


УТВЕРЖДАЮ
Директор МУК «Тулская библиотечная система»


О.А. Калинина
«19» 102 2019 г.

**Отчет о работе
по улучшению качества работы МУК
«Тулская библиотечная система» в 2018 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 работников	повышение квалификации работников	в течение года	Т.И. Игнатюк, Т.Н. Калабина	Реализована программа по повышению квалификации библиотечных работников МУК ТБС «Библиотекарь-профессионал» в 3-х уровнях. В рамках программы непрерывного профессионального образования сотрудников МУК ТБС для всех участников программы были организованы и проведены семинары: «Трудовые отношения, стороны трудовых отношений, основания возникновения и расторжения трудовых отношений»; «Трудовое законодательство. Рабочее время и время отдыха»; «Трудовой распорядок и дисциплина труда в трудовом законодательстве РФ». Для сотрудников МУК ТБС, стаж которых составляет менее 3-х лет	квалификация и компетентность работников МУК ТБС

					<p>работы, были организованы и проведены: семинары – практикумы:</p> <p>«Организация обслуживания пользователей»; «Автоматизация библиотечных процессов»; «Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеке».</p> <p>Также прошла стажировка в отделе фондов, проведен мастер-класс «Библиотека без границ: современные формы внебиблиотечного обслуживания» с посещением сектора внестационарных форм обслуживания и выездом в ЦПКО им. П.П. Белоусова; школа творческого библиотекаря с посещением театра кукол «Лучик» детской библиотеки №11 и музыкального абонемента ЦГБ им. Л.Н.Толстого.</p> <p>Для сотрудников, проработавших в МУК ТБС более трех лет, в рамках программы «Библиотекарь-практик» проведены: семинары-практикумы «Фонд периодических изданий – значимый информационный ресурс библиотеки»; «Автоматизация библиотечных процессов»; мастер-класс «Библиотека в Сети»; ролевая</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>игра по справочно-библиографическому обслуживанию «Пользователь – библиотекарь»; школа творческого библиотекаря на базе Зайцевской СБ.</p> <p>Руководители структурных подразделений МУК ТБС в рамках программы «Современный руководитель» приняли участие в семинаре «Сохранность библиотечного фонда», деловой игре «Грани профессионального общения», состоявшейся в виде тренингов «Основы взаимопомощи», «Предупреждение конфликтов на работе» и консультации «Как справляться со стрессами».</p> <p>15 сотрудников МУК ТБС закончили краткосрочное обучение на курсах повышения квалификации по теме: «Библиотечное обслуживание населения муниципального образования Тульской области» в учебно-методическом центре по образованию и повышению квалификации ГУК ТО «Объединение центров развития искусства, народной культуры и туризма».</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>Традиционно сотрудники МУК ТБС принимали участие в воркшопе «Находка года», конкурсе профессионального мастерства «Библиотечный Оскар».</p> <p>Кроме этого, сотрудники МУК ТБС в рамках повышения квалификации приняли участие в выездных мероприятиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Всероссийская конференция «Библиотека, книга и чтение в жизни цифрового поколения» в РГДБ г. (Москва); - Второй этап проекта «Библиотечные маршруты» для сотрудников библиотек муниципального образования город Тула по маршруту: Тула - Переславль Залесский – Ростов Великий – Ярославль – Тула»; - Всероссийский библиотечный конгресс: XXIII Ежегодная Конференция Российской библиотечной ассоциации по теме «Роль библиотек в культурной политике России» (г. Владимир); - VIII Конференция библиотечных блоггеров «Библиотека: кликом и откликом на вызов времени» (г. Екатеринбург); - XIII Всероссийский лагерь сельских библиотекарей
--	--	--	--	--	--

