

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МУК «Тулльская библиотечная система»
О.А. Калинина
 «14» *декабря* 2018 г.

**Отчет о работе
 МУК «Тулльская библиотечная система» по повышению качества работы
 по библиотечному обслуживанию населения города Тулы в 2017 году**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основания реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Организация мероприятий по повышению квалификации библиотечных сотрудников	повышение квалификации работников	в течение года	Т.И. Игнатьюк, Т.Н. Калабина	Реализована программа по повышению квалификации библиотечных работников МУК ТБС «Библиотекарь-профессионал». В рамках программы непрерывного профессионального образования сотрудников МУК ТБС прошли семинары: «Организация обслуживания пользователей в соответствии с модельным стандартом МУК ТБС», «Проверка библиотечного фонда: технология организации, проведения, оформления результатов», «Библиотека как активный посредник в информационном взаимодействии власти и населения»; семинары-практикумы: «Правила приема книг от читателей	квалификация и компетентность работников МУК ТБС

					<p>взамен утерянных», «Автоматизация библиотечных процессов: ИРБИС 64 АРМ «Ретроспекция»; методический час «Обеспечение доступа к правовой и социально-значимой информации в библиотеке»; профессиональная мастерская «Человек и природа» на базе Богучаровского библиотечного объединения.</p> <p>Традиционно сотрудники МУК ТБС принимали участие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в конкурсе профессионального мастерства «Библиотечный Оскар»; - в тимбилдинге под девизом: «Читаем вкусно! Играем грамотно! Живем ярко!». <p>Кроме этого, сотрудники МУК ТБС в рамках повышения квалификации приняли участие в выездных мероприятиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в «работе» над темой «Л.Н. Толстой и его современники» в Государственном музее Л.Н. Толстого (г. Москва); - в первом этапе проекта «Библиотечные маршруты» для сотрудников библиотек муниципального образования город Тула по маршруту: Тула – Тверь – Торжок – Тула»; - во Всероссийском библиотечном 	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>конгрессе: XXII Ежегодной Конференции Российской библиотечной ассоциации по теме «Роль библиотек в культурной политике России» (г. Красноярск);</p> <ul style="list-style-type: none"> - в XII Всероссийском лагере сельских библиотекарей (Краснодарский край, Туапсинский район, п. Новомихайловский); - в VIII Всероссийской выставке – форуме «Вместе – ради детей! Вместе с семьей» (г. Мурманск), - в общественной научно – практической конференции «Геометрия книжного пространства молодежи» на базе Российской государственной библиотеки для молодежи: (г. Москва); - во Всероссийском Форуме публичных библиотек «Экология библиотеки: от наркомпроса до наших дней» (г. Санкт – Петербург); - в Международной ярмарке интеллектуальной литературы - День библиотекаря в Центральном Доме художника (г. Москва); - в Межрегиональной конференции «Сохранность библиотечных коллекций: от коллекций книжных памятников до современных образцов» (г. Тула); - в Межрегиональном круглом 	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>столе «Библиотека XXI века и социально значимая информация: вчера, сегодня, завтра» (г.Санкт-Петербург);</p> <p>Также сотрудники МУК ТБС приняли участие в мероприятиях в режиме online:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в лаборатории виртуального общения «Новое время – новый формат» с УК ЦСГПБ г.Могилева, Новосибирской областной юношеской библиотекой»; ЦБС Фрунзенского района Санкт-Петербурга; - в краеведческой видеоконференции «Времен связующая нить: библиотечное краеведение в развитии культурного пространства города»; - в семинаре - практикуме «Современные информационные технологии в сфере образования. Использование электронных изданий в учебном процессе»; - в специальном корпоративном вебинариуме «Как создать и сделать успешной библиотеку для молодёжи». <p>В 2017 году для сотрудников МУК ТБС также была организована экскурсия в Российскую государственную библиотеку для</p>
--	--	--	--	--	--

					молодежи (г. Москва). Всего в мероприятиях приняло участие 389 сотрудников МУК ТБС.	
2.	Подготовка ходатайств о награждении и поощрении библиотечных сотрудников	моральное и материальное стимулирование библиотечных работников	в течение года	Т.И. Игнатюк	В отчетном году за многолетний, плодотворный труд и творческие достижения 27 сотрудников МУК ТБС получили награждения различных видов (Почетные грамоты, благодарственные письма, дипломы и др.). Лауреатом Тульской городской премии "За большой вклад в развитие тульских библиотек" в 2017 году стала Михеева Т.Ю. – зав. модельной библиотекой №3 им. В.Ф.Руднева, лауреатом премии Тульской епархии «Служение через книгу» - Каминская М.М., заведующая библиотекой – филиалом № 22 МУК ТБС.	квалификация и компетентность работников МУК ТБС
3.	Применение инновационных форм работы при проведении массовых мероприятий для пользователей	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	заведующие библиотеками, руководители структурных подразделений МУК ТБС	Проведены массовые мероприятия с применением инновационных, интерактивных форм работы, мультимедийных установок, библиоэкспресса. В 2017 году библиотеками МУК ТБС был реализован ряд масштабных и интересных мероприятий, среди которых: - первая общероссийская акция «Дарите книги с любовью»; - деловая игра «Находка года»;	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

