

Аналитическая справка по итогам анкетирования пользователей услуг МБОУ ДОД «Центральная детская музыкальная школа №1»

В рамках независимой оценки муниципальных учреждений культуры города Кемерово сотрудниками Службы психологической поддержки чтения и Отдела инновационных проектов и внешних связей МАУК «МИБС» на базе Центральной детской музыкальной школы №1 было проведено исследование «**Оценка качества оказания услуг музыкальными школами города Кемерово**». В исследовании приняли участие 100 пользователей услуг музыкальной школы в возрасте 7-65 лет (средний возраст опрошенных – 33 года), из них 31% мужчин и 69% женщин.

Цель исследования: оценка степени соответствия качества оказания услуг муниципальными музыкальными школами утвержденным показателям.

Задачи исследования:

- Проанализировать официальный сайт Центральной детской музыкальной школы №1 (<http://www.cdms1.ru/>)
- Проанализировать мнение пользователей музыкальной школы с целью выявления степени удовлетворенности качеством полученных услуг.

Методы исследования: анализ информации, размещенной на сайте организации; анализ отчетной документации; анкетирование; методы математической и статистической обработки.

Для выявления степени удовлетворенности пользователей качеством полученных услуг была разработана анкета (Приложение 1), состоящая из пяти вопросов. Первый вопрос анкеты: «*Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников школы*» предполагал три варианта ответа: *положительно, нейтрально, отрицательно*. Подавляющее большинство опрошенных – 87% оценили данный параметр положительно; еще 13% опрошенных – нейтрально. Отрицательной оценки не дал ни один опрошенный.

Такую же оценочную шкалу предполагал второй вопрос анкеты: «*Как вы оцениваете компетентность сотрудников школы*». Положительную оценку компетентности сотрудников дали 94% испытуемых; 6% дали нейтральную оценку. Отрицательных оценок не дал никто.

Третий вопрос предполагал оценку *материально-технической обеспеченности* школы. Положительно оценили данный фактор 83% опрошенных; еще 18% дали нейтральный ответ. Негативных оценок не дал никто.

Четвертым вопросом мы предложили оценить *качество предоставляемых школой услуг*. 98% оценили качество услуг положительно, и лишь 2% - нейтрально.

Последним вопросом мы выяснили, *готовы ли пользователи рекомендовать эту школу своим родственникам или знакомым*. Положительно на данный вопрос ответили все 100% опрошенных.

Таким образом, можно однозначно сказать, что пользователи Центральной детской музыкальной школы №1 оценивают качество оказываемых школой услуг крайне высоко.

Уважаемые родители!

Ответьте, пожалуйста, на вопросы этой анкеты.

Ваши ответы позволят лучше организовать работу школ города.

Ваш возраст? _____ Ваш пол (М., Ж.)? _____

Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников школы:

- Положительно
- Нейтрально
- Отрицательно

Как вы оцениваете компетентность сотрудников школы:

- Положительно
- Нейтрально
- Отрицательно

Как вы оцениваете материально-техническое обеспечение школы:

- Положительно
- Нейтрально
- Отрицательно

Как вы оцениваете качество предоставляемых школой услуг:

- Положительно
- Нейтрально
- Отрицательно

Готовы ли вы рекомендовать эту школу своим родственникам или знакомым

- Да
- Нет

Благодарим за сотрудничество!