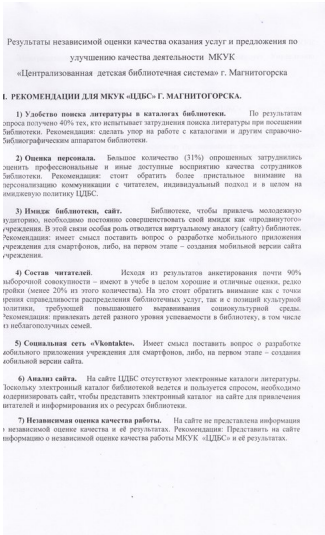
Результаты независимой оценки качества оказания услуг и предложения по улучшению качества деятельности МКУК "ЦДБС" г. Магнитогорска за 2016 год:



Результаты независимой оценки качества оказания услуг и предложения по улучшению качества деятельности МКУК «Централизованная детская библиотечная система» г. Магнитогорска

I. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ МКУК «ЦДБС» Г. МАГНИТОГОРСКА.

1) Удобство поиска литературы в каталогах библиотеки. По результатам опроса получено 40% тех, кто испытывает затруднения поиска литературы при посещении библиотеки. Рекомендация: сделать упор на работе с каталогами и другим справочно-библиографическим аппаратом библиотеки.

2) Оценка персонала. Большое количество (31%) опрошенных затруднились оценить профессиональные и иные доступные восприятию качества сотрудников библиотеки. Рекомендация: стоит обратить более пристальное внимание на персонализацию коммуникации с читателем, индивидуальный подход и в целом на имиджевую политику ЦДБС.

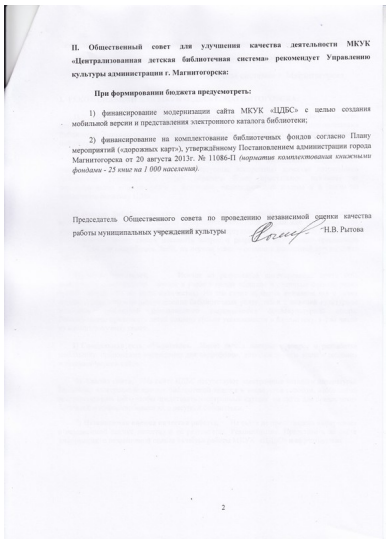
3) Имидж библиотеки, сайт. Библиотеке, чтобы привлечь молодежную аудиторию, необходимо постоянно совершенствовать свой имидж как «продвинутого» учреждения. В этой связи особая роль отводится виртуальному аналогу (сайту) библиотек. Рекомендация: имеет смысл поставить вопрос о разработке мобильного приложения учреждения для смартфонов, либо, на первом этапе – создания мобильной версии сайта учреждения.

4) Состав читателей. Исходя из результатов анкетирования почти 90% наборочной совокупности – имеют в учебе в целом хорошие и отличные оценки, редко тройки (менее 20% из этого количества). На это стоит обратить внимание как с точки зрения справедливости распределения библиотечных услуг, так и с позиций культурной политики, требующей повышающего выравнивания социокультурной среды. Рекомендация: привлекать детей разного уровня успеваемости в библиотеку, в том числе из неблагополучных семей.

5) Социальная сеть «Vkontakte». Имеет смысл поставить вопрос о разработке мобильного приложения учреждения для смартфонов, либо, на первом этапе – создания мобильной версии сайта.

6) Анализ сайта. На сайте ЦДБС отсутствуют электронные каталоги литературы. Поскольку электронный каталог библиотекой ведется и пользуется спросом, необходимо модернизировать сайт, чтобы представить электронный каталог на сайте для привлечения читателей и информирования их о ресурсах библиотеки.

7) Независимая оценка качества работы. На сайте не представлена информация о независимой оценке качества и её результатах. Рекомендация: Представить на сайте информацию о независимой оценке качества работы МКУК «ЦДБС» и её результатах.



II. Общественный совет для улучшения качества деятельности МКУК «Централизованная детская библиотечная система» рекомендует Управлению культуры администрации г. Магнитогорска:

При формировании бюджета предусмотреть:

1) финансирование модернизации сайта МКУК «ЦДБС» с целью создания мобильной версии и представления электронного каталога библиотеки;

2) финансирование на комплектование библиотечных фондов согласно Плану мероприятий («дорожных карт»), утвержденному Постановлением администрации города Магнитогорска от 20 августа 2013г. № 11086-П *(нормативы комплектования книжными фондами - 25 книг на 1 000 населения).*

Председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Н.В. Рытова

2