					- проект «Библиомобиль» (ЦРБ); - библиоФест «Читай, Тула!»; - акция «Списанные издания – на домашнюю полку».	
4.	Комплектование фонда библиотек МУК ТБС новыми документами для удовлетворения информационных запросов пользователей	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	в течение года	О.М. Анчутина, заведующие библиотеками МУК ТБС	В 2017 году в фонды библиотек МУК ТБС поступило 17166 экземпляров новых изданий.	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
5.	Предоставление пользователям доступа к фондам электронных книг	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Е.В. Романова	В ЦГБ им. Л.Н.Толстого пользователям предоставлен доступ к фондам Национальной электронной библиотеки (далее - НЭБ). В 2017 году книговыдача из фондов НЭБ составила 1473 экземпляра.	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
6.	Формирование электронного каталога МУК ТБС	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	в течение года	О.М. Анчутина, заведующие библиотеками МУК ТБС	В 2017 году база данных электронного каталога составила 83384 записей. Количество пользователей, обратившихся к электронному каталогу - 10172 человек.	комфортность условий, доступность и оперативность получения услуг
7.	Организация новых точек подключения к сети Интернет по беспроводной технологии Wi-Fi в библиотеках МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Р.В. Макеев	В 2017 году к сети Интернет подключен Рождественский СБФ. Всего к сети Интернет по беспроводной технологии Wi-Fi подключены 13 библиотек-филиалов МУК ТБС.	комфортность условий, доступность и оперативность получения услуг
8.	Развитие веб-сайта МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых	в течение года	Р.В. Макеев	В 2017 году продолжена работа по техническому сопровождению веб-сайта.	открытость и доступность информации об

		услуг			<p>Производилось редактирование основного меню сайта:</p> <p>а) использование бесплатного сервиса статистики посещения сайта Яндекс. Метрика;</p> <p>б) редактирование основных вкладок меню и страниц сайта;</p> <p>в) регулярное обновление контента:</p> <ul style="list-style-type: none"> – добавление информационных баннеров; – создание новых вкладок, ссылок; – размещение новых материалов в разделы меню; – обновление электронного каталога МУК ТБС через панель администрирования; – подготовка и импорт данных по подписным изданиям с привязкой по местам хранения для обновления раздела меню «Подписка». <p>Производилась работа, связанная с перезапуском сайта с новым интерфейсом и программным комплексом управления tbclib.ru:</p> <p>а) оптимизация структуры базы данных с учетом работы при высоких нагрузках;</p> <p>б) оптимизация структуры сайта с учетом текущего наполнения и будущих перспектив;</p>	учреждении
--	--	-------	--	--	---	------------

					<p>в) смена модели работы скриптов с распределенной на централизованную с созданием единой точки входа для обработки любого запроса;</p> <p>г) решение задач по одновременной работе актуального и нового сайта на разных версиях php;</p> <p>д) синхронизация данных между актуальным и новым сайтом.</p> <p>Осуществлен перенос старой версии сайта на домен old.tbclib.ru. Заключен договор на оказание телематических услуг связи и регистрации доменов (www.tbclib.ru) объемом дискового пространства 25 Гб.</p> <p>Общее число посещений сайта на конец года составило 70142, количество просмотренных страниц - 486926, объем просмотренной информации – 171,12Гб.</p>	
9.	Переход библиотек на более скоростные тарифные планы подключения к сети Интернет	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	1 кв. 2017 г.	Р.В. Макеев	В 2017 году продолжена работа по переводу на более скоростные тарифные планы библиотек-филиалов МУК ТБС.	удовлетворённость качеством оказания библиотечных услуг
10.	Модернизация формы поиска (минимизация до одного поискового поля) по электронному каталогу на сайте МУК ТБС	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	в течение года	Р.В. Макеев	Осуществлена программная переработка формы поиска электронного каталога до одного электронного поля.	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

