

Информация ГБУ «ЦСО №7» об организации деятельности по повышению качества предоставляемых услуг.

1. Для анализа качества предоставления услуг Университета третьего возраста (Православный факультет) был использован метод сбора анкетирования

Выборка: 9 из 16 слушателей (56,25 % от общего числа).

Ключевые результаты по критериям

1. Качество лекционного материала

100 % слушателей полностью удовлетворены.

Вывод: содержание и подача материала соответствуют ожиданиям аудитории.

2. Компетенции и коммуникация ответственного специалиста

100 % оценили специалиста как грамотного — высокий уровень профессионализма.

3. Атмосфера в группе

100 % охарактеризовали её как доброжелательную и дружескую.

Вывод: сформирована комфортная среда для обучения, что критично для возрастной аудитории.

4. Общая оценка работы факультета

Средняя оценка: 5 из 5 (максимум).

Вывод: слушатели высоко ценят деятельность факультета в целом.

5. Предложения по новым занятиям

Ответы отсутствуют (обосновано спецификой факультета).

Вывод: текущая программа полностью закрывает потребности аудитории.

Выводы о качестве услуг - Сильные стороны:

Высокое качество учебного контента.

Позитивная групповая динамика.

Профессионализм ведущего специалиста.

Общая удовлетворённость услугами (оценка 5/5).

Итог: Университет третьего возраста демонстрирует высокое качество услуг, но имеет потенциал для роста в части персонализации и коммуникации. Фокус на «человеческом факторе» позволит укрепить лояльность аудитории и повысить долгосрочную эффективность программы.

Рекомендации по развитию - расширить форматы взаимодействия: Организовать неформальные встречи (чайные паузы, экскурсии, совместные мероприятия) для укрепления доброжелательной атмосферы; ввести мини-дискуссии после лекций для повышения вовлеченности.

2. Для анализа удовлетворенности качеством оказания услуг граждан пожилого возраста, посещающих клубы в ГБУ «ЦСО №7», была использована анкета «Мой досуг».

Выборка: 19 человек из 60 (31,7% от общего числа)

1. Оценка удовлетворённости качеством мероприятий

«Полностью удовлетворён»: 16 человек (84,2 %).

«Частично удовлетворён»: 3 человека (15,8 %).

Выводы: Уровень удовлетворённости высокий: подавляющее большинство респондентов довольны качеством проведения мероприятий. Есть небольшая группа (15,8 %), чья удовлетворённость не полная — требуется выяснить причины и проработать их.

2. Анализ самореализации участников «Подчеркните то, в чем Вы можете себя проявить»

Пение: 3 человека (15,8 %).

Танцы: 3 человека (15,8 %).

Другое (рисование, спорт, шитьё, вязание): 3 человека (15,8 %).

Не уточнили, что именно подразумевают под «другим»: 10 человек (52,6 %).

Выводы: Наблюдается разнообразие интересов (музыка, движение, рукоделие, спорт). Высокая доля не конкретизированных ответов («другое») указывает на: возможную неосознанность своих интересов у части респондентов; стеснение или нежелание раскрывать личные увлечения.

3. Активность в творческих мероприятиях

«Я активен»: 16 человек (84,2 %).

«Хотела бы быть активной, но стесняюсь»: 3 человека (15,8 %).

Выводы: Большинство участников проявляют активность — это позитивный показатель. Есть группа (15,8 %), которая хочет участвовать, но испытывает психологические барьеры (стеснение). Для них нужны специальные меры поддержки.

4. Популярные мероприятия

Группа «Здоровья»: 6 человек (31,6 %).

«День Победы»: 1 человек (5,3 %).

Социальный туризм (поездка в Баден-Баден): 1 человек (5,3 %).

Творческие мероприятия (без уточнения): 1 человек (5,3 %).

Выводы: Наиболее востребована группа «Здоровья» — это ядро интереса. Остальные мероприятия имеют низкую охватность — возможно, они недостаточно рекламируются или не соответствуют запросам аудитории.

Итог: Текущее качество услуг оценивается высоко, но есть резервы для роста. Ключевые направления — углубление персонализации, преодоление психологических барьеров, усиление информационной работы и расширение ассортимента мероприятий.

Рекомендации по развитию услуг - повышение вовлеченности «частично удовлетворённых» клиентов; работа со стеснительными участниками; повышение «запоминаемости» событий - организация ярких, тематических мероприятий (праздники, выставки, концерты), фиксация участия: фото, видео, грамоты, чтобы у людей было что вспомнить и чем гордиться.

3. Для анализа удовлетворенности граждан пожилого возраста качеством оказания услуг и предпочитаемым для них сферам активностей, было проведено анкетирование «Организация содержательного досуга пожилых людей и инвалидов»

1. Общая характеристика выборки: в анкетировании участвовало 138 человек (30 % от общего числа получателей социальных услуг):

мужчины — 6 человек (4,3 %);

женщины — 132 человека (95,7 %).

Возрастное распределение женщин:

55–60 лет — 3 человека (2,2 %);

61–70 лет — 33 человека (23,9 %);

71–80 лет — 66 человек (47,8 %);

старше 80 лет — 30 человек (21,7 %).

2. Оценка психоэмоционального состояния

Самооценка активности и жизнерадостности

«Да» — 51 человек (37 %);

«Скорее да» — 30 человек (21,7 %);

«Нет» — 24 человека (17,4 %);

«Скорее нет» — 33 человека (23,9 %).

Оценка душевного состояния:

«Отлично» — 12 человек (8,7 %);

«Хорошо» — 51 человек (37 %);

«Удовлетворительно» — 69 человек (50 %);

«Плохо» — 6 человек (4,3 %).

Вывод: более половины опрошенных оценивают своё душевное состояние как хорошее или отличное (45,7 %), однако 50 % удовлетворены лишь условно, а 4,3 % чувствуют себя плохо.

3. Анализ досуговых предпочтений

Основные виды досуга:

просмотр телевизора — 108 человек (78,3 %);
работа в саду/огороде — 81 человек (58,7 %);
чтение (книги, газеты, журналы) — 66 человек (47,8 %);
прогулки на улице — 54 человека (39,1 %);
общение (визиты, встречи) — 45 человек (32,6 %);
рукоделие — 42 человека (30,4 %);
физкультура/спорт — 15 человек (10,9 %);
настольные игры (шашки, шахматы) — 6 человек (4,3 %);
отсутствие досуга («нет настроения») — 9 человек (6,5 %).

Читательские предпочтения :

классическая литература — 30 человек (21,7 %);
романы — 24 человека (17,4 %);
детективы — 15 человек (10,9 %);
фантастика — 6 человек (4,3 %);
не любят читать — 24 человека (17,4 %);
проблемы со зрением — 21 человек (15,2 %);
другое (газеты, религиозная литература, садоводство) — 27 человек (19,6 %).

4. Интерес к организованным мероприятиям

Предпочитаемые активности:

вечера встреч с интересными людьми — 15 человек (10,9 %);
концерты, спектакли, музеи — 12 человек (8,7 %);
художественная самодеятельность — 9 человек (6,5 %);
конкурсные программы — 6 человек (4,3 %);
выступления детских коллективов — 6 человек (4,3 %);
клубы по интересам — 3 человека (2,2 %);
отсутствие интереса к мероприятиям — 21 человек (15,2 %).

5. Мотивация и эффекты участия

Мотивы участия в досуге;

занять свободное время — 30 человек (45,5 %);
обрести новые знакомства — 12 человек (18,2 %);
получить новые знания — 18 человек (27,3 %);
самореализация — 6 человек (9,1 %).

Польза от участия:

удовлетворение — 39 человек (40,6 %);
заполнение свободного времени — 18 человек (18,8 %);
расширение кругозора — 18 человек (18,8 %);
самореализация — 6 человек (6,3 %);
повышение культурного потенциала — 3 человека (3,1 %);
«ничего не даёт» — 12 человек (12,5 %).

6. Ключевые проблемы

Низкая физическая активность: лишь 10,9 % занимаются физкультурой.

Доминирование пассивного досуга: 78,3 % смотрят телевизор, 6,5 % не занимаются ничем.

Ограниченная вовлеченность в культурные мероприятия: только 8,7 % заинтересованы в концертах и музеях.

Проблемы со зрением: 15,2 % не могут читать из-за здоровья.

Социальная изоляция: 15,2 % не интересуются никакими мероприятиями.

7. Направления развития:

Расширение физкультурно-оздоровительных программ:

введение адаптивной гимнастики, проводимой социальными работниками на дому (например, гимнастика сидя (на стуле, и на кресле), дыхательная гимнастика, легкая суставная гимнастика;

организация пеших прогулок с сопровождением;

Адаптация для людей с ограничениями:

аудиокниги и тактильные книги для слабовидящих;

волонтерская помощь в организации домашнего досуга.

Повышение информированности:

рассылка расписаний через мессенджеры и по почте;

наглядные афиши с крупным шрифтом;

привлечение «активных пенсионеров» в качестве распространителей.

Итог: для повышения качества услуг необходимо сместить фокус с пассивного досуга (телевизор, одиночество) на активные, социальные и когнитивные формы занятости, учитывая возрастные и физические особенности группы

По результатам проведенного анализа был составлен план повышения качества оказания досуговых услуг гражданам пожилого возраста.

План повышения качества оказания досуговых услуг гражданам пожилого возраста

№ п/п	Целевая аудитория	Мероприятия	Сроки
1	Граждане пожилого возраста, посещающие «Православный факультет» Университета третьего возраста	1. Организовать неформальные встречи для укрепления доброжелательной атмосферы: — чайные паузы; экскурсии; совместные мероприятия. 2. Ввести мини-дискуссии после лекций для повышения вовлечённости участников (темы подбирать с учётом интересов аудитории, обеспечить комфортную обстановку для высказываний).	

2	Граждане пожилого возраста, посещающие клубы Центра социального обслуживания	1. Повысить вовлеченность «частично удовлетворённых» клиентов: — индивидуальные беседы для выявления причин низкой активности; проведение психологом мотивационных тренингов для пожилых. 2. Повысить «запоминаемость» событий через организацию ярких тематических мероприятий: — праздники (календарные, профессиональные, народные); выставки творческих работ участников; концерты с участием гостей и самих пенсионеров. 3. Усилить информационную работу: — фото и видеофиксация мероприятий; выдача грамот и сертификатов участникам; создание альбомов воспоминаний и цифровых архивов.	
3	Граждане, находящиеся на социальном обслуживании на дому	1. Формирование у пенсионеров осознанной потребности в физической активности. Для этого социальными работниками необходимо провести: 1) лекции и беседы о пользе здорового образа жизни, правильного питания и физической активности; 2) распространить информационные листовки о возможностях занятий (гимнастика сидя (на стуле, и на кресле), дыхательная гимнастика, легкая суставная гимнастика); 3) организовать мотивационные беседы, подчёркивая личные выгоды от физической активности (улучшение здоровья, повышение самостоятельности). 2. Адаптировать досуг для людей с ограничениями: — аудиокниги для слабовидящих; волонтерская помощь в организации домашнего досуга (чтение, игры, рукоделие). 3. Повысить информированность: — рассылка расписаний через мессенджеры и почту; наглядные афиши с крупным шрифтом; привлечение «активных пенсионеров» в качестве распространителей информации.	