

关于提升公共文化服务公众满意度的思考

产品名称	关于提升公共文化服务公众满意度的思考
公司名称	湖南群狼市场调研服务有限公司
价格	1.00/次
规格参数	品牌:湖南群狼市场调研服务有限
公司地址	湖南省长沙市岳麓区咸嘉湖街道枫林二路36号都会山家园7栋603
联系电话	0731-84260880 13036788010

产品详情

我国早在2006年颁发了新的文化发展的指导精神，这些精神主要体现《“十一五”时期文化发展规划纲要》，在这个纲要中我国政府提出了要重视公共文化服务的作用，应将其作为我国文化服务发展繁荣的重要抓手，这是“公共文化服务”第一次被明确指出。

公共文化服务是指以政府为供给主体为满足公民的公共文化服务需求，保障公民享有公共文化设施、活动、消费等方面的基本文化生活权利，为公民提供公共文化产品及服务的总和。

对于公共文化服务来说，它追求的目标是要考虑服务对象是否满意，这正是公共服务理论研究的内容。西方国家制定出来的公共文化服务评价标准的时候，充分考虑到服务对象不同类型的需求，以及最终满意度的评价。另外，政府也更加愿意与公众交流、互动，以求充分了解公众的实际需求，这样政府在提供公共文化服务的过程中，不断的改进与修正，这样才能更好的满足公众对于公共文化服务需求。对于政府的公共文化管理，公共应该把自己的想法积极的表达处理，这样公众的参与度提高了，政府提供服务的水平也能更加满足公众的需求。从公共服务理论的不断革新能够看出，政府越来越重视公众的参与程度，公众对于提供的服务是否满意，公民是否信任政府的言行举止以及是否愿意对政府的动作做出回应，都是其中比较重要的考量标准。从这个角度进行分析的话，我们在进行考量公共服务的过程中应该从公众需求是否得到满足，公众的满意程度作为标准，这样政府才能在此基础上充分提升公共文化服务的水平，公众应该及时的把自己对公共文化服务的意见和建议表达处理，这样政府制定的服务政策才能更好的满足公众的需求。

群狼调研认为公共文化服务满意度是公民对公共文化服务内容、质量、效果等方面的事前期望与实际感受差距的认知。事实上，对公众而言，只要能便捷地知晓需要的公共文化信息、参与公共文化活动就行，至于是文化馆哪个部门提供的不是很重要。尤其是在现代公共文化服务背景下应该突出服务理念，强化服务功能，适应新形势发展需要，提高各部门之间的协同性，更好地开展大众服务工作。

群狼调研建议相关部门要加大宣传力度，采用多种宣传形式动员更广泛的群众参与。首先，营造活动氛围。围绕“活动最吸引人的内容”这个重点，及时宣传文化活动的步骤、安排，通过舆论引导提高全社会关注度，形成一个良好的氛围。其次，利用多种宣传形式。既不摒弃原有的广播、版报等宣传方式，又要充分利用报刊、电视台、互联网等媒体，采取新闻发布等多种形式进行宣传。还可以通过小型的文艺活动、免费看电影等形式进行宣传。加大在举办活动前夕宣传力度，把举办地点、活动特色、活动时间以及其他一些群众感兴趣的内容清清楚楚地告诉老百姓。

同时也要解决两大问题：一是解决人们有更多的时间去参与。首先，主办者通过政府部门，组织广大企业积极参与，企业要组织好队伍，以单位的名誉参与，这样可以增强参与者的责任心和荣誉感，他们也会用心去参加。其次，企业可以在活动举办时段放假让全体员工参与活动。最后，鼓励企业单位要把塑造企业形象的品牌文化作为自己的主打产品来抓，通过企业自己举办的各类文化活动来建立自己的品牌形象，以达到为创造更好的效益、为员工增长知识提升素养的目的。

二是文化活动的形式和内容更适合群众的口味，只有这样才能吸引更多的人去参与。多举办一些具有群众基础、当地浓郁民俗风味和特色的老百姓自己的活动，文化活动还要照顾基层群众的参与，要多举办些费用少、效果好、群众参与方便的活动，要让更多的老百姓尽量多的享受文化活动所带来的乐趣。

群狼调研作为中国权威独立第三方调研机构，多次为国内市、区级公共文化场馆提供公众满意度第三方评估测评服务，并且通过对不同城市的公共文化体系服务公众满意度第三方调研评估，建立了完善的公共文化服务评估体系，以及科学的评估流程，专业的报告，最终赢得客户的高度赞扬和信任。

此外，群狼调研为政府及相关单位提供的第三方评估项目涉及城市环境、文明城市创建、政府政策、法律法规、公共安全、风险评估等维度，调研内容多样，调研手段丰富。与深圳、广州、珠海、惠州、长沙、北京等各个地区的政府及下属单位均有长期的合作，拥有一套完整科学的调研体系，从客户需求挖掘、分析、调研方案策划、到项目组织实施、人员培训、数据采集与复核，数据处理与分析、再到报告撰写、总结陈述、及后期培训等服务均严格按照相应的制度、流程、环环相扣，力保每个项目的圆满完成。