11.	Доступ к информации, содержащейся в государственных информационных системах, посредством регистрации в системе ЕСИА. Осуществление контроля за деятельностью пунктов регистрации ЕСИА библиотек МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Е.В. Романова	В 2017 году на базе ЦГБ им. Л.Н. Толстого, ЦРБ, БИКа, МБ №1, 8 14, 3 им. В.Ф.Руднева, в библиотеках-филиалах № 4,22, 20 им. А.С.Пушкина продолжалась работа регистрации жителей города в системе ЕСИА. Услугами регистрации в системе ЕСИА воспользовались 2576 человек.	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
12.	Расширение системы скидок для социально - незащищенных слоев населения на оказание платных услуг	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Т.Л. Черникова	Предоставляются скидки на оказание платных услуг пенсионерам, студентам, учащимся школ, членам многодетных семей и инвалидам.	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
13.	Проведение бесплатных юридических консультаций для пользователей на базе Интеллект - центра ЦГБ им. Л.Н.Толстого и библиотеки-филиала № 4	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Е.В. Романова	В течение года в ЦГБ им. Л.Н. Толстого и библиотеке-филиале № 4 проводились бесплатные консультации юристов из Института законовещения и управления Всероссийской полицейской ассоциации. Всего проведено - 63 консультации.	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
14.	Организация обучения социально-незащищенных слоев населения (пенсионеров и инвалидов) на курсах по работе с персональным компьютером и ресурсами Интернет	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	заведующие библиотеками, руководители структурных подразделений МУК ТБС	В рамках национальной социальной программы «Бабушка и дедушка онлайн» на компьютерных курсах прошли обучение 96 человек (на базе ЦГБ им. Л.Н.Толстого и МБ № 3 им. В.Ф. Руднева). В рамках программы по обучению пенсионеров и инвалидов компьютерной грамотности «С	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

					компьютером на «ты» в 2017 году было обучено 156 человек (на базе БИК, ЦРБ, МБ № 1,8,14, библиотек-филиалов № 4, 20).	
15.	Справочно-библиографическое обслуживание с использованием виртуальной справочной службы	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	О.В. Михайлина	В течение 2017 года выполнено 17 виртуальных справок.	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
16.	Справочно-библиографическое обслуживание удаленного пользователя с использованием электронной почты	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	О.В. Михайлина	В 2017 году выполнено 126 справок с использованием электронной почты.	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
17.	Адаптация библиотек-филиалов МУК ТБС для обслуживания маломобильных групп населения в рамках программы «Доступная среда»	возможность предоставления библиотечных услуг лицам с ограниченными возможностями по здоровью	в течение года	В.А. Пахарькова	Осуществлены закупка и монтаж оборудования для маломобильных групп населения в филиалы: МБ №14, №3 им. В.Ф.Руднева, БИК.	доступность и комфортность получения услуг маломобильными группами населения
18.	Подготовка паспортов доступности библиотек МУК ТБС	предоставление возможности оказания услуг лицам с ограниченными возможностями по здоровью	в течение года	В.А. Пахарькова	В 2017 году завершена работа по подготовке паспортов доступности библиотек МУК ТБС.	комфортность условий, доступность и оперативность получения услуг

19.	Проведение аттестации специалистов библиотек МУК ТБС	повышение качества предлагаемых услуг	в течение года	Е.В.Алфёрова, Т.Н.Калабина, Т.И. Игнатюк	В аттестации приняли участие 187 работников МУК ТБС. По результатам аттестации 184 работника (98,5%) признаны соответствующими занимаемой должности и 3 работника (1,5%) признаны соответствующими занимаемой должности при условии получения дополнительного профессионального образования или повышения квалификации. В кадровый резерв МУК ТБС включено 9 библиотечных работников (3,8%).	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
20.	Мониторинг библиотечного обслуживания населения г.Тула: - «Эффективность и качество библиотечных услуг»;	повышение комфортности условий получения услуг	июнь	Т.Н.Калабина, И.А.Алдонина, Р.В.Макеев	В анкетировании приняли участие 1005 респондентов. По итогам исследования было выявлено, что услуги библиотек востребованы пользователями во всех возрастных категориях. Подавляющее большинство респондентов отметили высокий уровень доброжелательности и компетентности работников библиотек. Муниципальные библиотеки качественно выполняют свои информационные, культурные, образовательные, досуговые и коммуникационные функции, создают условия для комфортного пребывания своим пользователям. Компьютеризация и	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

