

**Отчет руководителя к отчету о выполнении муниципального задания
№9
Муниципального автономного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система» города Тобольска
за 2016 год.**

Опираясь на первичные статистические данные: документированную информацию по формам федерального статистического наблюдения и по специально разработанным формам поясняю:

1.Посещаемость (Пос) - активность посещения библиотеки.

Посещаемость - это среднее количество посещений, приходящихся на одного читателя в год. Исчисляется путем деления числа посещений за год (П) на число зарегистрированных читателей (А): $Пос = П / А$. Показатель характеризует активность посещения библиотеки читателями. Если в Правилах пользования библиотекой срок пользования 15 дней (2 недели), и право продлить срок пользования еще на 2 недели, то идеальный показатель посещаемости составит 10-12 раз. Т.О. число посещений за 2016 год в библиотеках МАУК «ЦБС» города Тобольска составило – **433 990**. Число зарегистрированных пользователей за 2016 год в МАУК «ЦБС» города Тобольска составило - **36 371**. Посещаемость в библиотеках МАУК «ЦБС» города Тобольска составила за 2016 год –

433 900/36 371 = 11,93 раз.

2. Удовлетворенность пользователя - является субъективным показателем, который измеряет качество библиотечных сервисов в целом или по отдельности. В отчетный период жалоб на качество оказываемых услуг в библиотеках МАУК «ЦБС» города Тобольска не было. В сентябре 2016 года было проведено анкетирование пользователей библиотек МАУК «ЦБС» г. Тобольска, где рассматривалась пользовательская удовлетворенность отдельными сервисами и их компонентами, например, оперативность обслуживания, информированность об услугах, оказываемых в библиотеках, режим работы и др.

Пользовательская удовлетворенность определялась как средний рейтинг, данный пользователями по десятибалльной шкале, охватывающий уровни от полной неудовлетворенности до полной удовлетворенности.

В анкетировании приняли участие 50 респондента - (100 %),

из них 30 женщины (75 %) и 20 (25%) мужчин,

в возрасте

от 14-19 лет - 15 чел, (30,0 %)

от 20-29 лет - 12 чел, (24,0%)

от 30-39 лет - 5 чел, (10,0%)

от 40-49 лет - 7 чел, (14,0%)

от 50-59 лет – 7 чел (14,0%)

от 60 и старше – 4 чел. (8,0%)

по уровню образования:

среднее – 17 чел, (34,0 %)

среднее специальное – 19чел (38,0%)

высшее – 14 чел. (28,0%)

1. Качество книжного фонда оценили на 10-9 бал. 31 чел, (62,0 %)
на 8-7 бал. 15 чел. (30,0 %)
на 6-5 бал. 4 чел. (8,0 %)

2. Качество фонда периодики оценили на 10-9 бал. 29 чел (58,0 %)
на 8-7 бал. 16 чел. (32,0 %)
5 человек не дали никакую оценку. (10,0 %)

3. Web-сайт оценили на 10-9 бал. – 25 чел. (50,0 %)
на 8-7 бал. – 6 чел. (12,0 %)
на 6-5 бал. - 2 чел. (4,0 %)

17 человек из опрошенных не пользуются сайтом МАУК «ЦБС»

г. Тобольска. (34,0%)

4. Оперативность обслуживания 49 чел . оценили на 10-9 бал. (98,0 %)
1 чел. оценил на 8-7 бал. (2,0 %)

5. Компетентность сотрудников 49 чел . оценили на 10-9 бал. (98,0 %)
1 чел. оценил на 8-7 бал. (2,0 %)

6. Качество информации об услугах библиотеки на 10-9 бал. - 44 чел
(88,0 %)
на 8-7 бал. - 6 чел. (12,0 %)

7. Комфортность в библиотеках оценили: на 10-9 бал. - 46 чел. (92,0 %)

на 8-7 бал. - 3 чел. (6,0 %)

на 6-5 бал - 1 чел. (2,0 %)

8. Режим работы оценили на 10-9 бал. - 49 чел. (98,0 %)

на 8-7 бал. - 1 чел. (2,0 %)

Таким образом, за отчетный период в библиотеках МАУК «ЦБС» города Тобольска было дважды (в 1 и 3 кварталах) проведено анкетирование в целях изучения пользовательской удовлетворенности. На предмет удовлетворенности качеством отдельных сервисов и их компонентов было опрошено всего 90 пользователей. 71 пользователь отметил полную удовлетворенность качеством оказания муниципальной услуги, и только 19 – высказали отдельные замечания по качеству, как отдельных сервисов, так и их компонентов. Проанализировав полученные результаты, можно сделать следующий вывод: показатель качества оказания муниципальной услуги составляет **79 %**. ($71*100\% / 90 = 79\%$, отсюда **90 пользователей – 100%; 71 пользователь – 79%;**)

3. Посещения - приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечной услуги, использования библиотечного пространства для общения; а также обращение к веб-сайту за отчетный период составили **432243**;

4. Количество посещений во вне стационарных условиях, с целью получения библиотечной услуги, вне стен библиотеки, в организациях и предприятиях, за отчетный период составили **1747**.

