**Анализ опроса с целью оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг за II квартал 2017 года.**

МУК «Культурно-досуговое объединение»

Липицкий центральный сельский Дом культуры.

Анкетирование проводилось среди посетителей различных мероприятий МУК «Культурно-досуговое объединение» Липицкий ЦСДК.

В ходе социологического исследования было опрошено 445 посетителей различных мероприятий. Опрос проводился в форме индивидуального анкетирования. Каждому респонденту было предложено три вопроса с вариантами ответов, среди которых нужно было выбрать наиболее подходящий, по мнению респондента. Каковы же результаты?

**1. ОФОРМЛЕНИЕМ ПОМЕЩЕНИЙ ДОМА КУЛЬТУРЫ**

а) Удовлетворен полностью – 334 человек (75%)

б) Удовлетворен частично – 83 человек (19%)

в) Не удовлетворен – 19 человек (4%)

г) Затрудняюсь ответить – 9 человек (2%)

1. **ЧИСТОТОЙ В ПОМЕЩЕНИЯХ ДОМА КУЛЬТУРЫ**

а) Удовлетворен полностью – 422 человека (95%)

б) Удовлетворен частично – 15 человек (3%)

в) Не удовлетворен – 2 человека ( 0%)

г) Затрудняюсь ответить – 6 человек (1%)

**3. УДОБСТВОМ МЕСТ ОЖИДАНИЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

а) Удовлетворен полностью – 422 человека (95%)

б) Удовлетворен частично - 18 человек (4%)

в) Не удовлетворен - 0 человек

г) Затрудняюсь ответить - 5 человек (1%)

**4. АССОРТИМЕНТОМ УСЛУГ ДОМА КУЛЬТУРЫ**

а) Удовлетворен полностью – 410 человек (92%)

б) Удовлетворен частично – 25 человек (6%)

в) Не удовлетворен – 2 человека (0%)

г) Затрудняюсь ответить – 10 человек (2%)

**5. КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

а) Удовлетворен полностью - 380 человек (85%)

б) Удовлетворен частично - 35 человек (8%)

в) Не удовлетворен – 10 (2%)

г) Затрудняюсь ответить – 20 (5%)

**6. СТОИМОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ДОМА КУЛЬТУРЫ**

а) Удовлетворен полностью - 298 человек (67%)

б) Удовлетворен частично - 110 человек (25%)

в) Не удовлетворен - 3 человека (0%)

г) Затрудняюсь ответить - 34 человека (8%)

**7. ВЕЖЛИВОСТЬЮ, ТАКТИЧНОСТЬЮ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ ДОМА КУЛЬТУРЫ**

а) Удовлетворен полностью - 430 человек (97%)

б) Удовлетворен частично - 15 человек (3%)

в) Не удовлетворен - 0 человек (0%)

г) Затрудняюсь ответить - 0 человек (0%)

**8. КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ И УРОВНЕМ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СПЕЦИАЛИСТОВ**

а) Удовлетворен полностью - 362 человека (81%)

б) Удовлетворен частично - 47 человек (11%)

в) Не удовлетворен – 0 человек (0%)

г) Затрудняюсь ответить – 36 человек (8%)

Таким образом, большинство опрошенных довольны качеством предоставляемых услуг, но есть и те, кто высказал недовольство или затруднился ответить.

Анализ: для повышения качества различных предоставляемых услуг будут учтены такие критерии как : стоимость предоставляемых услуг; оформление помещений .предпочтения и пожелания по внесению разнообразия в перечень предоставленных услуг, применение новых форм при составлении культурно-массовых программ, дальнейшее улучшение качества услуг.

Заведующий Липицкого ЦСДК \_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Точилина