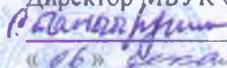
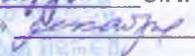


УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ЦКС г. Чебоксары»

 С.А. Балыбердина

«06»  2019 г.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА ГОРОДА ЧЕБОКСАРЫ»

**Информация по итогам анкетирования в МБУК «ЦКС г. Чебоксары»**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» МБУК «ЦКС г. Чебоксары» с целью внедрения механизма независимой оценки качества услуг в сфере культуры в ноябре-декабре 2019 года провело анкетирование участников клубных формирований и посетителей мероприятий учреждения.

Анкета раздавалась в структурных подразделениях ЦКС г. Чебоксары: ДК «Ровесник», ДК «Южный», клуб «Нарспи», ИКЦ пос. Сосновка, клуб «Заволжский». Всего в 5 филиалах МБУК «ЦКС г. Чебоксары» в анкетировании приняло участие 110 респондентов. В основном, респонденты – это родители участников клубных формирований, а также – посетители различных культурно-досуговых мероприятий (концерт, спектакль, выставка, конкурс и т.д.), проводимых в филиалах Централизованной клубной системы города Чебоксары.

Посетителям структурных подразделений ЦКС г. Чебоксары было предложено заполнить все поля анкеты, отметив те варианты ответа, которые в наибольшей степени соответствуют их мнению.

**Раздел А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

**Вопрос 1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры?**

(110 чел.)

- побывал впервые – 2 чел. (1,8%)
- один-два раза в год – 2 чел. (1,8%)
- 2-5 раз в год – 8 чел. (7,2%)
- 1 раз в месяц – 6 чел. (5,45%)
- регулярно – 92 чел. (83,6%)

Вывод: Большая часть респондентов регулярно обращается в культурно-досуговые учреждения МБУК «ЦКС г. за услугами разного типа.

**Вопрос 2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении культуры? (110 чел.)**

- афиша, реклама на здании учреждения – 80 чел. (72,72%)
- городская информационная тумба – 1 чел. (0,9%)
- баннеры и растяжки по городу – 17 чел. (15,45%)
- радио – 0 чел. (0%)
- газеты, журналы – 14 чел. (12,72%)
- телевидение – 2 чел. (1,81%)
- сайт учреждения – 58 чел. (52,72%)
- другие интернет-ресурсы – 37 чел. (33,63%)
- знакомые – 35 чел. (31,81%)
- другое – 18 чел. (16,36%)

Вывод: Самым эффективными и доступными способами распространения информации о деятельности учреждений культурно-досугового типа являются афиши в здании, информация на сайте учреждения и «сарафанное радио», которое работает в пользу учреждения, только если оно оказывает качественные услуги. 55 респондентов, которые дали ответ «другие интернет-ресурсы» и «другое», по нашему мнению, имели ввиду социальные сети: ВКонтакте, Facebook, Instagram, одноклассники. В данных соц. сетях в последние два года ЦКС г. Чебоксары ведет активную деятельность: созданы сообщества всех структурных подразделений и творческих коллективов, постоянно публикуются актуальные информационные посты

о деятельности учреждения и клубных формирований.

Так же мы видим неэффективность публикации статей в газетах и журналах, в связи с тем, что современное общество все реже пользуется данным видом средством массовой информации, предпочитая им интернет-ресурсы, которые в последнее время доступны большому количеству жителей.

**Вопрос 3. Доступна ли вам информация об учреждении культуры и предоставляемых услугах?**

*Оцените, пожалуйста, доступность информации об учреждении культуры по 5-балльной шкале, где:*

*5 - услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);*

*4 - скорее соответствует («хорошо»);*

*3 - нейтрально;*

*2 - скорее нет («плохо»);*

*1 - нет, не соответствует («очень плохо»).*

№ п/п		5	4	3	2	1	Нет ответа
1	Учреждение размещает на территории города достаточное количество наглядной информации (афиши, рекламные щиты, плакаты и т. д.) (109 чел.)	61 чел. 55,96%	36 чел. 33,02%	9 чел. 8,25%	0 чел. 0,0%	1 чел. 0,91%	2 чел. 1,81%
2	В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются материалы и видеообзоры о работе учреждения (109 чел.)	48 чел. 44,03%	44 чел. 40,36%	10 чел. 9,17%	3 чел. 2,75%	0 чел. 0,0%	4 чел. 3,66%
3	Учреждение размещает информацию о наличии дополнительных услуг (106 чел.)	65 чел. 61,32%	29 чел. 27,35%	5 чел. 4,71%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	7 чел. 6,60%
5	В различных информационных источниках публикуется достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы, стоимость услуг и т. д.) (85 чел.)	51 чел. 60%	24 чел. 28,23%	5 чел. 5,88%	0 чел. 0,0%	1 чел. 1,17%	4 чел. 4,70%