5. Обновляемость библиотечного фонда (ОФ) - известно, что при анализе движения фонда используется следующая формула, $H = \Pi / \Phi_k * 100\%$

где Π – объем поступлений за анализируемый период;
 Φ_k – объем фонда на конец анализируемого периода;
 H – обновляемость фонда в процентах.

Так за 2016 год в фонд библиотеки новых книг поступило **16 446**, фонд на 01.12.2017 года составил **441 791**, обновляемость составляет $16\ 446 / 441\ 791 * 100\% = 3,7\ %$

6. Работа по пополнению фонда - за отчетный период книжный фонд пополнился. Количество приобретенных книжных томов равно **16 446**.

7. Оформление заявки на периодические издания - работа по данному пункту проведена в 4 квартале. Периодика, **300** наименований и **1200** экземпляров, оформлена на 1 полугодие 2017 года.

8. Динамика объема собственных баз данных по сравнению с предыдущим годом - Объем собственных баз данных – указывается объем собственных, формируемых библиотекой, библиографических баз данных (базы данных, содержащие библиографические описания документов). К ним относятся БД книг, статей и т.д. БД «Генеральный электронный каталог; БД «Аналитическое описание статей»; БД «Краеведение». Единицей учета объема баз данных считается одна библиографическая запись. Число записей за год составило **10 500**.

Динамика исчисляется по формуле: M (объем за анализируемый период) : M (объем собственных баз предыдущего года) *100. Объем собственных баз в предыдущем году составил **233608**

$$10\ 500 : 233\ 608 *100 = 4,5\%$$

9. Динамика объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом - В МАУК «ЦБС» Генеральный электронный каталог изданий, состоящих на инвентарном учете (книги, ЭД, АВД, карты, изоиздания и т. д.). Единицей учета объема баз данных считается одна библиографическая запись. За отчетный период каталог пополнился на **6898**. Динамика исчисляется по формуле:

M (объем за анализируемый период): M (объем электронного каталога предыдущего года) *100. Объем электронного каталога составил в предыдущем году **143952**

$$6898 : 143952 *100\% = 4,8\%$$

10. Пополнение баз данных электронных каталогов – к базам данных электронных каталогов в МАУК «ЦБС» города Тобольска относятся: Генеральный электронный каталог; Аналитическое описание статей; Краеведение. Единицей измерения считается библиографическая запись. Исчисляется по формуле

M (объем баз данных электронных каталогов за анализируемый период) – M (объем баз данных электронных каталогов за предыдущий год).

$$244108 \text{ (анализируемый период)} - 233\ 608 \text{ (предыдущий год)} = 10\ 500 \text{ записей}$$

11. Выставки книжные – публичная демонстрация специально подобранных и систематизированных произведений печати и других носителей информации, рекомендуемых пользователям библиотеки для обозрения и ознакомления. За отчетный период в библиотеках МАУК «ЦБС» города Тобольска было подготовлено и проведено **260** книжных выставок. На каждую выставку оформлена учетная карточка, жалоб на качество оформления и содержание выставок от пользователей библиотек не поступало. С карточками можно ознакомиться в методико – аналитическом отделе МАУК «ЦБС» города Тобольска.

12. Конкурс профессионального мастерства библиотечных работников – за отчетный период проведена следующая работа: разработано положение Конкурса профессионального мастерства, создано жюри Конкурса, проведен Конкурс, в котором

принимали участие 8 библиотекарей библиотек МАУК «ЦБС» города Тобольска, определены победители.

13. Праздники, торжественные мероприятия, памятные даты - единицей учета библиотечных мероприятий является одно мероприятие – устный обзор, день информации, экскурсии и т. п., зарегистрированное в документации (карточка массового мероприятия, в дневнике работы). Учет массовой работы библиотеки ведется в 3-й части дневника соответствующего структурного подразделения библиотеки, куда заносятся сведения о каждом мероприятии. За отчетный период было проведено **301 мероприятие. Все мероприятия учтены в дневниках работы и на каждое оформлена карточка. В карточке мероприятия обязательно присутствует отзыв пользователя или нескольких пользователей о мероприятии. За отчетный период отрицательных отзывов на проведенные мероприятия не зафиксировано. С карточками можно ознакомиться в методико – аналитическом отделе МАУК «ЦБС» города Тобольска.**

**Директор
МАУК «ЦБС» города Тобольска**

Е.А.Панова

принимали участие 8 библиотекарей библиотек МАУК «ЦБС» города Тобольска, определены победители.

13. Праздники, торжественные мероприятия, памятные даты - единицей учета библиотечных мероприятий является одно мероприятие – устный обзор, день информации, экскурсии и т. п., зарегистрированное в документации (карточка массового мероприятия, в дневнике работы). Учет массовой работы библиотеки ведется в 3-й части дневника соответствующего структурного подразделения библиотеки, куда заносятся сведения о каждом мероприятии. За отчетный период было проведено **301** мероприятие. Все мероприятия учтены в дневниках работы и на каждое оформлена карточка. В карточке мероприятия обязательно присутствует отзыв пользователя или нескольких пользователей о мероприятии. За отчетный период отрицательных отзывов на проведенные мероприятия не зафиксировано. С карточками можно ознакомиться в методико – аналитическом отделе МАУК «ЦБС» города Тобольска.



Директор
МАУК «ЦБС» города Тобольска

Е.А.Панова