

Анализ проведенного исследования
«Библиотечно-информационное обслуживание пользователей
ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики
им. А.А. Айдамирова»

Анкетирование «Библиотечно-информационное обслуживание пользователей Национальной библиотеки ЧР им. А. Айдамирова» было проведено в четвертом квартале 2018г., с целью изучения мнения пользователей об эффективности работы библиотеки, о качестве предоставляемых ею услуг, о совершенствовании их дальнейшего развития, об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания населения.

Исследование состояло из 10 вопросов. Пользователям библиотеки были предложены открытые вопросы, на которые они должны были самостоятельно сформулировать и записать ответ на специально отведенном для этого месте, а также и закрытые варианты ответов, из которых можно выбрать готовый ответ. В качестве объекта исследования выступали пользователи библиотеки. Анкета заполнялась ими во время посещения библиотеки.

Предмет исследования - изучение информационных потребностей пользователей, удовлетворенность обслуживанием, представление о современной библиотеке и т.д.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи: проанализировать степень удовлетворенности пользователей организацией работы библиотеки, качеством предоставляемых услуг в библиотечном обслуживании; выявить место библиотеки в жизни населения.

В анкетировании приняли участие **209** пользователей библиотеки.

Социально-демографическая характеристика респондентов.
В исследовании приняли участие респонденты женского пола (117) 56%, мужчин (92) 44%

Возраст опрошенных респондентов варьируется.

В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом: от 15 – 30 лет - (157)75,1%; от 31 - 45 лет –(33)16%; от 46-60 лет – (0) 0% старше 60 лет –(19) 9,1%.

В основном из опрошенных респондентов в библиотеке:

По роду занятий: учащиеся – (118) 56,5% (Вузов – (87) 42%; техникумов - (13) 6 %; училищ – (2)0,9% колледжей – (14) 6,7 %; школ (2)0,9%), служащие – (18)8,6%; рабочие – (48)23%; предприниматели – (9)4,3%; пенсионеры - (14)6,7% и прочие - (2)0,9%. Большинство пользователей, посещающих библиотеку - студенты: учащиеся Вузов, техникумов, училищ, колледжей и школ.

Библиотека может обеспечить студентов учебной и научной литературой, периодическими изданиями, информационным материалом.

Также библиотека является источником распространения знаний и центром духовного и интеллектуального общения пользователей различного возраста.

1. На вопрос: **Как часто вы посещаете библиотеку?** Результаты говорят о том, что большинство людей являются долговременными пользователями библиотеки. В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются: практически каждый день – (55) 26,3%; регулярно (ежемесячно) (84) 40,2% иногда (реже, чем раз в месяц) – (49)23,5%; редко (один раз в год) – (21)10,0%. Одним из главных факторов, влияющих на посещение пользователями библиотеки является: бесплатное обслуживание, проведение досуга с пользой за чтением книг, возможность общения людей с общими интересами.

2. **Чем привлекает библиотека?** Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Наибольшее предпочтение пользователи отдали варианту отношение персонала – (79)38% так как библиотекарь для читателя является неким проводником в мир книг, крайне важна эрудированность, улыбка, вежливость; бесплатным обслуживанием – (46) 22%; удобному графику работы – (76)36,4%. Ваш вариант – (13) 6,2% (*библиотека привлекает наличием необходимого материала – 5; возможностью поработать и почитать в тишине – 3; книжным фондом – 2; возможностью уединиться для изучения материала – 1; особой атмосферой – 2*)

Библиотека привлекает пользователей многообразием библиотечных услуг и доброжелательным отношением персонала. Этому способствуют условия, созданные в библиотеке и вся система работы в целом.

3. На вопрос: **Для удовлетворения каких потребностей вы пользуетесь услугами библиотеки?** Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций. Профессиональные потребности – (31) 15%; образование – (60) 28,7%; самообразование – (82)39,2%, проведение досуга – (47)22,5%;

На пункт *Ваш вариант ответа* – (9)4,3% (*все вышеперечисленное – 5, возможностью написать дипломную работу – 1, возможностью изучить историю своего края – 3*).

