

Департамент по культуре и туризму Томской области
Областное государственное автономное учреждение культуры
«Томская областная универсальная научная библиотека
имени Александра Сергеевича Пушкина»

ПРИКАЗ

От 27.03.2017

№ 32 / 01-02

**Об утверждении Плана мероприятий
по улучшению качества работы ТОУНБ
им. А.С. Пушкина**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы Областного государственного автономного учреждения культуры «Томская областная универсальная научная библиотека имени Александра Сергеевича Пушкина» на 2016-2020 годы.
2. Секретарю Копыловой Л.А. ознакомить с утвержденным Планом (Приложение №1) руководителей структурных подразделений.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ОГАУК
«ТОУНБ им. А.С. Пушкина»



Н.М. Барабанщикова



Приложение №1

Утверждено приказом директора
ОГАУК «ТОУНБ» им. А.С. Пушкина»
от 27.03.2017 г. № 32/01-02

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы Областного государственного автономного учреждения культуры
«Томская областная универсальная научная библиотека имени Александра Сергеевича Пушкина»
на 2016-2020 годы

№	Задачи, мероприятия	Ответственный	Ключевые показатели результативности	Сроки
Направление 1. Оптимизация системы управления				
<i>Задача 1</i>	<i>Модернизация системы управления библиотекой</i>	Администрация библиотеки	Повышение эффективности деятельности учреждения	2016-2017
Мероприятие 1	Пересмотр штатного расписания с целью оптимизации деятельности библиотеки (усиление отделов по приоритетным направлениям деятельности, перераспределение обязанностей)	Администрация библиотеки	Улучшение координации между отделами	2017
Мероприятие 2	Создание системы управления качеством	Администрация библиотеки	Повышение эффективности управления	2017-2018
Направление 2. Организация библиотечного обслуживания				
Библиотека обязана формировать, хранить и предоставлять пользователям наиболее полное универсальное собрание документов в пределах обслуживаемой территории, организовывать взаимодействие библиотечных ресурсов и оказывать методическую, практическую помощь библиотекам области.				

Мероприятие 1	Изменение политики формирования документных фондов	Администрация библиотеки	Увеличение количества читателей Оптимизация расходов на комплектование	2017-2018
Мероприятие 2	Участие в формировании фондов НЭБ и предоставление свободного доступа читателей к фондам российских библиотек	Центр развития информационных услуг и технологий	Расширение пользовательской аудитории	2017-2020
Мероприятие 3	Создание уникальных электронных ресурсов, представляющих город и область в мировой сети Интернет	Центр развития информационных услуг и технологий	Повышение авторитета библиотеки как информационного центра региона. Увеличение количества читателей	2016-2020
Мероприятие 4	Совершенствование коммуникативно-информационных сервисов: <ul style="list-style-type: none"> • Создание страницы-форума зарегистрированных пользователей на сайте www.lib.tomsk.ru • Создание виртуальной экскурсии по библиотеке, в фонд редких книг • Голосовой путеводитель по сайту: виртуальные уроки «Как 	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Установление доверительного отношения общественности. Расширение пользовательской аудитории	2016-2018

	<p>найти нужную книгу», «Как пользоваться электронным каталогом»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Интеграция информационных сервисов библиотек области для предоставления более широкого спектра электронных услуг пользователям • Разработка версии web-сайта на английском языке • Усиление интерактивного компонента сайта. Создание постоянно действующих тематически обусловленных интернет-викторин и конкурсов 			
<p>Направление 3. Партнерское взаимодействие</p> <p>Содержание современной деятельности библиотеки во многом определяет видение ею своей роли в жизни местного сообщества, ее организационное поведение и взаимоотношения с другими социокультурными институтами. Становление деловых, творческих контактов возможно с разными субъектами социальной инфраструктуры территории. При этом создаются совместные проекты для осуществления разнообразной культурной деятельности в интересах населения обслуживаемой территории. Реализуя такие проекты, библиотека становится важным компонентом единой территориальной инфраструктуры, выполняя свою просветительскую миссию. Количество и качество совместных мероприятий, число социальных партнеров являются своеобразной оценкой качества работы учреждения и представления о нем как о надежном партнере.</p>				
<p>Задача 1</p>	<p>Создать систему взаимодействия органов власти и населения через площадку открытого диалога</p>	<p>Администрация библиотеки</p>	<p>Утверждение мнения о библиотеке, как учреждении, способствующем</p>	<p>2016-2020</p>

			стабильности обществе	в	
Мероприятие 1	Участие библиотекарей в экспертных группах при комиссиях и комитетах органов законодательной власти, оказание таким группам информационной поддержки	Директор	Установление доверительного отношения общественностью	с	2016-2020
Мероприятие 2	Организация мероприятий к государственным праздникам (День России, День Конституции, День государственного флага, День матери, Декада инвалидов и т.д.) для малоимущих слоев населения	Отдел культурно-просветительской работы и социокультурных связей	Увеличение количества читателей. Материалы о библиотеке в СМИ		2016-2020
Мероприятие 3	Организация мероприятий информационно-просветительского характера с участием органов власти (политические дебаты, финансовые ликбезы, правовые часы и т.д.)	Отдел культурно-просветительской работы и социокультурных связей	Увеличение количества читателей. Материалы о библиотеке в СМИ		2016-2020
Задача 2	<i>Сформировать портфель современных образовательных услуг ТОУНБ. Продвижение ТОУНБ как современного центра знаний</i>	Администрация библиотеки	Увеличение количества читателей		2016

