

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 1 февраля по 5 марта 2022 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» – 51 человек, в возрасте 18 лет и старше (min возраст – 18 лет, max возраст – 55 лет).

1. СОЦИАЛЬНО–ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ:

№ П/П	ПОЛ:	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	мужчин	17	33,3
2	женщин	34	66,7
	Всего:	51	100

№ П/П	ВОЗРАСТ:	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	от 18 до 30 лет	14	27,5
2	от 31 года до 50 лет	35	68,6
3	51 год и старше	2	3,9
	Всего:	51	100

№ П/П	ОБРАЗОВАНИЕ:	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Неполное среднее/среднее общее	3	5,9
2	Средне специальное	20	39,2
3	Высшее/незаконченное высшее	28	54,9
	Всего:	51	100

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

№ П/П	РЕСПОНДЕНТЫ:	кол-во ответов	в % от кол-ва чел.
1	Вокальные	1	2,6
2	Фото- и видеоискусства	-	-
3	Театральные	7	17,9
4	Декоративно-прикл. искусство	4	10,3
5	Хореографические	1	2,6
6	Норильская Лига КВН	-	-
7	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	-	-
8	Другие формирования	-	-
9	Не посещаю (не посещают)	26	66,7
	Всего:	39	100,1

№ П/П	ДЕТИ:	КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Хореографические	12	26,1
2	Вокальные	10	21,7
3	Декоративно-прикл. искусство	-	-
4	Театральные	-	-
5	Фото- и видеоискусства	-	-
6	Норильская Лига КВН	-	-
7	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	-	-
8	Другие формирования	-	-
9	Не посещают	3	6,5
	Нет детей/дети взрослые	21	45,7
	Всего:	46	100,0

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

№ П/П	РЕСПОНДЕНТЫ:	КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Несколько раз в месяц	17	37,8
2	Несколько раз в год	13	28,9
3	Один раз в год и реже	7	15,6
4	Затруднились ответить	8	17,7
	Всего:	45	100

№ П/П	ДЕТИ:	КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Несколько раз в месяц	13	28,3
2	Несколько раз в год	8	17,4
3	Один раз в год и реже	3	6,5
4	Затруднились ответить	1	2,1
5	Нет детей/дети взрослые	21	45,7
	Всего:	46	100

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Общегородские массовые праздничные мероприятия	36	70,6
2	Концертные программы творческих коллективов города	33	64,7
3	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	33	64,7
4	Театрализованные программы	21	41,2
5	Гастрольные концерты	18	35,3
6	Информационно-просветительские мероприятия (мастер-классы, акции, выставки и т. д.)	5	9,8
7	Другие мероприятия*	2	3,9
	Всего:	148	290,2

*Другие мероприятия: киносеансы; кинопоказы

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Интересное проведение досуга	29	56,9
2	Проведение досуга с семьей/друзьями	25	49,0
3	Отдых и развлечение	24	47,1
4	Получить эстетическое удовольствие	22	43,1
5	Возможность общения	20	39,2
6	Личное участие в концерте/мероприятии	19	37,3
7	Для саморазвития	18	35,3
8	Приглашение родных / друзей – участников концерта/мероприятия	18	35,3
	Всего:	175	343,2

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Гастрольные концерты	6	11,8
2	Театрализованные программы	1	2,0
3	Концертные программы творческих коллективов города	-	-
4	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	-	-
5	Мероприятий достаточно	36	70,6
6	Затруднились ответить	9	17,6
	Всего:	52	102,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Сайт учреждения, социальные сети	41	80,4
2	Наружная реклама (афиши)	25	49,0
3	Родственники, друзья, коллеги	17	33,3
4	Информационные стенды в учреждении	16	31,4
5	Группа в WhatsApp	16	31,4
6	Мои дети/ребенок	14	27,5
7	Местные СМИ (пресса, ТВ)	3	5,9
	Всего:	132	258,9

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

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да, информации достаточно	47	92,2
2	Нет, информации недостаточно	-	-
3	Затруднились ответить	4	7,8
	Всего:	51	100

8. НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ: (в % по строке)

	Полностью устраивает		Скорее устраивает		Скорее не устраивает		Совсем не устраивает		Затруднились ответить		Средняя оценка удовлетворенности в %	ВСЕГО:	
	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %		чел.	в %
РЕЖИМ РАБОТЫ	38	74,5	11	21,6	–	–	–	–	2	3,9	96,1	51	100
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ	34	66,6	14	27,5	–	–	–	–	3	5,9	94,1	51	100
КАЧЕСТВО ПРОВЕДЕНИЯ КОНЦЕРТОВ	38	74,5	9	17,7	–	–	–	–	4	7,8	92,2	51	100
ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ	35	68,6	11	21,6	–	–	–	–	5	9,8	90,2	51	100
КАЧЕСТВО ИЗОБРАЖЕНИЯ И ЗВУКА	21	41,2	23	45,1	4	7,8	–	–	3	5,9	86,3	51	100
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	19	37,2	21	41,2	3	5,9	1	2,0	7	13,7	78,4	51	100
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	21	41,2	21	41,2	2	3,9	5	9,8	2	3,9	82,4	51	100
РАБОТА КАФЕ-БАРА	34	66,7	12	23,5	1	2,0	–	–	4	7,8	90,2	51	100
РАБОТА ГАРДЕРОБА	34	66,7	9	17,6	5	9,8	–	–	3	5,9	84,3	51	100
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	32	62,8	15	29,4	2	3,9	–	–	2	3,9	92,2	51	100
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	40	78,4	11	21,6	–	–	–	–	–	–	100,0	51	100
СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ/УСЛУГ	34	66,7	14	27,5	–	–	1	2,0	2	3,8	94,2	51	100
Средняя оценка удовлетворенности (в %)	62,1		27,9		Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 90,0								

