

МБУК «Искитимский городской историко-художественный музей» города  
Искитима Новосибирской области

Анализ анкет НОК за 1 квартал 2017 г.

В 1 квартале 2017 г. было проанализировано 145 анкет, заполненных посетителями музея на сайте и бумажных носителях. Было выяснено, что, кроме детей, наиболее многочисленная возрастная группа наших гостей — это люди в возрасте от 30 до 45 лет.

Информацию о предстоящих выставках и мероприятиях посетители получают из различных источников. Наибольшей популярностью пользуются сеть Интернет и информация «от знакомых». Основной причиной редкого посещения музея респонденты указывают «недостаток свободного времени». Большинство посетителей отмечают улучшение качества оказываемых услуг и соответствие стоимости билета их качеству. Перечень услуг, оказываемых музеем, большинство отметили как «достаточен для удовлетворения основных социокультурных потребностей». Высоко оценили отношение персонала к исполнению своих обязанностей. Большинство опрошенных полностью удовлетворены качеством услуг, оказываемых музеем. Однако, анализ анкет показал, что несколько респондентов остались неудовлетворены перечнем и качеством оказываемых услуг, что является стимулом для улучшения нашей работы.

Пример выборочного анализа анкет 30 посетителей.

Независимая оценка качества	Количество ответов
<b>Из каких источников Вы узнаете о предстоящих культурных мероприятиях музея?</b>	
из газет и журналов	5
из афиш, рекламных проспектов и аншлагов	8
из радио анонсов	1
из телевизионных анонсов	2
из сети Интернет	6
сайты управления культуры, музея	4
от знакомых	6
из других источников	4
<b>Как часто Вы посещаете музей?</b>	
часто, несколько раз в неделю	2
иногда, несколько раз в месяц	6
редко, несколько раз в год	22
<b>Что мешает Вам посещать музей чаще?</b>	
отдаленность музея от дома	3
плохое качество услуг	
высокая стоимость услуг	

режим работы учреждения	
усталость после работы	3
недостаток свободного времени	17
состояние здоровья	1
семейно-бытовые проблемы	1
затрудняюсь ответить	6
<b>Как изменилось качество оказываемых музеем услуг за последние пять лет?</b>	
качество услуг улучшилось	19
качество услуг осталось на прежнем уровне	6
качество услуг ухудшилось	
затрудняюсь ответить	4
<b>Как Вы оцениваете соотношение стоимости услуг их качеству?</b>	
цены завышены	
цены на услуги полностью соответствует их качеству	17
цены достаточно низкие, впрочем, как и качество услуг	1
цены занижены	2
затрудняюсь ответить	3
<b>Достаточно ли тех услуг, что сегодня оказываются музеем, для удовлетворения всех Ваших культурных потребностей?</b>	
перечень оказываемых учреждением услуг совершенно не удовлетворяет мои потребности	2
перечень услуг достаточен для удовлетворения моих основных социокультурных потребностей	16
ассортимент услуг столь разнообразен, что значительно превышает мои потребности	3
затрудняюсь ответить	6
<b>Оцените стремление персонала музея идти навстречу пожеланиям посетителей в получении качественных и разнообразных услуг</b>	
персонал учреждения способен понять пожелания посетителей и скрупулезно относится к их исполнению	18
персонал учреждения не испытывает желаний понимать запросы посетителей и с надлежащим качеством исполнять их	
затрудняюсь с ответом	1
<b>Насколько Вы удовлетворены качеством услуг, предоставляемых музеем?</b>	
полностью удовлетворен	22
скорее удовлетворен, чем не удовлетворён	7
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	1
совершенно не удовлетворен	
затрудняюсь ответить	
не посещал это учреждение	
<b>Ваш пол:</b>	
женский	19
мужской	11
<b>Ваш возраст:</b>	
до 18 лет	6
от 18 до 30 лет	5
от 30 до 45 лет	11
от 45 до 60 лет	5
старше 60 лет	3