**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**к решению Общественного Совета**

**Бугульминского муниципального района**

**№ 6 от 23 августа 2016 года**

МБУ «Централизованная клубная система» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан постоянно стремится к повышению качества обслуживания, максимально полному удовлетворению запросов пользователей и улучшению условий пребывания посетителей в сельских учреждениях культуры.

С целью изучения оценки удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых данными учреждениями, был проведен анонимный опрос среди сельского населения посредством анкетирования. Задачами данного исследования являются:

- изучение удовлетворенности населения деятельностью сельских учреждений культуры;

- анализ удовлетворенности потребителей спектром и качеством предоставляемых услуг;

- выявление основных проблем в работе сельских учреждений культуры.

В ходе исследования было опрошено 242 человека, жителей сельских поселений Бугульминского муниципального района. Обработано 100% анкет.

Результаты анкетирования приведены в количественном и процентом соотношении.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **Варианты ответов** | **Кол-во человек** | **Показатель %** |
| **1. Ваш пол** | Муж | 71 | 29,3 |
| Жен | 171 | 70,7 |
| **2. Ваш возраст** | 16-34 | 73 | 30,2 |
| 35-54 | 108 | 44,6 |
| 55 и старше | 61 | 25,2 |
| **3. Национальность** | Русские | 97 | 40,1 |
| Татары | 73 | 30,2 |
| Чуваши | 19 | 7,8 |
| Мордва | 14 | 5,8 |
| Азербаджанцы | 2 | 0,8 |
| Белорусы | 1 | 0,4 |
| Украинцы | 1 | 0,4 |
| Не указано | 35 | 14,5 |
| **4. Образование** | неполное среднее общее | 14 | 5,8 |
| среднее (полное) общее | 29 | 12 |
| начальное профессиональное (училище) | 40 | 16,5 |
| среднее профессиональное (техникум) | 91 | 37,6 |
| незаконченное высшее | 14 | 5,8 |
| высшее | 53 | 21,9 |
| не указано | 1 | 0,4 |
| **5. Ваш род занятий** | руководитель предприятия, учреждения | 14 | 5,8 |
| инженерно-технический работник | 8 | 3,3 |
| служащий аппарата управления, предприятия, учреждения | 14 | 5,8 |
| военнослужащий, работник правоохранительных органов, юстиции | 4 | 1,6 |
| рабочий | 29 | 12 |
| домохозяйка | 21 | 8,7 |
| предприниматель | 6 | 2,5 |
| работник бюджетной сферы | 69 | 28,5 |
| ученик школы | 1 | 0,4 |
| студент | 20 | 8,3 |
| безработный, временно неработающий | 6 | 2,5 |
| пенсионер | 43 | 17,7 |
| другая категория | 7 | 2,9 |
| **6. Как часто Вы посещаете сельский клуб (дом культуры) Вашего населенного пункта** | ежедневно | 49 | 20,3 |
| 1-2 раза в неделю | 98 | 40,5 |
| 1-2 раза в месяц | 63 | 26 |
| раз в 2-3 месяца | 17 | 7 |
| 2-3 раза в год | 15 | 6,2 |
| другое | 0 | 0 |
| **7. В каком случае Вы посещали бы клуб (дом культуры) чаще, чем сейчас?**  *(Респондентами было выбрано несколько вариантов ответов)* | -совершенствование новых форм работы (массовые праздники, представления, дискотеки, семейные мероприятия) | 77 | 31,8 |
| расширение перечня (спектра) услуг, в т.ч. и платных | 9 | 3,7 |
| увеличение выбора любительских клубов, кружков художественной самодеятельности | 26 | 10,7 |
| оснащение современным оборудованием и техническими средствами | 53 | 22 |
| оснащение спортивным инвентарем и оборудованием | 73 | 30,2 |
| создание условий для научно-технического творчества | 9 | 3,7 |
| другое (наличие свободного времени) | 1 | 0,4 |
| **8. С какой целью Вы посещаете сельский дом культуры?**  *(Респондентами было выбрано несколько вариантов ответов)* | проведение собственного досуга | 113 | 46,7 |
| получение новых знаний, развитие творческого потенциала | 50 | 20,6 |
| общение с людьми | 153 | 63,2 |
| другое (все выше перечисленное) | 2 | 0,8 |
| **9. Какие мероприятия Вы обычно посещаете?**  *(Респондентами было выбрано несколько вариантов ответов)* | массовые представления | 134 | 55,4 |
| концерты художественной самодеятельности | 154 | 63,6 |
| гастрольные концерты и спектакли | 65 | 26,8 |
| вечера отдыха | 74 | 30,6 |
| дискотеки | 49 | 20,3 |
| кружки художественной самодеятельности | 37 | 15,3 |
| любительские клубы и объединения | 72 | 29,7 |
| беседы, лекции, дискуссии | 32 | 13,2 |
| другие (все выше перечисленное) | 8 | 3,3 |
| **10. Какие самодеятельные инициативы в сфере культурного досуга представляются Вам наиболее перспективными и полезными?**  *(Респондентами было выбрано несколько вариантов ответов)* | спортивно-оздоровительные клубы | 123 | 58 |
| объединения родителей по организации семейного досуга | 42 | 17,3 |
| художественно-творческие объединения | 102 | 42,1 |
| экологическое движение | 14 | 5,8 |
| объединения, клубы технического творчества | 35 | 14,5 |
| другое  все выше перечисленное  ни одно из выше перечисленного | 5 | 2 |
| 1 | 0,4 |
| 4 | 1,6 |
| **11. Получаете ли Вы в данном учреждении культуры услуги, за которыми обращаетесь?** | да | 227 | 93,8 |
| нет | 2 | 0,8 |
| затрудняюсь ответить | 13 | 5,4 |
| **12. Из каких источников информации Вы узнаете о предоставляемых сельским До-мом культуры услугах?**  *(Респондентами было выбрано несколько вариантов ответов)* | из афиш, рекламных буклетов | 180 | 74,4 |
| через СМИ | 0 | 0 |
| от друзей, знакомых | 14 | 5,8 |
| от сотрудников данного учреждения культуры | 165 | 68,2 |
| другое (все выше перечисленное) | 4 | 1,6 |

