

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»

МБУК «КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ВЫСОЦКОГО»

Опрос проводился с 1 февраля по 5 марта 2022г. Общее количество опрошенных посетителей кинотеатра, принявших участие в анкетировании, 51 (min возраст – 16, max – 58 лет).

ЦЕЛЬ: изучить мнение населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг.

1. СОЦИАЛЬНО–ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ:

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

№ П/П	ВОЗРАСТ:	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	от 16 до 30 лет	18	37,5
2	от 31 года до 50 лет	27	56,3
3	51 год и старше	3	6,2
Всего:		48	100

№ П/П	ОБРАЗОВАНИЕ:	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Неполное среднее/среднее общее	5	10,6
2	Среднее специальное	18	38,3
3	Высшее (включая неполное высшее)	24	51,1
Всего:		47	100

2. ЧАСТОТА ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА:

№ П/П		РЕСПОНДЕНТЫ:		ДЕТИ:	
		чел.	в %	чел.	в %
1	Несколько раз в месяц	28	63,6	20	57,1
2	Несколько раз в год	11	25,0	7	20,0
3	Один раз в год и реже	3	6,8	–	–
4	Затруднились ответить	2	4,6	1	2,9
5	Нет детей/взрослые дети			7	20,0
Всего:		44	100	35	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	2	4,0
2	Вторник	1	2,0
3	Среда	2	4,0
4	Четверг	1	2,0
5	Пятница	11	22,0
6	Выходные дни	30	60,0
7	Разницы нет	16	32,0
8	Другое*	1	2,0
Всего:		64	128,0

*Другое (высказывание респондентов): в праздничные дни

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	12	25,0
2	С 13 до 16 часов	8	16,7
3	С 16 до 19 часов	16	33,3
4	С 19 до 23 часов	24	50,0
5	После 23 часов	4	8,3
6	Разницы нет	8	16,7
Всего:		72	150,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Покупаю в кассе кинотеатра	24	48,0
2	Покупаю через интернет	29,	58,0
3	Бронирую через интернет и выкупаю бронь в кассе	12	24,0
4	Бронирую по телефону	6	12,0
Всего:		71	142,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Провести время с семьей/друзьями	32	64,0
2	Получить удовольствие от просмотра фильма	31	62,0
3	Провести свободное время	16	32,0
Всего:		79	158,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Выбираю фильмы, от которых могу получить сильные эмоции	23	46,9
2	Ориентируюсь на содержание фильма	22	44,9
3	Если со мной идет мой ребенок/дети, учитываю его интересы	21	42,9
4	Выбираю фильмы, обсуждаемые общественностью	14	28,6
5	Просто получаю удовольствие от каждого посещения кинотеатра	11	22,4
6	Для меня важно мнение близких людей	7	14,3
7	Полагаюсь на выбор своих друзей	3	6,1
Всего:		101	206,1

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Сайт кинотеатра	36	72,0
2	Интернет	33	66,0
3	Наружная реклама (афиши)	27	54,0
4	Телевидение	14	28,0
5	Друзья, коллеги, родственники	13	26,0
6	Газета	–	–
Всего:		123	246,0

9. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА:

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да	43	86,0
2	Частично	7	14,0
3	Нет	–	–
Всего:		50	100

10. КАКИЕ ФИЛЬМЫ ЧАЩЕ СМОТРЯТ:

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Российского производства	13	26,0
2	Зарубежного производства	7	14,0
3	Разницы нет, был бы интересный	30	60,0
Всего:		50	100

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %
1	Комедии	31	62,0
2	Мультфильмы	28	56,0
3	Фантастика, фэнтези	27	54,0
4	Приключения	24	48,0
5	Исторические фильмы	18	36,0
6	Блокбастеры, боевики	16	32,0
7	Детективное кино	15	30,0
8	Мелодрамы	11	22,0
9	Фильмы ужасов	11	22,0
10	Другое*	2	4,0
Всего:		183	366,0

*Другое (высказывание респондентов): фильмы, основанные на реальных событиях; семейное кино

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

	Полностью устраивает		Скорее устраивает		Скорее не устраивает		Совсем не устраивает		Затрудняюсь ответить		Средняя оценка удовлетворенности	Всего ответов	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%		чел.	%
РАБОТА ГАРДЕРОБА	38	77,6	10	20,4	1	2,0	–	–	–	–	98,0	49	100
РЕЖИМ РАБОТЫ	35	71,4	13	26,5	1	2,1	–	–	–	–	97,9	49	100
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	36	73,5	11	22,4	2	4,1	–	–	–	–	95,9	49	100
КАЧЕСТВО ДЕМОНСТРАЦИИ	25	50,0	22	44,0	2	4,0	–	–	1	2,0	94,0	50	100
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	37	74,0	10	20,0	3	6,0	–	–	–	–	94,0	50	100
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	28	56,0	18	36,0	3	6,0	1	2,0	–	–	92,0	50	100
СТОИМОСТЬ УСЛУГ	34	69,4	11	22,4	1	2,1	3	6,1	–	–	91,8	49	100
РАБОТА КАФЕ-БАРА	31	64,6	13	27,1	3	6,3	–	–	1	2,0	91,7	48	100
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	25	52,1	17	35,3	3	6,3	–	–	3	6,3	87,4	48	100
РАЗНООБРАЗИЕ РЕПЕРТУАРА	23	46,0	20	40,0	6	12,0	–	–	1	2,0	86,0	50	100
Средняя оценка удовлетворенности (в %)	63,4		29,5		Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 92,9%								

13. ИНФОРМИРОВАННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:

№ П/П		кол-во чел.	в %
1	Да, знаю	35	70,0
2	Что-то слышал(а)	7	14,0
3	Нет, не знаю	8	16,0
Всего:		50	100

14. ОЦЕНКА РАБОТЫ КИНОТЕАТРА В ЦЕЛОМ:

№ П/П		кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Отлично	28	56,0
2	Хорошо	18	36,0
3	Удовлетворительно	4	8,0
4	Плохо	–	–
5	Очень плохо	–	–
6	Затруднились ответить	–	–
Всего:		50	100
<i>СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) – 4,48 балла</i>			

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

№ П/П		кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Улучшилось	37	74,0
2	Осталось на том же уровне	10	20,0
3	Ухудшилось	1	2,0
4	Затруднились ответить	2	4,0
Всего:		50	100

16. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да	42	84
2	Частично	8	16,0
3	Нет	—	—
4	Затруднились ответить	—	—
Всего:		50	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 ответили 3 человека (*высказывания респондентов*):

- ✓ *Нужны ночные показы;*
- ✓ *Залы в кинотеатре колхозные, в залах очень холодно;*
- ✓ *Детям нравился аквариум с рыбками, который убрали, можно его обратно вернуть в фойе?*

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:

Результаты анкетирования показали, что наиболее удобными для посещения кинотеатра участники опроса чаще называли *выходные дни* (60%) и время для кинопоказа *с 19 до 23 часов* (50%).

Билеты в кино чаще всего респонденты (58%) предпочитают покупать *через интернет*, в *кассе кинотеатра* удобно покупать билеты (48%) опрошенным.

Следует отметить высокую информированность участников анкетирования о репертуаре кинотеатра, так 86% респондентов отметили, что информации о репертуаре достаточно.

Основной источник информации о репертуаре кинотеатра – это *сайт кинотеатра* (72%), далее участники опроса называли *интернет* и *наружную рекламу/афиши* (66% и 54% соответственно). Реже респонденты называли – *телевидение* (28%) и *друзей/коллег, родственников* (26%).

Рейтинг жанров, которые предпочитают участники анкетирования возглавили *комедии* – 62%, далее следуют *мультфильмы* и *фантастика/фэнтези* (56% и 54% соответственно). Также следует отметить, что более чем для половины опрошенных (60%) нет разницы чье производство фильма (российское или зарубежное), главное, чтобы фильм был интересный.

Удовлетворенность респондентов различными показателями деятельности кинотеатра варьируется от 86% до 98%. В большей степени участников анкетирования устраивает *работа гардероба* (98%), *режим работы учреждения* (97,9%) и *культура обслуживания* (95,9%). В меньшей степени – *разнообразие репертуара* (86%) и *техническое оснащение кинотеатра* (87,4%).

В целом работу кинотеатра большинство респондентов (92,9%) оценили положительно («отлично» – 63,4%, «хорошо» – 29,5%), средняя оценка – **4,48** балла.

Анализ результатов анкетирования в целом показал высокую степень удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых кинотеатром 100% («полностью удовлетворены» – 84%, «частично» – 16%). Следует обратить внимание, что 74% 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 «Культурно-досуговый центр имени Владимира Высоцкого» соответствует потребности населения.

Сравнительная информация по результатам анкетирования в 2022 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»	84,0% (полностью – 57,2% скорее – 26,8%)	74,0% информации достаточно	80,0% (отлично – 42,0%, хорошо – 38,0%) <i>Ср. оценка – 4,2 балла</i>	48,0% улучшилась	96,0% (полностью – 68,0% частично – 28,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
2.	Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ Юбилейный»	92,4% (полностью – 52,6% скорее – 39,8%)	100,0% информации достаточно	100,0% (отлично – 66,0%, хорошо – 34,0%) <i>Ср. оценка – 4,66 балла</i>	96,0% улучшилась	100,0% (полностью – 100,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
3.	Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого»	92,9% (полностью – 63,4% скорее – 29,5%)	86,0% информации достаточно	92,0% (отлично – 56,0%, хорошо – 36,0%) <i>Ср. оценка – 4,48 балла</i>	74,0% улучшилась	100,0% (полностью – 84,0% частично – 16,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения