

УТВЕРЖДАЮ

С.К. Штанакова
Директор Бюджетного учреждения
Республики Алтай
«Национальная библиотека
имени М.В. Чевалкова»

24 ноября 2017 г.

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ
Общественного совета Бюджетного учреждения Республики Алтай
«Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»**

24 ноября 2017 г.
16.00 – 17.00

Место проведения:

кабинет директора БУРА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»
(г. Горно-Алтайск, пр-т. Коммунистический, 32)

Количество членов совета: 6 чел.

Присутствует 5 чел. Отсутствует 1 чел по уважительным причинам. Кворум для проведения заседания имеется.

Участники заседания:

члены Общественного совета Анохина Н.В., Иташев А. В., Тодошева Л.М.,
Чувашова Т. Н.

Приглашенные: Алушкина М.М., заместитель директора по библиотечной
работе, Давыдкина О.В., методист, Кормина Т.Г. (?)

Ведущий заседания:

Директор Бюджетного учреждения Республики Алтай «Национальная
библиотека имени М.В. Чевалкова» Штанакова Светлана Кимовна, член
Общественного совета.

Секретарь заседания:

Член РОО «Библиотечное общество Республики Алтай» Анохина Надежда
Викторовна, член Общественного совета.

Повестка заседания:

1. Организационные вопросы
2. Справка Общественного совета Бюджетного учреждения
«Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» за 2017 год
Информация Алушкиной Марины Мереевны

3. О ходе реализации предложений, внесённых Общественным советом в 2017 году

Информация Штанаковой Светланы Кимовны, директора БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»

4. О плане работы Общественного совета Бюджетного учреждения «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» за 2017 год

Информация Тодошевой Людмилы Макаровны, члена правления РОО «Женщины Алтая – Алтайдын Эпшилери», председателя Общественного совета НБРА

СЛУШАЛИ:

1. Организационные вопросы.

Докладчик: Штанакова С. К, директор НБ РА

РЕШИЛИ:

Выразить одобрение работы, проведенной НБ РА в 2017 году. Принять самоотвод Тодошевой Л.М. с поста Председателя Общественного совета НБ РА. Избрать на пост Председателя Общественного совета НБ РА Кормину Т.Г.

2. Справка Общественного совета Бюджетного учреждения «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» за 2017 год

Докладчик: Алушкина Марина Мереевна, заместитель директора по библиотечной работе

Справка общественного совета

БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»
о значениях показателей и их оценке в 2017 году

Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» Протокол от 24.11.2017 г.			
	Значение показателя за год	Кол- во баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1	02 (2,2) (хорошо информирован)	80	Информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг в сфере культуры: - очень хорошо информирован (15) - хорошо информирован (10) - информирован (11) - слабо информирован (3) - очень слабо информирован (0) - не информирован (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель 2	01 (1,3) (очень комфортные)	48	Комфортность условий оказания услуг в учреждении: - очень комфортные (13) - комфортные (16)

			<ul style="list-style-type: none"> - скорее комфортные, чем не комфортные (10) - скорее некомфортные, чем комфортные (0) - некомфортные (0) - очень некомфортные (0) -затрудняюсь ответить (0)
Показатель 3	02 (1,6) (доступны)	63	<p>Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступны для всех (18) - доступны (18) - скорее доступны, чем недоступны (3) - скорее недоступны, чем доступны (0) - не доступны (0) - совсем недоступны (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель 4	02 (1,7) (режим работы вполне устраивает)	65	<p>Режим работы учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - удобный для всего населения (17) - вполне устраивает (18) - скорее удобный, чем не удобный (4) - скорее неудобный, чем удобный (0) - неудобный (0) - не совсем удобный (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель 5	02 (1,8) (очереди практически нет)	63	<p>Период ожидания в очереди при получении услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - очередь отсутствует (18) - очереди практически нет (18) - период ожидания незначительный (3) - период ожидания значительный (0) - вынужден постоянно находиться в очереди (0) - период ожидания в очереди длительный (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель 6	02 (1,7) (компетентен, достаточный уровень профессионализма)	68	<p>Компетентность персонала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокий профессионализм и компетентность персонала (15) - компетентен, достаточный уровень профессионализма (19) - скорее компетентен, чем не компетентен (5) - скорее некомпетентен, чем компетентен (0) - не компетентен (0) - абсолютно некомпетентен (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель	02 (1.5)	60	Вежливость и доброжелательность:

