

**Результаты независимой оценки качества услуг, предоставляемых
ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
за 3 квартал 2018 года**

В исследовании приняли участие 32 пользователя, которым было предложено ответить на 16 вопросов для оценки качества работы библиотеки.

На первый вопрос: «Как вы оцениваете местонахождение библиотеки?» 91 % опрошенных считает, что до библиотеки можно добраться на общественном транспорте, 9 % респондентов ответили, что месторасположение библиотеки удачное, в пешеходной доступности.

Для 100 % респондентов режим работы библиотеки удобен. Перечень, предлагаемых библиотекой услуг устраивает 100% респондентов.

Работу на отлично и хорошо в совокупности оценили 100% пользователей, которые удовлетворены работой сотрудников библиотеки.

Для определения уровня информирования о новых мероприятиях библиотеки 100% респондентов ответили, что они достаточно проинформированы.

Электронными ресурсами библиотеки (электронным каталогом, базами данных периодических изданий, удаленными базами данных) пользуются 94 % респондентов, 3 % - не пользуются, ещё 3% ничего не знают об электронных ресурсах библиотеки.

Сайт является важной и неотъемлемой частью системы обслуживания пользователей современной библиотеки. На вопрос «Устраивает ли Вас навигация по сайту библиотеки?» 91% респондентов ответили «да», в то же время 9% респондентов затруднились ответить. Информация на сайте устраивает 94 % опрошенных, 7% - не устраивает.

Оперативность обслуживания пользователей 97 % респондентов оценили, как быструю, 3 % - за приемлемый срок.

Респондентам предлагалось также оценить готовность сотрудников оказать помощь в проблемной ситуации. Отвечая на вопрос 100% респондентов отметили отзывчивость по отношению к посетителям.

Уровень компетентности сотрудников библиотеки на отлично и хорошо в совокупности оценили 100% пользователей.

Комфортными условиями для себя считают 100% исследуемых.

Следующий вопрос пользователям «Знаете ли Вы, что в библиотеку можно обратиться за любой жизненно важной, нужной Вам информацией?» дал такие результаты:

- да ответило – 94 %;
- нет ответило – 6 %.

Категория респондентов, принявших участие в оценке качества работы библиотеки и оказания библиотечно-информационных услуг распределилась следующим образом:

- женщины – 72%;
- мужчины – 28%;
- до 14 лет – 9%;
- от 15 до 30 лет – 75%;
- свыше 30 лет – 16%.

Из числа исследуемых высшее образование имеет 41 %, среднее – 41 %, неполное среднее – 9 %, среднее специальное – 6%, неполное высшее – 3%.