

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»

**МБУК «Культурно-досуговый центр имени Владимира Высоцкого»**

Опрос проводился с 12 февраля по 11 марта 2021г. Общее количество опрошенных посетителей кинотеатра, принявших участие в анкетировании, 50 (min возраст – 16, max – 60 лет).

**1. СОЦИАЛЬНО–ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ:**

**Пол:**

№ п/п		кол-во чел.	в %
1	мужчины	15	30,6
2	женщины	34	69,4
Всего:		49	100

**Возраст респондентов:**

№ п/п		кол-во чел.	в %
1	от 16 до 30 лет	17	34,0
2	от 31 года до 50 лет	30	60,0
3	51 год и старше	3	6,0
Всего:		50	100

**Образование:**

№ п/п		кол-во чел.	в %
1	Неполное среднее/среднее общее	3	10,0
2	Среднее специальное	9	30,0
3	Высшее (включая неполное высшее)	18	60,0
Всего		30	100

**2. ЧАСТОТА ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА:**

№ п/п		РЕСПОНДЕНТЫ:		ДЕТИ:	
		чел.	в %	чел.	в %
1	Несколько раз в месяц	27	64,3	22	57,9
2	Несколько раз в год	9	21,4	7	18,4
3	Один раз в год и реже	5	11,9	3	7,9
4	Затруднились ответить	1	2,4	–	–
5	Нет детей/взрослые дети			6	15,8
Всего:		42	100	38	100

**3. НАИБОЛЕЕ УДОБНЫЙ ДЛЯ ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА ДЕНЬ НЕДЕЛИ:**

*(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ п/п		кол-во ответов	в % от кол-ва чел.
1	Понедельник	3	6,1
2	Вторник	2	4,1
3	Среда	2	4,1
4	Четверг	2	4,1
5	Пятница	13	26,5
6	Выходные дни	30	61,2
7	Разницы нет	10	20,4
8	Другое*	1	2,0
Всего:		63	128,5

\*Другое (высказывание респондентов): будние дни, когда меньше заполняемость кинотеатра

**4. НАИБОЛЕЕ УДОБНОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ КИНОПОКАЗА:***(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ п/п		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	С 10 до 13 часов	10	21,3
2	С 13 до 16 часов	15	31,9
3	С 16 до 19 часов	24	51,1
4	С 19 до 23 часов	16	34,0
5	После 23 часов	—	—
6	Разницы нет	3	6,4
Всего:		68	144,7

**5. СПОСОБ ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТА:***(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ п/п		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Покупаю в кассе кинотеатра	33	67,3
2	Покупаю через интернет	20	40,8
3	Бронирую через интернет и выкупаю бронь в кассе	6	12,2
4	Бронирую по телефону	5	10,2
Всего:		64	130,5

**6. ЦЕЛЬ ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА:***(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ п/п		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Провести время с семьей/друзьями	29	58,0
2	Получить удовольствие от просмотра фильма	23	46,0
3	Провести свободное время	19	38,0
4	Другое*	1	2,0
Всего:		72	144,0

\*Другое (высказывание респондентов): посетить какое-либо мероприятие

**7. ЧЕМ РУКОВОДСТВУЮТСЯ ПРИ ВЫБОРЕ ФИЛЬМА:***(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ п/п		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Если со мной идет мой ребенок/дети, учитываю его интересы	29	58,0
2	Ориентируюсь на содержание фильма	22	44,0
3	Выбираю фильмы, от которых могу получить сильные эмоции	21	42,0
4	Для меня важно мнение близких друзей	8	16,0
5	Просто получаю удовольствие от каждого посещения кинотеатра	8	16,0
6	Выбираю фильмы, обсуждаемые общественностью	7	14,0
7	Полагаюсь на выбор своих друзей	—	—
Всего:		95	190,0