	<p>- онлайн-опрос «Нужна ли молодежная библиотека в Туле?»»</p>		<p>ноябрь</p>		<p>Интернет стали одной из составляющих работы библиотек, а электронные сервисы доступны и удобны. Аналитический отчет по результатам анкетирования размещен на сайте МУК ТБС.</p> <p>В рамках независимой оценки с целью улучшения качества предоставления библиотечных услуг на сайте МУК ТБС был проведен онлайн-опрос «Нужна ли молодежная библиотека в Туле?».</p> <p>Целью исследования было получить информацию о том, нужна ли молодежная библиотека в Туле, какой видят её жители нашего города, какая библиотека необходима молодежи, что надо сделать для того, чтобы библиотека соответствовала потребностям молодых пользователей в получении качественной и оперативной информации, чтобы она стала центром интеллектуального досуга для жителей нашего города.</p> <p>Основным методом исследования было выбрано онлайн – голосование, в котором приняло участие 510 человек. Из них - 97,7% респондентов поддержали</p>	
--	---	--	---------------	--	---	--

					<p>инициативу открытия молодежной библиотеки, и лишь 2,3% опрошенных ответили отрицательно.</p> <p>Среди респондентов, принимавших участие в опросе значительно преобладала доля молодых граждан: в возрасте от 18 до 30 лет (52,5%); от 31 до 45 лет - 30%; от 46 до 55 лет – 13,5%; старше 55 лет – 4%.</p> <p>Анализируя ответы на вопросы, можно сделать вывод, что молодым пользователям необходима новая, современная, привлекательная библиотека.</p>	
22.	Заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	ежеквартально	Е.А. Цховребова, члены Общественного совета	<p>Проведено 5 заседаний Общественного совета, по итогам заседания составлены протоколы. Библиотекам-филиалам в дальнейшей работе рекомендовано повышать качество проведения массовых мероприятий с помощью презентационных, интерактивных форм информационно-просветительской и культурно – досуговой работы, руководствоваться «Положением об электронных документах».</p>	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
23.	Информационно-рекламная деятельность МУК ТБС	продвижение муниципальных библиотечных	в течение года	Т.Н.Калабина, И.А.Алдонина, заведующие	<p>Разработаны и выпущены информационные буклеты, памятки, листовки, закладки,</p>	открытость и доступность информации об

		услуг		библиотеками МУК ТБС	<p>пригласительные билеты, афиши мероприятий, календари и блокноты с символикой МУК ТБС. Проведены рекламные компании по взаимодействию с представителями СМИ, пресс-службой администрации города Тулы.</p> <p>Ежедневно пополняются разделы сайта МУК ТБС: Афиша, События. Ежемесячно пополняются разделы сайта МУК ТБС: Новые поступления, СМИ о нас, Книжный эксперт.</p> <p>В целях привлечения читателей в библиотеку и прозрачности библиотечной деятельности в 2017 году созданы и ведутся страницы в социальной сети ВКонтакте: ЦГБ им. Л.Н. Толстого, БИК, библиотека-филиал №6, модельная библиотека № 3 им. В.Ф.Руднева, модельная библиотека № 8, модельная библиотека № 14, библиотека-филиал № 4, библиотека-филиал № 13 им. А.А. Любомудрова, библиотека-филиал № 19, библиотека-филиал № 20 им. А.С. Пушкина, библиотека-филиал № 21, библиотека-филиал № 22, Центральная городская библиотека, Шатское БО, Зайцевский СБФ, Рождественский СБФ,</p>	учреждении
--	--	-------	--	-------------------------	---	------------

					<p>Рассветовское БО. Микроблоги в Твиттере ведут Богучаровское БО, Шатское БО, Зайцевский СБФ, Рассветовское БО, Барсуковский СБФ, Хрущевское БО. Ежедневно производится их информационное обновление. Еженедельно производится информационное обновление раздела WEB-сайта управления по спорту, культуре и молодежной политике администрации г. Тулы, посвященного библиотекам, с анонсом предстоящих и информацией о прошедших наиболее интересных и значимых мероприятиях в филиалах МУК ТБС.</p>	
24.	Продолжение работы по взаимодействию со средствами массовой информации	продвижение муниципальных библиотечных услуг	в течение года	Т.Н.Калабина, И.А.Алдолина	<p>В 2017 году библиотеками МУК ТБС продолжено конструктивное взаимодействие со средствами массовой информации. Представители СМИ приглашались на конференции, акции, «круглые столы», арт-встречи, презентации книг писателей. В течение года составлялись пресс-релизы о значимых и интересных мероприятиях (всего 95 публикаций). Информация о деятельности библиотек регулярно</p>	открытость и доступность информации об учреждении

					<p>размещалась на страницах местной прессы, в сети Интернет и в профессиональных журналах.</p> <p>В течение года проходили репортажи о работе библиотек МУК ТБС в эфирах местного телевидения и радиовещания (компания ГТРК «Тула», «Авторadio». «Русское радио», по телеканалу Россия-1 («Вести. Местное время»), ТВЦ-Тула, Первый тульский). Всего за 2017 год было подготовлено 392 публикации.</p>	
--	--	--	--	--	--	--