					<p>(Краснодарский край, Туапсинский район, п. Новомихайловский);</p> <ul style="list-style-type: none"> - XVII Форум публичных библиотек России «Библиокараван – 2018»: «Роль библиотек в развитии туристических ресурсов территории» (г. Пермь); - XIII Форум молодых библиотекарей России «Библиотечное завтра: поиск эффективной модели» (г. Белгород); - XI Всероссийская научно - практическая конференция «Библиотечные фонды: проблемы и решения» (г. Казань); - XIX Всероссийский научно – практический семинар «Проблемы краеведческой деятельности библиотек» (г. Вологда); - Выездной методический семинар для работников муниципальных учреждений культуры МО город Тула (г. Санкт-Петербург); - Международная научно–практическая конференция «Наследие А.И. Солженицына в современном культурном пространстве России и Зарубежья» (г. Рязань); - Профессиональный тур в г. Рязань с посещением Рязанской областной универсальной научной
--	--	--	--	--	---

					библиотеки имени Горького. Также сотрудники МУК ТБС приняли участие в конференции «С именем Льва Николаевича Толстого», в режиме online, посвященной 190-летию со дня рождения писателя. В дискуссии приняли участие сотрудники и руководители библиотек, которые носят имя Л. Н. Толстого, из Тулы, Новосибирска, Севастополя и Костаная (Республика Казахстан). Всего в мероприятиях по повышению квалификации приняло участие 459 сотрудников МУК ТБС.	
2.	Внесение изменений и дополнений в положения о библиотеках, отделах, должностные инструкции работников МУК ТБС	обновление квалификационных требований	в течение года	Т.И. Игнатюк	Утверждены положения о библиотеках, отделах, должностные инструкции работников МУК ТБС согласно новой редакции Устава МУК ТБС и утративших силу постановлений администрации города Тулы об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в области библиотечного дела.	квалификация и компетентность работников МУК ТБС
3.	Подготовка ходатайств о награждении и поощрении библиотечных работников	моральное и материальное стимулирование библиотечных работников	в течение года	Т.И. Игнатюк	В отчетном году за долголетний, плодотворный труд и творческие достижения 13 сотрудников МУК ТБС получили награждения различных видов (Почетные грамоты, премии, благодарственные	квалификация и компетентность работников МУК ТБС

					письма, дипломы и др.). Лауреатом Тульской городской премии «За большой вклад в развитие тульских библиотек» в 2018 году стала Дворовкина О.В. – зав. модельной библиотекой № 8, лауреатом премии Тульской епархии «Служение через книгу» - Савина В.П., заведующая детской библиотекой № 11 МУК ТБС.	
4.	Ежемесячное проведение оценки показателей эффективности деятельности работников МУК ТБС	оценка показателей эффективности деятельности работников МУК ТБС	в течение года	заведующие библиотеками, руководители структурных подразделений МУК ТБС	В течение года работникам МУК ТБС выплачивались выплаты стимулирующего и компенсационного характера на основании оценки показателей эффективности деятельности.	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг
5.	Повышение уровня проведения массовых мероприятий в библиотеках МУК ТБС, использование инновационных форм работы	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	заведующие библиотеками, руководители структурных подразделений МУК ТБС	Проведены мероприятия с применением инновационных, интерактивных форм работы, мультимедийных установок, библиоэкспресса. В 2018 году библиотеками МУК ТБС был реализован ряд масштабных и интересных мероприятий, среди которых: - воркшоп «Находка года»; - проект «Библиомобиль» (ЦРБ); - виртуальный проект «Тула читает Толстого» (ЦГБ им. Л.Н.Толстого); - фестиваль «Толстой – Fest», - второй этап акции «Списанные издания – на домашнюю полку»;	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг

					- открытие молодежных клубов «ВУ-TIME» (ЦГБ им. Л.Н. Толстого) и «неФормат» (БИК).	
6.	Комплектование фонда библиотек МУК ТБС новыми документами для удовлетворения информационных запросов пользователей	повышение уровня и качества условий обслуживания пользователей	в течение года	О.М. Анчутина, заведующие библиотеками МУК ТБС	В 2018 году в фонд библиотек МУК ТБС поступило 14479 экземпляров новых изданий.	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг
7.	Организация мероприятий по сохранности фонда	повышение уровня и качества условий обслуживания пользователей	в течение года	О.М. Анчутина, заведующие библиотеками МУК ТБС	Реализация плана проведения проверок библиотечного фонда МУК ТБС на 2016-2020 г.г. В 2018 году прошло 5 плановых проверок библиотечных фондов в структурных подразделениях: ЦГБ им. Л.Н.Толстого (сектор редкой книги и отдел книгохранения), модельной библиотеке № 8, Рождественской сельской библиотеке, Ильинском и Плехановском библиотечных пунктах. Проведено 12 заседаний комиссии по сохранности библиотечного фонда МУК ТБС по вопросам исключения литературы из фонда, результатам проверок книжного фонда.	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг
8.	Предоставление пользователям доступа к фондам электронных документов	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Е.А. Цховребова	В ЦГБ им. Л.Н. Толстого, БИК, ЦРБ, МБ № 1, 8, 14; МБ № 3 им. В.Ф. Руднева, ГБ № 4, 15, 22; ГБ № 20 им. А.С. Пушкина, детской	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных

					библиотеке № 11 пользователям предоставлен доступ к фондам Национальной электронной библиотеки (далее - НЭБ). В 2018 году документооборота из фондов НЭБ составила 1049 экземпляров. В ЦГБ им. Л.Н.Толстого предоставлен доступ пользователей к правовой системе «Консультант Плюс», документооборота составила - 1924 экземпляров.	услуг
9.	Организация новых точек подключения к сети Интернет по технологии 3G/LTE в библиотеках МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Р.В. Макеев	В 2018 году к сети Интернет по технологии 3G/LTE подключены - Федоровское БО (с. Федоровка, с. Алёшня), Ильинское БО (п. Прилепы, д. Крутое) и Шатское БО (п. Торхово).	комфортность условий и доступность получения услуг
10.	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 2018 году к сети Интернет по беспроводной технологии Wi-Fi подключены городские библиотеки № 22, 15 и детская библиотека № 11 МУК ТБС. Всего к сети Интернет по беспроводной технологии Wi-Fi подключены 18 библиотек МУК ТБС.	комфортность условий и доступность получения услуг
11.	Запуск и развитие обновленной версии официального сайта МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Р.В. Макеев	В 2018 году была запущена обновленная версия официального сайта МУК ТБС (www.tbclib.ru) и продолжена работа по	открытость и доступность информации об учреждении

					<p>техническому сопровождению и развитию веб-сайта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Редактирование основного меню сайта. 2. Использование бесплатного сервиса статистики посещения сайта Спутник. 3. Редактирование основных вкладок меню и страниц сайта. 4. Регулярное обновление контента: <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»; 5. Работа, связанная с изменением и переработкой программного комплекса управления tbclib.ru: <ul style="list-style-type: none"> – оптимизация структуры базы данных с учетом работы при высоких нагрузках; 	
--	--	--	--	--	--	--

					<ul style="list-style-type: none"> – оптимизация структуры сайта с учетом текущего наполнения и перспектив; – смена модели работы скриптов с распределенной на централизованную с созданием единой точки входа для обработки любого запроса. 6. Удаление старой версии сайта old.tbclib.ru.	
12.	Организация доступа, подключение и настройка клиентского программного обеспечения к базам данных Национальной электронной библиотеки в библиотеках МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Р.В. Макеев	В БИК, ЦРБ, МБ № 1, 8, 14; МБ № 3 им. В.Ф. Руднева, ГБ № 4, 15, 22; ГБ № 20 им. А.С. Пушкина, детской библиотеке № 11 для пользователей предоставлен доступ к фондам Национальной электронной библиотеки (далее - НЭБ). В 2018 году книговыдача из фондов НЭБ составила 1049 экземпляров.	комфортность условий и доступность получения услуг
13.	Организация работы по запуску АРМ «Читатель» АИБС «ИРБИС 64» для удаленного поиска информации по электронному каталогу МУК ТБС	повышение уровня и качества условий обслуживания пользователей	1 квартал	Р.В. Макеев	Осуществлен переход на новую версию АИБС «ИРБИС64 2017.1». Оптимизирован процесс поиска по электронному каталогу, что позволило пользователям использовать тематические справочники и ключевые слова для поиска информации.	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг
14.	Доступ к информации, содержащейся в государственных информационных системах,	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Е.В. Романова	В 2018 году на базе ЦГБ им. Л.Н. Толстого, ЦРБ, БИК, МБ № 1, 8, 14; МБ № 3 им. В.Ф. Руднева, в городских библиотеках № 4, 22; ГБ	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных

	посредством регистрации в системе ЕСИА. Осуществление контроля за деятельностью пунктов регистрации ЕСИА библиотек МУК ТБС				№ 20 им. А.С. Пушкина продолжалась работа по регистрации жителей города в системе ЕСИА. Услугами регистрации в системе ЕСИА воспользовались 1876 человек.	услуг
15.	Расширение перечня дополнительных платных услуг, предоставляемых библиотеками МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	1 квартал	Т.Л. Черникова	В 2018 году расширен перечень дополнительных платных услуг для пользователей библиотек МУК ТБС и жителей города (Положение о платных услугах в библиотеках МУК ТБС от 12 сентября 2018 года).	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг
16.	Справочно-библиографическое обслуживание с использованием виртуальной справочной службы	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Л.Г. Гурова	В течение 2018 года было выполнено 25 виртуальных справок.	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг
17.	Справочно-библиографическое обслуживание удаленного пользователя с использованием электронной почты, телефонной связи	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Л.Г. Гурова	В 2018 году было выполнено 1175 справок с использованием электронной почты и телефонной связи.	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг
18.	Формирование качественных библиографических ресурсов	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Л.Г. Гурова	В 2018 году выпущено 51 наименование информационных и рекомендательных библиографических пособий Производилось оперативное пополнение электронной	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг

					систематической картотеки статей в количестве 2073 записи.	
19.	Адаптация библиотек 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	И.В. Судаков В.А. Пахарькова	Осуществлены закупка и монтаж противоскользящего прорезиненного оборудования для маломобильных групп населения в библиотеках: ЦРБ, БИК, ГБ № 18, МБ № 3 им. В.Ф. Руднева, Торховском БП.	доступность и комфортность получения услуг маломобильными группами населения
20.	Создание условий для комфортного пребывания пользователей в библиотеках МУК ТБС	обеспечение комфортности пребывания получателям библиотечных услуг	в течение года	И.В. Судаков В.А. Пахарькова	Проведены ремонтные работы в секторе внестационарных форм обслуживания ЦГБ им. Л.Н. Толстого, в секторе внестационарных форм обслуживания ЦРБ. Осуществлен ремонт электроотопительной системы и пешеходной дорожки Федоровского БО. Производилась своевременная уборка и благоустройство прилегающей к библиотекам территории, осуществлялось соблюдение температурного режима в холодное время в библиотеках МУК ТБС.	комфортность получения библиотечных услуг
21.	Мониторинг общественного мнения населения города Тулы: «Независимая оценка качества условий оказания и доступности предоставляемых услуг в библиотеках МУК ТБС»	повышение качества условий предоставляемых услуг	июль	Т.Н. Калабина, Е.А. Хорошавина, Р.В. Макеев	Анкетирование проводилось с 1 июля по 30 июля 2018 года в онлайн режиме на официальном сайте МУК ТБС. Анкета состояла из 15 вопросов, построенных как закрытые – анкетный вопрос, так и открытые, где респонденты могли самостоятельно сформулировать	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг

				<p>свои варианты ответов на специально отведенном для этого месте.</p> <p>Согласно результатам мониторинга, более 99% респондентов рекомендуют воспользоваться услугами библиотек МУК ТБС своим родственникам и знакомым. Информации о деятельности библиотек в сети интернет, на информационных стендах библиотек достаточно, она актуальна, своевременна, доступна. Большая часть анкетированных оценивает свое пребывание в помещениях библиотек как комфортное. Подавляющее большинство респондентов отметили высокий уровень доброжелательности и вежливости у работников муниципальных библиотек. Большинство посетителей довольны проводимыми библиотечными мероприятиями, считая их интересными и актуальными.</p> <p>Рекомендовано продолжить работу по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья, по комплектованию библиотечного фонда, приобретению актуальной и</p>	
--	--	--	--	--	--