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

№ П/П		кол-во чел.	в %
1	Отлично	30	58,8
2	Хорошо	13	25,5
3	Удовлетворительно	8	15,7
4	Плохо	-	-
5	Очень плохо	-	-
6	Затруднились ответить	-	-
	Всего:	51	100
СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) –		4,4 балла	

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

№ П/П		кол-во чел.	в %
1	Улучшилась	30	58,8
2	Не изменилась	12	23,5
3	Ухудшилась	-	-
4	Затруднились ответить	9	17,7
	Всего:	51	100

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

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Полностью удовлетворены	38	74,5
2	Частично	12	23,5
3	Не удовлетворены	-	-
4	Затруднились ответить	1	2,0
	Всего:	51	100

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

Вопрос открытый, участники анкетирования отвечали на него в свободной форме, количество ответов не ограничивалось. На вопрос ответили 3 человека.

- Сеансы нон-стоп ввести в расписание кинопоказа;
- С удовольствием посещаю все мероприятия;
- Замечаний нет.

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:

Анализ результатов анкетирования показал высокую степень удовлетворенности потребителей муниципальной услуги в области культуры и искусства «**Показ концертов и концертных программ**».

Следует отметить, что (37,8%) участников анкетирования указали, что посещают концерты и мероприятия, проводимые в культурно-досуговом учреждении «КДЦ им. Вл. Высоцкого» *несколько раз в месяц* и 28,3% опрошенных утверждают, что с такой же периодичностью концерты и мероприятия, проводимые в КДЦ посещают их дети.

Чаще всего респонденты посещают: *общегородские массовые праздничные мероприятия* (70,6%), а также *концертные программы творческих коллективов города и концерты, подготовленные учреждением* (по 64,7%).

Основные цели посещения концертов и мероприятий, проводимых в КДЦ – это *интересное проведение досуга* (56,9%), *проведение досуга с семьей/друзьями и отдых/развлечение* (49% и 47,1% соответственно).

По мнению респондентов, в культурно-досуговом учреждении проводится недостаточно *гастрольных концертов* (11,8%). Также необходимо отметить, что (70,6%) участников анкетирования считают, что *мероприятий достаточно*.

Большинство (92,2%) опрошенных утверждают, что информации о мероприятиях и услугах, оказываемых культурно-досуговым учреждением, достаточно.

Основной источник информации респондентов о мероприятиях в КДЦ – *сайт учреждения, социальные сети* (80,4%), далее следует *наружная реклама/афиши* (49%). Реже всего респонденты называли *местные СМИ* (5,9%).

Доля респондентов, в разной мере удовлетворенных различными показателями деятельности КДЦ варьируется от 78,4% до 100%. В большей степени участников анкетирования устраивает *культура обслуживания* (100%), *режим работы учреждения* (96,1%), *стоимость билетов/услуг* и *профессионализм исполнителей* (94,2% и 94,1% соответственно). В меньшей степени – *техническое оснащение* (78,4%), *комфортность обстановки* (82,4%) и *работа гардероба* (84,3%).

В целом работу культурно-досугового учреждения большинство респондентов (84,3%) оценили положительно («отлично» – 58,8%, «хорошо» – 25,5%), средняя оценка – **4,4** балла.

Более половины (58,8%) опрошенных считают, что за последние три года работа КДЦ улучшилась.

Абсолютное большинство (98%) участников анкетирования в разной степени удовлетворены качеством услуг, предоставляемых «КДЦ им. Вл. Высоцкого» («полностью удовлетворены» – 74,5%, «частично» – 23,5%).

Таким образом, на основании проведенного анкетирования можно сделать вывод, что услуга «показ концертов и концертных программ» в МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого» соответствует потребности населения.

Сравнительная информация по результатам анкетирования в 2022 году среди учреждений культуры, предоставляющих услуги «Показ концертов и концертных программ»

Наименование услуги	Удовлетворенность различными показателями деятельности	Информированность о работе учреждений	Оценка работы учреждений	Оценка изменения работы учреждений за последние 3 года	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
Показ концертов и концертных программ в МБУК «Городской центр культуры»	94,0% (полностью – 73,3%, скорее – 20,7%)	76,0% информации достаточно	94,8% (отлично – 71,1%; хорошо – 23,7%) ср. оценка – 4,7 балла	57,7% улучшилась	98,9% (полностью – 81,4%; частично – 17,5%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
Показ концертов и концертных программ в МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого»	90,0% (полностью – 62,1%, скорее – 27,9%)	92,2% информации достаточно	84,3% (отлично – 58,8%; хорошо – 25,5%) ср. оценка – 4,4 балла	58,8% улучшилась	98,0% полностью – 74,5%; частично – 23,5%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
Показ концертов и концертных программ в МБУК «КДЦ «Юбилейный»	91,5% (полностью – 70,1%, скорее – 21,4%)	91,7% информации достаточно	100,0% (отлично – 42,0%; хорошо – 58,0%) ср. оценка – 4,4 балла	57,4% улучшилась	100,0% полностью – 85,4%; частично – 14,6%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения