

**Результаты независимой оценки качества услуг, предоставляемых
ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
за 1 квартал 2018 года**

В 1 квартале 2018 года в исследовании приняли участие 24 пользователя, которым было предложено ответить на 14 вопросов для оценки качества работы библиотеки.

На первый вопрос: «Как вы оцениваете местонахождение библиотеки?» 83% респондентов ответили, что удачное, в пешеходной доступности, 17 % считают, что до библиотеки можно добраться на общественном транспорте.

Для 96% респондентов удобен режим работы библиотеки, а 4% - советуют сделать выходной день в будние дни. При этом 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 респонденты ответили так: 92 % достаточно информированы, 8 % – затрудняются ответить.

Электронными ресурсами библиотеки (электронным каталогом, базами данных периодических изданий, удаленными базами данных) пользуются 79% респондентов, 21% - не пользуются.

Оперативность обслуживания пользователей 92% респондентов оценили, как быструю, 8% - 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 100% респондентов оценили на отлично (пять).

Комфортными условиями для себя считают 100% исследуемых. Один респондент в комментариях отметил, что в библиотеке очень красиво.

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

- да ответило – 92 %;
- нет ответило – 8%.

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

- женщины – 67%;
- мужчины – 33%;
- от 15 до 30 лет – 58%;
- свыше 30 лет – 42%.

Из числа исследуемых высшее образование имеет 46%, среднее специальное – 25%, среднее – 17%, неполное среднее – 12%.