Мероприятие 1	Актуализация курса «Основы информационной культуры» для студентов	Центр развития информационных услуг и технологий	Увеличение количества читателей	2016
Мероприятие 2	Организация курсов для пользователей по разным отраслям знаний (литературный процесс, скорочтение, история космонавтики) с привлечением специалистов	Отдел культурно-просветительской работы и социокультурных связей	Увеличение количества читателей	2016-2018
<i>Задача 3</i>	<i>Формирование программы мероприятий, направленных на развитие научных коммуникаций и поддержку исследований</i>	Администрация библиотеки	Развитие партнерских связей с учреждениями социально-культурной сферы	2016-2018
Мероприятие 1	Продвижение ТОУНБ как регионального ресурсного центра и открытой коммуникативной площадки в интересах развития научного и культурного потенциала региона (открытые лекции, дебаты, творческие лаборатории)	Администрация библиотеки	Привлечение научной интеллигенции. Материалы о библиотеке в СМИ	2016-2020
Мероприятие 2	Проведение исследований в области библиотечного дела (участие в сетевых проектах, расширение содержания краеведческого портала «Земля	Заместитель директора	Развитие партнерских связей с учреждениями социально-культурной сферы	2016-2020

	томская» за счет создания «страниц писателя» и др.)			
Задача 4	Укрепить сетевое взаимодействие с учреждениями образования и культуры	Администрация библиотеки	Развитие партнерских связей с учреждениями социально-культурной сферы	2016-2020
Мероприятие 1	Разработка и реализация совместных (партнерских) программ (проектов), направленных на повышение эффективности работы библиотек региона, расширение предоставляемых услуг	Заместитель директора	Развитие партнерских связей с учреждениями социально-культурной сферы	2016-2020
Мероприятие 2	Проведение совместных масштабных культурно-просветительских мероприятий с целью выявления талантливой молодежи	Отдел культурно-просветительской работы и социокультурных связей	Привлечение в библиотеку молодежи	2016-2020
Мероприятие 3	Создание информационных электронных ресурсов (на основе краеведческих материалов) для образовательных целей	Центр развития информационных услуг и технологий	Увеличение количества читателей	2016-2020
Задача 5	Продвижение ТОУНБ как центра развития местного сообщества	Заместитель директора	Утверждение представления о библиотеке как необходимом компоненте социально-культурной структуры	2016-2020

			региона	
Мероприятие 1	Участие в проекте «Культурная перезагрузка города»	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Привлечение городских сообществ, активистов, руководителей социальных проектов	2016-2017
Мероприятие 2	Создание на базе ТОУНБ Интеллект-центра по предоставлению услуг, обеспечивающих поиск и предоставление доступа к общественно значимой информации и необходимым пользователям знаниям	Центр развития информационных услуг и технологий	Увеличение количества читателей	2016-2017
Мероприятие 3	Реализация проекта «Коммуникационная площадка» через формирование системы культурных центров, обеспечивающих включение пользователя в свой культурный контекст	Отдел культурно-просветительской работы и социокультурных связей	Привлечение творческой интеллигенции	2016-2017

Направление 4. Работа с кадрами

Имидж библиотеки складывается из имиджей ее сотрудников. Позитивный индивидуальный имидж библиотекаря – это образ начитанного, компетентного человека, постоянно проявляющего заботу о повышении уровня своей профессиональной квалификации, человека, находящегося в процессе «постоянного ученичества», оказывающего высокопрофессионально и бескорыстно помощь читателю в любой ситуации, умеющего ладить с коллегами,

поддерживающего благоприятный морально-психологический климат в коллективе.				
Задача 1	Создание ситуации непрерывного образования специалистов библиотеки	Администрация библиотеки	Повышение эффективности деятельности учреждения	2016-2020
Мероприятие 1	Разработать и реализовать программу профессионального обучения по направлению «Коммуникативная компетентность, владение речью»	Заместитель директора	Улучшение качества обслуживания	2016-2017
Мероприятие 2	Проведение конкурса профессионального мастерства	Заместитель директора	Улучшение качества обслуживания	2016-2020
Мероприятие 3	Проведение Дней открытых дверей совместно с учебными заведениями с целью привлечения в отрасль молодежи	Заместитель директора	Повышение престижа профессии	2016-2020
Задача 2	Создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе	Администрация библиотеки	Повышение эффективности деятельности учреждения	2016-2020
Мероприятие 1	Утверждение плана работ по улучшению условий труда сотрудников	Администрация библиотеки	Поддержание здорового морально-психологического климата в коллективе	ежегодно
Мероприятие 2	Составление плана корпоративных мероприятий (собрания трудового коллектива, мероприятия к праздничным датам)	Администрация библиотеки	Высокая оценка учреждения со стороны сотрудников	ежегодно
Мероприятие 3	Внедрение программы индивидуального профессионального роста сотрудников «Траектория развития»	Администрация библиотеки. Совет заведующих	Повышение творческой активности и профессионального роста	2017

