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

Общий итог анкетирования **«Библиотечно-информационное обслуживание пользователей Национальной библиотеки ЧР им. А. Айдамирова»,** проведенного в 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 **619** пользователей библиотеки.

Социально-демографическая характеристика респондентов. В исследовании приняли участие респонденты женского пола (360) 58%, мужчин (259) 42%

Возраст опрошенных респондентов варьируется.

В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом: от 15 – 30 лет - (416) 67%; от 31 - 45 лет -(110) 18%; от 46-60 лет - (43)7% старше 60 лет - (50)8%.

В основном из опрошенных респондентов в библиотеке:

По роду занятий: учащиеся – (328) 53% (вузов – 160, техникумов - 57, училищ – 23, колледжей – 44, школ -44) служащие – (80)13%; рабочие – (98)15,8%; предприниматели – (28)4,5%; пенсионеры - (50)8,1% и прочие - (35)5,6%. 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 – (204)33%; регулярно (ежемесячно) (221)35,7%, иногда (реже, чем раз в месяц) – (129)20,8%; редко (один раз в год) – (65)10,5%. 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: отношением персонала – (263) 42,5%, так как библиотекарь для читателя является неким проводником в мир книг, крайне важна эрудированность, улыбка, вежливость; бесплатным обслуживанием–(157) 25,4%; удобному графику работы -(205) 33,1%. и Ваш вариант- (40) 6,5% (*библиотека привлекает наличием необходимого материала – 3, возможностью поработать и почитать в тишине - 3, книжным фондом - 11, возможностью уединиться для изучения материала – 2, особой атмосферой – 9, удобным расположением библиотеки – 3,наличием книг, которые мне интересны – 3, CeClub – клубом английского языка – 3, большим выбором библиотечных услуг – 1, встречами с умными людьми – 1, возможностью повысить уровень знаний -2, тем, что здесь ничего не отвлекает- 1, библиотека стала родной - 1).*

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 - (171) 28%; образование– (226)37%; самообразование – (148) 24%, проведение досуга – (127)20,5%;

На пункт Ваш вариант ответа –(23) 4% (*интерес к краеведческой литературе - 7, к чеченскому этикету – 1, встречи с участниками клуба -1, обсуждение новых тем– 5, для удовлетворения своих познавательных взглядов – 2, общение со знакомыми – 1, возможностью написать дипломную работу –1, все вышеперечисленное -5).*

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

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

Тишина в зале – (257) 41,5%; доброжелательность библиотекаря – (170) 27,5%; индивидуальное место – (153) 25%; наличие ксерокса, сканера, принтера и других услуг –(72) 12% и Ваш *вариант ответа*– (16) 3%: (*возможность найти необходимую книгу* –3, *все вышеперечисленное – 2, очень комфортно- 1, чтобы освещение было лучше- 2, все устраивает – 2, здесь все удобства – 1, удобная мебель – 2, наличие запрашиваемой литературы – 3)*

Для комфортного времяпровождения в библиотеке современному пользователю необходима возможность почитать в тишине, в индивидуально обособленном месте. Наличие современного оборудования тоже является немаловажным фактором, например, для написания курсовых, дипломных работ необходимо наличие сканера, ксерокса. Также не могут не радовать варианты ответов опрашиваемых, которых удовлетворяют все условия для комфорта, созданные в библиотеке.

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 -(397) 64,1 %; к каталогу - (101) 16,3 %; к электронному каталогу - (47)8%; к Интернету -(81)13% и Ваш *вариант ответа* - (22) 4% *непосредственно обращаюсь к библиотекарю – 5, по совету друзей и знакомых -4, выбираю самостоятельно – 10, выбираю из предложенных библиотекарем – 3, 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- (369) 59,6%, иногда- (212) 34,3%, и никогда-(36)5,8% и *Ваш вариант ответа -(2)0,3% (не часто – 2).*

Полученный результат говорит о том, что чаще всего, а именно в 30% 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–(224) 36,2 %; да, знаю и захожу на него (236) 38,1%; нет, впервые слышу (159) 25,7%;

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 - (187)30,2 %; интерактивные игры, конкурсы, викторины - (109) 18%; музыкальные, поэтические, литературные вечера - (118) 19%; встречи с интересными людьми - (183)30 %, круглые столы – (75)12,1% и Ваш *вариант ответа* - (15) 2,4% *(фотовыставки – 7, презентации книг – 3, интересные мероприятия – 1, все, что связано с творчеством людей -1, библионочь – 3).*

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

9. На вопрос: ***Что на ваш взгляд необходимо изменить для улучшения качества обслуживания?*** интерьер - (145) 23,4%; график работы-(32)5,2%; книжный (документальный) фонд-(261) 42,2%; техническое оснащение-(165) 27% и *Ваш вариант ответа*- (49) 8% (*все устраивает – 13, ничего менять не надо – 5, никаких дополнений – 3, было бы хорошо заниматься в отдельной комнате – 1, больше новой литературы – 17, все замечательно – 10).*

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 - 599 чел., это составило 96,8%
4 баллов -18чел., это составило 2,9%
3 балла - 2 чел., это составило 0,3%
и 2 и 1 балл -0 чел., это составило 0%

В общем подсчете 96,8 % считают обслуживание на высоком уровне. Итог анкетирования за 2018 год показал, что социальный статус библиотеки по-прежнему остается высоким, увеличился интерес к чтению, библиотека играет важную роль как источник информации и как центр общения среди пользователей различных возрастных категорий.

