



**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 I 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 21, женщин 79;

Чаще всего к услугам библиотеки обращаются женщины, это составляет 79%, а мужчин 21%.

#### **По роду занятий:**

Студенты и школьники - 69

Служащие - 9

Пенсионеры - 1

Прочие -21

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку регулярно обращаются студенты и школьники - 69%, служащие -9%, пенсионеры -1% и прочие -21%.

### Результаты анкетирования:

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

- а) регулярно - 36
- б) иногда - 45
- в) редко - 19

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются регулярно – 36%, иногда - 45%, редко - 19%.

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

- а) профессиональных - 4
- б) образование - 21
- в) самообразование - 42
- г) досуг – 33

Некоторые респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по два пункта. В основном в библиотеку обращаются для удовлетворения профессиональных потребностей - 4%, образовательных потребностей - 21%, самообразование составляет – 42%, досуговое чтение –33%. Ваш вариант ответа – 0

На вопрос: *Чем привлекает библиотека?*

- а) отношением персонала - 34
- б) бесплатным обслуживанием - 40
- в) удобным графиком - 21
- г) ваш вариант - 5

Наибольшее предпочтение пользователи отдали бесплатному обслуживанию – 40%, отношению персонала - 34%, удобному графику - 21%, ваш вариант – 5.

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 - 74
- б) иногда - 23
- в) очень редко - 3
- г) никогда - 0

74% респондентов всегда получают нужную им информацию, иногда – 23 %, очень редко – 3 % и никогда - 0%.

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

- а) интерьер - 3
- б) график – 5
- в) книжный фонд - 29
- г) место библиотеки - 6
- д) персонал - 2
- е) техническое оснащение – 15
- ж) Ваш вариант – 40

Для улучшения качества обслуживания пользователи хотели бы изменить: - месторасположение библиотеки - 6%, книжный фонд - 29%, техническое оснащение библиотеки – 15%, интерьер составил - 3%, график работы не устраивает – 5%, персонал библиотеки не устраивает 2%, ваш

вариант ответа - 40%, варианты ответов: ничего не нужно менять 19%, все устраивает 21%.

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

а) (5) - 79 чел., это составило 79%

б) (5+) - 14 чел.-14%

в) (4) – 7 чел. - 7%

г) (4+) – 0чел.- 0%

д) (4-) - 0 чел.-0%

е) (0) - 0 чел.-0%.

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

Директор



А.Ш.Басханова