

I. Нормативно-регуляционный блок

1.1. Наименование муниципальной библиотечной системы

Наименование библиотеки	Наименование юридического лица, сокращенное название	Указать юридический документ	Количество библиотек
Библиотека Автограда	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотека Автограда» (МБУК «Библиотека Автограда»)	Устав Принят 24.11.2011 г. Распоряжение заместителя мэра городского округа Тольятти № 12878-р/3	17

№ п/п	ФИО	Должность	Телефон/факс	e-mail	Номер ISQ скайпа
1	Павидис Светлана Николаевна	Директор	т/ф (8482) 350142	pavi@ba.tgl.ru	604871424
2	Кузьминова Инна Ивановна	Заместитель директора	т (8482) 353118	kuzinnaiv@yandex.ru	
3	Кузьмичева Наталья Владимировна	Заведующая отделом библиотечного маркетинга	т (8482) 355129	k.natali22@yandex.ru	
4	Болдырева Елена Владимировна	Главный библиотекарь отдела библиотечного маркетинга	т (8482) 355129	metodlena@yandex.ru	582076480

1.2. Организационно-правовая форма муниципальной библиотечной системы:

Самостоятельное юридическое лицо – муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотека Автограда».

- Свидетельство о государственной регистрации, №2402/8088 12.08.1998 г.
- Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц № 2126320231717 от 11.10.2012, регистрационный номер 1036301023406

1.3. Сеть библиотек муниципального района/городского округа

В состав МБУК «Библиотека Автограда» в соответствии с Уставом, утвержденным распоряжением заместителя мэра городского округа Тольятти от 24.11.2011 г. № 12878-р/3, входят Центральная Библиотека Автограда и 16 библиотек-филиалов, одна из них (библиотека №4) - детско-юношеская.

№ п/п	Наименование филиала (согласно правовым документам)	Юридический адрес	Почтовый адрес	Адрес электронной почты
1.	Центральная библиотека	г. Тольятти, ул. Юбилейная, 8	445028, г. Тольятти, ул. Юбилейная, 8	lib@ba.tgl.ru
2.	Библиотека № 1	г. Тольятти, бульвар Буденного, 3	445027, г. Тольятти, бульвар Буденного, 3	ba-f1@yandex.ru
3.	Библиотека №2	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. ООО «ЛИН» (ИП)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36, ООО «ЛИН» (ИП)	
4.	Библиотека №3	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36.(СКП)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36.(СКП)	
5.	Библиотека №4	г. Тольятти, бульвар Курчатова, 3	4450036, г. Тольятти, бульвар Курчатова, 3	badeti@yandex.ru
6.	Библиотека №5	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (ДПЗЧА иДО)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (ДПЗЧА иДО)	
7.	Библиотека №6	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (МтП)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (МтП)	
8.	Библиотека №7	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (ПрП)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (ПрП)	
9.	Библиотека №8	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (062 кор.)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (062 кор.)	
10.	Библиотека №9	г. Тольятти, Ул. Революционная, 3, корп. 3	445034, г. Тольятти, Ул. Революционная, 3, корп. 3	ba-f9@yandex.ru
11.	Библиотека №10	г. Тольятти, Ул. Революционная, 7, корп. 3	445029, г. Тольятти, Ул. Революционная, 7, корп. 3	biblf10@yandex.ru
12.	Библиотека №11	г. Тольятти, Ул. Революционная, 11, корп. 3	445033, г. Тольятти, Ул. Революционная, 11, корп. 3	ba11@ba.tgl.ru biblf11@yandex.ru
13.	Библиотека №12	г. Тольятти, ВА3, ул.Воскресенская,5 (ОПП)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (ОПП)	
14.	Библиотека № 13	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (МСП)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (МСП)	
15.	Библиотека №14	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (ЭП)	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. (ЭП)	
16.	Библиотека №16	г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. ООО «ВМЗ»	445000, г. Тольятти, ВА3, Южное шоссе,36. ООО «ВМЗ»	
17.	Библиотека №17	г. Тольятти, бульвар Здоровья, 25	445846, г. Тольятти, бульвар Здоровья, 25	bibl-17fil@yandex.ru

