



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«Республиканская специальная библиотека для слепых»

364016, г. Грозный, ул. 8- Марта, д. 41, тел./факс (8712)24-23-69, E –mail: bibliotekaspec@mail.ru

Анализ проведенного исследования

За 1 квартал 2019 года

В «РСБС» было проведено исследование на тему: «Библиотечно-информационное обслуживание пользователей «РСБС», цель которого состояла в улучшении библиотечного обслуживания. Исследование проходило в виде анкетирования.

Приняли участие 100 пользователей библиотеки. Из них мужчин 30, женщин 70;

Чаще всего к услугам библиотеки обращаются женщины, это составляет 70%, а мужчин 30%.

По роду занятий:

Студенты и школьники -60

Служащие - 15

Пенсионеры - 10

Прочие -15

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку регулярно обращаются студенты и школьники - 60%, служащие -15%, пенсионеры -10% и прочие -15%.

Результаты анкетирования:

На вопрос: *Как часто вы посещаете библиотеку? Ответили:*

а) регулярно - 80

б) иногда - 10

в) редко - 10

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются регулярно – 80%, иногда - 10%, редко - 10%.

На вопрос: *Для удовлетворения, каких потребностей вы пользуетесь услугами библиотеки?*

а) профессиональных - 20

б) образование - 20

в) самообразование - 10

г) досуг - 50

Некоторые респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по два пункта. В основном в библиотеку обращаются для удовлетворения профессиональных потребностей -20%, образовательных потребностей -20%, самообразование составляет – 10%, досуговое чтение –50%. Ваш вариант ответа - 0

На вопрос: *Чем привлекает библиотека?*

а) бесплатным обслуживанием -50

б) отношением персонала -30

в) удобным графиком -20

г) ваш вариант -0

Респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по 2 - 3 варианта. Наибольшее предпочтение пользователи отдали бесплатному обслуживанию - 50%, отношению персонала -30%, удобный график -20%, ваш вариант -0. На ваш вариант ответа, ответили следующим образом: что работают профессионалы; здесь можно отметить, что пользователей привлекает внимание и профессионализм библиотекарей. Бесплатное обслуживание также имеет немаловажное значение, а график работы не имеет большого значения для пользователей.

На вопрос: *Всегда ли удается получить нужную информацию?*

а) всегда – 95

б) иногда-10

в) очень редко -5

г) никогда - 0

85% респондентов всегда получают нужную им информацию, иногда - 10%, очень редко - 5% и никогда - 0%.

На вопрос: *Что необходимо изменить для улучшения качества обслуживания?*

а) интерьер -10

б) график - 0

в) книжный фонд -50

г) место библиотеки - 20

д) персонал - 0

е) техническое оснащение - 20

ж) Ваш вариант - 0

Для улучшения качества обслуживания пользователи хотели бы изменить: - месторасположение библиотеки -20%, книжный фонд -50% техническое оснащение библиотеки – 20%. Немаловажным фактором для пользователей стал интерьер, который составил -10%. График работы не устраивает – 0%, а персонал библиотеки устраивает всех. Ваш вариант ответа - 0%, варианты ответов: все отлично.

На вопрос: *Оцените качества обслуживания по пятибалльной шкале:*

а) (5) - 80 чел., это составило 95%

б) (5+) - 20 чел.-5%

в) (4) – 0 чел. - 0%

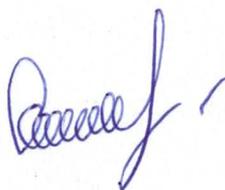
г) (4+) – 0 чел.- 0%

д) (4-) - 0 чел.-0%

е) (0) - 0 чел.-0%.

100 % пользователей считают, что качество обслуживания на высоком уровне.

Ведущий библиотекарь

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'С.В. Читамурова', written in a cursive style.

С.В.Читамурова