

В библиотеке состоялось заседание Общественного совета по оценке качества работы БУРА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова». Участники заседания приняли активное участие в обсуждении вопросов повестки дня.

Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы учреждения. Общественный совет организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы учреждения, в том числе с помощью анкетирования клиентов учреждения. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, решения, принимаемые Общественным советом, носят рекомендательный характер.

Сводная таблица оценки качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени Чевалкова» в 2016 году

Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» Протокол от 11.04.2017 г.			
	Значение показателя за год	Кол-во баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1	02 (2,2)	57	Информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг в сфере культуры: - очень хорошо информирован - хорошо информирован - информирован - слабо информирован - очень слабо информирован - не информирован - затрудняюсь ответить
Показатель 2	02 (2,1)	55	Комфортность условий оказания услуг в учреждении: - очень комфортные - комфортные - скорее комфортные, чем не комфортные - скорее некомфортные, чем комфортные - некомфортные - очень некомфортные -затрудняюсь ответить
Показатель 3	02 (1,7)	45	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей: - доступны для всех - доступны - скорее доступны, чем недоступны - скорее недоступны, чем доступны

			<ul style="list-style-type: none"> - не доступны - совсем недоступны - затрудняюсь ответить
Показатель 4	02 (1,7)	44	<p>Режим работы учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - удобный для всего населения - <u>вполне устраивает</u> - скорее удобный, чем не удобный - скорее неудобный, чем удобный - неудобный - не совсем удобный - затрудняюсь ответить
Показатель 5	02 (2,1)	54	<p>Период ожидания в очереди при получении услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - очередь отсутствует - <u>очереди практически нет</u> - период ожидания незначительный - период ожидания значительный - вынужден постоянно находиться в очереди - период ожидания в очереди длительный - затрудняюсь ответить
Показатель 6	02 (2,1)	55	<p>Компетентность персонала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокий профессионализм и компетентность персонала - <u>компетентен, достаточный уровень профессионализма</u> - скорее компетентен, чем не компетентен - скорее некомпетентен, чем компетентен - не компетентен - абсолютно некомпетентен - затрудняюсь ответить
Показатель 7	01 (1,5)	39	<p>Вежливость и доброжелательность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>да, всегда и в любой ситуации</u> - да - скорее да - скорее нет - нет - абсолютно нет - затрудняюсь ответить
Показатель 8	02(2,04)	53	<p>Удовлетворенность качеством оказываемых услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - да, качество услуг очень высокое - <u>да</u> - скорее да - скорее нет - нет

			<ul style="list-style-type: none"> - абсолютно нет - затрудняюсь ответить
Показатель 9	02 (1,88)	49	<p>Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?</p> <ul style="list-style-type: none"> - да, я всегда рекомендую услуги учреждения - <u>да</u> - скорее да - скорее нет - нет - абсолютно нет - затрудняюсь ответить
Показатель 10 (Как можно улучшить обслуживание в учреждении?)			<p>1) Более современный подход в оформлении абонемента / Оформление фойе на II этаже / Ремонт залов.</p> <p>2) Обновление поступления новинок / Нужна новая литература / Мало книг по рукоделию в т.ч. по вышивке / Приобрести новую литературу - художественную и научную / Желательно иметь новую литературу по отраслям права / Нужна новая литература по спорту / Разнообразить услуги и книги.</p> <p>3) Организация внутренней рекламы в деятельности библиотеки. Стенд-экспозиция о М. В. Чевалкове / Раздача информации о библиотеке и её услугах на входе. Информация о достижениях библиотеки, заслугах, о людях, её ветеранах.</p> <p>4) Желательно иметь компьютеры не только на 3 этаже, но и в залах. Сделать зал на 1-м этаже для людей с ограниченными возможностями. / Дополнительный современный компьютер / Компьютер в зале для читателей.</p> <p>5) Внедрение презентации в учебные заведения / Литературно-театрализованные композиции – поэты о ВОВ, о природе, о любви / Устраивайте конкурсы с призами / в честь кого-либо провести конференцию / организовать чайную паузу / чтение стихов в автобусе.</p> <p>6) Провести агитацию студентов по поводу посещения библиотеки / В СМИ рассказать, где находится, как работает.</p> <p>7) Подготовка электронного каталога на сайте, включая более ранние издания.</p> <p>8) Приглашать побольше гостей и звёзд</p>

