



**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
Пачхьалкхан бюджетан
учреждени
«БӀаьрзечарна лерина йолу
республикин библиотека»
(ПБУ «БӀаьрзечарна лерина
йолу республикин библиотека»)**

8-Мартан ур.,41, Сольжа-ГӀала, 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 IV квартал 2020 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 20, женщин 80;

Чаще всего к услугам библиотеки обращаются женщины, это составляет 80%, а мужчин 20%.

По роду занятий:

Студенты и школьники - 70

Служащие - 6

Пенсионеры - 2

Прочие -22

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку регулярно обращаются студенты и школьники - 70%, служащие - 6%, пенсионеры - 2% и прочие -22%.

Результаты анкетирования:

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

а) регулярно - 40

б) иногда - 44

в) редко - 16

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются регулярно – 40%, иногда - 44%, редко - 16%.

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

- а) профессиональных - 6
- б) образование - 12
- в) самообразование - 58
- г) досуг – 24
- д) ваш вариант ответа – 0

Некоторые респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по два пункта. В основном в библиотеку обращаются для досугового чтения – 24%, для удовлетворения образовательных потребностей – 12%, самообразование составляет – 58%, профессиональных потребностей - 6%. Ваш вариант ответа – 0

На вопрос: *Чем привлекает библиотека?*

- а) отношением персонала - 47
- б) бесплатным обслуживанием - 35
- в) удобным графиком - 14
- г) ваш вариант – 4

Наибольшее предпочтение пользователи отдали отношению персонала – 47%, бесплатному обслуживанию – 35%, удобному графику - 14%, ваш вариант – 4.

Большое внимание пользователей привлекает профессионализм библиотекарей, график работы имеет немаловажное значения, также пользователей привлекает внимание и бесплатное обслуживание.

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

- а) всегда - 79
- б) иногда - 21
- в) очень редко - 0
- г) никогда - 0

79% респондентов всегда получают нужную им информацию, иногда – 21%, очень редко – 0% и никогда - 0%.

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

- а) интерьер - 5
- б) график – 5
- в) книжный фонд - 36
- г) место библиотеки - 11
- д) персонал - 0
- е) техническое оснащение – 3
- ж) Ваш вариант – 40

Для улучшения качества обслуживания пользователи хотели бы изменить: месторасположение библиотеки - 11%, книжный фонд - 36%, техническое оснащение библиотеки – 3%, интерьер составил - 5%, график работы не устраивает – 5%, персонал библиотеки не устраивает 0%, ваш вариант ответа - 40%, варианты ответов: ничего не нужно менять 13%, все устраивает 27%.

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

- а) (5) – 90 чел. это составило 90%
- б) (5+) – 7 чел. - 7%
- в) (4) – 1 чел. - 1%
- г) (4+) – 2 чел.- 2%
- д) (4-) - 0 чел.-0%
- е) (0) - 0 чел.-0%.

90 % пользователей считают, что качество обслуживания на высоком уровне.

Директор



А.Ш.Басханова