

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА  
«ПОКАЗ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ»

**МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого»**

Анкетирование проводилось с 25 февраля по 20 марта 2021 года среди посетителей МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого».

**ЦЕЛЬ:** изучить мнение населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг:

Общее количество потребителей по услуге «Показ концертов и концертных программ», принявших участие в анкетировании посетителей МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого» – 50 человек, в возрасте 18 лет и старше (min возраст – 19 лет, max возраст – 62 года).

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

Таблица 1

№ П/П	ПОЛ:	КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	мужской	10	20,8
2	женский	38	79,2
	<i>ВСЕГО:</i>	48	100,0

Таблица 2

№ П/П	ВОЗРАСТ:	КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	18-30 лет	10	20,0
2	31-50 лет	36	72,0
3	51 год и старше	4	8,0
	<i>ВСЕГО:</i>	50	100,0

Таблица 3

№ П/П	ОБРАЗОВАНИЕ:	КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	Неполное среднее / среднее общее	4	10,0
2	Ср. специальное	18	45,0
3	Высшее / неполное высшее	18	45,0
	<i>ВСЕГО:</i>	40	100,0

Таблица 4

№ П/П	РАЙОН ПРОЖИВАНИЯ:	КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	Норильск	-	-
2	Оганер	2	5,0
3	Талнах	38	95,0
4	Кайеркан	-	-
	<i>ВСЕГО:</i>	40	100,0

**2. В КАКИХ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЯХ ВЫ (ВАШИ ДЕТИ) ЗАНИМАЕТЕСЬ? (ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)**

Таблица 5

№ П/П	РЕСПОНДЕНТЫ:	КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Вокальные	2	6,7
2	Фото- и видеоискусства	2	6,7
3	Театральные	1	3,3
4	Декоративно-приклад. искусство	1	3,3
5	Хореографические	-	-
6	Другие формирования	-	-
7	Не посещаю (не посещают)	24	80,0
	<b>ИТОГО:</b>	30	100,0
	<b>ВСЕГО ответили (чел.):</b>	30	

Таблица 6

№ П/П	ДЕТИ:	КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Хореографические	6	16,7
2	Вокальные	3	8,3
3	Декоративно-приклад. искусство	2	5,6
4	Театральные	1	2,8
5	Фото- и видеоискусства	1	2,8
6	Норильская Лига КВН	-	-
7	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	-	-
8	Другие формирования	-	-
9	Не посещают	11	30,6
	Нет детей/дети взрослые	13	36,1
	<b>ИТОГО:</b>	37	102,9
	<b>ВСЕГО ответили (чел.):</b>	36	

**3. КАК ЧАСТО ВЫ (ВАШИ ДЕТИ) ПОСЕЩАЕТЕ КОНЦЕРТЫ И МЕРОПРИЯТИЯ, ПРОВОДИМЫХ В КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ? (ОДИН ОТВЕТ)**

Таблица 7

№ П/П	РЕСПОНДЕНТЫ:	КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	Несколько раз в месяц	14	35,0
2	Несколько раз в год	20	50,0
3	Один раз в год и реже	6	15,0
4	Затруднились ответить	-	-
	<b>ВСЕГО:</b>	40	100,0

Таблица 8

№ П/П	ДЕТИ:	КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	Несколько раз в месяц	8	22,2
2	Несколько раз в год	10	27,8
3	Один раз в год и реже	5	13,9
4	Затруднились ответить	-	-
5	Нет детей/дети взрослые	13	36,1
	<b>ВСЕГО:</b>	36	100,0

**4. КАКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ, ПРОВОДИМЫЕ В КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ВЫ ЧАЩЕ ВСЕГО ПОСЕЩАЕТЕ? (ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)**

Таблица 9

№ П/П		КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Концертные программы творческих коллективов	21	42,9
2	Общегородские массовые праздничные мероприятия	21	42,9
3	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	16	32,7
4	Театрализованные программы	13	26,5
5	Гастрольные концерты	7	14,3
6	Другие мероприятия*	4	8,2
<b>ИТОГО:</b>		82	167,5
<b>ВСЕГО ответили (чел.):</b>		49	

\*Другие мероприятия: кино (4 отв.): молодежные мероприятия; мастер-классы; выставки ДТИ; выставки

**5. С КАКОЙ ЦЕЛЮ ВЫ ПОСЕЩАЕТЕ КОНЦЕРТЫ И МЕРОПРИЯТИЯ, ПРОВОДИМЫЕ В КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ? (ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)**

Таблица 10

№ П/П		КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Интересное проведение досуга	29	59,2
2	Отдых и развлечения	26	53,1
3	Проведение досуга с семьей/друзьями	21	42,9
4	Получить эстетическое удовольствие	15	30,6
5	Возможность общения	9	18,4
6	Для саморазвития	7	14,3
7	Личное участие в концерте/мероприятии	6	12,2
8	Приглашение родных / друзей – участников концерта/мероприятия	5	10,2
<b>ИТОГО:</b>		118	240,9
<b>ВСЕГО ответили (чел.):</b>		49	

**6. КАКИХ МЕРОПРИЯТИЙ В КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ, НА ВАШ ВЗГЛЯД, ПРОВОДИТСЯ НЕДОСТАТОЧНО? (ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)**

Таблица 11

№ П/П		КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Гастрольные концерты	26	54,2
2	Театрализованные программы	15	31,3
3	Концертные программы творческих коллективов города	7	14,6
4	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	6	12,5
5	Мероприятий достаточно	5	10,4
6	Затруднились ответить	14	29,2
<b>ИТОГО:</b>		73	152,2
<b>ВСЕГО ответили (чел.):</b>		48	

**7. ИЗ КАКИХ ИСТОЧНИКОВ ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ ИНФОРМАЦИЮ О МЕРОПРИЯТИЯХ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ? (ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)**

Таблица 12

№ П/П		КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Наружная реклама (афиши)	30	60,0%
2	Информационные стенды в учреждении	6	12,0
3	Местные СМИ (пресса, ТВ)	10	20,0
4	Родственники, друзья, коллеги	16	32,0
5	Сайт учреждения, социальные сети	27	54,0
6	Группа в WhatsApp	13	26,0
7	Мои дети/ребенок	3	6,0
<b>ИТОГО:</b>		105	150,6
<b>ВСЕГО ответили (чел.):</b>		50	

**8. ДОСТАТОЧНО ЛИ ВАМ ИНФОРМАЦИИ О МЕРОПРИЯТИЯХ И УСЛУГАХ, ОКАЗЫВАЕМЫХ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ? (ОДИН ОТВЕТ)**

Таблица 13

№ П/П		КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	Да, информации достаточно	39	84,8
2	Нет, информации недостаточно	3	6,5
3	Затруднились ответить	4	8,7
<b>ВСЕГО:</b>		46	100,0

**9. НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ:**

по столбцу

Таблица 14

	Полностью устраивает		Скорее устраивает		Скорее не устраивает		Совсем не устраивает		Затруднились ответить		Средняя оценка в %	ВСЕГО:	
	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %		чел.	в %
РЕЖИМ РАБОТЫ	34	79,1	8	18,6	1	2,3	-	-	-	-	97,7	43	100
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ	32	76,2	9	21,4	1	2,4	-	-	-	-	97,6	42	100
КАЧЕСТВО ПРОВЕДЕНИЯ КОНЦЕРТОВ	32	72,7	9	20,5	2	4,5	-	-	1	2,3	93,2	44	100
ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ	31	70,5	11	24,9	1	2,3	-	-	1	2,3	95,4	44	100
КАЧЕСТВО ИЗОБРАЖЕНИЯ И ЗВУКА	35	74,5	10	21,3	1	2,1	-	-	1	2,1	95,8	47	100
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	29	70,7	9	22	1	2,4	-	-	2	4,9	92,7	41	100
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ (интерьер и т.п.)	27	60,0	15	33,3	3	6,7	-	-	-	-	93,3	45	100
РАБОТА КАФЕ-БАРА	27	64,3	10	23,8	3	7,1	1	2,4	1	2,4	88,1	42	100
РАБОТА ГАРДЕРОБА	36	85,7	5	11,9	1	2,4	-	-	-	-	97,6	42	100
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	35	85,4	5	12,2	1	2,4	-	-	-	-	97,6	41	100
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	35	85,4	5	12,2	1	2,4	-	-	-	-	97,6	41	100
СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ/УСЛУГ	32	78,1	8	19,5	1	2,4	-	-	-	-	97,6	41	100
<b>Средняя оценка удовлетворенности (в %):</b> полностью устраивает + скорее устраивает											<b>95,4%</b> (полностью – 75,2%, скорее – 20,2%)		