Библиотека Автограда обслуживает в основном жителей Автозаводского района (около 442 тысяч человек) и работников ВАЗа (75 тысяч человек). Обслуживание читателей проходит по трем направлениям: обслуживание пользователей в центральном офисе Библиотеки Автограда, обслуживание на территории завода (10 библиотек) и в городе (6 библиотек). Каждая из шести городских библиотек имеет свою специализацию: информационно-лингвистический центр, библиотека медицинской литературы, библиотека, в структуре которой находится сектор для слепых и слабовидящих людей, детская библиотека, библиотека семейного чтения. В 2012 году в библиотеке

№9 разместил свои фонды и экспозиции тольяттинский Центр-музей Владимира Высоцкого, в прошедшем году библиотеке №9 присвоено имя В.Высоцкого.

В 2012 году произошли изменения в структуре МБУК «Библиотека Автограда» библиотека №15, которая располагалась в санатории-профилактории «Прилесье», была закрыта. Причиной послужила передача в федеральную собственность помещения профилактория и реорганизация профилакто-оздоровительного учреждения в лечебное, где деятельность библиотеки не предусмотрена. На основании письма департамента культуры мэрии городского округа Тольятти №2482-вк/3.3 от 21.11.2011 г. о пересмотре структуры МУК «Библиотека Автограда» с учетом перераспределения библиотечного фонда, были приняты локально-нормативные документы Библиотеки Автограда, копии которых прилагаются.

Оптимизация сети в 2013 году не предусматривается.

По данным прогноза социально-экономического развития Тольятти на 2013 и последующие 2014-2015 гг. на демографическую ситуацию в городском округе будут оказывать влияние следующие основные факторы:

- изменение возрастной структуры женщин: численность женщин репродуктивного возраста в прогнозном периоде будет ежегодно снижаться;
- увеличение потребности в детях, рост количества семей с двумя и более детьми. На протяжении последних лет в городе растет доля вторых и третьих рождений в семьях;
- старение населения и увеличение численности граждан пожилого возраста, что будет сдерживать снижение общей смертности населения.

В связи с этим можно прогнозировать увеличение числа читателей-детей и людей пожилого возраста.

1.4 Структура центральной библиотеки муниципального района/городского округа

Центральная библиотека находится в здании Дворца культуры, искусства и творчества занимает 4 этажа (площадь - 2682,8 кв.м).

