

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 третьем 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 **145** пользователей библиотеки.

Социально-демографическая характеристика респондентов.
В исследовании приняли участие респонденты женского пола (90)62%, мужчин (55)38 %

Возраст опрошенных респондентов варьируется.

В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом: от 15 – 30 лет - (90) 62,1%; от 31 - 45 лет –(24) 16,6%; от 46-60 лет – (15) 10,3% старше 60 лет –(16) 11%.

В основном из опрошенных респондентов в библиотеке: **По роду занятий:** учащиеся – (80) 55,2% (вузов – (26) 18%; техникумов - (25) 17,2%; училищ – (9) 6,2% колледжей – (13)9%; школ (7) 4,8%) служащие – (14) 9,7%; рабочие – (7) 4,8%; предприниматели – (7) 4,8%; пенсионеры - (24) 16,5% и прочие - (13) 9%. Большинство пользователей посещающих библиотеку - студенты: учащиеся Вузов, техникумов, училищ, колледжей и школ. Это не может не радовать, так как библиотека является важным источником получения знаний для студентов.

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 – (50) 34,5%; регулярно (50) 34,5% и иногда – (32) 22 %; редко – (13) 9%; Ваш вариант ответа – 0.

На регулярное посещение пользователей библиотеки влияют такие факторы как: удобный график работы библиотеки, доброжелательное отношение библиотекарей к читателям, бесплатное обслуживание, наличие запрашиваемой литературы, комфортность условий для пользователей для работы над литературой, общение со знакомыми, многочисленные клубы по интересам, также различного рода интересные мероприятия, проводимые в стенах библиотеки.

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

Наибольшее предпочтение пользователи отдали отношению персонала-(67) 46,2%, пользователей привлекает доброжелательность, культура общения и эрудиция библиотекарей; бесплатному обслуживанию - (44) 30,3%, которое имеет немаловажное значение на современном этапе; удобный график - (34) 23,4% важно для пользователей в свой выходной день посетить библиотеку, так как библиотека работает без выходных дней и без перерыва.

Ваш вариант- (7) 5% опрошиваемых отвечали: *библиотека привлекает тишиной; чтением в свободной обстановке; удобным расположением библиотеки; наличием книг, которые мне интересны; большим выбором библиотечных услуг; встречами с умными людьми; особой атмосферой.*

Библиотека является для молодежи центром межличностного общения и местом проведения досуга, где можно получить новые знания и просто отдохнуть от суеты. Этому способствуют условия, созданные в библиотеке, как внешние - индивидуальный стиль, так и сама система работы библиотеки.

3. На вопрос: Для удовлетворения каких потребностей вы пользуетесь услугами библиотеки? Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Основной мотив посещения - «образовательный» (потребность в новой информации, связанной с получением новых знаний; бесплатный интернет; возможность пользоваться компьютером) - это относится к трем позициям: профессиональным - (34) 23,4%; образовательным- (74) 51,0%; самообразование – (18)12,4%, досуг – (25)17,2%;

Есть категория респондентов, которые посещают библиотеку для знакомства со свежей периодической печатью. На пункт Ваш вариант ответа -(2) 1% -общение со знакомыми - 1, встреча с участниками клуба- 1.

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

Тишина в зале – (80) 55,2%; доброжелательность библиотекаря – (29) 20%; индивидуальное, обособленное место – (30) 20,7 %; наличие ксерокса, сканера, принтера и других услуг -(16) 11,0 %; Ваш вариант ответа – (5) 3,4%: все вышеперечисленное - 2;очень комфортно- 1, чтобы освещение было лучше- 2. Для комфортной работы пользователям необходима тишина в зале, доброжелательность библиотекаря, наличие зон отдыха, обширный выбор литературы.

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 – (86) 59,3%; к каталогу – (26) 18,0%; к электронному каталогу – (13) 9%; к Интернету – (18) 12,4% и на Ваш вариант ответа – (11) 8%, варианты ответов: выбираю самостоятельно - 7; прислушиваюсь к советам библиотекаря - 4. Библиотекарь для читателя является проводником информации и поэтому он востребован. Библиотеке надо улучшить работу в плане предоставления читателям более полной информации по рекламе библиотечных услуг через социальные сети. Необходимо приобрести программу для подключения электронного каталога (ЭК) к интернету и т. д.

6. **Всегда ли удается получить нужную литературу или информацию?** всегда – (98) 67,6%, иногда – (47) 32,4%, и никогда – 0 и ваш вариант ответа – 0. Полученный результат говорит о том, что чаще всего, а именно – 67,6% пользователям удается найти запрашиваемую литературу.