Задача 3	Совершенствование внешнего вида сотрудников	Администрация библиотеки	Создание положительного имиджа учреждения	2016-2020
Мероприятие 1	Разработка элементов фирменного стиля одежды сотрудников (значки, бэйджи, галстуки, платки)	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Улучшение качества обслуживания	2016-2017
Направление 3. Паблик рилейшнз библиотеки				
Важность PR достаточно очевидна: позитивная реакция общественности позволит устранить недостатки в работе и снизить уровень неприятия ее продукции и услуг. Основная цель – формирование и поддержание положительного внешнего имиджа.				
Задача 1	Упорядочить количество и качество информационных сообщений, связанных с деятельностью библиотеки	Заместитель директора	Установление доверительного отношения общественности	2016-2020
Мероприятие 1	Утвердить план освещения деятельности ТОУНБ в СМИ и включить в смету расходов учреждения графу, связанную с оплатой за создание и размещение рекламно-информационных материалов, планируемых к публикации в ключевых СМИ области	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Плановое освещение деятельности библиотеки в СМИ	2016-2020
Мероприятие 2	Организация и работа библиотечного медицентра, в функции которого входит создание медиаконтента на основе библиотечных фондов, проектов и мероприятий, и распространение соответствующей информации по потенциально	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Привлечение к сотрудничеству творческой интеллигенции	2016-2020

	доступным информационным каналам (собственное печатное издание, видеоканалы на основе интернет-сервисов, интернет-радиостанция, сайт библиотеки и группы в социальных сетях)			
Мероприятие 3	Создание цикла программ в партнёрстве с ВГТРК – Томск по истории культуры Томска, организация сотрудничества с малотиражными газетами Томска и области	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Плановое освещение деятельности библиотеки СМИ (на безвозмездной основе). Развитие партнерских связей с образовательными учреждениями	2016-2020
Мероприятие 4	Расширение круга новостных и аналитических интернет-ресурсов, с которыми организуется сетевое взаимодействие. Размещение анонсов мероприятий, проводимых библиотекой для определенных целевых групп на сайтах соответствующих учреждений и организаций	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Развитие партнерских связей с учреждениями социально-культурной сферы	2016-2020
Направление 4. Реклама				
Цель библиотечной рекламы – оповещение потенциальных потребителей о библиотечно-информационных ресурсах, изданиях и услугах, предоставляемых библиотекой.				
<i>Задача 1</i>	<i>Создание системы наружной рекламы</i>	Администрация библиотеки	Улучшение системы информирования о ресурсах и услугах библиотеки	2017-2018

Мероприятие 1	Установка рекламных щитов (для плакатов, афиш) у центрального входа в библиотеку	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Увеличение количества читателей	2017-2018
Мероприятие 2	Рекламно-информационное сопровождение всех мероприятий (событий) библиотеки	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Увеличение количества читателей	2016-2020
Мероприятие 3	Разработка системы адресного оповещения (sms, письма) для своевременного информирования пользователей и партнеров библиотеки	Юридическая служба	Количество физических посещений	2017
Направление 5. Фирменный стиль				
<i>Задача 1</i>	<i>Разработка визуальных компонентов фирменного стиля</i>	Администрация библиотеки	Создание положительного имиджа учреждения	2016-2017
Мероприятие 1	Работы по совершенствованию логотипа	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Развитие партнерских связей с учреждениями социально-культурной сферы, представителями бизнеса и власти. Увеличение количества читателей	2016
Мероприятие 2	Проведение конкурса на создание лозунга (слогана)	Отдел маркетинга и проектной деятельности		
Мероприятие 3	Создание брендбука (brandbook)	Отдел маркетинга и проектной деятельности		
Направление 6. Оценка качества работы учреждения пользовательской аудиторией				
Мероприятие 1	Разработка и периодическая актуализация анкеты для оценки пользователями качества	Центр развития информационных услуг и	Получение актуальной информации о деятельности учреждения. Проведение	2016-2020

	предоставляемых услуг	технологий	мероприятий по улучшению качества предоставления услуг	
Мероприятие 2	Анкетирование пользователей по оценке качества отдельных услуг (ежеквартально)	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Получение актуальной информации о деятельности учреждения. Проведение мероприятий по улучшению качества предоставления услуг	2016-2020
Мероприятие 3	Проведение опросов пользователей по оценке качества предоставляемых услуг	Отдел маркетинга и проектной деятельности	Получение актуальной информации о деятельности учреждения. Проведение мероприятий по улучшению качества предоставления услуг	2016-2020