



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 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.

Приняли участие 100 пользователей библиотеки. Из них мужчин 25, женщин 75;

Чаще всего к услугам библиотеки обращаются женщины, это составляет 75%, а мужчин 25%.

#### По роду занятий:

Студенты и школьники – 71

Служащие – 7

Пенсионеры – 2

Прочие – 20

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку регулярно обращаются студенты и школьники – 71%, служащие – 7%, пенсионеры – 2% и прочие – 20%.

### Результаты анкетирования:

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

- а) регулярно – 35
- б) иногда – 50
- в) редко – 15

В основном из опрошенных респондентов в библиотеку обращаются регулярно – 35%, иногда – 50%, редко – 15%.

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

- а) профессиональных – 9
- б) образование – 18
- в) самообразование – 52
- г) досуг – 21

Некоторые респонденты, отвечая на этот вопрос, отметили по два пункта. В основном в библиотеку обращаются для удовлетворения профессиональных потребностей – 9%, образовательных потребностей – 18%, самообразование составляет – 52%, досуговое чтение – 21%.

На вопрос: *Чем привлекает библиотека?*

- а) отношением персонала – 41
- б) бесплатным обслуживанием – 37
- в) удобным графиком – 18
- г) ваш вариант – 4

Наибольшее предпочтение пользователи отдали отношению персонала – 41%, бесплатному обслуживанию – 37%, удобному графику – 18%, ваш вариант – 4.

Пользователей привлекает внимание и профессионализм библиотекарей. Бесплатное обслуживание, график работы также имеют немаловажное значение для пользователей библиотеки.

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

- а) всегда – 83
- б) иногда – 17

в) очень редко – 0

г) никогда – 0

83% респондентов всегда получают нужную им информацию, иногда – 17 %, очень редко – 0 % и никогда – 0%.

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

а) интерьер – 7

б) график – 2

в) книжный фонд – 22

г) место библиотеки – 9

д) персонал – 1

е) техническое оснащение – 5

ж) Ваш вариант – 54

Для улучшения качества обслуживания пользователи хотели бы изменить: месторасположение библиотеки – 9%, книжный фонд – 22%, техническое оснащение библиотеки – 5%, интерьер составил – 7%, график работы не устраивает – 2%, персонал библиотеки не устраивает 1%, ваш вариант ответа – 54%, варианты ответов: ничего не нужно менять 23%, все устраивает – 31%.

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

а) (5) – 100 чел., это составило – 100%

б) (5+) – 0 чел. – 0%

в) (4) – 0 чел. – 0%

г) (4+) – 0 чел. – 0%

д) (4-) – 0 чел. – 0%

е) (0) – 0 чел. – 0%.

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

Директор



А.Ш.Басханова