**БУРА «Национальная библиотека имени М. В. Чевалкова»**

**Материалы заседания Общественного совета**

**по оценке качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени М. В. Чевалкова»**

**25 ноября 2020 года.**

**Горно-Алтайск, 2020**

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Повестка заседания общественного совета | стр. 3 |
| 2 | План работы Общественного совета на 2021 год | стр. 4 |
| 3 | План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова» | стр. 5 |
| 4 | Итоги проведения анкетирования Министерства культуры РА | стр. 8 |
| 5 | Справка о деятельности БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» в сети интернет за 2020 год | стр. 10 |
| 6 | Проект решения | стр. 11 |

**Повестка**

заседания Общественного совета по оценке качества работы

БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»

25 ноября 2020 года

16.00

Место проведения:

Кабинет директора НБРА

(пр-т Коммунистический, 32)

Участники заседания:

Штанакова Светлана Кимовна – директор НБРА

Члены Общественного Совета:

Кормина Татьяна Григорьевна – председатель Общественного Совета НБРА

**Сагиланова Жанерке Асетовна – секретарь** Общественного Совета НБРА

Гордеев Роман Александрович - руководитель общественной организации «Молодая гвардия Единой России», член Совета по реализации государственной молодёжной политики при Главе Республики Алтай, аспирант ГАГУ

Чувашова Тамара Николаевна – психолог Алтайского республиканского отделения общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд».

Повестка заседания:

1. Организационные вопросы
2. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова».

3. Об итогах проведения анкетирования Министерства культуры РА.

3. Справка о деятельности БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» в сети Интернет за 2020 год.

4. План работы Общественного совета за 2021 год.

**План работы Общественного совета**

**БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» на 2021 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Мероприятия | Сроки | Ответственные |
| 1 | Выявление общественного мнения о качестве работы учреждения:  - анкетирование пользователей и персонала;  - изучение рейтинга учреждения на сайте www/.bus.gov.ru | I полугодие  2021 года  (апрель 2021 года)  II полугодие  2021 года  (ноябрь 2021 года) | Члены Совета |
| 2 | Предоставление информации о деятельности Общественного совета и результатах оценки качества работы учреждения и рейтинга его деятельности в СМИ и на официальном сайте библиотеки | I полугодие  2021 года  (апрель 2021 года)  II полугодие 2021 года  (ноябрь 2021 года) | Члены Совета |
| 3 | Участие в подготовке и проведению мероприятий библиотеки (по отдельному плану) | I полугодие  2021 года  (апрель 2021 года)  II полугодие 2021 года  (ноябрь 2021 года) | Члены Совета |

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор БУ РА**

**«Национальная библиотека**

**имени М. В. Чевалкова»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_С. К. Штанакова**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020**

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Основные недостатки по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры | Меры (мероприятия) по устранению недостатков | Сроки  исполнения | Ответственные |
| 1 | Улучшение качества информирования |  |  |  |
| 1.1 | Проанализировать работу сайта (техническая часть и содержимое), доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений | На официальном сайте БУ были разработаны и запущены следующие информационные рубрики: | Январь - декабрь 2018 | Программист  Отделы библиотеки |
|  |  | «Детская книга войны» | Январь-декабрь 2020 | Общественно-гуманитарный зал |
|  |  | Акция «Память нужна живым» | Апрель -декабрь 2020 | Информационно-справочного сектора |
|  |  | «Виртуальные  выставки» | Январь-декабрь 2020 | Отделы библиотеки |
|  |  | Акция «Улица памяти» | Май-декабрь 2020 | Отдел информационных ресурсов |
|  |  | Акция «Стена памяти» | Январь-декабрь 2020 | Отдел информационных ресурсов |
|  |  | «Фильмы победы» | Апрель- май 2020 | Отдел информационных ресурсов |
|  |  | Рубрика «Россия глазами противников» | Май – июнь 2020 | Отдел информационных ресурсов |
|  |  | Рубрика «От Совинформбюро» | Апрель-июнь 2020 | Центр книжных памятников |
|  |  | Хроника победной весны «Красная Ойротия» | Апрель- июнь 2020 | Центр книжных памятников |
|  |  | Рубрика «А знаете ли вы что?» | Октябрь-декабрь 2020 | Центр правовой информации и доступа к Президентской библиотеке |
|  |  | «Правовая азбука» | 2020 | Центр правовой информации и доступа к Президентской библиотеке |
|  |  | Литературный пикник | 2019-2020 | Сектор развития библиотеки и по связям с общественностью |
|  |  | Клуб английского языка | 2019-2020 | Сектор развития библиотеки и по связям с общественностью |
|  |  | Разработан новый сайт библиотеки | Май-сентябрь | Программист |
|  |  | Ведутся работы по устранению технических ошибок сайта. | Январь - декабрь 2020 | Программист |
| 1.2 | Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов. | Адрес сайта публикуется на полиграфической событийной продукции, в социальных сетях и сторонних ресурсах партнеров. | Постоянно | Сектор развития библиотеки и по связям с общественностью |
| 1.3 | Дублировать справочную информацию, указатели, таблички, расположенные на территории учреждения, на алтайском языке | Предложение рассмотрено, включено в план мероприятий. | 2019 - 2020 гг. | Администрация |
| **2** | **Улучшение условий безопасности и комфорта** |  |  |  |
| 2.1 | Разработать план действий по обеспечению условий комфорта на территории и в здании организации культуры. | План разработан и будет исполнен при финансировании. | 2019-2020 гг. |  |
| 2.2 | Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц | Работа намечена и будет исполнена при финансировании. | 2019-2020 гг. | Директор |
| 2.3 | Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг | В фойе учреждения установлен ящик для сбора отзывов о работе учреждения. | Постоянно | Сектор развития библиотеки и по связям с общественностью |
|  |  | Среди пользователей и сотрудников библиотеки проведено 2 анкетирования с целью качества улучшения услуг. | Сентябрь 2020  Октябрь 2020 | Сектор развития библиотеки и по связям с общественностью |
| Проводится работа с всероссийскими Интернет-ресурсами (2gis, flamp) по принятию оценок и пожеланий потребителями услуг. | 2020 | Сектор развития библиотеки и по связям с общественностью |
|  |  | Выполнение справок по телефону выполняется согласно регламенту предоставления от 09.07.2008 | Постоянно | Администрация,  Сектор развития библиотеки и по связям с общественностью |
| 3 | Повышение компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами | Служба «Виртуальная справка» реализуется на портале reformal.ru. | Постоянно | Отдел  информационных  ресурсов |
| 3.1 | Разработать стандарт получения информации по телефону. | Также на  официальном сайте запущена форма обратной связи, с помощью которой пользователи могут задать вопрос библиотекарю и получить ответ в индивидуальной форме. | 2019 - 2020 | Сектор развития библиотеки и по связям с общественностью, Информационно-справочного сектора |
| 3.2 | Рассмотреть возможность работы в информационных сетях для персональной работы с получателями услуг. | Проведена беседа. | Октябрь 2020 | Директор |
| Работники ознакомлены с результатами анкетирования на производственном собрании. | Ноябрь 2020 | Директор |
| 4 | Повышение уровня  удовлетворенности  потребителей  качеством  обслуживания |  |  |  |
| 4.1 | Относиться к посетителям учреждения максимально доброжелательно и внимательно. | Проведена беседа. | Ноябрь 2020 | Директор |
| 4.2 | Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации. | Работники ознакомлены с результатами анкетирования на производственном собрании. | Ноябрь 2020 | Директор |

**Итоги проведения анкетирования Министерства культуры РА.**

Проведенная Общественным советом независимая оценка качества условий оказания услуг Национальной библиотекой имени М.В. Чевалкова показала следующие результаты:

в опросе приняли участие 42 читателя.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные результаты независимой оценки** | | | |
| № | **Критерии** | **баллы** | **значение** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | 78 | комфортные |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения | 73 | комфортные |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | 65 | очереди практически нет |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации | 77 | компетентен, достаточный уровень профессионализма |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 77 | Да, удовлетворены |

**От читателей поступили следующие предложения по улучшению работы библиотеки:**

1. побольше компьютеров;
2. обновление фонда новыми книгами;
3. увеличения числа клубов по интересам.
4. **Открытость и доступность информации об организации:**

-очень хорошо информирован -18

- хорошо информирован -11

- информирован -9

- слабо информирован 4

2**. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения:**

- очень комфортные -19

- комфортные -13

- скорее комфортные, чем не комфортные -10

**доступности их получения:**

- доступны для всех - 24

- доступны -8

- скорее доступны, чем недоступны- 2

- затрудняюсь ответить - 2

**3. Время ожидания предоставления услуги:**

- очередь отсутствует - 27

- очереди практически нет -10

- период ожидания незначительный -3

- период ожидания значительный- 2

**3. Доброжелательность, вежливость, компетентность**:

- да, всегда и в любой ситуации – 28

- да -10

- скорее да -4

**Компетентность персонала:**

- высокий профессионализм и компетентность персонала - 23

- компетентен, достаточный уровень профессионализма - 11

- скорее компетентен, чем не компетентен - 6

- затрудняюсь ответить -2

**4. Удовлетворенность качеством оказания услуг**:

- да, качество услуг очень высокое -24

- да -14

- скорее да – 4

В 2020 году проведено анкетирование 62 человек, в том числе 42 посетителей библиотеки, 20 сотрудников.

При анализе данных опроса выявлено, что читатели библиотеки чаще всего давали позитивные оценки деятельности учреждения. Однако отметили, что библиотеке недостаточно компьютеров для пользователей с выходом в интернет. Фонды читальных залов недостаточно пополняются новыми книгами, новинками и периодическими изданиями. Так же, поступили предложения по увеличению числа клубов по интересам.