Основной мотив посещения библиотеки – образовательный. Не может не радовать и факт, что большинство опрошиваемых посещают библиотеку в целях самообразования и получения знаний в области краеведения.

4. На вопрос: **Для комфортной работы в библиотеке вам необходимо?**

Тишина в зале – (83) 40%; доброжелательность библиотекаря – (63) 30,1%; индивидуальное место – (43)21%; наличие ксерокса, сканера, принтера и других услуг – (28) 13,4%; *Ваш вариант ответа* – (3) 1,4%. *возможность найти необходимую книгу – (3).*

Для комфортного времяпровождения в библиотеке современному пользователю необходима возможность почитать в тишине, в обособленном месте. Наличие современного оборудования тоже является немаловажным

фактором, например, для написания курсовых, дипломных работ необходимо наличие сканера, ксерокса.

Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

5. На вопрос: **Как предпочитаете искать литературу?** Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций. Обращение к библиотекарю -(162) 77,5%; к каталогу - (23) 11%; к электронному каталогу - (5) 2,4%; к Интернету -(23)11% и на Ваш вариант ответа -(4) 2%(выбираю самостоятельно - 2; прислушиваюсь к советам библиотекаря-2).

Одна из функций библиотеки связана с непосредственным общением библиотекаря и читателя, благодаря рекомендациям библиотекарей, читателям легко определиться с выбором литературы.

6. **Всегда ли удается получить нужную литературу или информацию?** всегда- (152) 73%, иногда- (52) 25%, и никогда-(3)1,4% и Ваш вариант ответа – (2) 1%: не часто – (2).

Полученный результат говорит о том, что чаще всего, а именно в 73% запросов, пользователям удается найти необходимую литературу. Для 100% удовлетворения читательского спроса, библиотеке необходимо частичное обновление книжного фонда и улучшение его качественного состояния.

7. **Знаете ли Вы о сайте библиотеки?** знаю, но не захожу-(89) 42,5 %; да, знаю и захожу на него (75)36 %; нет, впервые слышу (45) 21,5%.

Главным преимуществом сайта является привлечение новых пользователей в библиотеку и поднятие ее престижа. Библиотеке надо улучшить работу в плане предоставления читателям более полной информации по рекламе библиотечных услуг через социальные сети.

8. На вопрос: **Какие формы досуговой работы в библиотеке наиболее привлекательны для вас?** клубы по интересам - (68)33%; интерактивные игры, конкурсы, викторины - (29) 14%; музыкальные, поэтические, литературные вечера - (40) 19,1%; встречи с интересными людьми - (62)30 %, круглые столы – (31)15% и Ваш вариант ответа - (5) 2,4%(фотовыставки – 2; Библионочь – 3). Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Предпочтение пользователи отдают клубам по интересам и встречам с интересными людьми. В Национальной библиотеке успешно работают 7 объединений: для любителей изобразительного искусства клуб молодых художников «Art-Republic»; для любителей литературы «Союз читателей»; для будущих архитекторов «Я-архитектор», клуб программистов «Chechen IT Community»; для тех, кто совершенствует английский язык и любит английскую литературу – английский клуб общения «CECLUB», для будущих врачей клуб «Совершим добро вместе», и интеллектуальный клуб «Что? Где? Когда?».

Пользователям нравится проводить свой досуг в библиотеке, посещая различные крупные мероприятия и встречи с интересными людьми.

9. На вопрос: **Что на ваш взгляд необходимо изменить для улучшения качества обслуживания?** интерьер - (70)33,5%; график работы – (6) 3%; книжный (документальный) фонд-(70) 33,5%; техническое оснащение-(68) 33% и *Ваш вариант ответа-* (5)2,4%(все устраивает – 3, ничего менять не надо- 2). Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Для комфортного пребывания в библиотеке, читателю наравне с наличием книжного фонда также важно качественное техническое оснащение и фирменный стиль внутренних помещений библиотеки. В целом пользователи довольны услугами, предоставляемыми библиотекой. Для улучшения качества обслуживания, необходимо пополнить книжный фонд современной литературой, улучшить техническое оснащение.

