

Государственное казенное учреждение культуры города Севастополя Балаклавская централизованная клубная система

Анализ анкетирования

В мае –июне в ГКУК БЦКС общественными представителями было проведено анкетирование жителей Балаклавского муниципального округа, а именно жителей п.Хмельницкое, п.Первомайка, с.Черноречье, п.Штурмовое, п.1 отделение, жителей 10 км Балаклавского шоссе по вопросам работы клубов Балаклавской централизованной клубной системы.

Цель анкетирования:

- ✓ - повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- ✓ - улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений;
- ✓ - создания условий для объективной оценки качества работы учреждений;
- ✓ - стимулирования повышения качества работы учреждений.

Нормативно-правовое обоснование:

Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Департаментом культуры города Севастополя утверждено положение об Общественном совете, который наделен полномочиями по привлечению граждан и общественных организаций к проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры Балаклавского муниципального округа г. Севастополя.

В анкете представлены общие для всех учреждений культуры направления – это открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, удовлетворение качеством обслуживания в учреждении. Использование в культурно-просветительской работе Интернет-технологий. В результате проведения анкетирования с 24 мая по 31 мая 2016 года получены анкеты в количестве 254 штук. Анкетирование проводилось на бумажных носителях, так как сайта учреждения у ГКУК БЦКС в наличии нет. Волонтеры с анкетами пообщались с жителями посёлков: Хмельницкое, Первомайка, Черноречье, Штурмовое, 1 отделения и 10 км Балаклавского шоссе. На улицах, остановке, в школах, детсадах, в помещении клубов.

Обработано 254 штук анкет. Результаты анкетирования следующие:

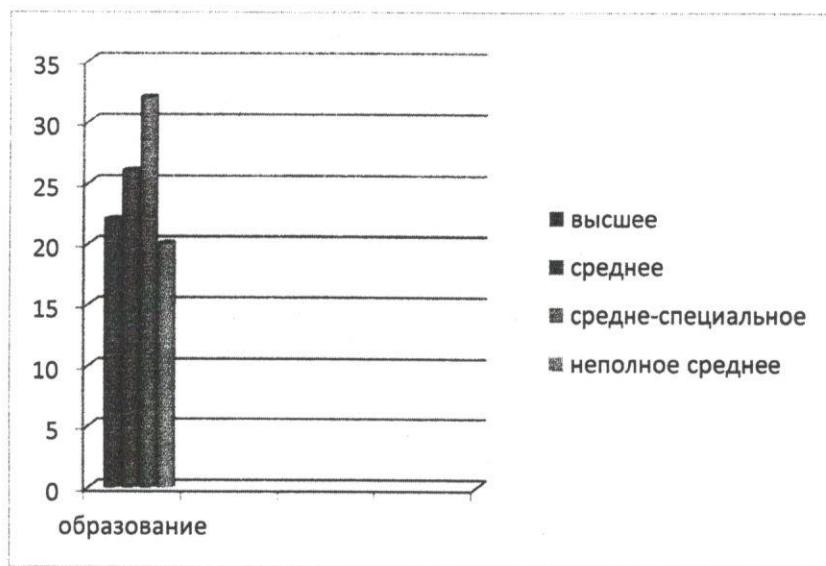
Из анкетируемых 157 чел.(62%) женского пола, 97 чел. (38%) мужского

Пол



■ женщины
■ мужчины

1. Возраст анкетируемых от 14 до 76 лет. Это говорит о том, что в культурную жизнь поселков вовлекаются практически все возрастные категории населения.
2. Социальный статус:
 - ✓ Учащиеся – 16
 - ✓ Студенты – 19
 - ✓ Пенсионеры – 41
 - ✓ Домохозяйки – 35
 - ✓ Инвалиды – 2
 - ✓ Безработные – 5
 - ✓ Рабочие – 82
 - ✓ Военнослужащие, сотрудники полиции- 11
 - ✓ Руководители учреждений – 4
 - ✓ Предприниматели – 12
 - ✓ Госслужащие – 3
 - ✓ Иного статуса – 13
3. Образование анкетируемых:
 - ✓ Высшее – 56
 - ✓ Среднее общее – 66
 - ✓ Средне-специальное -82
 - ✓ Неполное среднее – 26



В современном мире образование необходимо всем, и городским, и сельским жителям. Образовательный уровень жителей Балаклавского муниципального округа повлиял на активное участие в анкетировании. Они с интересом отвечали на вопросы. Жители понимают, что свободное время детей, внуков необходимо занимать полезными делами, для этого и работают творческие коллективы (вокальные, инструментальные, хореографические, ДПТ).

4. Как часто Вы посещали ГКУК БЦКС в 2016 году

- ✓ Раз в неделю – 56
- ✓ Несколько раз в неделю – 87
- ✓ Раз в месяц – 85
- ✓ Раз в полгода – 26
- ✓ Никогда – 0

228 человек (90% респондентов) ответили, что они посещают клуб один раз в месяц, один раз в неделю, несколько раз в неделю. Эти люди интересуются, какие мероприятия проходят в учреждении. Узнают они из объявлений, которые помещаются на афише – рекламе у клубов. Еженедельно проходят мероприятия для разных возрастных категорий населения(предоставлены сценарии мероприятий). На доске информации постоянно помещается ежемесячный план работы ГКУК БЦКС.

