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 первом 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 готовые варианты ответов и открытые, где они должны были сформулировать самостоятельно и записать ответ на специально отведенном для этого месте. 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 процессе анкетирования приняли участие 100 пользователей библиотеки.

Социально-демографическая характеристика респондентов. В исследовании приняли участие респонденты женского пола (55) - 55%, мужчин (45) - 45 %

Возраст опрошенных респондентов варьируется.

В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом: от 15 – 30 лет - (63) 63%; от 31-45 лет –(23) 23%; от 46-60 лет – (10) 10% и старше 60 лет - (4) 4%. Самый большой процент опрошенных составляет категория в возрасте от 15 – 30 лет - (63) 63%.

В основном из опрошенных респондентов в библиотеке: ***По роду занятий:*** учащиеся – (46) 46% (Вузов – (22) 22%; техникумов - (5) 5%; училищ – (5) 5% колледжей – (7)7%; школ (7) %); служащие – (22) 22%; рабочие – (11) 11%; предприниматели – (6) 6%; пенсионеры - (9)9% и прочие- (6)6%.

1. На вопрос: ***Как часто вы посещаете библиотеку?*** Результаты говорят о том, что большинство людей являются постоянными пользователями библиотеки. В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются практически каждый день – (28) 28%; регулярно – (46) 46% и иногда – (19) 19%; редко – (7) 7 %.

На увеличение пользователей библиотеки, посещающих библиотеку регулярно, влияют несколько факторов: обновление книжного фонда библиотеки, удобные помещения для работы над литературой, общение со знакомыми, посещение различных читательских интеллектуальных клубов, бесплатный доступ в интернет и возможность работать с компьютером и 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-(35)35%, пользователей привлекает доброжелательность, культура общения и эрудиция библиотекарей; бесплатному обслуживанию - (25) 25%, которое имеет немаловажное значение на современном этапе; удобный график –(30) 30% важно для пользователей в свой выходной день посетить библиотеку, так как библиотека работает без выходных дней и без перерыва; ваш вариант-(10) 10% опрашиваемых отвечали: *CeClub – клуб английского языка -3; большой выбор библиотечных услуг; библиотека стала родной, встреча с умными людьми; возможность повысить уровень знаний; уютная атмосфера - 3.*

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 – дизайн, 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.

Как видим, основной мотив посещения - «образовательный» (потребность в новой информации, связанной с получением новых знаний, интернет бесплатный) - это относится к трем позициям: образовательных потребностей – (24) 24%; самообразования – (45) 45%, профессиональных потребностей - (13) 13%; досуг – (22)22%;

Есть категория респондентов, которые посещают библиотеку для знакомства с новой литературой и периодической печатью. На пункт *Ваш вариант ответа* –(3) 3% интерес к краеведческой литературе, к чеченскому этикету, встречи с участниками клуба, обсуждение новых тем и т.д.

4. Для комфортной работы в библиотеке вам необходимо?

Тишина в зале – (35) 35%; доброжелательность библиотекаря – (22) 22%; индивидуальное, обособленное место – (36) 36 %; наличие ксерокса, сканера, принтера и других услуг –(23) 23%; *Ваш вариант ответа* – (3) 3%: *все устраивает; здесь все удобства: удобная мебель; наличие запрашиваемой литературы.* 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 –(65) 65%; к каталогу- (15) 15%; к электронному каталогу – (8) 8%; к Интернету –(7) 7% и на ваш вариант ответа –(5) 5%, варианты ответов: *непосредственно обращаюсь к библиотекарю; по совету друзей и знакомых -2; выбираю самостоятельно; выбираю из предложенных библиотекарем.* 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 сайт библиотеки. Необходимо приобрести программу для подключения *электронного каталога (ЭК)* к интернету и т. д.

6. ***Всегда ли удается получить нужную литературу или информацию?*** всегда- (53) 53%, иногда- (37) 37%, и никогда-(10) 10% и ваш вариант ответа – 0. Полученный результат говорит о качественном фонде библиотеки, и что он пополняется современной художественной литературой и литературой по всем направлениям.