10. На вопрос: **Оцените качество обслуживания?** Респонденты оценили работу библиотеки по пятибалльной системе:

5 баллов - (206)чел., это составило 98,6%

4 баллов -(3) , это составило 1,4%

3 балла -(0) это составило 0%

и 2 и 1 балл -0чел., это составило 0%

В общем подсчете 98,6% считают обслуживание на высоком уровне. Подведенные итоги анкетирования за четвертый квартал 2018 года показали, что социальный статус библиотеки по-прежнему остается высоким, большинство социальных групп сохранило интерес к чтению, библиотека играет важную роль как источник информации и как центр общения среди пользователей различных возрастных категорий.

Для большинства населения библиотека остается единственным бесплатным источником получения информации и проведения досуга, а также способствует привлечению населения к чтению, сохранению культурных традиций на фоне бурно развивающихся информационных процессов, содействует социальной адаптации к социальным переменам.

Пользователи, отмечая недостатки в работе, обращают внимание на изменения, которые происходят в библиотеке, ценят доброжелательное к ним отношение со стороны библиотекарей и их профессионализм.

Полученные данные от респондентов помогут библиотеке продуктивнее выстраивать взаимоотношения с пользователями, внедрять новые информационные технологии и услуги, оптимизировать работу на более высокий уровень.

Необходимо решить следующие задачи для улучшения **библиотечно-информационного обслуживания пользователей** в библиотеке:

- формирование фонда библиотеки с учетом интересов пользователей, (а именно оснащением библиотеки современной литературой);
- улучшение материально-технической базы;
- модернизация и развитие новых технологий во все сферы деятельности;

- сделать доступным электронный каталог библиотеки в удаленном режиме;
- вести рекламную деятельность библиотечных услуг, работы клубов, массовых мероприятий, справочного аппарата библиотеки, сайта и социальных сетей;
- мониторинг претензий, предложений в адрес библиотеки.

Обобщая мнения пользователей в контексте заявленного названия анкеты «Библиотечно-информационное обслуживание пользователей Национальной библиотеки Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова», следует отметить, что деятельность Национальной библиотеки соответствует требованиям и информационным потребностям определенной части населения, которые являются ее пользователями.

Исполнитель
8(938) 891-32-74

Х.А Заурбекова

Контингент потребителей услуг, предоставленных учреждением
Наименование государственного учреждения: Государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирлова»

Отчетный период: **IV квартал** **2018** года

№ п/п	Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги		Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Контингент потребителей услуг, предоставленных учреждением					
		(наимено- вание показателя)	(наимено- вание показател я)	(наимено- вание показателя)	(наимено- вание показателя)	Наименование категории потребителей услуги	Значение показателя, утвержденное в государственном задании на текущий год		Фактическое значение показателя за отчетный период		Источник информации о фактическом значении показателя
							на отчетный период (с начала года)	в том числе на отчетный период	на отчетный период (с начала года)	в том числе на отчетный период	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки											
1.	0000000000096200 0560701100000000 0001001101102			Все виды посещений		Количество посещений (всего)	91825	31810	111761	32772	Дневники в структурных подразделениях. Отчеты. Т.Б. Махмудова 8(928)944-28-/80
2.						из них					
3.	0000000000096200 0560701100000000 0001001101102	—	—	В стационарны х условиях	—	Количество посещений	90010	31260	109641	32214	Дневники в структурных подразделениях. Отчеты. Т.Б. Махмудова 8(928)944-28-/80.
4.				Вне стационара		Количество посещений	805	200	819	207	Дневники в структурных подразделениях. Отчеты. Т.Б. Махмудова 8(928)944-28-/80
5.				Удаленно через сеть Интернет		Количество посещений	1010	350	1301	351	Учет с админ панели НЭБ А. Р. Хакимов 8(961)283-72-60
Иные показатели, связанные с выполнением государственного задания											