			ведущих. 9) Выездные библиотеки для инвалидов.
Показатель 11 (Что не устраивает в работе учреждения?)			1) Небесплатная работа на компьютере. 2) Компетентность сотрудников сектора учёта. Проявлять внимание к читателям и быть более тактичными.
Сумма баллов по показателям	средний балл – 02 б.	Сумма баллов – 397 баллов.	

О ходе реализации предложений, внесённых Общественным советом в 2016 году доложила директор Национальной библиотеки имени М.В. Чевалкова С.К. Штанакова.

Предложения по улучшению качества работы учреждения по итогам работы в 2016 году.

1) *Более современный подход в оформлении абонемента / Оформление фойе на II этаже / Ремонт залов.*

Что сделано: Для более современного оформления абонемента недостаточно финансовых средств. Ремонт залов будет произведен в 2017 году.

2) *Обновление поступления новинок / Нужна новая литература / Мало книг по рукоделию в т.ч. по вышивке / Приобрести новую литературу - художественную и научную / Желательно иметь новую литературу по отраслям права / Нужна новая литература по спорту / Разнообразить услуги и книги.*

Что сделано: В связи с сокращением финансовых ресурсов фонд библиотеки пополняется недостаточно. Однако благодаря участию библиотеки в федеральных и региональных программах удаётся закупать некоторое количество литературы.

3) *Организация внутренней рекламы в деятельности библиотеки.*

Что сделано: Вопрос будет поставлен на планерке.

4) *Стенд-экспозиция о М. В. Чевалкове. Информация о достижениях библиотеки, заслугах, о людях, её ветеранах.*

Что сделано: Экспозиция будет оформлена после ремонта – в 4 квартале 2017 года.

5) *Желательно иметь компьютеры не только на 3 этаже, но и в залах.*

Что сделано: уже исполнено

6) *Сделать зал на 1-м этаже для людей с ограниченными возможностями.*

Что сделано: В 3-м квартале 2017 года будет подготовлен зал для слабовидящих пользователей на первом этаже.

7) Внедрение презентации в учебные заведения / Литературно-театрализованные композиции – поэты о ВОВ, о природе, о любви / Устраивайте конкурсы с призами / в честь кого-либо провести конференцию / организовать чайную паузу / чтение стихов в автобусе.

Что сделано: Конференции, конкурсы, литературно-музыкальные композиции проводятся. Презентации постоянно используются в работе. Такая форма работы, как чтение стихов в автобусе возможно будет использована в дальнейшей работе библиотеки.

6) Провести агитацию студентов по поводу посещения библиотеки / В СМИ рассказать, где находится, как работает.

Что сделано: уже исполнено.

7) Подготовка электронного каталога на сайте, включая более ранние издания.

Что сделано: Работа с электронным каталогом продолжается.

8) Приглашать побольше гостей и звёзд ведущих.

Уже исполнено. 3.04.2017 проведена «Живая библиотека».

9) Выездные библиотеки для инвалидов.

Что сделано: В настоящее время организована работа с одним читателем, больше заявок не поступало.

10) Платная работа на компьютере.

Что сделано: В отделе информационных ресурсов и центре правовой информации можно бесплатно воспользоваться компьютером 3 раза в неделю.

На заседании Общественного Совета были приняты решения:

1) Членам Общественного присутствовать на Библионочи-2017

2) Тодошевой Людмиле Макаровне принять участие в проведении «Живой классики» на алтайском языке.

3) Провести следующее исследование качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени Чевалкова» в 4 квартале 2017 года.

4) Провести следующее заседание Общественного Совета в декабре 2017 года.