

МОНИТОРИНГ

Качества предоставления муниципальных услуг Муниципальным автономным учреждением культуры «Урюпинский городской центр культуры» городского округа город Урюпинск за 2015 год.

Рабочей группой Общественного совета при администрации городского округа город Урюпинск с 01 июня по 30 сентября 2015 года произведен опрос посетителей учреждения культуры по вопросу важности и удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждением культуры.

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

Для этого выявились:

- целевые ожидания посетителей;
- важность различных аспектов обслуживания, влияющих на повышение качества и доступности услуг.

В опросе приняли участие 1000 посетителей учреждения культуры.

В ходе опроса необходимо было решить следующие задачи:

- составить социальный портрет аудитории посетителей, определить ее целевые ориентации и состояние 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 учреждения культуры.

Составление портрета аудитории

Среди опрошенных посетителей учреждений культуры 76% составляют женщины, мужчины 24%. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей из возрастных групп 18-35 лет и 36-60 (соответственно, 36% и 30% от массива респондентов). Большинство респондентов (99,9%) проживают на территории городского округа город Урюпинск. Род занятий участников опроса весьма разнообразен – от учащихся до пенсионеров.

В составе потребителей услуг учреждений культуры люди с высшим образованием составляют 30%, средне-специальным образованием 44 %, средним образованием 20 %, н/среднего 2 %.

Большинство респондентов обозначили, что посещают учреждение культуры регулярно и готовы дальше так же часто посещать учреждения культуры – 90 %.

Факторы удовлетворенности.

Удовлетворенность потребителей МАУК «Урюпинский городской центр культуры» исследовалась по 9-ти группам факторов:

Удовлетворенность потребителей аспектами обслуживания

| № п/п | Группа факторов (аспект обслуживания) | Удовлетворенность потребителей |
|-------|--|--------------------------------|
| 1. | Доступность учреждения для населения по режиму работы | 82 % |
| 2. | Наличие доступной для населения информации об учреждении и его услугах (информационные стенды, сайт с актуальной информацией) | 87 % |
| 3. | Материально-техническое обеспечение учреждений (оборудование, инвентарь, мебель) состояние помещений и прилегающей территории | 92 % |
| 4. | Комфортность получения услуги (температурный режим, оформление помещений, состояние туалетных комнат, наличие раздевалок, гардероба, возможность доступа к наглядной информации об услуге и порядок ее оказания) | 89 % |
| 5. | Культура обслуживания населения в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников) | 91 % |
| 6. | Качественный уровень мероприятий | 86 % |

Расчет процента удовлетворенности.

Общий уровень удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой услуги:

$$P_y = \frac{\sum Y_\phi}{K_\phi}$$

Где:

P_y - процент удовлетворённости;

$\sum Y_\phi$ - сумма средних значений удовлетворённости по факторам;

K_ϕ - общее количество факторов;

ϕ - фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

$$\sum Y_\phi = 82\% + 87\% + 92\% + 89\% + 91\% + 86\% = 527\%$$

Результат по коэффициенту удовлетворенности: 88 %

Результат по итогам анализа включают в себя опросные листы (заполненные анкеты);

Рассчитанный коэффициент удовлетворенности.

В соответствии с рекомендациями Фонда «Институт экономики и социальной политики» установлена следующая интерпретация значений коэффициента удовлетворенности:

| № п/п | Значение коэффициента качества удовлетворенности (%) | Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности |
|-------|--|---|
| 1. | 95 | Отличный |
| 2. | 85-89 | Очень хороший |
| 3. | 80-84 | Хороший |
| 4. | 75-79 | Удовлетворительный |
| 5. | 70-74 | Вызывающий беспокойство |
| 6. | 65-69 | Плохой |
| 7. | 60 и не менее | Очень плохой |

Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности – Очень хороший.