

## ОТЧЕТ

### по результатам мониторинга

#### **«Удовлетворенность граждан качеством и доступностью услуг предоставляемых КГБУ «Камчатская краевая детская библиотека им. В. Кручины» за 2020 год**

Данный отчет является итогом работы, проведенной специалистами учреждения в период с 14 сентября по 06 декабря 2020 года. Главной целью мониторинга является изучение мнения пользователей библиотеки о качестве предоставляемых услуг.

Основными задачами, решаемыми в ходе проведения социологического опроса пользователей, являются:

- Исследование уровня информированности населения о предоставляемых услугах учреждений культуры, уровень открытости и доступности информации об учреждении;
- Оценка пользователями комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения;
- Оценка пользователями компетентности, доброжелательности и вежливости работников учреждения культуры;
- Оценка пользователями удовлетворенности качеством оказания услуг.

В соответствии с основными задачами была разработана анкета, респондентам предлагалось ответить на 10 вопросов.

В анкетировании в общей сложности приняли участие 151 человек.

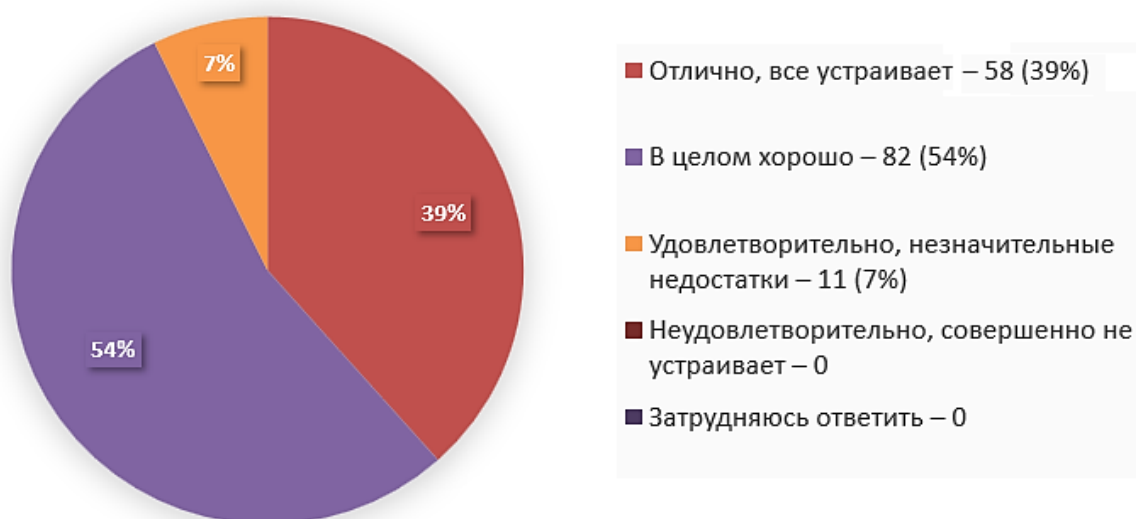
1. При ответе на первый вопрос «Оцените комфортность условий пребывания в библиотеке» 80% респондентов положительно оценивают условия пребывания в учреждении (34% респондентов выбрали ответ «отлично»; 46% – «в целом хорошо», 14% отметили незначительные недостатки в организации комфортных условий), 2% неудовлетворительно оценили условия пребывания в библиотеке.

## Оцените комфортность условий пребывания в библиотеке

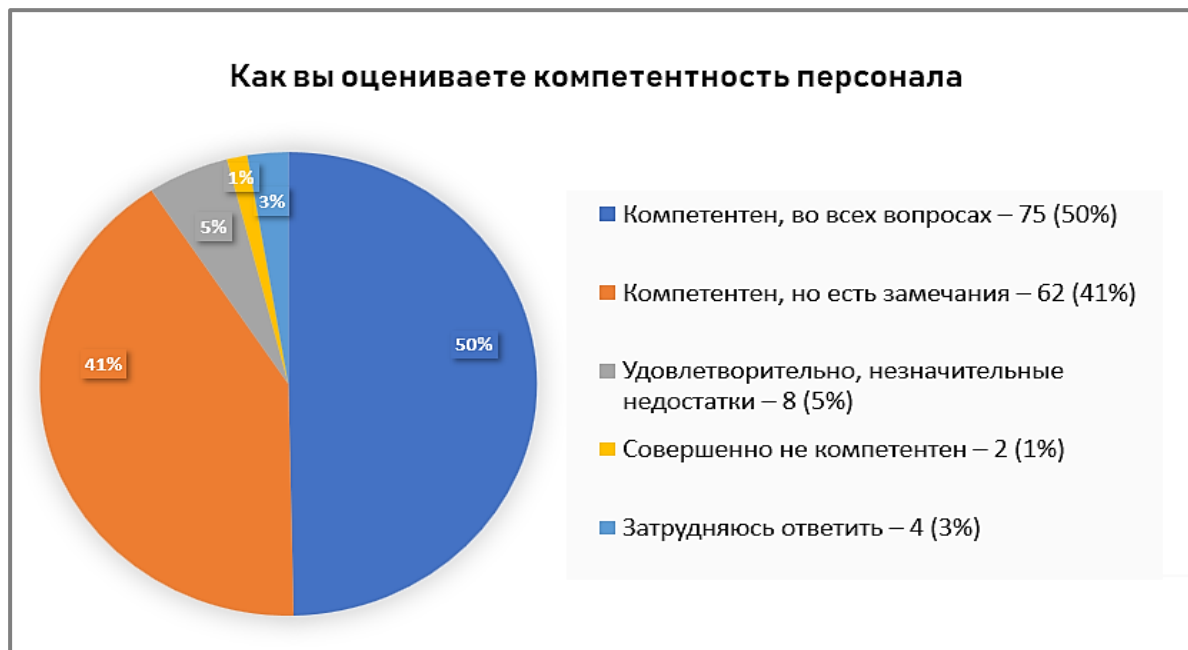


2. Доброжелательность и вежливость персонала высоко оценили 93% респондентов (39% респондентов поставили оценку «отлично», «в целом хорошо» отметили 54%), 7% – «удовлетворительно, незначительные недостатки».

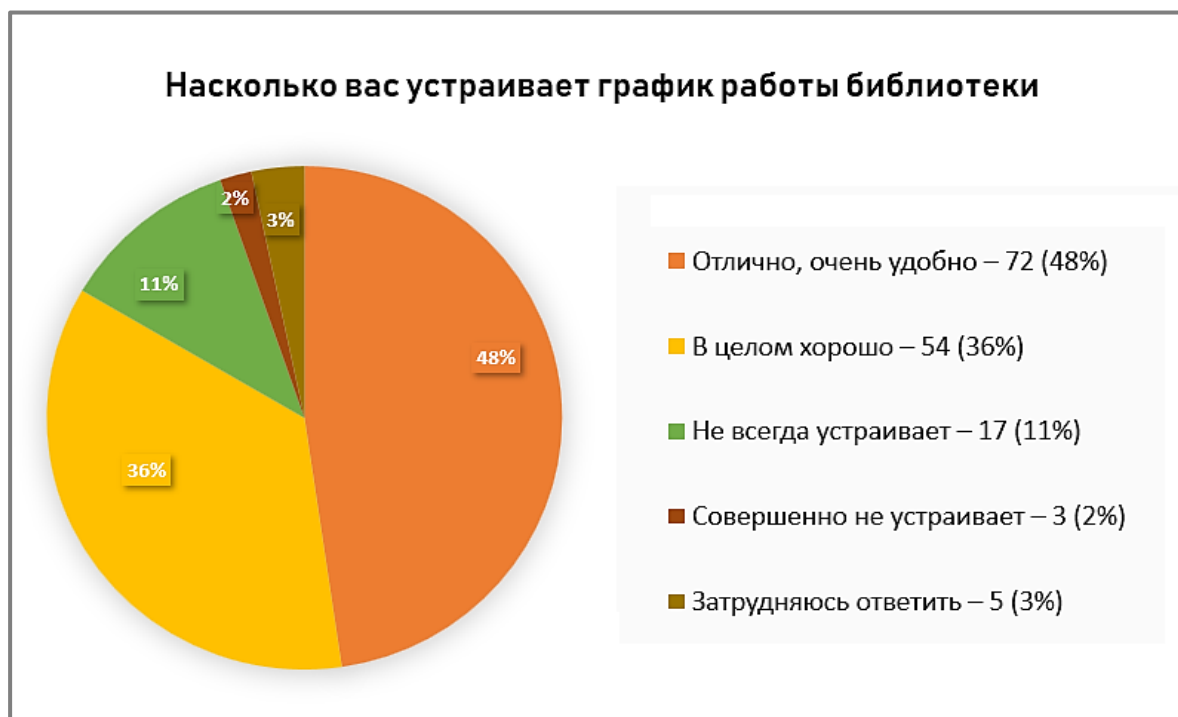
## Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала



3. Компетентность персонала положительно оценили 91% респондентов (50% оценили компетентность персонала на «отлично», 41% поставили отметку «в целом хорошо»). Незначительные недостатки отметили 5%. «Неудовлетворительно» – 1% (2 человека).



4. На вопрос «Насколько вас устраивает график работы библиотеки?» 84% ответили положительно (48% ответили «отлично, очень удобно», 36% поставили отметку «в целом хорошо»). Не всегда устраивает 11%, совершенно не устраивает график 1% (3 человека).



5. В основном положительную оценку качеству и полноте информации об организации и ее услугах, размещенной на официальном сайте библиотеки поставили 72% респондентов (27% – «полностью устраивает», 45% – «частично устраивает», удовлетворительно – 20%). Неудовлетворительно оценивают качество информации 3% отвечающих, 5% отвечающих затруднились ответить.



6. На вопрос, «Из каких источников вы получаете информацию о проходящих в библиотеке мероприятиях?» респонденты ответили: сайт библиотеки – 32% (48 человек), социальные сети – 36% (55 человек), не могут найти необходимую информацию – 17% (26 человек), используют другие источники для получения информации – 13% (19 человек), затруднились дать ответ 2% (3 человека).

В комментариях респонденты также отметили: афиши библиотеки, портал культуры, знакомые, раздаточные материалы, СМИ, группа WhatsApp.

### Из каких источников вы получаете информацию о проходящих в библиотеке мероприятиях

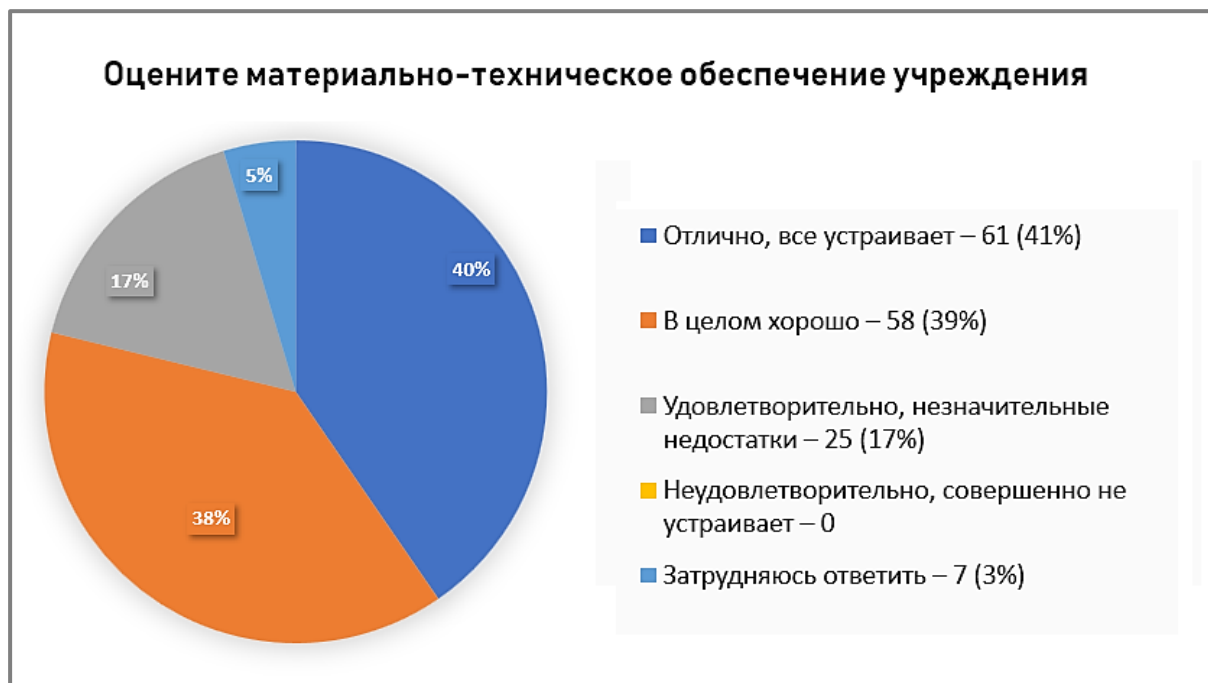


7. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой на сайте, отмечают 69% респондентов (в том числе и с помощью мобильных устройств) (29% выбрали ответ «отлично», 40% – «в целом хорошо»), незначительные недостатки заметили 18% опрошенных, 11% затруднились ответить, 2% респондентов совершенно не устраивают электронные сервисы библиотеки.

### Оцените качество и удобство использования электронных ресурсов, размещенных на сайте библиотеки



8. На вопрос «Оцените материально-техническое обеспечение учреждения культуры» получено 80% положительных ответов. Из них 41% ответили «отлично», 39% – «в целом хорошо», удовлетворительно - 17%. «Неудовлетворительно» – 0%, затруднились ответить 3% (7 человек).



9. Респондентов попросили оценить доступность библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения. Хорошую доступность библиотеки отметили 76% (высокая доступность – 32%, относительная доступность – 44%).

Недочеты в организации работы библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения отметили 12% (19 человек), плохую доступность 3% (5 человек). Не смогли ответить на этот вопрос 9% (13 человек).



10. В целях реализации плана мероприятий по противодействию коррупции в учреждении пользователям было предложено ответить на вопрос «Сталкивались ли Вы в текущем году с проявлениями коррупции в учреждении?» Ответы респондентов распределились следующим образом: никогда – 94 % (142 человека), не смогли ответить на этот вопрос 6% (9 человек). Других ответов о фактах проявления коррупции в учреждении не зафиксировано.



Результаты мониторинга свидетельствуют, что пользователи в целом положительно оценивают деятельность учреждения и удовлетворены качеством предоставляемых услуг, компетентностью сотрудников, комфортом пребывания и доступностью учреждения.

Наименьший положительный процент ответов получен на вопрос № 7 «Оцените качество и удобство использования электронных ресурсов, размещенных на сайте библиотеки», который составил 69%. Это свидетельствует о недостаточном разнообразии и качестве оказываемых услуг, необходимо тщательно изучить информационные запросы пользователей и расширить электронные сервисы учреждения.