

**Анализ анкеты**  
**«Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых**  
**МБУК «Городской Дворец культуры»**

Цель данного исследования - изучение мнения респондентов о качестве услуг, оказываемых МУК ГДК, а так же изучение предложений участников опроса по улучшению деятельности учреждения в сфере организации досуга населения.

Настоящий опрос проводился среди посетителей различных мероприятий МБУК «ГДК»

В анкетировании приняли участие 54 человека.

Из них: 66,6% (36 человек) - женщины и 33,3% (18 чел.) – мужчины.

Возраст респондентов:

- до 20 лет – 38,8% (21 человек);
- 20-29 лет – 9,2% (5 чел.);
- 30-39 лет – 13% (7 чел.);
- 40-49 лет – 11,1% (6 чел.);
- 50-59 лет – 14,8% (8 чел.)
- старше 60 лет – 13% (7 человек).

Образование:

- неполное среднее образование имеют 27,7% (15 человек);
- 29,6% (16 чел.) имеют среднее образование;
- 9,2% (5 чел.) – среднее;
- 11,1% (6 чел.) – среднее –специальное
- 22,2% (12 чел.) – высшее, незаконченное высшее.

На первый вопрос анкеты о том, как часто посещают участники опроса Дворец культуры, мы получили несколько вариантов ответов. «Практически ежедневно» посещают 22,2% (12 чел.); «2-3 раза в неделю» - 46,3% (25 чел.); «не чаще одного раза в неделю» - 22,2% (12 чел.); «2-3 раза в месяц» - 16,7% (9 чел.) и «несколько раз в год» -16,7 % (9 человек).

Во втором вопросе анкеты мы попытались определить причины, мешающие посещать Дворец культуры, и выяснили, что по «семейным обстоятельствам» не могут посещать 7,4% (4 чел.) из общего количества опрошенных. «Много работы» ответили 31,4% (17 человек), «по состоянию здоровья» - 9,2% (5 чел.). 22% (12 чел.) ответили, что у них есть ещё и другие увлечения, занятия. По одному человеку ответили, что «не любит бывать в общественных местах»; «существующие формы работы меня не устраивают».

Для нас был очень важен вопрос « достаточно ли хорошо оборудован Дворец культуры?». Увердительно ответили 81,5% (44 человека), «нет» - 18,5% (10 чел.).

Интересно было узнать мнение по вопросу «что нужно сделать в первую очередь, чтобы наладить работу Дворца культуры?».

Большее количество голосов получили по выбранным ответам: «отремонтировать помещение» - 17 человек (31,5 %) и «повышать культуру человеческого общения посредством занятия творчеством» так же 17 человек (31,5%). «Приобрести новое оборудование» ответили 16 чел. (29,6%); «повысить заработную плату работникам ДК» - 8 чел. (14,8%). 2 человека (3,7%) выразили пожелание «образовать новые кружки и секции». «Принимать на работу профессионалов» - 1,8% (1 чел.) и «сменить руководство учреждения» - 1,8% (1 чел.). Предложения по вопросам «разработать интересные программы» и «улучшить рекламу услуг» отсутствуют, что позволяет сделать вывод, что данные проблемы у нас не выявлены.

Проведённый опрос позволяет сделать определённые выводы.

68, 5% респондентов посещают Дворец или ежедневно или 2 – 3 раза в неделю, что, несомненно, свидетельствует о большой востребованности, а следовательно и о высоком качестве услуг, оказываемых ГДК.

Основной причиной, мешающей часто посещать ДК, является загруженность на работе. В то же время 22% ответили, что у них есть и другие увлечения. Такой ответ заставляет работников Дворца задуматься над тем, что нужно сделать для того, чтобы посещение Дворца культуры было для жителей города более приоритетным, чем другие формы проведения досуга.

Отраден тот факт, что 81,5% отметили хорошее оборудование Дворца культуры. Это тем более приятно, так как последние годы большая часть средств, полученных от приносящей доход деятельности, была израсходована на приобретение нового оборудования.

Важно, что респонденты не остались равнодушными и высказали свои предложения по улучшению качества работы учреждения. 17 человек, а это 31,5% от общего числа опрошенных отметили, что в первую очередь необходимо отремонтировать помещения. Такая же по численности группа считает, что для более плодотворной работы необходимо «повышать культуру человеческого общения посредством занятия творчеством», тем самым признав, что работа учреждений культуры является важной и нужной.

Директор МБУК «ГДК»



*С.И. Казекин*  
С.И. Казекин