

**Отчет о проведенном выборочном опросе (анкетировании) посетителей  
Муниципального бюджетного учреждения культуры Камышловского  
городского округа «Камышловский краеведческий музей» об их  
удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг в  
2021 году**

Для определения показателя «Уровень удовлетворенности пользователей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей» качеством и доступностью предоставляемых услуг» учреждение проводило анкетирование участников массовых мероприятий, проводимых музеем, экскурсионных программ в составе организованных групп, индивидуальных посетителей и участников музейных образовательных программ в течение 2021 года. Для проведения опроса разработана анкета (см. приложение).

В 2021 году анкетирование было проведено среди 100 респондентов – посетителей Камышловского краеведческого музея разных возрастных групп.

**Содержание вопросов и результаты анкетирования следующие:**

**1. Доступность и актуальность информации о музее, размещенной в музее и на его территории:**

Отлично – 53 респондента (53 %);

В целом хорошо - 47 (47 %);

Удовлетворительно (незначительные недостатки) - 0 (0 %);

Плохо (много недостатков) - 0 (0 %);

Неудовлетворительно (совершенно не устраивает) – 0 (0 %).

Вывод: 100 % опрошенных положительно оценивают доступность и актуальность информации о музее, размещенной в музее и на его территории.

В 2021 году информация о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения и официальных группах музея в социальных сетях обновлялась не реже 1 раза в 2 недели.

**2. Комфортность условий пребывания в музее:**

Отлично - 51 респондентов (51 %);

В целом хорошо - 48 (48 %);

Удовлетворительно (незначительные недостатки) - 1 (1 %);

Плохо (много недостатков) - 0 (0 %);

Неудовлетворительно (совершенно не устраивает) – 0 (0 %).

Вывод: 99 % опрошенных посетителей удовлетворены комфортностью условий пребывания в музее.

В 2021 году провели ревизию освещения и полностью заменили лампы освещения в двух экспозиционных залах и в большом выставочном зале на новые светодиодные.

**3. Удобство графика работы музея:**

Отлично - 57 респондентов (57 %);

В целом хорошо - 43 (43 %);

Удовлетворительно (незначительные недостатки) - 0 (0 %);

Плохо (много недостатков) - 0 (0 %);

Неудовлетворительно (совершенно не устраивает) – 0 (0 %).

Вывод: 100 % опрошенных посетителей удовлетворены графиком работы музея.

Музей работает шесть дней в неделю: в понедельник-четверг с 9.00 до 18.00 час;

в пятницу с 9.00 до 17.00 час;

в субботу с 10.00 до 16.00 час;

в воскресенье — выходной;

перерыв с 12.00 до 13.00 час.

В первый и третий четверг месяца музей открыт с 9.00 до 20.00 час. для вечернего семейного посещения.

#### **4. Доступность услуг для инвалидов:**

Отлично -12 респондентов (12 %);

В целом хорошо - 50 (50 %);

Удовлетворительно (незначительные недостатки) - 38 (38 %);

Плохо (много недостатков) - 0 (0 %);

Неудовлетворительно (совершенно не устраивает) – 0 (0 %).

Вывод: 62 % посетителей, принявших участие в опросе, положительно оценивают доступность услуг для инвалидов, 38 % опрошенных посетителей отмечают незначительные недостатки.

В 2021 году обновлена разметка ступеней центрального входа в здание музея.

#### **5. Доброжелательность и вежливость персонала музея:**

Отлично - 89 респондентов (89 %);

В целом хорошо - 11 (11 %);

Удовлетворительно (незначительные недостатки) - 0 (0 %);

Плохо (много недостатков) - 0 (0 %);

Неудовлетворительно (совершенно не устраивает) – 0 (0 %).

Вывод: 100 % посетителей, принявших участие в опросе, удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости персонала музея.

#### **6. Компетентность персонала музея:**

Отлично - 86 респондентов (86 %);

В целом хорошо - 14 (14 %);

Удовлетворительно (незначительные недостатки) - 0 (0 %);

Плохо (много недостатков) - 0 (0 %);

Неудовлетворительно (совершенно не устраивает) – 0 (0 %);

Вывод: 100 % посетителей, принявших участие в опросе, высоко оценивают и в целом удовлетворены уровнем профессиональной компетентности персонала музея.

#### **7. Удовлетворенность качеством оказания услуг музея в целом:**

Отлично - 67 респондентов (67 %);

В целом хорошо - 33 (33 %);

Удовлетворительно (незначительные недостатки) - 0 (0 %);

Плохо (много недостатков) - 0 (0 %);

Неудовлетворительно (совершенно не устраивает) – 0 (0 %).



## АНКЕТА ПОСЕТИТЕЛЯ МУЗЕЯ

*Пожалуйста, оцените деятельность музея по следующим параметрам:*

1. **Доступность и актуальность информации о музее, размещенной в музее и на его территории:**
  - Отлично
  - В целом хорошо
  - Удовлетворительно (незначительные недостатки)
  - Плохо (много недостатков)
  - Неудовлетворительно (совершенно не устраивает)
2. **Комфортность условий пребывания в музее:**
  - Отлично
  - В целом хорошо
  - Удовлетворительно (незначительные недостатки)
  - Плохо (много недостатков)
  - Неудовлетворительно (совершенно не устраивает)
3. **Удобство графика работы музея:**
  - Отлично
  - В целом хорошо
  - Удовлетворительно (незначительные недостатки)
  - Плохо (много недостатков)
  - Неудовлетворительно (совершенно не устраивает)
4. **Доступность услуг для инвалидов:**
  - Отлично
  - В целом хорошо
  - Удовлетворительно (незначительные недостатки)
  - Плохо (много недостатков)
  - Неудовлетворительно (совершенно не устраивает)
5. **Доброжелательность и вежливость персонала музея:**
  - Отлично
  - В целом хорошо
  - Удовлетворительно (незначительные недостатки)
  - Плохо (много недостатков)
  - Неудовлетворительно (совершенно не устраивает)
6. **Компетентность персонала музея:**
  - Отлично
  - В целом хорошо
  - Удовлетворительно (незначительные недостатки)
  - Плохо (много недостатков)
  - Неудовлетворительно (совершенно не устраивает)

**7. Удовлетворенность качеством оказания услуг музея в целом:**

- Отлично
- В целом хорошо
- Удовлетворительно (незначительные недостатки)
- Плохо (много недостатков)
- Неудовлетворительно (совершенно не устраивает)

*Укажите, пожалуйста, данные о себе:*

**Ваш пол**

- Мужской
- Женский

**Ваш возраст**

- От 16 -29
- От 30 – 54
- От 55 и старше

**Ваш род занятий**

- Студент
- Работающий
- Пенсионер
- Другое \_\_\_\_\_

**Порекомендуете ли вы посетить наш музей своим друзьям и знакомым?**

- Да
- Нет