7. **Знаете ли Вы о сайте библиотеки?** знаю, но не захожу – (50) 34,5%; да, знаю и захожу на него (56) 38,6%; нет, впервые слышу (37) 25,5%; Ваши пожелания - (2) 1,4% желаю еще больше качественных мероприятий – 1; желаю продуктивного развития сайту - 1. Большинство ответов составил вариант «знаю, но не захожу», это говорит о том, что необходимо вести рекламную деятельность социальных сетей библиотеки, чтобы о них узнали как можно больше людей, т.к. сайт помогает пользователям ориентироваться в услугах предоставляемых библиотекой. На сайте представлены анонсы, информация о проведенных мероприятиях и фотоматериал. Так же можно получить информацию о поступлении новых документов в библиотеку. Главным преимуществом сайта является привлечение новых пользователей в библиотеку и поднятие ее престижа.

8. На вопрос: **Какие формы досуговой работы в библиотеке наиболее привлекательны для вас?** клубы по интересам - (31) 21,4%; интерактивные игры, конкурсы, викторины - (34) 23,4%; музыкальные, поэтические, литературные вечера - (23) 16 %; встречи с интересными людьми - (47) 32,4 %, круглые столы – (13) 9 % и Ваш вариант ответа - (3) 2%;; фотовыставки - 3.

Предпочтение пользователи отдают клубам по интересам и встречам с интересными людьми. В библиотеке функционируют различные клубы по интересам – клуб для художников «ArtRepublic», клуб английского языка «CeClub», клуб программистов «Chechen ITcommunity», клуб «Союз читателей» и др.

Пользователям нравится проводить свой досуг в библиотеке. 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 - (40) 28%; график работы – (14) 10%; книжный (документальный) фонд – (55) 38%; техническое оснащение – (33) 22,8% и Ваш вариант ответа – (3) 2%: все устраивает – 3.

В целом пользователи довольны услугами, предоставляемыми библиотекой. Для улучшения качества обслуживания, необходимо пополнить книжный фонд современной литературой, улучшить освещение.

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

5 баллов - (133)чел., это составило 91,7%

4 баллов -(12) , это составило 8,3%

3 балла - (0) это составило 0%

и 2 и 1 балл -0 чел., это составило 0% .

В общем подсчете 91,7% считают обслуживание на высоком уровне. Подведенные итоги анкетирования за третий 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; своевременное обновление периодики;

-улучшение материально-технической базы;

- внедрение 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.

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.

Ведущий библиотекарь
научно-методического отдела



Х. А. Заурбекова

Объем предоставленных учреждением услуг

Наименование государственного учреждения:

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

Отчетный период: III 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	149620	149620	150685	150685	Книга суммарного учета фонда Р.Б.Тимаева 8(928) 001- 62-44
2.						Количество экземпляров, поступивших в библиотечный фонд	Единица	2500	2500	3565	3565	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	7000	2500	7062	2547	Тетрадь учета БД: ЭК НБ ЧР З.А. Эльмурзаева 8(928)290-63-60
Иные показатели, связанные с выполнением государственного задания												
1.	-	-	-	-	-	Количество выданных экземпляров	Единица	172290	41309	186277	49230	Дневники в структурных подразделениях. Отчеты.

												Т.Б. Махмудова 8(928)944-28-/80
2.					Удаленно через сеть Интернет	Количество представлен ных полнотекстов ых документов и библиографи ческих записей	Единица	350	100	351	101	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	2000	1000	3900	1300	БД: ЭК НБ ЧР З.А. Эльмурзаева 8(928)290-63-60

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

Исраилова С.М.

М.П.

Исполнитель
Тел.+7(928) 780-51-09

Махмудова Т.Б.

Контингент потребителей услуг, предоставленных учреждением

Наименование государственного учреждения: Государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»

Отчетный период: III квартал 2018 года

№ п/п	Уникальный номер реестровой записи по ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги		Показатель, характеризующий условия оказания государственной услуги		Контингент потребителей услуг, предоставленных учреждением					Источник информации о фактическом значении показателя
		(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	Наименование категории потребителей услуги	Значение показателя, утвержденное в государственном задании на текущий год		Фактическое значение показателя за отчетный период		
							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.	000000000096200 056070110000000 0001001101102			Все виды посещений		Количество посещений (всего)	60015	11726	78989	20080	Дневники в структурных подразделениях. Отчеты. Т.Б. Махмудова 8(928)944-28-/80
2.						из них					
3.	000000000096200 056070110000000 0001001101102	-	-	В стационарных условиях	-	Количество посещений	58750	11276	77427	19483	Дневники в структурных подразделениях. Отчеты. Т.Б. Махмудова 8(928)944-28-/80.
4.				Вне стационара		Количество посещений	605	250	612	252	Дневники в структурных подразделениях. Отчеты. Т.Б. Махмудова 8(928)944-28-/80
5.				Удаленно через сеть Интернет		Количество посещений	660	200	950	345	Учет с админ панели НЭБ А. Р. Хакимов 8(961)283-72-60
Иные показатели, связанные с выполнением государственного задания											

1.	-	-	-	-	-	Количество зарегистрирован ных пользователей	11476	2600	11536	2624	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.

Исраилова С.М

Исполнитель

Махмудова Т.Б.