



**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 Республикн
культурин министерство
Пачхьалкхан бюджетан
учреждени**

**«БӀаьрзечарна лерина йолу
республикин библиотека»
(ПБУ «БӀаьрзечарна лерина
йолу республикин библиотека»)**

8-Мартан ур.,41, Соьлжа-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 3 квартал 2021 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.

Результаты анкетирования:

Приняли участие 100 пользователей библиотеки. Из них мужчин - 23, женщин - 77;

Чаще всего к услугам библиотеки обращаются женщины, это составляет 77%, а мужчин 243%.

По роду занятий:

Студенты и школьники - 59

Служащие - 9

Пенсионеры - 2

Прочие - 30

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку регулярно обращаются студенты и школьники - 59%, служащие - 9%, пенсионеры - 2% и прочие - 30%.

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

- а) регулярно - 51
- б) иногда - 37
- в) редко - 12

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются регулярно – 51%, иногда - 37%, редко - 12%.

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

- а) профессиональных - 10
- б) образование - 22
- в) самообразование - 45
- г) досуг - 23

Некоторые респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по два пункта. В основном в библиотеку обращаются для самообразования - 45% досуговое чтение – 23% для образовательных потребностей - 22%, удовлетворения профессиональных потребностей составляет - 10%, ваш вариант ответа – 0

На вопрос: *Чем привлекает библиотека?*

- а) отношением персонала - 53
- б) бесплатным обслуживанием - 33
- в) удобным графиком - 14
- г) ваш вариант - 0

Респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по 2 - 3 варианта. Наибольшее предпочтение пользователи отдали отношению персонала - 53%, бесплатному обслуживанию - 33%, удобному графику - 14%, ваш вариант - 0

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

- а) всегда - 81
- б) иногда - 19
- в) очень редко - 0
- г) никогда - 0

81% респондентов всегда получают нужную им информацию, иногда – 19%, очень редко – 0% и никогда – 0%.

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

- а) интерьер - 15
- б) график - 14
- в) книжный фонд - 28
- г) место библиотеки - 12
- д) персонал - 5
- е) техническое оснащение - 9
- ж) Ваш вариант - 17

Для улучшения качества обслуживания пользователи хотели бы изменить: - месторасположение библиотеки - 12%, книжный фонд - 28% техническое оснащение библиотеки - 9%. Немаловажным фактором для пользователей стал интерьер, который составил - 15%. График работы не устраивает - 14%, персонал библиотеки - 5%. Ваш вариант ответа - 17%, варианты ответов: все отлично.

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

- а) (5) - 88 чел., это составило 88%
- б) (5+) - 9 чел. - 9%
- в) (4) - 3 чел. - 3%
- г) (4+) - 0 чел. - 0%
- д) (4-) - 0 чел. - 0%
- е) (0) - 0 чел. - 0%.

97 % пользователей считают, что качество обслуживания на высоком уровне,
3 % пользователей считают, что качество обслуживания на среднем уровне.

Директор



А. Ш. Басханова