

УТВЕРЖДАЮ
Директор МУК «Тульская библиотечная система»

 О.А.Калинина
«22» 02 2017 г

**Отчет о работе
МУК «Тульская библиотечная система» по повышению качества работы
по библиотечному обслуживанию населения города Тулы в 2016 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. Игнатюк, Т.Н. Калабина	Реализована программа по повышению квалификации библиотечных работников МУК ТБС «Библиотекарь-профессионал». Проведен ряд мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников МУК ТБС: выездные семинары: - «IX Всероссийская рабочая встреча «Социолог и психолог в библиотеке» (г.Москва), - Всероссийский библиотечный конгресс: XXI Ежегодная Конференция Российской библиотечной ассоциации по теме «Библиотека и новые технологии культурной деятельности» (г. Калининград), - «X Липецкие библиотечные чтения «Публичные библиотеки: ключевые проблемы и практика инноваций»,	квалификация и компетентность работников МУК ТБС

					- конференция «Муниципальная библиотека как хранитель памяти и истории родного края» (г.Орёл), - «Межрегиональный круглый стол «Библиотека XXI века и социально значимая информация: вчера, сегодня, завтра» (Санкт-Петербург); - online-конференция Инновации: новые форматы работы библиотек в XXI веке» с УК ЦСГПБ г.Могилева и ЦБС Фрунзенского района г.Санкт-Петербурга; - круглый стол в формате вебинара «Что, как и зачем мы считаем?» по проблемам библиотечной статистики, организованного по инициативе Секции РБА по библиотечному менеджменту и маркетингу; - круглый стол «Сохраняя традиции, ищем новое» совместно со специалистами МУ Кондопожская ЦРБ республики Карелия; - конкурс профессионального мастерства «Библиотечный Оскар»; - селфи-конкурс «Библиотека в лицах»; - деловой завтрак «Итоги года в свете независимой оценки качества деятельности МУК ТБС»; - семинары: «Новые таблицы ББК: организация, методика, технология использования», «Работа библиотек по противодействию распространения экстремистских материалов»; - семинары-практикумы: «Справочно-библиографическое обслуживание в массовой библиотеке»,	
--	--	--	--	--	--	--

					«Использование мультимедийных технологий в библиотечном обслуживании. Создание буктрейлеров»; - выездной мастер-класс «Я предлагаю свой опыт» на базе Зайцевского сельского библиотечного филиала. В мероприятиях приняло участие 232 сотрудника 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 долголетний, плодотворный труд и творческие достижения 38 сотрудников МУК ТБС получили 52 награждения различных видов (Почетные грамоты, премии, благодарственные письма, дипломы и т.д.). Лауреатом Тульской городской премии "За большой вклад в развитие тульских библиотек" в 2016 году стала Калабина Т.Н., заведующая методическим отделом 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 2016 году библиотеками МУК ТБС реализовался ряд масштабных и интересных мероприятий, среди которых: - благотворительная акция «Моя любимая книга - детям», -участие в Троицкой благотворительной ярмарке в храме великомученика Димитрия	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

					Солунского, библиотека-филиал № 11 представила фольклорные посиделки «Встреча в русской избушке»; - селфи - конкурс «Библиотека в лицах»; - акция День открытых дверей «Добро пожаловать, или в библиотеку вход разрешен» (библиотеки МУК ТБС)	
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	В 2016 году в фонды библиотек МУК ТБС поступило 35588 экземпляров новых изданий	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
5.	Предоставление пользователям доступа к фондам электронных книг	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	И.Е.Полонская	В ЦГБ им. Л.Н.Толстого пользователям предоставлен доступ к фондам Национальной электронной библиотеки (далее - НЭБ). 2016 году книговыдача из фондов НЭБ составила 2082 экземпляров	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	В 2016 году база данных электронного каталога составила 75491 записей. Количество пользователей, обратившихся к электронному каталогу- 10778	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	Д.А.Федотова	В 2016 году к сети Интернет подключен библиотечный пункт (п. Плеханово) Хрущевского БО. Всего к сети Интернет по беспроводной технологии Wi-Fi подключены 11 библиотек-филиалов МУК ТБС	комфортность условий, доступность и оперативность получения услуг