Кроме того, для того чтобы в учреждении улучшить обслуживание, был проведен опрос персонала библиотеки, который показал следующие результаты:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные результаты опроса персонала** | | | | |
| 1 | **Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в учреждении?** | | Да, качество оказания услуг очень высокое - 12 | Да - 8 |
| 2 | **Считаете ли Вы условия оказания услуг доступным?** | | Доступны для всех - 13 | Доступны - 4 | Скорее доступны, чем не доступны - 3 |
| 3 | | **С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении?** | Обновить сканер, принтер и компьютеры для читателей. | | | |
| 4 | | **Что Вас не устраивает в работе учреждения?** | Холодно в читальных залах | | | |
| 5 | | **Вы хотели бы что-то добавить?** | Проводить творческие мероприятия для молодежи | | | |

Таким образом, основным предложением по результатам опроса персонала касающиеся обслуживания учреждения стало, предложение поставить компьютеры, сканер, во всех залах обслуживания для читателей.

По результатам рассмотрения данного предложения Совет пришел к выводу о том, что в отделе информационных ресурсов и центре правовой информации и доступа к президентской библиотеке оборудовано 10 мест для читателей с компьютером и с выходом в интернет. Кроме того, в центре правовой информации и доступа к президентской библиотеке читатели могут воспользоваться ноутбуками (6 штук). Число указанных мест является достаточным.

**Справка о деятельности БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» в сети Интернет за 2020 год.**

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции в Республике Алтай с 23 марта 2020 года все мероприятия проводимых НБ РА переведены в онлайн-режим.

**1. Работа с сайтом**

В 2020 году для удобства удаленных пользователей библиотеки был разработан новый сайт.

Общее количество просмотров сайта по состоянию на 24.11.2020 в сравнении с 2019 годом выросло. За 2020 год отредактировано и выставлено 421 информационных материала предоставленные отделами библиотеки. За 2019 год было отредактировано и выставлено 233 материала.

**2. Работа в социальных сетях**

Работа в социальных сетях за 2020 год включила в себя разработку тематических информационных рубрик ВКонтакте с привлечением всех отделов библиотеки.

За 2020 год:

**Вконтакте** размещено 557 запись с общим охватом просмотров 58 525. Количество участников группы увеличилось на 211

**Инстаграм** размещено 163 записей с общим охватом просмотров 19 476. Количество участников группы увеличилось на 349.

**Одноклассники** размещено 530 запись с общим охватом просмотров 95 407. Количество участников группы увеличилось на 99.

Так же в 2020 году был создан аккаунт в социальной сети **Фейсбук**.Размещено 226 записи с общим охватом 1180. Количество участников группы увеличилось на 51.

Размещено на информационный портал **Культура.РФ** 16 афиши о событиях.

Основные участники, состоящие в социальных сетях нашей библиотеки - женщины, от 21 до 24 лет. На втором месте - женщины, от 45 лет.

Просмотры социальных сетей (охват с устройств) – 11.49 % - c компьютера, 88.51 % - с мобильных устройств. Инстаграм - 90% с мобильных устройств.

Таким образом, произведенный анализ показал актуальность представительства библиотеки в социальных сетях, а именно Одноклассниках, ВКонтакте, Инстаграме, так как молодая аудитория предпочитает быстрое вхождение в сеть и быстрый поиск информации, пользуясь смартфонами. В виду невозможности проведения мероприятий в очном формате в связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией, спрос на онлайн мероприятия, проводимые библиотекарями у читателей в 2020 году, значительно вырос, в связи с чем выросло и число предлагаемых онлайн мероприятий по сравнению с 2019 годом. Онлайн мероприятий стало больше, они стали наиболее разнообразными. Особенно это можно проследить в период самоизоляции с 20 марта по 30 мая 2020 года, когда наиболее возросло количество мероприятий, размещенных на сайте библиотеки, в виду невозможности посещения библиотеки очно, возросло посещение читателями сайта и социальных сетей библиотеки.

Таким образом, можно сделать вывод, что, не смотря на ограничения, введенные в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции библиотека в целом в 2020 году благодаря своевременному наполнению и обновлению информации, размещенной на сайте и в социальных сетях, смогла в полном объеме удовлетворить читательский интерес.

**Решили:**

1) План работы за 2020 год признать исполненным; одобрить план работы Общественного совета на 2021 год.

2) Отметить высокое качество работы НБ РА в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции.

3) Советом рассмотрено предложение о недостаточном количестве компьютеров для читателей. По данному предложению сделан следующий вывод. В отделе информационных ресурсов и центре правовой информации и доступа к президентской библиотеке оборудовано 10 мест для читателей с компьютером и с выходом в интернет. Кроме того, в центре правовой информации и доступа к президентской библиотеке читатели могут воспользоваться ноутбуками (6 штук). Число указанных мест является достаточным.

Кроме того, был рассмотрен вопрос о недостаточности новых книг в фонде библиотеки. Согласно предоставленной отделом формирования библиотечно-информационных ресурсовинформацией, в 2020 г. библиотеке для покупки книг было выделено 429 190 рублей, фонды читальных залов пополнились 766 экземплярами книг.