

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»**

**МБУК «КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ВЫСОЦКОГО»**

Анкетирование проводилось с 1 февраля по 5 марта 2023г. Общее количество опрошенных посетителей кинотеатра – 50 человек, (min возраст – 17, max – 60 лет), что составляет 5,1% от общего числа опрошенных в учреждениях культуры, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства.

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

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

<i>№ П/П</i>	<i>ПОЛ:</i>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	мужчины	14	28,0
2	женщины	36	72,0
Всего:		50	100

<i>№ П/П</i>	<i>ВОЗРАСТ:</i>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	от 17 до 30 лет	20	40,0
2	от 31 года до 50 лет	25	50,0
3	51 год и старше	5	10,0
Всего:		50	100

<i>№ П/П</i>	<i>ОБРАЗОВАНИЕ:</i>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Неполное среднее/среднее общее	9	21,4
2	Среднее специальное	19	45,3
3	Высшее (включая неполное высшее)	14	33,3
Всего:		42	100

<i>№ П/П</i>	<i>РАЙОН ПРОЖИВАНИЯ:</i>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Норильск	–	–
2	Оганер	2	4,0
3	Талнах	48	96,0
4	Кайеркан	–	–
Всего:		50	100

**2. ЧАСТОТА ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА:**

<i>№ П/П</i>		<i>РЕСПОНДЕНТЫ:</i>		<i>ДЕТИ:</i>	
		чел.	в %	чел.	в %
1	Несколько раз в месяц	32	64,0	26	60,5
2	Несколько раз в год	14	28,0	7	16,3
3	Один раз в год и реже	2	4,0	–	–
4	Затруднились ответить	2	4,0	1	2,3
5	Нет детей/взрослые дети			9	20,9
Всего:		50	100	43	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	1	2,0
2	Вторник	2	4,0
3	Среда	9	18,0
4	Четверг	2	4,0
5	Пятница	11	22,0
6	Выходные дни	29	58,0
7	Разницы нет	15	30,0
Всего:		69	138,0

**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	2	4,0
2	С 13 до 16 часов	11	22,0
3	С 16 до 19 часов	20	40,0
4	С 19 до 23 часов	24	48,0
5	После 23 часов	1	2,0
6	Разницы нет	7	14,0
Всего:		65	130,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Покупаю в кассе кинотеатра	30	60,0
2	Покупаю через интернет	30	60,0
3	Бронирую через интернет и выкупаю бронь в кассе	15	30,0
4	Бронирую по телефону	11	22,0
Всего:		86	172,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Провести время с семьей/друзьями	33	66,0
2	Провести свободное время	32	64,0
3	Получить удовольствие от просмотра фильма	25	50,0
Всего:		90	180,0

**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	26	52,0
2	Выбираю фильмы, от которых могу получить сильные эмоции	24	48,0
3	Ориентируюсь на содержание фильма	23	46,0
4	Просто получаю удовольствие от каждого посещения кинотеатра	17	34,0
5	Выбираю фильмы, обсуждаемые общественностью	15	30,0
6	Для меня важно мнение близких людей	13	26,0
7	Полагаюсь на выбор своих друзей	8	16,0
Всего:		126	252,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Интернет	31	62,0
2	Сайт кинотеатра	27	54,0
3	Наружная реклама (афиши)	23	46,0
4	Друзья, коллеги, родственники	22	44,0
5	Телевидение	4	8,0
6	Газета	—	—
Всего:		107	214,0

**9. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА: (ОДИН ОТВЕТ)**

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да	42	84,0
2	Частично	8	16,0
3	Нет	—	—
Всего:		50	100

**10. КАКИЕ ФИЛЬМЫ ЧАЩЕ СМОТРЯТ: (ОДИН ОТВЕТ)**

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Российского производства	10	20,0
2	Зарубежного производства	13	26,0
3	Разницы нет, был бы интересный	27	54,0
Всего:		50	100

### 11. ЖАНРЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДПОЧИТАЮТ:

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %
1	Комедии	30	60,0
2	Приключения	23	46,0
3	Фантастика, фэнтези	21	42,0
4	Мультфильмы	20	40,0
5	Исторические фильмы	17	34,0
6	Фильмы ужасов	16	32,0
7	Детективное кино	15	30,0
8	Блокбастеры, боевики	13	26,0
9	Мелодрамы	11	22,0
10	Любые жанры	3	6,0
Всего:		169	338,0

