

**Результаты независимой оценки качества услуг, предоставляемых
ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
за 2 квартал 2018 года**

Во втором квартале 2018 года исследованию приняли участие 30 пользователей, которым было предложено ответить на 14 вопросов для оценки качества работы библиотеки.

На первый вопрос: «Как вы оцениваете местонахождение библиотеки?» 90% респондентов ответили, что удачное, в пешеходной доступности, 10 % считают, что до библиотеки можно добраться на общественном транспорте.

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 83 % респондентов, 17 % - не пользуются.

Оперативность обслуживания пользователей 83 % респондентов оценили, как быструю, 17 % - 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 – 90 %;
- нет ответило – 10 %.

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

- женщины – 60%;
- мужчины – 40%;
- до 14 лет – 7%;
- от 15 до 30 лет – 70%;
- свыше 30 лет – 23%.

Из числа исследуемых высшее образование имеет 47 %, среднее специальное – 20%, среднее – 23 %, неполное среднее – 10%.