**8. ИСТОЧНИКИ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА:***(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ п/п		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Интернет	34	68,0
2	Сайт кинотеатра	21	42,0
3	Наружная реклама (афиши)	19	38,0
4	Телевидение	12	24,0
5	Друзья, коллеги, родственники	11	22,0
6	Газета	–	–
Всего:		97	194,0

**9. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА:**

№ п/п		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да	43	87,8
2	Частично	6	12,2
3	Нет	–	–
Всего:		49	100

**10. КАКИЕ ФИЛЬМЫ ЧАЩЕ СМОТРЯТ:**

№ п/п		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Российского производства	9	19,6
2	Зарубежного производства	11	23,9
3	Разницы нет, был бы интересный	26	56,5
Всего:		46	100

**11. ЖАНРЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДПОЧИТАЮТ:***(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ п/п		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %
1	Мультфильмы	34	69,4
2	Комедии	25	51,0
3	Приключения	21	42,9
4	Фантастика, фэнтези	17	34,7
5	Исторические фильмы	15	30,6
6	Мелодрамы	12	24,5
7	Блокбастеры, боевики	10	20,4
8	Фильмы ужасов	7	14,3
9	Детективное кино	6	12,2
10	Любые жанры	1	2,0
Всего:		148	302,0

## 12. НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ В КИНОТЕАТРЕ: (в % по строке)

(Не ответили по каждой строке от 7 до 15 человек)

	Полностью устраивает		Скорее устраивает		Скорее не устраивает		Совсем не устраивает		Затрудняюсь ответить		Средняя оценка удовлетворенности - ренности	Всего ответов	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%		%	чел.
РЕЖИМ РАБОТЫ	34	85,0	6	15,0	—	—	—	—	—	—	100,0	40	100
РАБОТА ГАРДЕРОБА	35	92,1	3	7,9	—	—	—	—	—	—	100,0	38	100
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	31	88,6	4	11,4	—	—	—	—	—	—	100,0	35	100
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	32	80,0	7	17,5	1	2,5	—	—	—	—	97,5	40	100
КАЧЕСТВО ДЕМОНСТРАЦИИ	32	80,0	7	17,5	—	—	—	—	1	2,5	97,5	40	100
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	34	79,1	7	16,3	1	2,3	—	—	1	2,3	95,4	43	100
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	32	78,0	7	17,1	—	—	—	—	2	4,9	95,1	41	100
СТОИМОСТЬ УСЛУГ	26	74,2	7	20,0	1	2,9	1	2,9	—	—	94,2	35	100
РАБОТА КАФЕ-БАРА	24	63,2	11	28,9	1	2,6	—	—	2	5,3	92,1	38	100
РАЗНООБРАЗИЕ РЕПЕРТУАРА	27	67,5	9	22,5	3	7,5	1	2,5	—	—	90,0	40	100
<b>Средняя оценка удовлетворенности (в %)</b>	<b>78,7</b>		<b>17,4</b>		<b>Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 96,1%</b>								

## 13. ИНФОРМИРОВАННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:

№ п/п		кол-во чел.	в %
1	Да, знаю	31	64,6
2	Что-то слышал(а)	10	20,8
3	Нет, не знаю	7	14,6
Всего:		48	100

## 14. ОЦЕНКА РАБОТЫ КИНОТЕАТРА В ЦЕЛОМ:

№ п/п		кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Отлично	24	51,1
2	Хорошо	19	40,4
3	Удовлетворительно	4	8,5
4	Плохо	—	—
5	Очень плохо	—	—
6	Затруднились ответить	—	—
Всего:		47	100
<i>Средняя оценка</i>		<i>4,42 балла</i>	

## 15. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ УСЛУГ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА:

№ п/п		кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Улучшилось	36	76,6
2	Осталось на том же уровне	8	17,0
3	Ухудшилось	—	—
4	Затруднились ответить	3	6,4
Всего:		47	100

#### 16.УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:

№ п/п		кол-во чел.	в %
1	Да	36	73,5
2	Частично	13	26,5
3	Нет	–	–
4	Затруднились ответить	–	–
Всего:		49	100

#### 17.ЗАМЕЧАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ КИНОТЕАТРА

Вопрос открытый, участники опроса отвечали на него в свободной форме, количество ответов не ограничивалось. На вопрос ответило 5 человек (*высказывания респондентов*):

- ✓ Необходимо организовать детскую комнату, для возможности просмотра взрослыми киносеанса, можно платную;
- ✓ Сделать попкорн дешевле;
- ✓ Сделать ниже цены на попкорн;
- ✓ Нет замечаний;
- ✓ Все устраивает.

#### ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:

Результаты анкетирования показали, что наиболее удобными для посещения кинотеатра участники опроса чаще называли *выходные дни* (61,2%) и время для кинопоказа *с 16 до 19 часов* (51,1%).

Билеты в кино большинство опрошенных (67,3%) предпочитает покупать в *кассе кинотеатра*.

Также следует отметить высокую информированность участников анкетирования о репертуаре кинотеатра, так 87,8% респондентов отметили, что информации о репертуаре достаточно.

Основной источник информации о репертуаре кинотеатра – это *интернет* (68%), далее участники опроса называли *сайт кинотеатра* и *наружную рекламу/афиши* (42% и 38% соответственно). Реже респонденты называли: – *телевидение* (24%) и *друзей, коллег, родственников* (22%).

Рейтинг жанров, которые предпочитают участники опроса возглавили *мультфильмы* – 69,4% и *комедии* – 51%. Также следует отметить, что более чем для половины опрошенных (56,5%) нет разницы чье производство фильма (российское или зарубежное), главное, чтобы фильм был интересный.

Удовлетворенность респондентов различными показателями деятельности кинотеатра:

В большей степени участники анкетирования удовлетворены *режимом работы учреждения, культурой обслуживания и работой гардероба* (по 100%). В меньшей степени – *разнообразием репертуара* (90%) и *работой кафе-бара* (92,1%).

В целом работу кинотеатра большинство респондентов (91,5%) оценили положительно («отлично» – 51,1%, «хорошо» – 40,4%), средняя оценка – **4,42** балла.

Анализ результатов анкетирования в целом показал высокую степень удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых кинотеатром 100% («полностью удовлетворены» – 73,5%, «частично» – 26,5%). Следует обратить внимание, что 76,6%

опрошенных считают, что за последние три года качество предоставляемых кинотеатром услуг улучшилось.

Таким образом, на основании проведенного анкетирования можно сделать вывод, что услуга «показ кинофильмов» в МБУК «КДЦ им. В.Высоцкого» соответствует потребности населения.

**Сравнительная информация по результатам анкетирования в 2021 году среди учреждений культуры, предоставляющих услуги «ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»**

	Наименование услуги	Удовлетворенность различными показателями деятельности	Информированность о репертуаре	Оценка работы	Оценка изменения работы учреждений за последние три года	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
1.	Показ кинофильмов в МБУ «Кинокомплекс Родина»	82,2% (полностью – 51,3% скорее – 30,9%)	75,9%	81,1% (отлично – 41,5%, хорошо – 39,6%) <i>Ср. оценка - 4,16 балла</i>	62,3% (улучшилась – 62,3%)	98,1% (полностью – 68,5% частично – 29,6%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
2.	Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ Юбилейный»	97,6% (полностью – 56,2% скорее – 41,4%)	98,0%	100% (отлично – 68,0%, хорошо – 32,0%) <i>Ср. оценка – 4,68 балла</i>	98,0% (улучшилась – 98,0%)	100% (полностью – 98,0% частично – 2,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
3.	Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого»	96,1% (полностью – 78,7% скорее – 17,4%)	87,8%	91,5% (отлично – 51,1%, хорошо – 40,4%) <i>Ср. оценка - 4,42 балла</i>	76,6% (улучшилась – 76,6%)	100% (полностью – 73,5% частично – 26,5%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения