

Справка общественного совета

БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»
о значениях показателей и их оценке в 2015 году

Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова» Протокол №1 от 19.11.2015 г.			
	Значение показателя за год	Кол-во баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1		024	Информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг в сфере культуры: - хорошо информирован – 11 - информирован – 7 - очень хорошо информирован – 4 - затрудняюсь ответить – 1
Показатель 2		018	Комфортность условий оказания услуг в учреждении: - комфортные – 11 - очень комфортные – 9 - скорее комфортные, чем некомфортные – 3
Показатель 3		013	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей: - доступны для всех – 15 - доступны – 8
Показатель 4		019	Режим работы учреждения: - вполне устраивает – 12 - удобный для всего населения - 9 - скорее удобный, чем не удобный – 1 - затрудняюсь ответить – 1
Показатель 5		025	Период ожидания в очереди при получении услуги: - очереди практически нет - 9 - очередь отсутствует - 5 - затрудняюсь ответить – 2 - в основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный – 1
Показатель 6		013	Компетентность персонала: - высокий профессионализм и компетентность персонала – 16 - компетентен, достаточный уровень профессионализма – 5 - скорее компетентен, чем не компетентен – 1
Показатель 7		016	Вежливость и доброжелательность: - да, всегда и в любой ситуации – 12 - да – 9 - скорее да – 2
Показатель 8		018	Удовлетворенность качеством оказываемых услуг:

			- да - 13 - да, качество оказания услуг очень высокое – 7 - скорее да – 3
Показатель 9		014	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым? - да, я всегда рекомендую услуги учреждения – 15 - да – 7 - скорее да – 1
Показатель 10			
Показатель 11			
Сумма баллов по показателям	-	036	

Проведено анкетирование 23 человек,
в том числе 20 студентов, 3 пенсионера
(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Таким образом, читатели библиотеки чаще всего давали позитивные оценки деятельности учреждения. Однако отметили, что всего 5 компьютеров предоставлено для пользователей. Читатели отмечают, что в фонды читальных залов недостаточно пополняются новыми книгами, периодическими изданиями. Необходимо обновить интерьер библиотеки, отремонтировать крыльцо библиотеки.

Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Учитывая постоянный рост уровня образования и общей культуры пользователей необходимо модернизировать материальную базу библиотеки и предложить новые услуги;
2. Более интенсивно осуществлять пополнение библиотечного фонда;
3. Обслуживание населения осуществлять на качественно новом уровне, предоставляя не только качественные услуги научного, культурного, познавательного характера, но и имеющие маркетинговую привлекательность;
4. Улучшение качества обслуживания как за счёт повышения профессионального уровня работников, так и создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры.
5. Обеспечивать широкий доступ к услугам библиотеки посредством рекламы, подготовленной на высоком профессиональном уровне.

Справка Общественного совета
БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»
о доле персонала, который удовлетворен качеством услуг,
оказываемых клиентам в 2015 году

Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» Протокол №1 от 20.11.2015 г.			
	Значение показателя за год	Кол-во баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1		5 баллов	Удовлетворенность качеством оказываемых услуг: - да- 21 (100%) – 5 баллов
Показатель 2		5 баллов	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей: - доступны – 21 (100%) – 5 баллов

Проведено анкетирование 21 сотрудника.

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к справке.

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Персонал библиотеки чаще всего выказывал позитивные оценки деятельности учреждения. Однако отметили, что в библиотеке недостаточно компьютеров – для пользователей предоставлено всего 5 компьютеров. Персонал отмечает также, что комплектование фондов ведётся не на должном уровне, необходимо расширение ресурсной базы за счет использования современных информационных технологий. Необходимо также сделать ремонт помещений и обновить мебель.

Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Учитывая постоянный рост уровня образования и общей культуры пользователей необходимо модернизировать материальную базу библиотеки и предложить новые услуги;
 2. Более интенсивно осуществлять пополнение библиотечного фонда;
 3. Обслуживание населения осуществлять на качественно новом уровне, предоставляя не только качественные услуги научного, культурного, познавательного характера, но и имеющие маркетинговую привлекательность;
 4. Улучшение качества обслуживания как за счёт повышения профессионального уровня работников, так и создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры.
 5. Обеспечивать широкий доступ к услугам библиотеки посредством рекламы, подготовленной на высоком профессиональном уровне.
-