



УТВЕРЖДАЮ:
 Директор МБУК «ЦКД посёлка Лорис»
 В.Е. Митин
 «25» марта 2019г.

Аналитическая справка

по результатам социологического опроса по изучению удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых МБУК «ЦКД посёлка Лорис»
 1 квартал 2019 г.

В соответствии с постановлениями главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25.02.2013 №157 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы Краснодарского края, направленные на повышение эффективности сферы культуры», администрации муниципального образования город Краснодар от 01.04.2013 №2306 «Об утверждении планов мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы муниципального образования город Краснодар, направленные на повышение эффективности сферы культуры», во исполнение приказа управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар от 25.12.2013 №644 «О порядке изучения мнения о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства муниципального образования город Краснодар» 25.12.2013г. в целях замера степени удовлетворенности населения работ МБУК «ЦКД посёлка Лорис», как в целом, так и отдельными мероприятиями, проводился социологический опрос.

Объектом опроса являлся посетитель культурно-массового мероприятия МБУК «ЦКД посёлка Лорис».

В опросах за 1 квартал 2019г. приняли участие 52 человека, 12 мужчин и 40 женщины, 23,1% и 76,9% от общей численности опрашиваемых соответственно.

На основе полученных данных составим таблицы 1- 2:

Табл. 1 Степень удовлетворённости населения работой МБУК «ЦКД посёлка Лорис» с учётом дифференциации по полу и возрасту

	до 20 лет, чел		20 - 24 года, чел		25 - 29 лет, чел		30 - 39 лет, чел		40 - 49 лет, чел		50 - 59 лет, чел		60 лет и старше, чел		Все-го, чел.	Удельный вес насел., посещ. учреждение с указанной частотой, %			
	м	ж	м	ж	м	ж	м	ж	м	ж	м	ж	м	ж			м	ж	
полностью удовлетворен(а)	1	3			1	1	11	1	5	1			1	25	48,08	4	21		
в основном удовлетворен(а)			1	1	6	3	5	1	4	1			2	24	46,15	6	18		
в основном не удовлетворен(а)							2	1						3	5,77	2	1		
полностью не удовлетворен(а)														0	0,00	0	0		
	1	3	0	1	1	7	6	17	2	9	2	0	0	3	52			12	40

Данные таблицы распределим следующим образом:

1. удовлетворены работой ЦКД — 49 чел. (94,23% респондентов);
2. не удовлетворены работой ЦКД — 3 чел. (5,77% респондентов);

Табл.2 Частота посещений учреждения с учетом дифференциации по полу и возрасту

	до 20 лет, чел		20 - 24 года, чел		25 - 29 лет, чел		30 - 39 лет, чел		40 - 49 лет, чел		50 - 59 лет, чел		60 лет и старше, чел		Все-го, чел.	Удельный вес насел., посещ. учреждение с указанной частотой, %		
	м	ж	м	ж	м	ж	м	ж	м	ж	м	ж	м	ж			м	ж
	почти каждый день		3		1		4	2	13	1	4	1					1	30
примерно 1 раз в неделю						3		4		3	1			1	12	23,08	1	11
2-3 раза в месяц					1		4		1	2				1	9	17,31	6	3
2-3 раза в год	1														1	1,92	1	0
	1 3		0 1		1 7		6 17		2 9		2 0		0 3		52		12	40

Согласно Табл.2 чаще посещают учреждение женщины и мужчины в возрасте 30-39 лет, что вероятнее всего связано с посещением клубных формирований детьми дошкольного и младшего школьного возраста. Доля людей пожилого возраста всего 6 %.

Наиболее востребованными услугами МБУК «ЦКД посёлка Лорис» респонденты отметили занятия в детских коллективах самодеятельного народного творчества различных жанров, из них 24 человека отметили хореографию (это большинство голосов) и вокал-17 человек. То, что все кружки нужны, ответили 16 человек. Рукоделие посчитали необходимым 9 человек. Не осталась в стороне и библиотека, за неё проголосовали 7 человек. Театральный кружок отметили 5 человек, ИЗО студию-4 респондента, «Почемучку»-трое из 50-ти и на последнем месте оказался клуб танца «Силуэт», за него был отдан всего 1 голос.

Самыми интересными мероприятиями респонденты назвали концертные программы, посвященные знаменательным датам, а также отчетные концерты детских творческих коллективов. «Все концерты отличные» - ответили 15 человек, концерт, посвящённый Международному женскому дню 8 марта понравился больше всего посетителям ДК, за него проголосовали 21 человек, немногим меньше отдали свои предпочтения концерту ко Дню защитника Отечества-19 респондентов, 11 человек не забыли и Новогодний спектакль, а ещё 10 опрошенных назвали лучшим «Мы с тобою казаки»

Согласно данным социологического опроса в целях удовлетворения потребностей населения в досуге, культурном общении, творческой деятельности, раскрытии и развитии творческого потенциала в МБУК «ЦКД посёлка Лорис» респонденты посчитали необходимым оказание дополнительных услуг, таких как:

- спортивные секции - 12 голосов;
- кружки для мальчиков - 6 голосов;
- организация досуга пенсионеров - 4 голоса;
- хореография для родителей - 3 голоса;
- восточные танцы - 3 голоса;

кружок ремесел - 2 голоса;
кружки для взрослых -2 голоса;
организация дискотек- 3 голоса;
Wi Fi- 2 голоса;
кружок робототехники - 1 голос;
игра на музыкальных инструментах – 1 голос;
кинопоказы – 1 голос.

11 человека (21, 15 % опрошенных) ответили, что их все устраивает в работе ЦКД. 1 человек (1,92% опрошенных) затруднился ответить на вопрос: «Каких услуг в учреждении лично Вам недостает?».

В целях повышения удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых МБУК «ЦКД посёлка Лорис» необходимо:

1. создание новых клубов по интересам с учетом мнения населения, выявленного в ходе социологического исследования (при этом, особое внимание обратить на организацию досуга для граждан среднего и пожилого возраста);
2. организация и проведение большего числа культурно-массовых мероприятий для молодежи;
3. развитие платных услуг учреждения.

Зав. культ-масс отделом



Белозорова Н.К.