

## Аналитическая записка по результатам опроса пользователей об удовлетворенности качеством и доступностью услуг в 2020г.

Ежегодный опрос пользователей об удовлетворенности качеством и доступностью услуг является обязательным требованием учредителя. В октябре отчетного года на сайте учреждения размещена анкета «Услуги учреждений культуры». В анкетировании приняли участие 174 респондента, из них служащих – 9,4%, школьников – 9,4%, рабочих – 8,2%, студентов и других категорий пользователей – 2,1%. Больше количество респондентов относит себя к возрастной группе 35-44 лет – 26,9%, 25,2% – молодежи, 21,0% – старшему поколению. Услуги библиотеки, по представленным вариантам, респонденты оценивали как «удовлетворен», «частично удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить». 92,0% респондентов отметили удовлетворенность компетентностью и уровнем профессионализма сотрудников учреждения; 90,2 % отметили высокое качество предоставляемых услуг; техническим оснащением учреждения удовлетворены – 67,2%, частично удовлетворены – 19%, не удовлетворены – 5,8%, 8% – испытывали затруднение в ответе на данный вопрос.

В целях анализа спроса и предложений в сфере культуры, респондентам было предложено отметить наиболее востребованные услуги (массовые праздники, услуги библиотек, концерты эстрадных исполнителей, театральные спектакли, показ кино, работа кружков, клубов по интересам для взрослых и др.). Жители города - активные участники всех городских мероприятий, проводимых на различных площадках, – 15,1% респондентов отметили востребованность массовых праздников. Библиотеки города выступают полноправными партнерами городских учреждений культуры, включаясь в их организацию и проведение. Литературные площадки, книжные выставки, мастер-классы, конкурсы и викторины имеют свою аудиторию. Востребованность услуг предоставляемых библиотекой отметили 18,2% принявших участие в анкетировании, 6% отметили востребованность музейных экспозиций. Участие всех учреждений культуры в организации и проведении массовых праздников позволяет раскрыть жителям весь спектр услуг оказываемых ими, привлечь новых участников, зрителей, читателей.

По результатам анкетирования 48,9% респондентов посещают учреждения культуры один раз в месяц, 37,4% – один раз в месяц и только 0,6% – один раз в год.

Выводы: профессионализм сотрудников, расширение перечня оказываемых услуг, участие в городских мероприятиях и использование различных форм и методов привлечения внимания к деятельности библиотек, несомненно, позволяет увеличить охват целевой аудитории и привлечь больше потенциальных пользователей.