Для большинства населения библиотека является единственным бесплатным источником получения информации и проведения досуга, а также способствует привлечению населения к чтению, сохранению культурных традиций на фоне развивающихся современных 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 Х.А Заурбекова
8(938) 891-32-74

ОТЧЕТ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ЗАДАНИЕ № 16

за 2018 год
от «16» января 2019г.

		Коды
Наименование государственного учреждения (обособленного подразделения) Государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»	Форма по ОКУД	0506001
	Дата	25.01.2018
Виды деятельности государственного учреждения (обособленного подразделения)	по сводному реестру	962Ц5089
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БИБЛИОТЕК И АРХИВОВ	по ОКВЭД	91.01
	по ОКВЭД	

Вид государственного учреждения Библиотека

(указывается вид государственного учреждения из базового (отраслевого) перечня)

Часть 1. Сведения об оказываемых государственных услугах

Раздел 1

1. Наименование государственной услуги

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

Уникальный номер по базовому (отраслевому) перечню: 47.018.0

2. Категории потребителей государственной услуги

физические лица

3. Показатели, характеризующие объем и (или) качество государственной услуги:

3.1. Показатели, характеризующие качество государственной услуги:

Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги			Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Показатель качества государственной услуги			Показатель качества работы				
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		утверждено в государственном задании на 2018 год	исполнено на отчетную дату	допустимое (возможное) отклонение	отклонение, превышающее допустимое (возможное) отклонение	причина отклонения
							наименование	код					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
470180001000000001004100	С учетом всех форм	–	–	В стационарных условиях	В стационарных условиях	Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей / от общего числа опрошенных пользователей	%	744	90	98,6	5	8,6	Предоставляемые услуги стали качественнее и их выполнение оперативное
470180001000000002003100	С учетом всех форм	–	–	Вне стационара	Вне стационара	Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей / от общего числа опрошенных пользователей	%	744	90	98,6	5	8,6	Предоставляемые услуги стали качественнее и их выполнение оперативное
470180001000000003002100	С учетом всех форм	–	–	Удаленно через сеть Интернет	Удаленно через сеть Интернет	Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей /	%	744	90	98,6	5	8,6	Предоставляемые услуги стали качественнее и их выполнение

						от общего числа опрошенных пользователей							оперативное

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей качества государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов) | 5 |

3.2. Показатели, характеризующие объем государственной услуги:

Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги			Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Показатель объема государственной услуги			Объем предоставленных учреждением услуг				
						наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		утвержден о в государств енном задании на 2018 год	испол- нено на отчетну ю дату	допус- тимое (возмо жное) отклон ение	отклонение , превышаю щее допустимо е (возможно е) отклонение	причина отклонения
	(наименова ние показателя)	(наименова ние показателя)	(наимено вание показате ля)	(наименование показателя)	(наименован ие показателя)		наим енов ание	код					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
470180001000000001004100	С учетом всех форм	–	–	В стационарных условиях	В стационарны х условиях	Количество посещений	Ед.	642	90010	109641	5%	121,8%	Поступление новой литературы, удобный график, информация на сайте об услугах предоставляемых библиотекой.
470180001000000002003100	С учетом всех форм	–	–	Вне стационара	Вне стационара	Количество посещений	Ед.	642	805	819	5%	101,7%	
470180001000000003002100	С учетом всех форм	–	–	Удаленно через сеть Интернет	Удаленно через сеть Интернет	Количество посещений	Ед.	642	1010	1301	5%	128,8%	Увеличение представленных полнотекстовых документов и библиографических записей в НЭБ

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей объёма государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов) | 5 |

Раздел 2

1. Наименование государственной услуги

Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав

Уникальный номер по базовому (отраслевому) перечню: 47.013.0

2. Категории потребителей государственной услуги

физические лица

3. Показатели, характеризующие объем и (или) качество государственной услуги:

3.1. Показатели, характеризующие качество государственной услуги:

Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги			Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Показатель качества государственной услуги			Значение показателя качества государственной услуги				
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		утверждено в государственном задании на 2018 год	исполнено на отчетную дату	допустимое (возможное) отклонение	отклонение, превышающее допустимое (возможное) отклонение	причина отклонения
							наименование	код					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
470130001000000003007100	С учетом всех форм	–	–	Удаленно через сеть Интернет	Удаленно через сеть Интернет	Доля получателей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	%	744	90	100 %	5	0	