8.	Развитие веб-сайта МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Д.А.Федотова	В 2016 году была продолжена работа по техническому сопровождению веб-сайта. Состоялось расширение основного меню сайта, создание новых страниц; - добавление бесплатного сервиса статистики посещения сайта Яндекс. Метрика; - осуществлялось редактирование основных вкладок меню и страниц сайта; - ведется регулярное обновление контента; - проходила работа, связанная с перезапуском сайта с новым интерфейсом и программным комплексом управления. В текущем году был перезаключен договор на оказание телематических услуг связи и регистрации доменов по тарифному плану CPANEL- 4, с объемом дискового пространства 10Гб. Общее число посещений сайта на конец года составило 67 080, количество просмотренных страниц всего 488880, объем просмотренной информации – 170,67Гб	открытость и доступность информации об учреждении
9.	Переход библиотек на более скоростные тарифные планы подключения к сети Интернет	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	1 кв. 2016 г.	Д.А.Федотова	В 2016 году подключен к сети Интернет библиотечный пункт (п. Плеханово) Хрущевского БО на скорости 1 Мбит/с. В 2016 году проводилась работа по переводу на более скоростные тарифные планы библиотек-филиалов МУК ТБС, завершение работ	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

					планируется на начало 2017 года	
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	Д.А.Федотова	Осуществлена программная переработка формы поиска электронного каталога до одного электронного поля	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
11.	Доступ к информации о деятельности, сведениям о муниципальных услугах, предоставляемых отраслевыми и территориальными органами администрации города посредством пунктов общественного доступа	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	И.Е.Полонская	В 2016 году на базе ЦГБ им. Л.Н. Толстого, БИК и библиотеки-филиала № 4 продолжали работу пункты общественного доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления МО г. Тула. Услугами пунктов общественного доступа воспользовались 1507 пользователей	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 и студентам	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	И.Е. Полонская	В течение года в ЦГБ им. Л.Н. Толстого и филиале № 4 по мере необходимости проводились бесплатные консультации юристов из Института законоведения и управления Всероссийской полицейской ассоциации. Всего проведено - 30 консультаций	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-филиалами, руководители структурных подразделений МУК ТБС	В рамках национальной социальной программы «Бабушка и дедушка онлайн» на компьютерных курсах прошли обучение 133 человека (на базе ЦГБ им. Л.Н.Толстого и МБ № 3 им.В.Ф. Руднева). В рамках программы по обучению пенсионеров и инвалидов	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

					компьютерной грамотности «С компьютером на «ты» в 2016 году было обучено 379 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	постоянно	О.В. Михайлина	В течение 2016 года было выполнено 20 виртуальных справок	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
16.	Справочно-библиографическое обслуживание удаленного пользователя с использованием электронной почты	расширение спектра предлагаемых услуг	постоянно	О.В. Михайлина	В 2016 году было выполнено 180 справок с использованием электронной почты	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
17.	Совершенствование материально-технической базы учреждения (замена оконных, дверных блоков в филиалах № 4,13,15,16,21,22)	повышение комфортности условий получения услуг	в течение года	М.А.Платова	В 2016 году была проведена замена оконных блоков в филиалах МУК ТБС (№4, 13,16,22)	комфортность условий, доступность и оперативность получения услуг
18.	Актуализация сведений в паспортах доступности библиотек-филиалов МУК ТБС (городские филиалы)	предоставление возможности оказания услуг лицам с ограниченными возможностями по здоровью	в течение года	М.А.Платова	В 2016 году проведена работа по актуализации сведений в паспортах доступности библиотек-филиалов МУК ТБС на предмет адаптации объектов для лиц с ограниченными возможностями здоровья	комфортность условий, доступность и оперативность получения услуг
19.	Подготовка паспортов доступности библиотек-филиалов МУК ТБС (Ленинский район)	предоставление возможности оказания услуг лицам с ограниченными возможностями по здоровью	в течение года	М.А.Платова	В 2016 году проведена работа по подготовке проектов паспортов доступности Рождественского сельского библиотечного филиала, Ильинского и Федоровского библиотечных объединений, Иншинского библиотечного пункта	комфортность условий, доступность и оперативность получения услуг