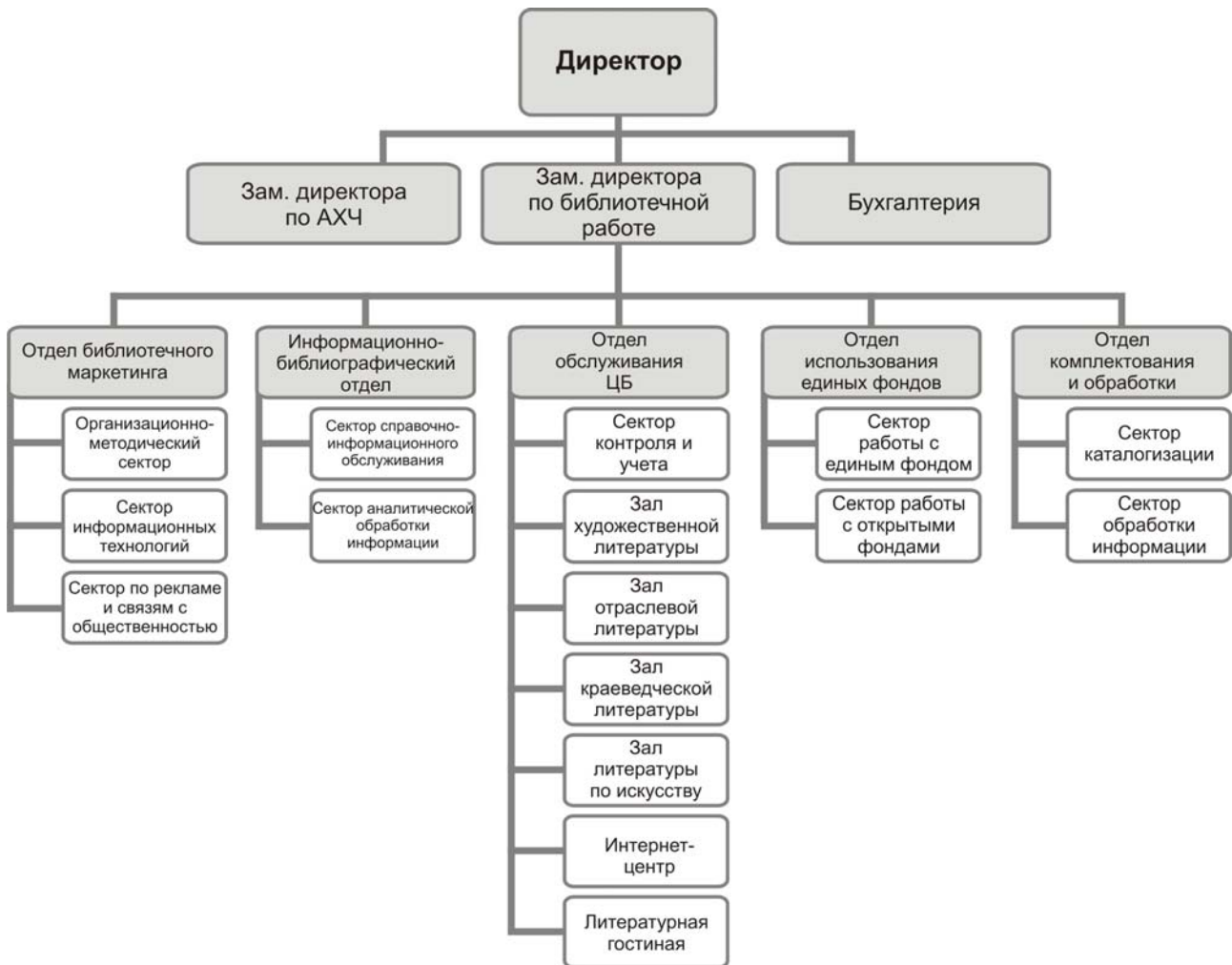
В Центральной библиотеке трудится большая часть коллектива – 77 работников, из них 51 человек относятся к основному персоналу.

Число зарегистрированных пользователей в Центральной библиотеке – 28581 чел., число посещений - 180 484 чел.

Для пользователей библиотека открыта ежедневно, кроме субботы с 10.00 до 19.00, в воскресный день с 11.00 до 18.00. Летом центральная библиотека работает с двумя выходными: суббота и воскресенье; часы обслуживания с 10.00 до 18.00 час.

Помимо отдела обслуживания в Центральной библиотеке расположены функциональные отделы, осуществляющие деятельность всей библиотечной системы.

Структура Центральной библиотеки



В 2012 году в Центральной библиотеке прошла реструктуризация системы обслуживания посетителей. Со 2 мая в Центральной Библиотеке Автограда (Юбилейная,8) работает новая система обслуживания. Цель изменений – это, прежде всего, улучшение качества обслуживания, а также рациональное распределение трудовых ресурсов.

Подготовительный период по организации новой системы включал в себя следующие методы:

1. Этап.

Изучение и анализ опыта организации обслуживания пользователей в зарубежных библиотек и ведущих библиотек России. Основой изучения стал опыт, полученный при личном посещении библиотек США, Франции, Германии, Швеции, Дании.

