

Мониторинг удовлетворенности населения качеством и доступностью муниципальных услуг реализуемых в МБУК ДК им. Ю.А.Гагарина.

Задачи мониторинга:

- формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворенности;
- определение наличия и причин отклонений запланированных показателей от фактических;
- разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества и доступности оказываемых муниципальных услуг.

Целью опроса посетителей Дома культуры являлось измерение и оценка удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг, а также выделение наиболее важных критериев деятельности учреждения с позиции потребителей.

Для этого выявлялись целевые ожидания посетителей и важность различных аспектов обслуживания, влияющие на повышение качества и доступности услуг.

В опросе приняли участие **100** посетителей.

Задачи исследования.

В ходе исследования необходимо было решить следующие задачи:

- составить социальный портрет аудитории посетителей, определить ее целевые ориентации и причины низкой культурно-досуговой активности;
- оценить уровень удовлетворенности потребителей на основе выявления значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг культуры;
- определить приоритетные направления деятельности учреждений культуры с целью улучшения их работы, а также разработать для данных направлений систему мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собрать и проанализировать предложения респондентов по улучшению работы учреждений культуры;

Составление портрета аудитории.

Исследование показало, что среди посетителей дома культуры 76 человек составляют женщины, мужчины соответственно 24 человека. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей из возрастных групп от 30 до 39 лет.

Кол-во	от 14 до 18 лет	– 2 человека;
	от 19 до 29 лет	– 14 человек;
	от 30 до 39 лет	– 64 человека;
	от 40 до 49 лет	– 18 человек;
	от 50 до 59 лет	– 2 человека.

Род занятий участников опроса весьма разнообразен – от учащихся средней школы до пенсионеров:

– рабочие	– 46 человек;
– служащие	– 31 человек;
– предприниматели	– 7 человек;
– временно не работающие	– 6 человек;
– пенсионеры	– 2 человека;
– студенты	– 7 человек;
– учащийся школы	– 1 человек.

По образованию в составе потребителей услуг учреждений культуры:

- люди с высшим образованием – 47 человек;
- со средне-специальным – 33 человека;
- с полным средним – 16 человек;
- с неполным средним – 4 человека.

Выявление причин низкой культурно-досуговой активности.

Большинство респондентов высказали желание чаще посещать учреждения культуры – 83 человека. Как показало исследование (вопрос «Что Вам мешает посещать данное учреждение культуры чаще?»), к основным причинам низкой культурно-досуговой активности относятся:

- недостаток свободного времени – 73 человека;
- отдаленность учреждений культуры от дома – 19 человек;
- другое – 8 человек;
- режим работы учреждений культуры – 0 человек;
- недостатки в работе учреждений культуры – 0 человек.

Критерии и показатели различных аспектов обслуживания, влияющие на повышение качества и доступности услуг представлены в таблице №1

Таблица №1

№	Критерии и показатели	Баллы	Оценка экспертов
1	2	3	4
1.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
1.1.	Наличие на стендах учреждений информации для потребителей услуг.	да – 2 не в полном объеме – 1 нет – 0	95 чел. 5 чел. 0 чел.
1.2.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъёмников	да – 2 не в полном объеме – 1 нет – 0	72 чел. 24 чел. 4 чел.
1.3.	Оценка удобства установленного режима работы для посетителей.	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно – 0	81 чел. 19 чел. 0 чел.
1.4.	Наличие сайта с актуальной информацией	да – 1 нет – 0	86 чел. 14 чел.
1.5.	Состояние прилегающей территории. Внешний вид здания.	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно – 0	66 чел. 32 чел. 2 чел.
1.6.	Внутреннее оформление помещения.	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное – 0	73 чел. 26 чел. 1 чел.
1.7.	Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов)	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное – 0	70 чел. 30 чел. 0 чел.
1.8.	Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба.	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное – 0	70 чел. 27 чел. 3 чел.
1.9.	Наличие возможности получения актуальной, своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания.	да – 2 не в полном объеме – 1 нет – 0	83 чел. 17 чел. 0 чел.
2.	Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения		
2.1.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное – 0	77 чел. 23 чел. 0
2.2.	Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала.	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно – 0	89 чел. 10 чел. 1 чел.
3.	Наличие при учреждении любительских объединений и клубов по интересам с учетом спроса и потребности жителей.		
		есть – 1 нет – 0	97 чел. 5 чел.

Факторы удовлетворенности.

Удовлетворенность потребителей исследовалась по 6-ти группам факторов. Показатели удовлетворенности для каждой из них, а также их значимость представлены в табл. 2.

Таблица №2

№	Критерии и показатели	Значимость	Удовлетворенность
1	2	3	4
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых им услугах, в том числе в электронной форме	5 - высокая - 69 3 - средняя - 27 1 - низкая - 4	5 - удовлетворен полностью - 75 3 - не совсем удовлетворен - 24 0 - совершенно не удовлетворен - 1
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	5 - высокая - 67 3 - средняя - 27 1 - низкая - 6	5 - удовлетворен полностью - 66 3 - не совсем удовлетворен - 32 0 - совершенно не удовлетворен - 2
3.	Техническое оснащение учреждения	5 - высокая - 67 3 - средняя - 27 1 - низкая - 3	5 - удовлетворен полностью - 71 3 - не совсем удовлетворен - 25 0 - совершенно не удовлетворен - 4
4.	Уровень культуры обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5 - высокая - 75 3 - средняя - 25 1 - низкая - 0	5 - удовлетворен полностью - 76 3 - не совсем удовлетворен - 24 0 - совершенно не удовлетворен 0
5.	Доступность стоимости платных услуг, предоставляемых учреждением	5 - высокая - 66 3 - средняя - 33 1 - низкая - 1	5 - удовлетворен полностью - 73 3 - не совсем удовлетворен - 27 0 - совершенно не удовлетворен - 0
6.	Разнообразие и уровень услуг, предоставляемых учреждением	5 - высокая - 82 3 - средняя - 18 1 - низкая - 0	5 - удовлетворен полностью - 84 3 - не совсем удовлетворен - 16 0 - совершенно не удовлетворен - 0

Разработка комплекса мероприятий, повышающих коэффициент удовлетворенности

Для повышения доступности и качества услуг Дома культуры, а также совершенствования системы управления был разработан комплекс мероприятий:

- развитие в учреждении системы обратной связи с потребителями услуг путем внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения посетителей по улучшению работы;
- улучшение условий доступа к территории, зданию и помещениям для инвалидов, пожилых граждан, детей;
- улучшение обеспечения населения информацией о работе учреждений культуры - с помощью Интернет, а также PR-мероприятий;
- улучшение качества обслуживания – путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями.

По итогам проведенного исследования можно заключить, что оценка удовлетворенности потребителей услуг учреждения культуры – важное условие повышения эффективности и результативности его деятельности.