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей качества государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов): 5

3.2. Показатели, характеризующие объем государственной услуги:

Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги			Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Показатель объема государственной услуги			Значение показателя объема государственной услуги				
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		утверждено в государственном задании на 2018 год	исполнено на отчетную дату	допустимое (возможное) отклонение	отклонение, превышающее допустимое (возможное) отклонение	причина отклонения
							наименование	код					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
470130001000000003007100	С учетом всех форм	–	–	Удаленно через сеть Интернет	Удаленно через сеть Интернет	Количество представленных полнотекстовых документов и библиографических записей	Ед.	642	530	550	5%	103,8 %	

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей объёма государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов) 5

Часть 2. Сведения о выполняемых работах

Раздел 1

1. Наименование работы

Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов

Уникальный номер по базовому (отраслевому) перечню: 07.013.1

2. Категории потребителей работы

в интересах общества

3. Показатели, характеризующие объем и (или) качество работы:

3.1. Показатели, характеризующие качество работы:

Уникальный номер реестровой записи по ведомственному	Показатель, характеризующий содержание работы (по справочникам)			Показатель, характеризующий условия (формы) выполнения работы (по справочникам)		Показатель качества работы			Значение показателя качества работы				
	(наименова	наимено	(наименование	(наименование	(наименование	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		утверждено в государственном задании на 2018	испол-нено на отчет-	допус-тимое (возмо	отклоне ние, превыш	причина откло-нения
							наименова	код					

перечню	ние показателя)	вание показателя)	показателя)	показателя)	показателя)		ние		год	ную дату	жное) отклонение)	ающее допустимое (возможное) отклонение	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
000000000009620005607013100000000000810102	–	–	–	–	–	–	–	–	–	-	–	-	–

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей качества работы, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов)

3.2. Показатели, характеризующие объем работы:

Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание работы (по справочникам)			Показатель, характеризующий условия (формы) выполнения работы (по справочникам)		Показатель объема работы			Показатель объема работы				
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		утверждено в государственном задании на 2018 год	исполнено на отчетную дату	допустимое (возможное) отклонение	отклонение, превышающее допустимое (возможное) отклонение	причина отклонения
							наименование	код					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
000000000009620005607013100000000000810102	–	–	–	–	–	Количество документов	Ед.	642	152120	162366	5%	106,7%	Финансирование на комплектование, поступление в дар от читателей, безвозмездная передача фонда Президентской библиотеки РФ.

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей объёма работы, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов) 5

Раздел 2

1. Наименование работы

Библиографическая обработка документов и создание каталогов

Уникальный номер по базовому (отраслевому) перечню: 07.014.1

2. Категории потребителей работы

в интересах общества

3. Показатели, характеризующие объем и (или) качество работы:

3.1. Показатели, характеризующие качество работы:

Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание работы (по справочникам)			Показатель, характеризующий условия (формы) выполнения работы (по справочникам)		Показатель качества работы			Значение показателя качества работы		
	(наименование показателя)	наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		2018 год (очередной финансовый год)	2019 год (1-й год планового периода)	2020 год (2-й год планового периода)
							наименование	код			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
960000000120000560707014100000000000007102101	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

3.2. Показатели, характеризующие объем работы:

Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание работы (по справочникам)			Показатель, характеризующий условия (формы) выполнения работы (по справочникам)		Показатель объема работы			Значение показателя качества работы				
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		утверждено в государственном задании на 2018 год	исполнено на отчетную дату	допустимое (возможное) отклонение)	отклонение, превышающее допустимое (возможное) отклонение	причина отклонения
							наименование	код					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
960000000120000560707014100000000000007102101	–	–	–	–	–	Количество документов	Ед.	642	10000	10065	5%	100,6	-

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей объёма работы, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов) 5

Часть 3. Прочие сведения о государственном задании

5. Иные показатели, связанные с выполнением государственного задания

Условие оказания государственной услуги (работы)	Наименование показателя	Единица измерения по ОКЕИ	Значения показателей объема государственной услуги		
			Утверждено в государственном задании на 2018 год	Исполнение на отчетную дату	Причина отклонения
–	Количество зарегистрированных пользователей	Человек	16752	16955	-
–	Количество выданных экземпляров (из фондов библиотеки)	Единица	248910	264215	Количественное и качественное совершенствование фонда библиотеки, улучшение массовой работы с читателями, раскрытие фонда, увеличение читателей.
–	Количество экземпляров, поступивших в библиотечный фонд	Единица	5000	15246	Финансирование на комплектование, безвозмездная передача документов из Президентской библиотеки РФ и в дар от читателей,
–	Количества библиографических записей, внесенных в сводный электронный каталог	Единица	4000	5900	Увеличение за счет внесение записей ретро каталога в ЭК

Руководитель учреждения С.М. Исраилова

Исполнитель Т.Б. Махмудова
8(928)944-28-80