Анализ мониторинга

**За 1 полугодие 2021г.**

**В анкетировании приняли участие 100 человек.**

**На вопрос: Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг МБУК Кировский СДК?Мы получили следующие результаты:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группа факторов (аспект обслуживания)** | **Удовлетворенность** | **Ку%** |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | удовлетворен полностью **98** | **98%** |
| не совсем удовлетворен **2** |
| совершенно не удовлетворен **0** |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | удовлетворен полностью **100** | **100%** |
| не совсем удовлетворен **0** |
| не удовлетворен **0** |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | удовлетворен полностью **98** | **98%** |
| не совсем удовлетворен **2** |
| совершенно не удовлетворен **0** |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | удовлетворен полностью **97** | **97%** |
| не совсем удовлетворен **3** |
| совершенно не удовлетворен **0** |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги  (доброжелательность, вежливость, компетентность) | удовлетворен полностью **99** | **99%** |
| не совсем удовлетворен **1** |
| совершенно не удовлетворен **0** |
| 6. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | удовлетворен полностью **100** | **100%** |
| не совсем удовлетворен  **0** |
| совершенно не удовлетворен  **0** |
| 7. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | удовлетворен полностью **98** | **98%** |
| не совсем удовлетворен **2** |
| совершенно не удовлетворен **0** |

1. **Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?**

**□** да **97** **□** нет **3**

1. **Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?**

**□** недостаток свободного времени **55**

□ усталость после работы **8**

□ состояние здоровья **10**

□ семейно-бытовые условия **15**

□ отдаленность учреждения от дома **8**

□ режим работы учреждения **1**

□ недостатки в работе учреждения **1**

□ другое **0**

**4. Если Вы отметили в пункте 3 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

* 1. **Ваш пол: □** М **10 □** Ж **90**
  2. **Ваш возраст:**

**□** 14-18 лет **35**

□ 19-29 лет **10**

□ 30-39 лет **10**

□ 40-49 лет **21**

□ 50-59 лет **10**

□ 60 лет и старше **14**

**5.3. Ваше место жительства:**

□ г. Абакан

□ Республика Хакасия (город)

□ Республика Хакасия (сельский населенный пункт) **100**

□ другие регионы РФ

* 1. **Социальная категория:**

□ Учащийся, студент **33**

□ Рабочий **25**

□ Служащий **11**

□ Предприниматель **5**

□ Домохозяйка **10**

□ Временно неработающий **5**

□ Пенсионер **11**

□ Другое

* 1. **Образование:**

□ Высшее **20**

□ Среднее специальное  **63**

□ Полное (общее) среднее  **17**

□ Неполное среднее

Работниками МБУК Кировский СДК за первое полугодие 2021 г. было проведено анкетирование, целью которого являлось изучение предоставление качества услуг ДК. По данной анкете было опрошено 100 человек, 10 мужчин и 90 женщин в возрасте от 14 и старше 60 лет. В число опрашиваемых вошли практически все социальные категории населения это и учащиеся, студенты, рабочие, служащие, предприниматели, домохозяйки и пенсионеры. Образование большинства анкетируемых среднее специальное 63 человека, с высшим образованием 20 человек, полное среднее 17 человек. Большинство жителей желали бы чаще посещать Кировский Дом культуры, это 55 человек, но у них недостаточно свободного времени, у 8 человек усталость после работы, 10 человек могли бы посещать чаще, но по состоянию здоровья не могут. Семейно - бытовые 15 человек, отдаленность учреждения 8 человек, это люди старшего поколения. Одному не нравится режим работы ДК. И недостатки в работе тоже 1 человек. В целом проведенный анализ показал, что Кировский ДК востребован жителями села, после капитального ремонта условия улучшились, здание приняло эстетический вид. А пополнение МТБ, приобретение театральных кресел в зрительный зал создало условия для комфортного размещения посетителей, что увеличило посещаемость мероприятий, повысилась удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг. Условиями доступа в учреждение культуры удовлетворены 98%, доступностью стоимости услуг, предоставляемых ДК удовлетворены 100%, техническим оснащением удовлетворены 97%, открытостью и доступностью информации об учреждении 98%, комфортно в учреждении всем респондентам. Итог анкетирования предоставление качества услуг МБУК Кировский СДК составил 98,5% .