Необходимо работать над повышением качества проводимых мероприятий.

5. Если да, то какими услугами пользовались:

- ✓ занимался в клубных формированиях и посещал культурно-досуговые мероприятия(концерты, спектакли, выставки, вечера) - 188
- ✓ пользовался другими услугами- 66

Замечено, что те анкетируемые, которые занимались в клубных формированиях, обычно посещали все мероприятия учреждения культуры и пользовались другими его услугами.

Менее 10% посещают изредка клубы. Почему эти респонденты редко посещают учреждение культуры, можно увидеть из следующего вопроса анкеты.

6. Что мешает Вам посещать данное учреждение культуры:

- ✓ недостаток свободного времени- 193
- ✓ режим работы учреждения- 53
- ✓ недостатки в работе учреждения- 8

Причины



- недостаток свободного времени
- режим работы учреждения
- недостатки в работе учреждения

Специфика сельской зоны заключается в том, что многие жители работают в Севастополе и Балаклаве. Много времени у них уходит на проезд на работу и обратно. Соответственно времени на культпоходы и участие в культурной жизни поселка у них остается не так уж и много. Некоторые анкетируемые (в основном молодежь) ответили, что хотелось бы продлить работу клубов до более позднего времени, особенно когда проводятся мероприятия для молодежи.

Анкетируемые оценили качество оказания услуг учреждением культуры в балах:

№	вопрос	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.1	Информирование о предстоящих мероприятиях (концертах, спектаклях и т.д.). Наличие афиш, информации на сайте	0	0	0	7	18	35	30	159				
		0	0	0	3%	7%	14	13	63				
2	Информирование о новых мероприятиях	2	0	2	4	12	50	33	151				
	%	1	0	1	2	5	20	13	59				
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для ожидания в фойе, гардероб, чистота помещений, температурный режим)	28	12	26	53	79	56						
		11	5	10	21	31	22						
2.2	Благоустроенность территории (озеленение, освещение, чистота, наличие скамеек, стоянка для автомобилей)	28	17	39	62	79	29						
		11	7	15	24	31	11						
2.3	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями (пандусы, подъемники)	60	48	32	57	41	16						
		24	19	13	22	16	6						
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий и т. д.)	30	10	19	48	59	88						
		12	4	7	19	23	35						
2.5	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	67	47	23	36	27	54						
		26	19	9	14	11	21						
3.1	Удобство графика работы учреждения культуры	0	3	4	19	50	178						
		0	1	2	7	20	70						
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	4	6	11	27	48	158						
		2	2	4	11	19	62						

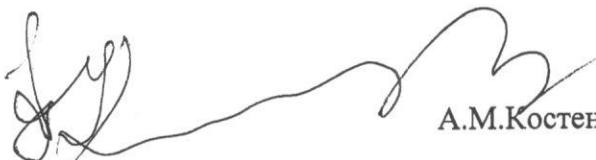
3.3	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и помощью мобильных устройств)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	0	0	0	9	13	232	-	-	-	-	-
	%	0	0	0	4	5	91	-	-	-	-	-
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	13	0	1	2	3	14	7	24	31	39	61
	%	5	0	0,4	0,6	1	6	3	9	12	15	24
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков, по интересам	9	1	10	8	17	53	20	37	23	24	48
	%	3,6	0,4	4	3	7	21	8	15	8,8	9,2	19
5.3	Материально-техническое обеспечение мероприятий (работа звукоусилительной и световой аппаратуры, оформление сцены)	22	8	34	28	48	44	70	-	-	-	-
	%	9	3	13	11	19	17	28	-	-	-	-
5.4	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

В результате анализа анкет, поступивших от жителей Балаклавского муниципального округа, выработаны рекомендации для учреждения культуры, участвовавшего в проведении независимой оценки:

- Первоочередной задачей по результатам анкетирования является проведение ремонта в клубах.
- Проанализировать санитарные условия в учреждении. Обеспечить наличие туалетов и водопровода. А также наличие отопления в холодное время года.
- Обеспечение звуковой, видео и осветительной аппаратурой всех филиалов.
- Обеспечение клубов новыми креслами для зрителей (практически во всех клубах старые разваливаются, так как были переданы в клубы уже списанные из других учреждений культуры города)

- Улучшить внешние условия среды вокруг клубов, а именно: наличие наружного освещения, наличие удобной парковки, скамеек, детских площадок, парковых зон и зон отдыха.
- Обеспечение творческих коллективов костюмами.
- Родственники детей-участников клубных формирований столкнулись с проблемой транспортировки творческих коллективов на мероприятия, проводимые в других учреждениях. И в своих пожеланиях многие пишут о необходимости приобретения автобуса.
- Обеспечение разнообразия предоставляемых культурных услуг – увеличение спектра клубных формирований по интересам и новых форм массовых мероприятий. Добавление ставок руководителей коллективов.
- Обеспечение клубов спортивным инвентарем и создание клубных формирований спортивного направления.
- Обеспечить доступность услуг для людей с ограниченными возможностями и инвалидов.
- Запланировать создание сайта учреждения на 2017 год. Проведение Интернета в клубы. Сайт необходим для регулярного предоставления информации о работе учреждения, для обратной связи с Интернет-пользователями, для принятия жалоб и предложений.
- Оснащение пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения; улучшение материально-технической базы учреждения.

Председатель общественного совета



А.М.Кostenников