

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

27 ноября 2018 г.

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

28 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: 5 чел.
Присутствует 4 чел. Отсутствует 1 чел по уважительным причинам. Кворум для проведения заседания имеется.

Участники заседания:
члены Общественного совета Кормина Т. Г., Анохина Н.В., Гордеев Р. А.,
Чувашова Т.Н.

Приглашенные: Панарина О.В., методист.

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. Выявление общественного мнения о качестве работы учреждения:
 - анкетирование пользователей и персонала;
 - изучение рейтинга учреждения на сайте WWW.bus.gov.ru

Штанакова Светлана Кимовна – директор НБРА

3. Справка о деятельности БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» в сети Интернет за 2018 год.

Панарина Ольга Валерьевна – методист

Утвержден
на заседании
Общественного совета
27 ноября 2018 года

**План работы Общественного совета
БУРА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»
на 2019 год**

№	Мероприятия	Сроки	Ответственные
1.	Проведение заседаний Общественного совета	не реже двух раз в год	Кормина Т.Г.
2.	Выявление общественного мнения о качестве работы учреждения: - анкетирование пользователей и персонала; - изучение рейтинга учреждения на сайте WWW.bus.gov.ru	два раза в год	члены совета
3.	Предоставление информации о деятельности Общественного совета и результатах оценки качества работы учреждения и рейтинга его деятельности в СМИ и на официальный сайт библиотеки	два раза в год	члены совета
4.	Участие в подготовке и проведении мероприятий библиотеки (по отдельному плану)	постоянно	члены совета

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
		«Алтай тилим»	Январь 2018	Отдел абонемента
		«Библиографические списки»	Февраль 2018	Справочно-библиографический отдел
		«Библиотека в прессе»	Январь 2018	Отдел краеведения и национальной библиографии
		«Виртуальные выставки»	Июль 2018	Отделы библиотеки
		«Литературная карта Горного Алтая»	Июль 2018	Научно-методический отдел
		Добавлена значительная часть краеведческих электронных ресурсов.	Февраль – апрель 2018	Отдел краеведения и национальной библиографии
Ведутся работы по устранению технических ошибок сайта.	Январь – декабрь 2018	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	Научно-методический отдел
1.3	Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. Привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.	Информационные стенды и таблички в СБО, ОКНБ, ОО, ООФ, Административном отделе были заменены в соответствии с установленными требованиями. Продолжается работа с другими отделами.	Март – апрель 2018	Отдел организации фондов
1.4	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.	Директор
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	Научно-методический отдел
		Среди пользователей проведено 2 анкетирования с целью качества улучшения услуг.	Февраль 2018 Июнь 2018	Научно-методический отдел
		На сайте учреждения установлено диалоговое окно для обратной связи с пользователями.	Сентябрь 2018	Программист
		Способ обратной связи реализуется через личные сообщения в официальном сообществе Вконтакте.	Февраль 2018	Научно-методический отдел
		Запланирована работа со всероссийскими Интернет-ресурсами (2gis, flamp, tripadvisor) по принятию оценок и пожеланий потребителями услуг.	Ноябрь – декабрь 2018	Отдел обслуживания Научно-методический отдел
3	Повышение компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами			
3.1	Разработать стандарт получения информации по телефону.	Выполнение справок по телефону выполняется согласно регламенту	Постоянно	Администрация

		предоставления от 09.07.2008		
3.2	Рассмотреть возможность работы в информационных сетях для персональной работы с получателями услуг.	Служба «Виртуальная справка» реализуется на портале reformal.ru.	Постоянно	Отдел информационных ресурсов
		Также на официальном сайте запущена форма обратной связи, с помощью которой пользователи могут задать вопрос библиотекарю и получить ответ в индивидуальной форме.	Сентябрь 2018	Справочно-библиографический отдел
4	Повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания			
4.1	Относиться к посетителям учреждения максимально доброжелательно и внимательно.	Проведена беседа.	Октябрь 2018	Директор
4.2	Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.	Работники ознакомлены с результатами анкетирования на производственном собрании.	Октябрь 2018	Директор

Справка о деятельности БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» в сети Интернет за 2018 год

Справка подготовлена для рассмотрения результатов деятельности библиотеки на заседании Общественного совета НБ РА от 27.11.2018

1. Работа с сайтом

В 2018 году для удобства удаленных пользователей на сайте библиотеки были разработаны и запущены следующие рубрики: «Алтай тилим», «Виртуальные выставки», «Виртуальная служба «Спроси библиотекаря», «Библиографические списки», «Библиотека в прессе».

Общее количество просмотров сайта по состоянию на 23.11.2018 в сравнении с 2017 годом упало:

Показатель	2017 год	2018 год (по состоянию на 23.11.2018)
Количество уникальных пользователей	18 422	10 163
Количество просмотров	58 952	44 652
Количество визитов	25 223	16 266

Предположительно это могло произойти из-за неудобства структуры и оформления сайта: пользователям приходится затрачивать значительное количество времени, чтобы найти нужную информацию. Также возникают проблемы при открытии мобильной версии сайта.

2. Работа в социальных сетях (ВКонтакте)

Работа в социальных сетях за 2018 год включила в себя разработку тематических информационных рубрик ВКонтакте с привлечением всех отделов библиотеки. Например, самая популярная рубрика «Алтайская культура», статьи для которой подготавливают специалисты Отдела краеведения и национальной библиографии, знакомит со следующей информацией: «Огонь в традиционной культуре алтайцев», «Аттын јепсели», «Растительное богатство Алтая» и т.п. Была внедрена *Афиша библиотечных мероприятий* в виде приложения сообщества. По статистическим данным, целевая аудитория сообщества – женщины 30-35 лет из Республики Алтай.

В результате данной деятельности увеличилось количество пользователей информационным ресурсом и обращений к нему:

Показатель	2017 год	2018 год (по состоянию на 23.11.2018)
Количество участников группы ВКонтакте	332	538
Количество уникальных пользователей ВКонтакте	2283	2025
Количество просмотров группы ВКонтакте	5 147	25 772

Таким образом, произведенный анализ показал актуальность представительства библиотеки в социальных сетях, а именно ВКонтакте, так как молодая аудитория предпочитает быстрое вхождение в сеть и быстрый поиск информации, пользуясь смартфонами. В тоже время мобильный поиск через сайт затруднителен в силу его технической отсталости.

*Справка подготовлена методистом НБ РА,
Панариной О.В.*

Решили:

План Общественного совета за 2018 год признать исполненным.

Одобрить план Общественного совета на 2019 год.

Отметить высокое качество работы НБ РА.

Рассмотреть возможность представления информации о библиотеке в Инстаграм.

Протокол вела Анохина Н.В.