**Вывод:** Большая часть респондентов положительно оценила информационную работу в ЦКС г. Чебоксары. Есть люди, которые затруднились ответить на данный вопрос, мы предполагаем, что это те 35 человек, которые получают информацию от знакомых.

Так же почти все респонденты удовлетворены доступностью и понятностью информации о порядке оказания дополнительных услуг. Имеются информационные стенды с расписанием занятий, прейскурантом цен, информацией об установлении льгот для отдельных категорий граждан, Положение о клубном формирований, анонсы, афиши, планы предстоящих мероприятий и т.п.

**Раздел Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**Вопрос 4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения по 5-балльной шкале, где:**

*5 - услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);*

*4 - скорее соответствует («хорошо»);*

*3 - нейтрально;*

*2 - скорее нет («плохо»);*

*1 - нет, не соответствует («очень плохо»).*

№ п/п		5	4	3	2	1	Нет ответа
1	Чистота территории вокруг учреждения (93 чел.)	75 чел. 80,64%	18 чел. 19,35%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
2	Освещенность территории вокруг учреждения (110 чел.)	54 чел. 49,09%	37 чел. 33,63%	5 чел. 4,54%	4 чел. 3,63%	8 чел. 7,27%	2 чел. 1,81%
3	Наличие и удобство автопарковки (109 чел.)	48 чел. 44,03%	42 чел. 38,53%	9 чел. 8,25%	3 чел. 2,75%	2 чел. 1,83%	5 чел. 4,58%
4	Наличие остановок общественного транспорта (108 чел.)	73 чел. 67,59%	31 чел. 28,7%	2 чел. 1,85%	1 чел. 0,92%	0 чел. 0,0%	1 чел. 0,92%
5	Удобные (не скользкие,	69 чел.	36 чел.	0 чел.	1 чел.	0 чел.	0 чел.

	асфальтированные дорожки около учреждения (106 чел.)	65,09%	33,96%	0,0%	0,94%	0,0%	0,0%
6	Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны, малые архитектурные формы, безопасность) (109 чел.)	57 чел. 52,29%	31 чел. 28,44%	6 чел. 5,5%	8 чел. 7,33%	2 чел. 1,83%	5 чел. 4,58%

7. Иные ваши впечатления по внешнему благоустройству учреждения: хорошая атмосфера, хорошая раздевалка, удобный вход. все устраивает. уютная дружеская обстановка. оснащен кабинетами. хорошая атмосфера при входе. удобное местоположение входной площадки - 2. всегда чисто - 2. продуманность раздевалок. хотелось бы клумбы с цветами.

**Вывод:** В общем у респондентов положительные отзывы о внешнем благоустройстве структурных подразделений ЦКС г. Чебоксары. При этом есть люди, которые не совсем довольны освещенностью территории вокруг учреждения, удобством автопарковок и комфортностью внешнего благоустройства в целом. Посетителям хотелось бы, чтобы территория вокруг домов культуры была более комфортной и привлекательной: клумбы с цветами, скамейки для отдыха в теплое время года, оригинальные малые архитектурные формы.

#### Вопрос 5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения по 5-бальной шкале

№ п/п		5	4	3	2	1	Нет ответа
1	Работа гардероба (107 чел.)	72 чел. 67,28%	31 чел. 28,97%	3 чел. 2,8%	0 чел. 0,0%	1 чел. 0,93%	0 чел. 0,0%
2	Удобство туалета (оборудованность туалета средствами гигиены) (110 чел.)	85 чел. 77,27%	23 чел. 20,90%	1 чел. 0,9%	1 чел. 0,9%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
3	Температурный режим (тепло, холодно в помещениях) (110 чел.)	79 чел. 71,81%	30 чел. 27,27%	1 чел. 0,9%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
4	Наличие зон отдыха, банкетки, сидячие места в фойе (108 чел.)	72 чел. 66,66%	29 чел. 26,85%	7 чел. 6,48%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
5	Чистота помещений (110 чел.)	87 чел. 79,09%	23 чел. 20,9%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
6	Комфортность внутреннего помещения в целом (109 чел.)	79 чел. 72,47%	22 чел. 20,18%	8 чел. 7,33%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%

7. Иные ваши впечатления по внутреннему благоустройству учреждения: все устраивает. но было бы неплохо, если бы был буфет. Все отлично. мне нравится. Гардероба нет - 3. Светло. на окнах цветы – все хорошо. Всегда есть туалетная бумага. Ремонт в музыкальном зале на втором этаже. Капитальный ремонт в хоровом муз. зале. новые тюли. старую мебель надо убрать. для детей важно приятная обстановка и красивый внешний вид. Капитальный ремонт в малом хоровом зале.

**Вывод:** Большинство респондентов удовлетворены условиями, созданными в помещениях для работы клубных формирований и проведения мероприятий.

Есть отдельные пожелания провести косметический ремонт кабинетов для занятий, обновить мебель, открыть буфет. Также, посетители концертов, спектаклей, различных творческих конкурсов отмечают, что для проведения подобных массовых мероприятий, необходим гардероб.

#### Раздел В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

##### Вопрос 6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

№ п/п		5	4	3	2	1	Нет ответа
1.	Часы работы учреждения удобны для посетителей (102 чел.)	73 чел. 71,56%	29 чел. 28,43%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
2.	Проводимые мероприятия и оказываемые услуги доступны по цене (102 чел.)	77 чел. 75,49%	25 чел. 24,5%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
3.	Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время (96 чел.)	71 чел. 73,95%	25 чел. 26,04%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%

**Вывод:** По результатам анкетирования, делаем вывод, что большинство опрошенных устраивает график работы структурных подразделений ЦКС г. Чебоксары. План

мероприятий построен с учетом пожеланий посетителей и особенностей занятости различных возрастных групп населения. Цены на платные мероприятия и платные клубные формирования демократичны и доступны всем респондентам.

На вопросы № 7-10 респонденты Централизованной клубной системы города Чебоксары не отвечали, т.к. эти вопросы предназначены только для посетителей библиотек и музеев.

#### Раздел Г. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

**Вопрос 8. Какие дополнительные услуги, по Вашему мнению, должно предоставлять учреждение культуры?**

- Wi-Fi – 52,72%
- книжный киоск – 4,54%
- буфет – 55,45%
- киоск для продажи сувениров, картин – 5,45%
- тематические лекции – 0,9%
- кружки – 18,18%
- курсы – 5,45%
- культурно-просветительские мероприятия – 3,63%
- другое: больше игровых развлечений для детей (П-р: «Форд Боярд», тематические игры), должен быть музей истории клуба, создание семейного клуба (кружка) района, которые бы помогали создать досуг развлечения населения на месяц. Не требуется. Все устраивает – 2.

**Вывод:** Приоритетными дополнительными услугами среди опрошенных являются наличие Wi-Fi и буфета. В кружках нуждаются жители поселка Октябрьский, так как 2017 году в клубе «Октябрьский» были ликвидированы все клубные формирования в связи с сокращением штата работников.

#### Раздел Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

**Вопрос 9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего персонала**

№ п/п		5	4	3	2	1	Нет ответа
1.	Оцените внешний вид персонала (100 чел.)	75 чел. 75%	25 чел. 25%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
2.	Оцените вежливость и корректность персонала при общении с посетителями (99 чел.)	78 чел. 78,78%	21 чел. 21,21%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
3.	Оцените профессионализм, компетентность персонала (99 чел.)	76 чел. 76,76%	23 чел. 23,23%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%
4.	Оцените оперативность персонала при оказании услуг посетителям (99 чел.)	75 чел. 75,75%	24 чел. 24,24%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%	0 чел. 0,0%

**Вывод:** Все респонденты на данный вопрос дали положительные ответы. Следовательно, можем сделать вывод, что каждый сотрудник филиалов МБУК «ЦКС г. Чебоксары» соблюдает правила профессиональной этики. Так же все респонденты подтвердили в своих ответах, что в МБУК «ЦКС г. Чебоксары» работают специалисты своего дела – профессионалы культурно-досуговой деятельности, владеют необходимыми навыками, умениями, обладают организаторскими способностями.