7	(да)		<ul style="list-style-type: none"> - да, всегда и в любой ситуации (20) - да (17) - скорее да (2) - скорее нет (0) - нет (0) - абсолютно нет (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель 8	02 (1,7) (да)	68	<p>Удовлетворенность качеством оказываемых услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - да, качество услуг очень высокое (14) - да (21) - скорее да (4) - скорее нет (0) - нет (0) - абсолютно нет (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель 9	02 (1,8) (да)	71	<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 (12) - да (23) - скорее да (3) - скорее нет (1) - нет (0) - абсолютно нет (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель 10			<ol style="list-style-type: none"> 1. Поставить больше компьютеров с выходом в Интернет/ Больше компьютеров; 2. Установить наглядные стенды/ Организовать рекламу учреждения/ Реклама/ На 1-м этаже установить рекламные щиты для информации об услугах библиотеки; 3. Интересно и необычно украсить здание библиотеки/ Оформить входные двери в виде открытой книги; 4. Больше новой литературы/ Хотелось бы больше научно-популярной литературы для обновления знаний о мире наук/ Больше книг/ Побольше новых книг/ Нет новинок/ Мало новых книг и журналов; 5. Тесно в пространстве библиотеки;

			<ol style="list-style-type: none"> 6. Заниматься подготовкой кадров, т.к. должны идти специалисты; 7. Относиться ко всем посетителям доброжелательно и с уважением; 8. Кулера с водой поставить на каждом этаже; 9. Создать электронный каталог для упрощения поиска литературы; 10. Ввести дифференцирование читательских билетов/ Сделать иные формы читательских билетов; 11. Вернуть МБА; 12. Просветительская работа в СМИ; 13. Работа клубов по интересам; 14. Хотелось бы интересных мероприятий для молодежи; 15. Хорошее настроение, чтобы оно передавалось от сотрудников к посетителям.
Показатель 11			<ol style="list-style-type: none"> 1. Сдача дамской сумки в гардероб; 2. Работники должны знать шифры разделов; 3. Вернуть прежнее разделение по залам, зал периодики, ОГЗ и ОЧЗ; 4. Тематические вечера проводить с книгами, а не с музыкантами и танцами; 5. Не разобралась, где какое отделение, поэтому некомфортно; 6. Холодно в зале; 7. Все устраивает, кроме дней посещения, а именно то, что суббота является выходным днем; 8. Начало работы в пятницу с 10 часов; 9. Интернетный график; 10. Стоимость платных услуг, учитывая уровень доходов населения в РА; 11. Не все книги занесены в электронный каталог, что замедляет поиск нужной литературы.
Сумма	Средний балл – 02	586	

баллов по показателям	балла		
-----------------------	-------	--	--

Проведено анкетирование 39 читателей.

Таким образом, читатели библиотеки чаще всего давали позитивные оценки деятельности учреждения. Однако отметили, что учреждение недостаточно рекламируется. Также читатели отмечают, что фонды читальных залов недостаточно пополняются новыми книгами, периодическими изданиями. Необходимо разнообразить тематику просветительских мероприятий.

Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Поставить большие компьютеров с выходом в Интернет/ Большие компьютеров;
2. Установить наглядные стенды/ Организовать рекламу учреждения/ Реклама/ На 1-м этаже установить рекламные щиты для информации об услугах библиотеки;
3. Интересно и необычно украсить здание библиотеки/ Оформить входные двери в виде открытой книги;
4. Больше новой литературы/ Хотелось бы больше научно-популярной литературы для обновления знаний о мире наук/ Больше книг/ Побольше новых книг/ Нет новинок/ Мало новых книг и журналов;
5. Тесно в пространстве библиотеки;
6. Заниматься подготовкой кадров, т.к. должны идти специалисты;
7. Относиться ко всем посетителям доброжелательно и с уважением;
8. Кулера с водой поставить на каждом этаже;
9. Создать электронный каталог для упрощения поиска литературы;
10. Ввести дифференцирование читательских билетов/ Сделать иные формы читательских билетов;
11. Вернуть МБА;
12. Просветительская работа в СМИ;
13. Работа клубов по интересам;
14. Хотелось бы интересных мероприятий для молодежи;
15. Хорошее настроение, чтобы оно передавалось от сотрудников к посетителям.

Справка Общественного совета

БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»
о доле персонала, который удовлетворен качеством услуг,
оказываемых клиентам в 2017 году

Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» Протокол № _____ от _____ 2017 г.			
	Значение показателя за год	Кол-во баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1	02 (2,2) (да)	53	Удовлетворенность качеством оказываемых услуг: - да, качество оказания услуг очень высокое (1) - да (17) - скорее да (6) - скорее нет (0)

			- нет (0) - абсолютно нет (0) - затрудняюсь ответить (0)
Показатель 2	02 (2) (доступны)	49	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей: - доступны для всех (3) - доступны (18) - скорее доступны, чем недоступны (2) - скорее недоступны, чем доступны (1) - недоступны () - совсем недоступны () - затрудняюсь ответить ()

Проведено анкетирование 24 сотрудников.

Персонал библиотеки чаще всего выказывал позитивные оценки деятельности учреждения. Однако отметили, что в библиотеке необходимо обновить и дополнить компьютерную технику. Персонал отмечает также, что комплектование фондов ведётся не на должном уровне, необходимо расширение ресурсной базы за счет использования современных информационных технологий. Необходимо также обновить мебель.

Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Удобные, современные стеллажи для книг/ Новая мебель (стеллажи, кафедра)/ Библиотечная мебель: кафедра, стеллажи выставочные, каталожный ящик/ Побольше современной мебели, техники
2. Обновить отраслевую литературу/ постоянное обновление фонда/ Новых книг!/ Пополнять фонды новыми изданиями, делать это регулярно/ Пополнение книжного фонда новинками/ Наглядные пособия/ Комплектование фонда
3. Нет прибора для обеспыливания фонда
4. Новая техника для читателей в ОИР: ПК, копировальный аппарат/ Новых ксерокс, новые ПК/ дополнительные компьютеры в ОИР для читателей
5. Доступ к РГБ (диссертации)
6. Расширение зала обслуживания, новые формы обслуживания
7. Не допускать опоздания на р/м или отсутствия в р/время со стороны сотрудников без весомой причины
8. Создать комфортные зоны для свободного времяпровождения в библиотеке/ Комфортные условия для чтения вне читального зала наедине с книгой или беседы с другом
9. Автоматизировать процессы получения/ сдачи книг
10. Автоматы с напитками
11. Приветливое отношение библиотекарей к читателям
12. Толерантное отношение друг к другу работников учреждения
13. Продвигать бренд Национальной библиотеки
14. Побольше читателей
15. Соблюдать профессиональную этику
16. Быть мобильными

РЕШИЛИ:

Отмечено улучшение качества работы НБ РА.

3. О ходе реализации предложений, внесённых Общественным советом в 2017 году

Докладчик: Штанакова С.К., директор НБ РА

О ходе реализации предложений, внесённых Общественным советом в 2016 году

Докладчик: Штанакова С. К. – директор БУРА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»

Значения показателей качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени Чевалкова свидетельствуют о высоком качестве работы учреждения.

Показатель 10 (Как можно улучшить обслуживание в учреждении?)

1) *Поставить больше компьютеров с выходом в Интернет/ Больше компьютеров*
В 2017 году закуплено 5 компьютеров. Функционирует бесплатный Wifi.

2) *Установить наглядные стенды/ Организовать рекламу учреждения/ Реклама/ На 1-м этаже установить рекламные щиты для информации об услугах библиотеки.*
Планируется перепланировка фойе библиотеки, в том числе с учетом внесенных предложений. В 2017 году приобретен информационный киоск. Также в 2018 году планируется установить антикражные ворота.

3) *Интересно и необычно украсить здание библиотеки/ Оформить входные двери в виде открытой книги*

Произведен ремонт фасада библиотеки. В 2017 году более 4 млн рублей истрачено на ремонт библиотеки, составлена смета на будущий год.

4) *Больше новой литературы/ Хотелось бы больше научно-популярной литературы для обновления знаний о мире наук/ Больше книг/ Побольше новых книг/ Нет новинок/ Мало новых книг и журналов.*

Решается вопрос о покупке справочно-правовых систем. Функционирует ЭДД (Электронная доставка документов). Приобретен доступ к базам РГБ на 2018 год. Проведена работа (?) с органами власти.

5) *Заниматься подготовкой кадров, т.к. должны идти специалисты.*

Продолжается сотрудничество с ККиИ имени Г.И. Чорос-Гуркина. Постоянно проводятся курсы повышения квалификации библиотекарей.

6) *Кулера с водой поставить на каждом этаже.*

Обеспечено наличие кулеров во время проведения массовых мероприятий.

7) *Создать электронный каталог для упрощения поиска литературы.*

Электронный каталог работает с 1994 года.

8) *Ввести дифференцирование читательских билетов/ Сделать иные формы читательских билетов*

В связи с установкой антикражных ворот планируется введение электронных читательских билетов.

9) Вернуть МБА

Возможен платный заказ литературы через МБА; функционирует ЭДД.

10) Просветительская работа в СМИ

Работа со СМИ продолжается.

11) Работа клубов по интересам

Клубной работой занимаются следующие отделы библиотеки: ОКИБ, ОИР, ЦПИ, КЧЗ

12) Хотелось бы интересных мероприятий для молодежи

Ведется постоянная работа.

13) Новая техника для читателей в ОИР: ПК, копировальный аппарат/ Новые ксерокс, новые ПК/ дополнительные компьютеры в ОИР для читателей

Планируется приобретение копировального аппарата.

14) Доступ к РГБ (диссертации)

Будет в 2018 году.

15) Создать комфортные зоны для свободного времяпровождения в библиотеке/ Комфортные условия для чтения вне читального зала наедине с книгой или беседы с другом

Сделать это трудно с существующей планировкой.

16) Автоматы с напитками

Этот вопрос решается.

4. О плане работы Общественного совета Бюджетного учреждения «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» за 2017 год
Докладчик: Тодошева Л.М., председатель Общественного совета НБ РА
РЕШИЛИ:

Подготовить Публичный отчет о работе библиотеки и её Общественного совета для СМИ(возможно в формате видео).

План за 2017 год исполнен полностью.

Протокол вела Анохина Н.В.