

Анализ социологического опроса **«Удовлетворенность потребителей качеством работы муниципальных учреждений культуры Камышловского района»**

Для определения степени удовлетворенности потребителей качеством работы муниципальных учреждений культуры Камышловского района в декабре 2015 года был проведен социологический опрос среди общественности.

Мониторинг осуществлялся методом опроса.

Социологический опрос общественности проводился в Камышловском районе среди специалистов учреждений культуры центров сельских поселений, входящих в состав МО Камышловский муниципальный район, специалистов учреждений дополнительного образования, обращающихся в методический центр. Всего приняли участие в опросе 30 человек (29 женщин и 1 мужчина; 7% в возрасте 20-30 лет, 20% в возрасте 31-40 лет, 37% - 41-50 лет, 35% - 51-60 лет, 3% - 61 и старше).

При оценивании показателя открытость и информационная доступность были получены следующие данные:

- 60% опрошенных пользуются Интернет-сайтом методического центра. По их мнению, сайт методического центра содержит полную и достоверную информацию, они оценили этот показатель на 7 баллов (66,7%), на 6 баллов (16,7%), на 5 баллов (16,7%). На сайте учреждения есть контактные данные: 94,4% респондентов оценили этот показатель на 7 балл, 5,6% - на 5 баллов. 94,4% опрошенных считают, что на сайте методического центра информация о сотрудниках центра представлена на высоком уровне (7 баллов), 5,6% оценили этот показатель на 6 баллов.

- 80% опрошенных не обращались в администрацию методического центра с письменным или устным обращением, жалобой. 20% обращались с устным обращением, имели возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращения.

При оценивании показателя «удовлетворенность качеством услуги» получена следующая статистическая информация:

- 80% опрошенных удовлетворены работой методического центра в сфере библиотечного дела на 7 баллов, 16,7% на 6 баллов, 3,3% на 5 баллов.

- 56,7% опрошенных удовлетворены работой методического центра в части методической, информационной работой в сфере культуры на 7 баллов, 20% на 6 баллов, 20% на 5 баллов и 3,3% на 3 балла. Респонденты отмечают, что не всегда своевременно предоставляется информация о мероприятиях, следовательно, нет возможности качественно подготовиться к этому мероприятию и предлагают информировать за 1 месяц до проведения мероприятия.

- 60% опрошенных оценили уровень организации и проведения районных мероприятий в сфере культуры и искусств на 7 баллов, 20% на 6 баллов, 10% на 5 баллов, 6,7% на 4 балла, 3,3% - на 2 балла.

- 66,7% респондентов устраивает профессионализм и компетенция сотрудников методического центра на 7 баллов, 26,7% на 6 баллов, 6,7% на 5 баллов.

- при оценке разнообразия услуг методического центра на 7 баллов оценили 63,3% опрошенных, на 6 баллов – 16,7%, на 5 баллов - 10%, на 4 балла – 6,7%, на 2 балла – 3,3%. Респонденты, оценившие на 2 и 4 балла качество данной услуги

отмечают, что необходимо проводить семинары-практикумы, организовывать вебинары.

Показатель «вежливость персонала» оценили на высоком уровне, в частности, 93,3% отмечают, что с нами доброжелательно разговаривают при обращении в методический центр, 6,7% оценили данный показатель в 6 баллов, но не объяснили почему.

При оценке показателя «комфортность условий предоставления услуг» были получены следующие результаты:

- 90% оценили на 7 баллов удобство графика работы методического центра, 10% - на 6 баллов.

- 56,7% опрошенных считают, что материально-техническое обеспечение методического центра можно оценить на 7 баллов, 23,3% на 6 баллов, 10% на 5 баллов, 3,3% на 4 балла, 3,3% на 3 балла, 3,3% на 2 балла. Участвовавшие в опросе рекомендуют приобрести орг. технику, решить вопросы с транспортом, выписывать журналы (разнообразить перечень). Часть респондентов, недостаточно высоко оценившие данный показатель не аргументировали свой ответ.

- 86,7% опрошенных посоветовали бы своим коллегам обратиться в методический центр (оценка 7 баллов), у 10% - 6 баллов и у 3,3% 5 баллов.

Таким образом, большинство респондентов оценивают качество предоставляемых услуг работниками методического центра на высоком уровне, желают дальнейшего развития и процветания и рады плодотворному сотрудничеству.