**Вопрос 10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно?**

Оснащенность новыми технологиями – 1 чел.

Уличное освещение – 4 чел.

Wi-Fi – 1 чел.

**Вывод:** Многие респонденты затруднились написать свои пожелания по улучшению качества обслуживания в культурно-досуговых учреждениях ЦКС г. Чебоксары. И лишь

Вывод: Многие респонденты затруднились написать свои пожелания по улучшению качества обслуживания в культурно-досуговых учреждениях ЦКС г. Чебоксары. И лишь посетители ИКЦ пос. Сосновка предложили оснастить учреждение новыми технологиями, наладить уличное освещение около клуба и подключить Wi-Fi для посетителей.

**Вопрос 11. Насколько вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых в данном учреждении культуры?** (оцените в баллах от 1 до 5, где 1 - «очень плохо», не соответствует, а 5 - услуга полностью соответствует потребностям («отлично»)) (97 чел.)

- 1 балл – 0 чел. (0,0%)
- 2 балла – 0 чел. (0,0%)
- 3 балла – 0 чел. (0,0%)
- 4 балла – 29 чел. (29,89%)
- 5 баллов – 68 чел. (70,10%)

Вывод: 100% респондентов оценили качество услуг на «отлично» и «хорошо», что говорит о качественном выполнении работы сотрудниками МБУК «ЦКС г. Чебоксары».

**Вопрос 13. Несколько слов о себе.**

**Ваш пол** (98 чел.):

муж. – 36 чел. (36,79%)

жен. – 63,26%

**Ваш возраст** (96 чел.):

- 7-17 лет – 13 чел. (13,54%)
- 18-29 лет – 15 чел. (15,62%)
- 30-39 лет – 27 чел. (28,12%)
- 40-49 лет – 25 чел. (26,04%)
- 50-59 лет – 10 чел. (10,41%)
- старше 60 – 6 чел. (6,25%)

**Образование** (73 чел.):

- начальное (неполное среднее) – 6 чел. (8,21%)
- среднее – 11 чел. (15,06%)
- среднее профессиональное (техникум, колледж) – 24 чел. (32,87%)
- высшее – 30 чел. (41,09%)
- научная степень – 2 чел. (2,73%)

**Семейное положение** (75 чел.):

- женат (замужем) – 50 чел. (66,66%)
- холост – 10 чел. (13,33%)
- не замужем – 8 чел. (10,66%)
- состою в гражданском браке – 7 чел. (9,33%)

**Вид деятельности** (103 чел.):

- школьник – 20 чел. (19,41%)
- учащийся, студент – 4 чел. (3,88%)
- руководитель – 6 чел. (5,82%)
- государственный (муниципальный) служащий – 10 чел. (9,7%)
- военнослужащий – 3 чел. (2,91%)
- представитель интеллигенции (работник образования, здравоохранения, культуры) – 12 чел. (11,65%)
- инженерно-технический работник в промышленности – 1 чел. (0,97%)
- инженерно-технический работник в сельском хозяйстве – 2 чел. (1,94%)
- рабочий в промышленности – 4 чел. (3,88%)
- сельхозработник – 2 чел. (1,94%)

- предприниматель – 10 чел. (9,7%)
- домохозяйка – 13 чел. (12,62%)
- пенсионер – 13 чел. (12,62%)
- безработный – 3 чел. (2,91%)
- иное: бизнесмен, по уходу за ребенком-инвалидом

**Уровень дохода вашей семьи (99 чел.):**

- денег до зарплаты не хватает, приходится занимать деньги – 13 чел. (13,13%)
- очень низкий, денег хватает только на продукты – 6 чел. (6,06%)
- на ежедневные расходы нам хватает денег, но покупка одежды представляет для нас трудности – 17 чел. (17,17%)
- в основном денег хватает, но для покупки дорогих вещей мы вынуждены пользоваться кредитом или брать в долг – 24 чел. (24,24%)
- покупка большинства товаров длительного пользования не вызывает у нас трудностей, однако покупка автомобиля нам пока не доступна – 23 чел. (23,23%)
- в настоящее время мы можем себе ни в чем не отказывать – 16 чел. (16,16%).

Выводы, сделанные на основе данного опроса, говорят о том, что качество предоставляемых услуг находится на, должном, уровне и доказывают востребованность всех филиалов МБУК «ЦКС г. Чебоксары».