



**Министерство культуры
Чеченской Республики
Государственное бюджетное
учреждение
«Республиканская специальная
библиотека для слепых»
(ГБУ «РСБС»)**

ул.8-Марта,41, г. Грозный, 364016
телефон: (8712) 24-23-69, факс: (8712) 24-23-69
e-mail: bibliotekaspec@mail.ru
ОКПО 35085518, ОГРН 1022002546741
ИНН/КПП 2015000864/201501001

**Нохчийн Республикин
культурин министерство
Пачхъалхан бюджетан
учреждени
«Б1аързечарна лерина йолу
республикин библиотека»
(ПБУ «Б1аързечарна лерина
йолу республикин библиотека»)**

8-Мартан ур.,41, Соялжа-Г1ала, 364016
телефон: (8712) 24-23-69, факс: (8712) 24-23-69
e-mail: bibliotekaspec@mail.ru
ОКПО 35085518, ОГРН 1022002546741
ИНН/КПП 2015000864/201501001

Анализ проведенного исследования

За 2 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 40, женщин 60;

Чаще всего к услугам библиотеки обращаются женщины, это составляет 60%, а мужчин 40%.

По роду занятий:

Студенты и школьники -50

Служащие - 10

Пенсионеры - 20

Прочие -20-

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку регулярно обращаются студенты и школьники - 50%, служащие -10%, пенсионеры -20% и прочие -20%.

Результаты анкетирования:

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

а) регулярно - 90

б) иногда - 5

в) редко - 5

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются регулярно – 90%, иногда - 5%, редко - 5%.

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

а) профессиональных - 15

б) образование - 50

в) самообразование - 15

г) досуг - 20

Некоторые респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по два пункта. В основном в библиотеку обращаются для удовлетворения профессиональных потребностей -15%, образовательных потребностей -50%, самообразование составляет – 15%, досуговое чтение –20%. Ваш вариант ответа - 0

На вопрос: *Чем привлекает библиотека?*

а) отношением персонала -60

б) бесплатным обслуживанием -20

в) удобным графиком -20

г) ваш вариант -0

Респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по 2 - 3 варианта. Наибольшее предпочтение пользователи отдали отношению персонала -60%, бесплатному обслуживанию -20%, 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 - 80
- б) иногда-10
- в) очень редко -10
- г) никогда - 0

80% респондентов всегда получают нужную им информацию, иногда – 10 %, очень редко – 10 % и никогда - 0%.

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

- а) интерьер -30
- б) график - 30
- в) книжный фонд -20
- г) место библиотеки - 15
- д) персонал - 0
- е) техническое оснащение – 5
- ж) Ваш вариант - 0

Для улучшения качества обслуживания пользователи хотели бы изменить: - месторасположение библиотеки -15%, книжный фонд -20% техническое оснащение библиотеки – 5%. Немаловажным фактором для пользователей стал интерьер, который составил -30%. График работы не устраивает – 30%, а персонал библиотеки устраивает всех. Ваш вариант ответа - 0%, варианты ответов: все отлично.

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

- а) (5) - 95 чел., это составило 95%

б) (5+) - 5 чел.-5%

в) (4) – 0 чел. - 0%

г) (4+) – 0чел.- 0%

д) (4-) - 0 чел.-0%

е) (0) - 0 чел.-0%.

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

Ведущий библиотекарь

С.В. Читамурова