

Анализ
результатов проведения анкетирования по изучению
«Удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Мариинского муниципального района»
в 2015 году

Управлением культуры администрации Мариинского муниципального района проведен социологический опрос населения с целью определения удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры для формирования оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Мариинского муниципального района.

Анкетирование проводилось в учреждениях культуры путем заполнения бланков анкеты, разработанных управлением культуры администрации Мариинского муниципального района.

С целью детального изучения качества предоставления услуг учреждениями культуры в 2015 году были разработаны 4 анкеты: для библиотек, для клубных учреждений, для музеев и для МАУК КДЦ «Юбилейный».

В общей сложности было опрошено 1516 человек в 15 учреждениях, подведомственных Управлению культуры Мариинского муниципального района и 29 филиалах учреждений:

1. МАУК «Юбилейный»
2. МАУК «Центр ремесел и промыслов»
3. МБУК «Информационно-методический центр»
4. МБУК КДО «Праздник»
5. МБУК КДЦ «Творчество»
6. МБУК «РДК»
7. МБУК «Калининский СДК»
8. МБУК «Белогородский СДК»
9. МБУК «Красноорловский СДК»
10. МБУК «Малопесчанский СДК»
11. МБУК «Суловский СДК»
12. МБУК «Николаевский СДК»
13. МБУК «Благовещенский СДК»
14. МБУК «ЦБС Мариинского муниципального района»
15. МБУК «Музей-заповедник Мариинск исторический»

Возрастная категория: количество опрошенных в возрасте до 18 лет – 283 (18,66%), в возрасте от 19 до 29 лет - 263 (17,35%), от 30 до 39 лет – 320 (21,11%), от 40 до 49 лет – 285 (18,8%), от 50 до 59 лет – 248 (16,36%), от 60 лет и старше – 117 (7,72%)

По образованию:

Высшее – 245

Среднее специальное – 683

Полное (общее) среднее – 298

Неполное среднее - 290

Социальная категория:

Учащиеся, студенты – 337

Рабочие – 326

Служащие – 297

Предприниматели – 61

Домохозяйки – 105

Временно неработающие – 128

Пенсионеры – 251

Другое – 11

Проведя анкетирование среди посетителей МАУК «КДЦ «Юбилейный» получены следующие результаты (необходимо было оценить по пятибалльной шкале степень удовлетворенности по критериям):

- Информирование о предстоящих фильмах: удовлетворены по критерию на 98,2%. Большая часть опрошенных (51,3%) оценили уровень информирования о предстоящих фильмах на «отлично», 36,3% опрошенных оценили на «4», 11,2% - на «3», не удовлетворены по критерию 1,2%;

- Разнообразие репертуара: 44% полностью удовлетворены разнообразием фильмов, 50% респондентов оценивают разнообразие репертуара на «хорошо», на «3» репертуар кинотеатра оценили 6%;

- Комфортность стоимости услуги: 38% опрошенных посетителей дали наивысшую оценку комфортности стоимости услуги, 59% оценили данный критерий на «4», 2,5% - на «3», не удовлетворены 0,5%;

- Уровень комфортности пребывания в учреждении: 51% оценили на «отлично», 45% считают уровень комфортности учреждения хорошим, 4% оценили критерий на «3» балла;

- Обеспечение безопасности: 100% респондентов считают обеспечение безопасности в учреждении отличным

- Удовлетворенность проведением мероприятий: 60% поставили наивысшую оценку проведения мероприятий, 40% оценили на «хорошо».

В ходе анкетирования была выявлена удовлетворенность посетителей работой музеев города Мариинска (Краеведческий музей, Литературно-мемориальный Дом-музей В. А. Чивилихина, музей «Береста Сибири») по различным аспектам обслуживания:

- выставочный фонд (разнообразие, наполняемость): 99% удовлетворены в полной мере или частично и 1% не удовлетворены

- персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) – удовлетворены в полной мере 100%

- условия доступа в музей (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.) 98% удовлетворены в полной мере или частично, 2% не удовлетворены

- место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура музея) 99,5% полностью или частично удовлетворены, 0,5% не удовлетворены

- открытость и доступность информации о музее, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме 100% удовлетворены полностью или частично
- техническое оснащение музея 70% удовлетворены в полной мере, 24% частично удовлетворены и 6% не удовлетворены
- порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы музея 99% удовлетворены полностью или частично и 1% не удовлетворены
- услуги музея (разнообразие выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) 100 % удовлетворены в полной мере или частично
- стоимость услуг, предоставляемых музеем 100% удовлетворены полностью или частично

Анализ состояния культурного обслуживания и качества предлагаемых услуг подтвердил удовлетворенность населения предлагаемыми услугами.

МАУК КДЦ «Юбилейный» 96%

МАУК «Центр ремесел и промыслов» 96%

МБУК «Информационно-методический центр» 96%

МБУК КДО «Праздник» 96%

МБУК «КДЦ «Творчество» 90%

МБУК «РДК» 96%

МБУК «Калининский СДК» 97%

МБУК «Белгородский СДК» 95%

МБУК «Красноорловский СДК» 97%

МБУК «Малопесчанский СДК» 96%

МБУК «Суловский СДК» 94%

МБУК «Николаевский СДК» 93%

МБУК «Благовещенский СДК» 95%

МБУК «ЦБС Мариинского муниципального района» 98%

МБУК «Музей – заповедник Мариинск исторический» 96%

Индекс удовлетворенности потребителей качеством предоставляемой услуги по Мариинскому муниципальному району 95%.

Начальник
управления культуры

М.Б. Мезенцева