7. ***Какие формы досуговой работы в библиотеке наиболее привлекательны для вас?*** клубы по интересам - (31) 31%; интерактивные игры, конкурсы, викторины - (11) 11 %; вечера (музыкальные, поэтические, литературные и т.д.) - (27) 27%; встречи с интересными людьми - (36) 36%, круглые столы – (9) 9% и *Ваш вариант ответа* - (2)2 %:*интересные мероприятия, все, что связано с творчеством людей.*

Предпочтение пользователи отдают клубам по интересам и встречи с интересными людьми. Пользователям нравится проводить свой досуг в библиотеке. Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

8. На вопрос: ***Что на ваш взгляд необходимо изменить для улучшения качества обслуживания?*** интерьер - (25) 25%; график работы-(6)6%; книжный (документальный) фонд-(24) 24%; техническое оснащение-(32) 32% и *Ваш вариант ответа* – (26)26%: *никаких дополнений нет; все устраивает; на мой взгляд, ничего менять не надо; было бы хорошо заниматься в отдельной комнате; больше новой литературы ;все замечательно.*

В целом пользователи довольны услугами, предоставляемыми библиотекой. Для улучшения качества обслуживания, необходимо комплектование книжного фонда, улучшить интерьер библиотеки.

9. ***Знаете ли Вы о сайте библиотеки?*** знаю, но не захожу – (37) 37 %; да, знаю и захожу на него - (28) 28%; нет, впервые слышу - (35) 35%; Ваши пожелания- 0.

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

5 баллов - (99) чел., это составило 99%

4 баллов -(1) , это составило 1%

3 балла - (0) это составило 0%

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

В общем подсчете 99% считают обслуживание на высоком уровне. Подведенные итоги анкетирования за первый 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.

Для большинства населения библиотека остается единственным бесплатным источником получения информации, 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, определить, куда двигаться дальше и пути внедрения новых информационных технологий и услуг, 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; обновление периодики;

-улучшение материально-технической базы;

- внедрение новых технологий во все сферы деятельности;

-сделать доступным электронный каталог библиотеки в удаленном режиме;

- продолжить рекламировать библиотечные услуги, работу 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.

Объем предоставленных учреждением услуг

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

Отчетный период: **I квартал 2018года**

№ п/п	Уникальный номер реестровой записипо ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги		Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Объем предоставленных учреждением услуг						
		(наимено-вание показателя)	(наимено-вание показателя)	(наимено-вание показателя)	(наимено-вание 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	147120	147120	147120	147120	Книга суммарного учета фонда
2.						Количество экземпляров, поступивших в библиотечный фонд	Единица	0	0	0	0	Книга суммарного учета фонда
Библиографическая обработка документов и создание каталогов												
1.	20200028102013 01001070141000 00000000007102 101	–	–	–	–	Количество документов (библиографическая запись)	Единица	2000	2000	2001	2001	тетрадь учета ЭК
Иные показатели, связанные с выполнением государственного задания												
1.	–	–	–	–	–	Количество выданных экземпляров	Единица	55500	55500	58926	58926	Дневник
2.					Удаленно через сеть Интернет	Количество представленных полнотекстовых	Единица	100	100	100	100	Учет с админ панели НЭБ

						документов и библиографических записей						
3.	–	–	–	–		Количества библиографических записей, внесенных в сводный электронный каталог (СКБР)	Единица	1000	1000	1100	1100	Учет в ЭК (тетрадь учета)

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 Махмудова Т.Б.

Тел.+7(928) 780-51-09

Контингент потребителей услуг, предоставленных учреждением

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

Отчетный период: **I квартал 2018 года**

№ п/п	Уникальный номер реестровой записипо ведомственному перечню	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги		Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Контингент потребителей услуг, предоставленных учреждением					
		(наимено-вание показателя)	(наимено-вание показателя)	(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.	000000000009620005607011000000000001001101102	–	–	В стационарных условиях	–	Количество посещений	16224	16224	21404	21404	Дневник
2.				Вне стационара		Количество посещений	95	95	98	98	Дневник Тетрадь учета
3.				Удаленно через сеть Интернет		Количество посещений	160	160	280	280	Учет с админ панели НЭБ
Иные показатели, связанные с выполнением государственного задания											
1.	–	–	–	–	–	Количество зарегистрированных пользователей	3500	3500	3515	3515	Дневник, книга учета пользователей;

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 Исраилова С.М

М.П.

Исполнитель Махмудова Т.Б.