Изучение опыта позволило увидеть ряд проблем в организации обслуживания Центральной библиотеки Библиотеки Автограда:

- во всех залах обслуживания дублируются технологические процессы: автоматизированная выдача, сдача, заказ изданий и др.;
- не рационально используются трудовые ресурсы: на обслуживании задействовано большое количество сотрудников, занятых техническими процессами и в тоже время недостаточно уделяется времени и внимания непосредственно посетителям, их запросам;
- качество обслуживания не соответствует современным требованиям. В залах обслуживания большая часть сотрудников не имеют специального образования или имеют маленький стаж работы в библиотеке и, как результат, низкое качество обслуживания.

Было принято решение:

- вывести технологические процессы, связанные с записью, сдачей, выдачей, заказом изданий из отделов обслуживания Центральной библиотеки;
- создать новых технологический отдел на первом этаже библиотеки по выполнению технических функций;
- в залах обслуживания сформировать коллектив сотрудников из профессиональных библиографов-консультантов.

2. Этап.

Проведение мониторинга сотрудников библиотеки по определению их профессиональной компетенции.

В результате был сформирован **новый состав сотрудников отдела обслуживания Центральной библиотеки**. Основные требования, которые были к ним предъявлены: умение общаться, быть коммуникабельными, знать и уметь рекомендовать литературу, уметь дать быстрый и квалифицированный ответ на запрос, свободно владеть информационными технологиями. Костяком этого состава стали библиографы сектора справочно-информационного обслуживания, которые перешли непосредственно в отделы обслуживания, а так же были приглашены сотрудники из других библиотек системы, которые прошли обучение в справочно-информационном отделе. Количественный состав сотрудников, непосредственно занятых обслуживанием читателей, уменьшился, но качественно он явно вырос.

Был **сформирован коллектив для нового технологического отдела**, который расположился на первом этаже. Требования, которые предъявлялись к данным сотрудникам, это быть вежливыми при встрече с посетителями библиотеки, уметь создать первое благоприятное впечатление о библиотеке, быть внимательными и аккуратными при работе с базами данных читателей, при записи и выдаче изданий, уметь избегать конфликтных ситуаций в общении и давать первичную информацию о работе библиотеки и мероприятиях. Коллектив данного отдела подбирался в основном из молодых сотрудников, еще не владеющих в полной мере библиотечно-библиографическими знаниями, но хорошо освоивших технологию автоматизированного обслуживания.

Так же был **по новому сформирован персонал отдела по работе с фондами – «фондовики»**. Помимо работы с единым фондом и фондом книгохранения к ним добавились функции по работе с фондами в отделе обслуживания: рассортировка, сданной литературы по отделам, расстановка сданной литературы в залах обслуживания, формирование актов на списание из всех отделов и другая техническая работа, связанная с фондами. В данный отдел подбирались сотрудники, готовые и умеющие кропотливо работать с фондами.

3. Этап.

Разработка новой структуры обслуживания в Центральной библиотеке: формирование новых отделов. (документационное обеспечение)

В результате реструктуризации системы обслуживания были созданы новые отделы и усовершенствована работа функциональных отделов.

Отдел обслуживания Центральной библиотеки.

Сектор обслуживания (усовершенствованное направление).

Виды деятельности:

- Организация обслуживания в тематических залах библиотеки;
- Консультационная помощь;

- Формирование заявок на комплектование фондов;
- Справочно-информационное обслуживание (выполнение сложных справок);
- Организация читательского пространства, способствующего продвижению чтению и книги;
- Организация выставок и проведение тематических мероприятий.

Сектор продвижения книги и чтения.

Деятельность осталась прежней в рамках работы «Литературной гостиной».

Отдел по работе с фондами.

Сектор по обслуживанию единого фонда

Виды деятельности данного сектора не изменились.

Сектор по работе с открытыми фондами (вновь организованный сектор)

Виды деятельности:

- Дежурство в открытом фонде (расстановка сданной литературы, поиск отказов, подшивка газет, учет в текущих картотеках);
- Проверка правильности расстановки фондов в залах обслуживания;
- Техническая обработка фондов книжных и периодических изданий (при поступлении новой литературы учитываются особенности оформления фондов каждого зала (по карте фондов);
- Изучение фондов на предмет списания (отбор литературы по ветхости, устаревшей по содержанию). Списание – работа с талонами, с каталогами, формирование акта;
- Ведение статистики по отказам. Работа с отказами долгого поиска.
- Пересистематизация книг;
- Ведение традиционных ретроспективных картотек отделов;
- Работа с дарами от населения;
- Активация защиты книг;
- Формирование комплектов газет.

Отдел контроля и учета (технологический отдел) – вновь созданный отдел.

Виды деятельности:

- Запись в библиотеку;
- Информирование о структуре Библиотеки Автограда, ее ресурсах и предоставляемых услугах, правилах пользования и т.п.;
- Ведение БД читателей;
- Ведение статистики по всей Центральной библиотеке;
- Прием литературы;
- Запись литературы (проставить срок возврата, активировать);
- Работа с заказами (выдача заказов читателям, оформление заказов, звонки читателям);
- Работа с должниками: звонки, SMS-сообщения;
- Продление книг.

4. Этап.

Изменение пространство библиотеки: частично демонтирован гардероб на первом этаже, приобретена новая мебель, создан новый отдел в холле первого этаж. Изменено пространство Зала художественной литературы с учетом удобства для посетителей. Проводится реконструкция пространства Зала отраслевой литературы, где планируется создание молодежной зоны.

Главным критерием оценки измененной системы служит оценка пользователей. Поэтому был проведен первый опрос посетителей библиотеки, через две недели после внедрения системы. Первые результаты показали, что большинство посетителей поддерживают идею, им нравится общаться и ожидания их оправдались, некоторые еще не смогли составить определенное мнение. Читатели, которые не смогли скрыть своего раздражения по поводу изменений, не до конца еще поняли систему, после беседы и разъяснений были готовы убрать раздражение и поменять свое мнение. (см. раздел VI. Социологические исследования, опросы, анкетирование)

1.5 Услуги, оказываемые библиотеками

Услуги, относящиеся к основным видам деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотека Автограда», предусмотренные его уставом, для физических и юридических лиц, оказываемых им сверх установленного муниципального задания.

1. Библиотечное, информационное, справочно-библиографическое обслуживание пользователей:
 - 1.1 Составление библиографических списков
 - 1.2 Тематический поиск информации в Интернет сотрудником библиотеки

Услуги, предоставляемые муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Тольятти «Библиотека Автограда», в рамках иной, приносящей доход деятельности, предусмотренной его уставом:

1. Предоставление услуг по копированию, сканированию, ламинированию, брошюрованию:
 - 1.1 Ксерокопирование
 - 1.2 Сканирование
2. Осуществление аудиозаписей, фото-, кино- и видеосъемок:
 - 2.1 Звукозапись на материале заказчика для личных целей.

В течение последних лет идет постоянное снижение поступлений от платных услуг. Это связано со следующими факторами:

- Совершенствование технологий обслуживания: открытые фонды, переход на автоматизированную форму обслуживания, активное внедрение on-line услуг, обучение пользователей работе с новыми формами услуг – все это приводит к воспитанию современного и активного читателя, умеющего самостоятельно работать в новых современных условиях.
- В ситуации низкой платежеспособности населения библиотечные услуги не являются первой необходимостью, в связи, с чем идет отток получателей платных услуг.

На сегодняшний день пользователи библиотеки предпочитают бесплатные услуги, гарантированные им законом РФ «О библиотечном деле». В перечень бесплатных услуг входят все основные виды библиотечного обслуживания, достаточные для удовлетворения информационных потребностей пользователей библиотеки. Именно возможность бесплатно воспользоваться качественными услугами библиотеки привлекает посетителей. Оказание дополнительных (платных) услуг, требуют вливания и дополнительных существенных финансовых средств, так как у современного пользователя повышается требовательность к комфортности и сервису услуг.