20.	Мониторинг библиотечного обслуживания населения г.Тула: - «Эффективность и качество библиотечных услуг»; - онлайн-опрос «Оценка качества предоставляемых услуг»	повышение комфортности условий получения услуг	июнь декабрь	Т.Н.Калабина, И.А.Алдониная, Д.А.Федотова	В анкетировании приняли участие 350 респондентов. По итогам исследования было констатировано, что услуги муниципальных библиотек востребованы пользователями во всех возрастных категориях. Подавляющее большинство респондентов отмечают высокий уровень доброжелательности и компетентности работников муниципальных библиотек. Муниципальные библиотеки качественно выполняют свои информационные, культурные, образовательные, досуговые и коммуникационные функции, создают комфортное пребывание своим пользователям. Компьютеризация и Интернет стали одной из составляющих работы библиотек, а электронные сервисы достаточно доступны и удобны. Аналитический отчет по результатам анкетирования размещен на сайте МУК ТБС; В опросе приняло участие 850 пользователей. Результаты	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
-----	--	---	----------------------------	--	---	--

					проведенного исследования показали высокий уровень востребованности библиотечных услуг и высокий уровень удовлетворенности жителей качеством предоставляемых услуг. В качестве предложений по повышению качества предоставляемых библиотечных услуг респонденты обратили внимание на необходимость обновления фондов, увеличения перечня периодических изданий, организации регулярных встреч с писателями и интересными людьми. Пользователи библиотек МУК ТБС Ленинского района высказали пожелания в улучшении библиотечного пространства в части проведения ремонтных работ и увеличение количества компьютеров для пользователей с доступом в Интернет	
21.	Разработка и принятие Кодекса этики и служебного поведения работников МУК «Тульская библиотечная система»	соблюдение профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения	3 квартал 2016 года	Е.В.Алфёрова, Т.Н. Калабина, Т.И. Игнатюк	Разработан и принят «Кодекс этики и служебного поведения работников МУК «Тульская библиотечная система». Документ размещен на сайте МУК ТБС	компетентность, доброжелательность и вежливость работников МУК ТБС
22.	Заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	ежеквартально	Н.В.Горохова, члены Общественного совета	Проведено 6 заседаний Общественного совета, по итогам заседаний составлены протоколы. Библиотекам-филиалам в дальнейшей работе рекомендовано повышать качество проведения массовых мероприятий с помощью презентационных, интерактивных форм информационно-	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

					просветительской и культурно – досуговой работы	
23.	Информационно-рекламная деятельность МУК ТБС	продвижение муниципальных библиотечных услуг	в течение года	Т.Н.Калабина, И.А.Алдонина, заведующие библиотеками-филиалами	- выпущены информационные буклеты, памятки, листовки, афиши мероприятий, закладки, пригласительные билеты; - проведены рекламные компании по взаимодействию с представителями СМИ, пресс- службой администрации города Тулы; - на сайте МУК ТБС создан и своевременно пополняется электронный архив фотоматериалов; -ежедневное пополнение разделов сайта: Афиша, События; -ежемесячное пополнение разделов: Новые поступления; СМИ о нас; Книжный эксперт; - в целях привлечения читателей в библиотеку и прозрачности библиотечной деятельности в этом году созданы страницы в социальной сети Вконтакте библиотеки-филиала № 19, Рассветовского библиотечного объединения, Зайцевского сельского библиотечного филиала. Микроблоги в Твиттере стали вести Зайцевский, Барсуковский, Рождественский сельские библиотечные филиалы; -ведется еженедельное 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	открытость и доступность информации об учреждении

					интересных и значимых мероприятиях в библиотеках МУК ТБС	
24.	Продолжение работы по взаимодействию со средствами массовой информации	продвижение муниципальных библиотечных услуг	в течение года	Т.Н.Калабина	В 2016 году библиотеками МУК ТБС проведен ряд масштабных и интересных мероприятий по взаимодействию со средствами массовой информации. В течение года составлялись пресс-релизы о значимых и интересных мероприятиях (всего 150 публикаций). Представители СМИ приглашались на конференции, тематические праздники, акции, «круглые столы», творческие встречи, встречи с писателями. Материалы о деятельности библиотек неоднократно находили отражение на страницах местной прессы и центральных газет, проходили репортажи в эфире местного радиовещания (компания ГТРК «Тула», «Авторadio»), по телеканалу Россия-1 («Вести. Местное время»), ТВЦ-Тула, Первый тульский). Всего за 2016 год было сделано 276 публикаций	открытость и доступность информации об учреждении