**10. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ РАБОТУ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В ЦЕЛОМ?***(ОДИН ОТВЕТ)*

Таблица 15

№ П/П		КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	Отлично	22	44,9
2	Хорошо	23	46,9
3	Удовлетворительно	4	8,2
4	Плохо	-	-
5	Очень плохо	-	-
6	Затруднились ответить	-	-
<b>ВСЕГО:</b>		49	100
Средняя оценка		4,4 балла	

**11. НА ВАШ ВЗГЛЯД, ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА РАБОТА КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ: (ОДИН ОТВЕТ)**

Таблица 16

№ П/П		КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	Улучшилась	32	65,4
2	Не изменилась	11	22,4
3	Ухудшилась	-	-
4	Затруднились ответить	6	12,2
<b>ВСЕГО:</b>		49	100

**12. В КАКОЙ МЕРЕ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ В ЦЕЛОМ? (ОДИН ОТВЕТ)**

Таблица 17

№ П/П		КДЦ им. В.ВЫСОЦКОГО	
		чел.	в %
1	Полностью удовлетворены	28	58,3
2	Частично	14	29,2
3	Не удовлетворены	-	-
4	Затруднились ответить	6	12,5
<b>ВСЕГО:</b>		48	100

**13. ЗАМЕЧАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ: (ВЫСКАЗЫВАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ ПРИВОДЯТСЯ ДОСЛОВНО)**

МБУК «КДЦ ИМ. ВЛ. ВЫСОЦКОГО»

- Желая творческих успехов и нескончаемых идей;
- Замечаний нет;
- Кафе!!!

**ВЫВОДЫ:**

Анализ результатов анкетирования показывает высокую степень удовлетворенности потребителей муниципальной услуги в области культуры и искусства «Показ концертов и концертных программ» во всех учреждениях.

Таблица 18

№ П/П	Наименование услуги	Удовлетворенность различными показателями деятельности учреждений	Информированность о работе учреждений	Оценка работы учреждений	Оценка изменения работы учреждений за последние 3 года	Удовлетворенность качеством услуг	Оценка мониторинга
1.	Показ концертов и концертных программ, в том числе:	90,1% (полностью – 69,8%; скорее – 20,3%)	86,7% информации достаточно	95,3% (отлично – 56,5; хорошо – 38,8) ср. оценка – 4,5 балла	57,5% улучшилась	93,8% (полностью – 78,6%; частично – 15,2%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
	МБУК «Городской центр культуры»	82,1% (полностью – 61,9%, скорее – 20,2%)	76,6% информации достаточно	93,7% (отлично – 56,2%; хорошо – 37,5%) ср. оценка – 4,5 балла	36,2% улучшилась	95,7% (полностью – 80,8%; частично – 14,9%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
	МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого»	95,4% (полностью – 75,2%, скорее – 20,2%)	84,8% информации достаточно	91,8% (отлично – 44,9%; хорошо – 46,9%) ср. оценка – 4,4 балла	65,4% улучшилась	87,5 полностью – 58,3%; частично – 29,2%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
	МБУК «КДЦ «Юбилейный»	92,3% (полностью – 71,9%, скорее – 20,4%)	98,0% информации достаточно	100% (отлично – 68,0%; хорошо – 32,0%) ср. оценка – 4,7 балла	70,0% улучшилась	98,0% полностью – 96,0%; частично – 2,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения