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
«Б1аьрзечарна лерина йолу республикин библиотека»
(ПБУ « Б1аьрзечарна лерина йолу республикин библиотека»)

8-Мартан ур.,41, Соьлжа-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 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 31, женщин 69;

Чаще всего к услугам библиотеки обращаются женщины, это составляет 69%, а мужчин 31%.

По роду занятий:

Студенты и школьники - 61

Служащие - 12

Пенсионеры - 11

Прочие - 16

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку регулярно обращаются студенты и школьники - 61%, служащие - 12%, пенсионеры -11% и прочие -16%.

Результаты анкетирования:

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

а) регулярно - 42

б) иногда - 43

в) редко - 15

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются регулярно – 42%, иногда - 43%, редко - 15%.

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

а) профессиональных - 16

б) образование - 27

в) самообразование - 23

г) досуг – 34

Некоторые респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по два пункта. В основном в библиотеку обращаются для досугового чтения –34%, для удовлетворения образовательных потребностей – 27%, самообразование составляет – 23%, профессиональных потребностей - 16%. Ваш вариант ответа – 0

На вопрос: ***Чем привлекает библиотека?***

а) отношением персонала - 76

б) бесплатным обслуживанием - 30

в) удобным графиком - 14

г) ваш вариант - 0

Наибольшее предпочтение пользователи отдали отношению персонала – 76%, бесплатному обслуживанию – 30%, удобному графику - 14%, ваш вариант – 0.

Пользователей привлекает внимание и профессионализм библиотекарей. Бесплатное обслуживание также имеет немаловажное значение, график работы имеет не большого значения для пользователей.

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

а) всегда - 83

б) иногда - 10

в) очень редко - 7

г) никогда - 0

83% респондентов всегда получают нужную им информацию, иногда – 10 %, очень редко – 7 % и никогда - 0%.

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

а) интерьер - 4

б) график – 5

в) книжный фонд - 34

г) место библиотеки - 5

д) персонал - 2

е) техническое оснащение – 15

ж) Ваш вариант – 37

Для улучшения качества обслуживания пользователи хотели бы изменить: месторасположение библиотеки - 5%, книжный фонд - 34%,

техническое оснащение библиотеки – 15%, интерьер составил - 3%, график работы не устраивает – 5%, персонал библиотеки не устраивает 2%, ваш вариант ответа - 37%, варианты ответов: ничего не нужно менять 16%, все устраивает 21%.

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

а) (5) - 68 чел., это составило 68%

б) (5+) – 0 - 0%

в) (4) –32 – 32%

г) (4+) – 0чел.- 0%

д) (4-) - 0 чел.-0%

е) (0) - 0 чел.-0%.

68 % пользователей считают, что качество обслуживания на высоком уровне.

Директор А.Ш.Басханова