1.	—	—	—	—	—	Количество зарегистрированн ых пользователей	16752	5276	16955	5419	Дневник, книга учета пользователей, картоте ка читателей .Ахмадова Д 8(928) 085-05-51
----	---	---	---	---	---	--	-------	------	-------	------	---

Характеристика перспектив выполнения учреждением государственного задания в соответствии с утвержденными объемами государственного задания:
*повысился уровень обслуживания пользователей, поступление новой литературы, информация на сайте библиотеки об услугах предоставляемых
библиотекой, план мероприятий, удобный график работы и т.д.*

Корректирующие мероприятия: _____

Руководитель учреждения

М.П.

Исполнитель



Исраилова С.М

Махмудова Т.Б.

Объем предоставленных учреждением услуг

Наименование государственного учреждения:

Государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»

Отчетный период: IV квартал 2018года

№ п/п	Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги		Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Объем предоставленных учреждением услуг						
		(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	Наименование показателя объема услуги	Единица Измерения показателя	Значение показателя, утвержденное в государственном задании на текущий год		Фактическое значение показателя за отчетный период		Источник информации о фактическом значении показателя
								на отчетный период (с начала года)	в том числе на отчетный период	на отчетный период (с начала года)	в том числе на отчетный период	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки												
1.	00000000000962 00056070131000 00000000008101 102	—	—	—	—	Общий объем библиотечного фонда	Единица	152120	152120	162366	162366	Книга суммарного учета фонда Р.Б.Тимаева 8(928) 001- 62-44
2.						Количество экземпляров, поступивших в библиотечный фонд	Единица	5000	2500	15246	11681	Книга суммарного учета фонда Р.Б.Тимаева 8(928) 001- 62-44
Библиографическая обработка документов и создание каталогов												
1.	20200028102013 01001070141000 00000000007102 101	—	—	—	—	Количество документов (библиографическая запись)	Единица	10000	3000	10065	3003	Тетрадь учета БД: ЭК НБ ЧР З.А. Эльмурзаева 8(928)943-01-88
Иные показатели, связанные с выполнением государственного задания												
1.	—	—	—	—	—	Количество выданных экземпляров	Единица	248910	76620	264215	77938	Дневники в структурных подразделениях. Отчеты.

												Т.Б. Махмудова 8(928)944-28-/80
2.					Удаленно через сеть Интернет	Количество представленн ых полнотекстов ых документов и библиографи ческих записей	Единица	530	180	550	199	Учет с админ панели НЭБ М.И. Солсаев 8(928)745-45-30
3.	-	-	-	-		Количества библиографи ческих записей, внесенных в сводный электронный каталог (СКБР)	Единица	4000	1000	5900	2000	БД: ЭК НБ ЧР З.А. Эльмурзаева 8(928)943-01-88 М.И. Солсаев 8(928)745-45-30

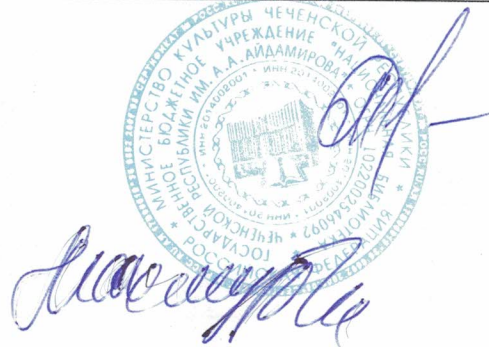
Характеристика перспектив выполнения учреждением государственного задания в соответствии с утвержденными объемами государственного задания: *повысился уровень обслуживания пользователей, поступление новой литературы новой и отсутствующей литературы, увеличение читателей, информация на сайте библиотеки об услугах предоставляемых библиотекой, план мероприятий, удобный график работы, электронный каталог пополняется записями за счет ретро каталога и т.д.*

Корректирующие мероприятия:

Руководитель учреждения

Исполнитель
Тел.+7(928) 944-28-80

М.П.

Исраилова С.М.

Махмудова Т.Б.