					востребованной литературы; активизировать работу по популяризации НЭБ и других электронных ресурсов; продолжить работу по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания для предоставления услуг, наиболее востребованных и интересных.	
22.	Заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий работы библиотек МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	ежеквартально	Е.А. Цховребова, члены Общественного совета	Проведено 7 заседаний Общественного совета, по итогам заседания составлены протоколы. Библиотекам МУК ТБС в дальнейшей работе рекомендовано увеличить количество летних читальных залов для повышения качества библиотечного обслуживания населения в рамках проведения массовых мероприятий с помощью интерактивных и инновационных форм работы. Продолжить работу по непрерывному образованию библиотечных работников МУК ТБС.	удовлетворенность качеством условий оказания библиотечных услуг
23.	Информационно-рекламная деятельность МУК ТБС	продвижение муниципальных библиотечных услуг	в течение года	Т.Н. Калабина, Е.А. Хорошавина, заведующие библиотеками МУК ТБС	Разработан новый логотип МУК «Тульская библиотечная система». Выпускались информационные буклеты, памятки, листовки, афиши мероприятий, закладки, пригласительные билеты, подарочная и сувенирная продукция	открытость и доступность информации об учреждении

				<p>с логотипом МУК ТБС.</p> <p>Проводились рекламные кампании во взаимодействии с представителями СМИ, пресс-службой администрации города Тулы.</p> <p>В сети интернет МУК ТБС имеет зарегистрированные страницы в соцсетях: Instagram, ВКонтакте, Facebook, Youtube, также в 2018 году обновлен сайт учреждения, создан блог «Культурный разговор». Произведена редакция на официальном сайте МУК ТБС информации о библиотеках МУК ТБС, производится размещение информации о проводимых мероприятиях в разделе «События» и «Статьи». Регулярно размещается информация на портале АИС ЕИПСК (Автоматизированная информационная система «Единая информационное пространство в сфере культуры»).</p> <p>Ежемесячно пополняются разделы: Новые поступления, СМИ о нас, Книжный эксперт.</p> <p>В целях привлечения читателей в библиотеку и открытости библиотечной деятельности ведут страницы в социальной сети ВКонтакте: ЦГБ им. Л.Н. Толстого,</p>
--	--	--	--	--

					<p>БИК, МБ № 3 им. В.Ф.Руднева, № 8, № 14, ГБ № 4, 6, 19, 21, 22; ГБ № 20 им. А.С. Пушкина, ДБ № 13 им. А.А. Любомудрова, ЦРБ, Шатское БО, Зайцевская и Рождественская сельские библиотеки, Рассветовское БО. Еженедельно производится информационное обновление раздела WEB-сайта управления культуры и туризма администрации г. Тулы, посвященного библиотекам, с анонсом предстоящих и информацией о прошедших наиболее интересных и значимых мероприятиях в библиотеках МУК ТБС. Ежемесячно направляется информация в сводную афишу города, о проводимых мероприятиях в библиотеках МУК ТБС.</p>	
24.	Продолжение работы по взаимодействию со средствами массовой информации	продвижение муниципальных библиотечных услуг	в течение года	Т.Н. Калабина, Е.А. Хорошавина	<p>В течение года составлялись пресс-релизы о значимых и интересных мероприятиях, на которые приглашались представители СМИ. Материалы о деятельности библиотек неоднократно находили отражение на страницах местной прессы и интернет изданий, центральных газет, проходили репортажи в эфире местного радиовещания компания ГТРК</p>	открытость и доступность информации об учреждении

					<p>«Тула», «Дорожное радио» по телеканалу Россия-1 («Вести. Местное время»), Первый тульский. Сотрудничество с ведущими средствами массовой информации города Тулы позволило существенно повысить интерес к чтению у населения города (всего 446 публикаций).</p>	
--	--	--	--	--	---	--