

Анализ мониторинга посетителей учреждения культуры

1. На вопрос «Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?» получено больше ответов «Да», чем «Нет»
2. Причины, мешающие посещать учреждение культуры чаще:
 - Отдаленность от дома
 - Состояние здоровья
 - Недостаток свободного времени
 - Усталость после работы
 - Режим работы учреждения
 - Недостатки в работе учреждения
 - Другое
3. Среди недостатков в работе учреждения были высказаны такие мнения:
 - Отсутствие покрытия на лестнице, скользкая лестница
 - Недоступность стоимости услуг
 - Ограниченное число бюджетных мест
 - Недостаточно информации по сайту
4. При опросе охвачены все категории населения жилого района Красный Абакан

Отчет
о проведении мониторинга среди сотрудников
МБУК «КДЦ «Красный Абакан»

«Удовлетворенность населения г. Абакана качеством предоставляемых услуг в сфере культуры»

Цель проведения мониторинга – принятие эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания населения.

Для анализа использовались данные 25 анкет респондентов (сотрудники учреждения).

На приведенных ниже таблицах представлена информация, полученная в результате мониторинга.

Таблица 1. На ваш взгляд, что наиболее важно (оценка в графе «Важность»)

Вопрос	Важность		
	важный	не очень важный	абсолютно не важный
1.Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	100%	0%	0%
2.Место оказания услуг	100%	0%	0%
3.Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах	100%	0%	0%
4.Техническое оснащение учреждения культуры	100%	0%	0%
5. Персонал, оказывающий услуги	100%	0%	0%
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	100%	0%	0%
7.Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры	100%	0%	0%
8.Услуги учреждения культуры (разнообразие репертуара, выставок)	100%	0%	0%

Среднее значение показателя «Важный» - 100%

Среднее значение показателя «Не очень важный» - 0%

Среднее значение показателя «абсолютно не важный» - 0%

Данный мониторинг выявил высокую степень «Важности» для сотрудников МБУК «КДЦ «Красный Абакан» каждого из перечисленного аспекта обслуживания.

Отчет составила:

Менеджер по культурно – массовому досугу

Мункина Т.А.

Отчет

о проведении мониторинга среди посетителей МБУК «КДЦ «Красный Абакан» «Удовлетворенность населения г. Абакана качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и искусства, архивного дела»

Цель проведения мониторинга – оценить отдельные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры и искусства и степень удовлетворенности населения республики качеством услуг, предоставляемых МБУК «КДЦ «Красный Абакан», а также выделить наиболее важные критерии деятельности учреждения с позиции потребителей.

Для анализа использовались данные 100 анкет респондентов.

На приведенных ниже таблицах представлена информация, полученная в результате мониторинга.

Таблица 1. Удовлетворенность качеством предоставления услуг МБУК «КДЦ «Красный Абакан»

Вопрос	Важность			Удовлетворенность		
	Важный	Не очень важный	Абсолютно неважный	Удовлетворен полностью	Не совсем удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
Условие доступа в учреждение культуры	97%	3%	0%	93%	7%	0%
Место оказания услуг	98%	2%	0%	93%	7%	0%
Открытость и доступность информации об учреждении	100%	0%	0%	96%	4%	0%
Техническое оснащение учреждения культуры	100%	0%	0%	93%	7%	0%
Оценка действий персонала по оказанию услуги	97%	3%	0%	98%	2%	0%
Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений	100%	0%	0%	96%	4%	0%
Доступность стоимости услуг	100%	0%	0%	82%	14%	4%
Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры	99%	1%	0%	93%	3%	4%

Среднее значение показателя «Удовлетворен полностью» - 93%

Среднее значение показателя «Не совсем удовлетворен» - 6%

Среднее значение показателя «Совершенно не удовлетворен» - 1%

Таблица 2. Желали ли Вы чаще посещать данное учреждение культуры

Да	95%
Нет	5%

95% - 95 респондента желают посещать чаще МБУК «КДЦ «Красный Абакан»

5% - 5 респондентов не желают посещать чаще МБУК «КДЦ «Красный Абакан»

Таблица 3. Что вам мешает чаще посещать МБУК «КДЦ «Красный Абакан»

Отдаленность от дома	21%
Состояние здоровья	7%
Недостаток свободного времени	56%
Усталость после работы	16%
Режим работы учреждения	0%
Недостатки в работе учреждения	0%
Другое	0%

Таблица 4. Общая информация о респонденте

Ваш пол							
мужской				женский			
25%				75%			
Ваш возраст							
14-18 лет	19-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60 лет и старше		
18	22	25	18	5	12		
Ваше место жительства							
Город Абакан		Республика Хакасия (город)		Республика Хакасия (сельский населенный пункт)		Другие регионы РФ	
98%		0%		2%		0%	
Социальная категория							
студент, учащийся	рабочий	служащий	предприниматель	домохозяйка	временно неработающий	пенсионер	другое
15%	21%	24%	13%	15%	0%	12%	0%
Образование							
Высшее		Среднее специальное		Полное (общее) среднее		Неполное среднее	
57%		29%		9%		1%	
						Начальное	
						4%	

Данный мониторинг выявил высокую степень удовлетворенности горожан услугами, оказываемыми Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Красный Абакан». В общей сложности 93% респондентов выразили оценку «удовлетворен полностью»

Отчет составила:

Менеджер по культурно – массовому досугу

Мункина Т.А.