**13. В какой мере Вы удовлетворены качеством предоставляемых услуг сельским домом культуры (клубом)***(оцените степень Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев по 5-бальной шкале: 5-полностью удовлетворен, 4-скорее удовлетворен. 3-удовлетворен, 2-частично удовлетворен, 1-скорее не удовлетворен, 0-не удовлетворен. В случае, если ваша оценка окажется менее 3-баллов, укажите причину в столбце «Примечание»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерии** | **Баллы** | **Примечание** |
| ***Состояние материально-технической базы*** | |  |
| Помещения *(состояние, наличие технических средств, комфортность)* | 3,6 |  |
| Рекреация, фойе, туалет | 3,7 |  |
| Приклубная территория *(освещение, озеленение)* | 4,3 |  |
| Обустройство входной группы *(наличие поручней, пандусов)* | 4,2 |  |
| Условия обеспечения безопасности, охраны жизни | 4,2 |  |
| ***Работа сотрудников*** | |  |
| Качество выполнения должностных обязанностей сотрудниками (специалистами) | 4,8 |  |
| Уважительное и корректное отношение сотрудников (специалистов) к посетителям *(вежливость, внимание)* | 4,9 |  |
| Компетентность и уровень профессионализма сотрудников (специалистов) | 4,8 |  |
| ***Организация работы*** | |  |
| Оформление помещений | 4,6 |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, буклетов и других рекламных материалов) | 4,7 |  |
| Чистота в помещениях | 4,7 |  |
| Режим работы учреждения | 4,8 |  |
| Работа клубных формирований (кружки, клубы по интересам, любительские объединения) | 4,7 |  |
| Репертуар культурно-массовых мероприятий | 4,7 |  |
| Тематика культурно-массовых мероприятий | 4,7 |  |
| Качество проводимых мероприятий | 4,7 |  |
| Стоимость платных услуг | 4,6 |  |

**14. Какие дополнительные услуги Вы хотели бы получать в данном учреждении культуры?***(Респондентами было предложено по нескольку вариантов ответов)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | ***Кол-во человек*** | ***Показатель %*** |
| Все устраивает | 81 | 33,5 |
| Спортивно-оздоровительные  - спортивные тренажеры  - бильярд | 79 | 32,7 |
| 70 | 29 |
| 9 | 3,7 |
| Компьютерные услуги, интернет | 35 | 14,4 |
| Новые клубные формирования  - хореография  - кружки, любительские объединения для людей пожилого возраста  - клубы научно-технического творчества | 29 | 12 |
| 10 | 4,1 |
| 13 | 5,4 |
| 6 | 2,5 |
| Парикмахерская | 4 | 1,6 |
| Швейно-пошивочная мастерская | 3 | 1,2 |
| Караоке | 3 | 1,2 |
| Кинотеатр | 2 | 0,8 |
| Образовательные услуги для развития детей 2-3 летнего возраста | 1 | 0,4 |
| Аниматорство | 1 | 0,4 |
| Игровые автоматы | 1 | 0,4 |
| Платежный терминал | 1 | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | 15 | 6,2 |

**15. Какие культурно-массовые мероприятия Вы хотели бы видеть в будущем в сельском доме культуры?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | ***Кол-во человек*** | ***Показатель %*** |
| Все устраивает | 47 | 19,4 |
| Гастроли творческих коллектив, спектакли | 27 | 11,2 |
| Национальные, народные праздники | 25 | 10,4 |
| Спортивно-оздоровительные мероприятия | 23 | 9,5 |
| Концерты артистов эстрады | 17 | 7 |
| Мероприятия для детей младшего школьного возраста | 17 | 7 |
| Кинопоказы передвижной бригады | 16 | 6,6 |
| Расширения репертуара культурно-массовых мероприятий | 13 | 5,4 |
| Вечера отдыха | 11 | 4,5 |
| Увеличения количества дискотек | 9 | 3,7 |
| Гастроли цирка | 5 | 2,1 |
| Новые формы клубной работы | 7 | 2,8 |
| - шоу-программа | 4 | 1,6 |
| - КВН | 2 | 0,8 |
| - флешмоб | 1 | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | 25 | 10,4 |

**16. Как по Вашему мнению изменилась работа сельского дома культуры (клуба) за последние три года?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | ***Кол-во человек*** | ***Показатель %*** |
| улучшилась | 210 | 86,8 |
| осталась на прежнем уровне | 20 | 8,2 |
| ухудшилась | 0 | 0 |
| затрудняюсь ответить | 12 | 5 |

**17. Как Вы считаете, какие направления деятельности данного учреждения культуры необходимо развивать, чтобы улучшить его работу?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | ***Кол-во человек*** | ***Показатель %*** |
| Все устраивает | 65 | 26,8 |
| Развитие спортивного направления | 47 | 19,4 |
| Культурно-досуговые мероприятия | 25 | 10,4 |
| Художественное самодеятельное творчество (кружковая работа) | 24 | 9,9 |
| Работа с молодежью | 20 | 8,2 |
| Возрождение народных обрядов и традиций | 13 | 5,4 |
| Работа с пожилыми людьми | 10 | 4,1 |
| Работа с детьми | 7 | 2,9 |
| Работа с семьей | 6 | 2,5 |
| Затрудняюсь ответить | 25 | 10,4 |

**18. Ваши пожелания по улучшению деятельности клуба (дома культуры) Вашего населенного пункта**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | ***Кол-во человек*** | ***Показатель %*** |
| Творческих успехов | 55 | 22,8 |
| Ремонт зданий и помещений | 73 | 30,2 |
| Улучшение материально-технической базы | 37 | 15,2 |
| Расширения репертуара культурно-массовых мероприятий | 15 | 6,2 |
| Спонсорская помощь | 10 | 4,1 |
| Благоустройство приклубной территории | 6 | 2,5 |
| Интернет связь | 8 | 3,3 |
| Повышение квалификации сотрудников | 5 | 2,1 |
| Продление времени работы клуба | 1 | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | 32 | 13,2 |