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

(Не ответили по каждой строке от 1 до 5 человек)

	Полностью устраивает		Скорее устраивает		Скорее не устраивает		Совсем не устраивает		Затрудняюсь ответить		Средняя оценка удовлетворенности	Всего ответов	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%		чел.	%
РЕЖИМ РАБОТЫ	35	77,8	7	15,6	–	–	2	4,4	1	2,2	93,4	45	100
КАЧЕСТВО ДЕМОНСТРАЦИИ	32	69,6	10	21,7	–	–	3	6,5	1	2,2	91,3	46	100
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	29	61,7	13	27,7	–	–	4	8,5	1	2,1	89,4	47	100
СТОИМОСТЬ УСЛУГ	25	54,3	16	34,8	–	–	4	8,7	1	2,2	89,1	46	100
РАЗНООБРАЗИЕ РЕПЕРТУАРА	25	54,3	16	34,8	1	2,2	3	6,5	1	2,2	89,1	46	100
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	24	51,1	17	36,2	–	–	5	10,6	1	2,1	87,3	47	100
РАБОТА ГАРДЕРОБА	31	67,4	9	19,6	–	–	5	10,9	1	2,1	87,0	46	100
РАБОТА КАФЕ-БАРА	25	54,3	15	32,6	1	2,2	4	8,7	1	2,2	86,9	46	100
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	31	66,0	9	19,1	–	–	6	12,8	1	2,1	85,1	47	100
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	29	59,2	12	24,5	–	–	6	12,2	2	4,1	83,7	49	100
<b>Средняя оценка удовлетворенности (в %)</b>	<b>61,5</b>		<b>26,7</b>		<b>Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 88,2%</b>								

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

(ОДИН ОТВЕТ)

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да, знаю	35	70,0
2	Что-то слышал(а)	13	26,0
3	Нет, не знаю	2	4,0
Всего:		50	100

**14. ОЦЕНКА РАБОТЫ КИНОТЕАТРА В ЦЕЛОМ: (ОДИН ОТВЕТ)**

№ П/П		кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Отлично	30	61,2
2	Хорошо	17	34,7
3	Удовлетворительно	2	4,1
4	Плохо	–	–
5	Очень плохо	–	–
6	Затруднились ответить	–	–
Всего:		49	100
<i>СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) – 4,6 балла</i>			

**15. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ УСЛУГ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА: (ОДИН ОТВЕТ)**

№ П/П		кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Улучшилось	45	90,0
2	Осталось на том же уровне	3	6,0
3	Ухудшилось	1	2,0
4	Затруднились ответить	1	2,0
Всего:		50	100

**16. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ: (ОДИН ОТВЕТ)**

№ П/П		кол-во чел.	в %
1	Да	42	84,0
2	Частично	6	12,0
3	Нет	1	2,0
4	Затруднились ответить	1	2,0
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 5 человека (*высказывания респондентов*):

- ✓ *Все отлично!*
- ✓ *Все устраивает;*
- ✓ *Замечаний нет;*
- ✓ *Хотелось бы более удобные кресла в кинозале;*
- ✓ *Более комфортные кресла в зале;*

**ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:**

Анализ результатов анкетирования показал высокую степень удовлетворенности потребителей муниципальной услуги МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого», осуществляющего «показ кинофильмов».

Среди участников анкетирования большинство (64%) посещают кинотеатр несколько раз в месяц, и 60,5% опрошенных утверждают, что с такой же периодичностью кинотеатр посещают их дети.

Результаты анкетирования показали, что наиболее удобными для посещения кинотеатра участники опроса чаще называли *выходные дни* (58%) и время для кинопоказа *с 19 до 23 часов* (48%).

Билеты в кино чаще всего респонденты предпочитают покупать в *кассе кинотеатра* или *через интернет* (по 60% соответственно).

Следует отметить высокую информированность участников анкетирования о репертуаре кинотеатра, так 84% респондентов отметили, что *информации о репертуаре достаточно*.

Основной источник информации о репертуаре кинотеатра – это *интернет* (62%) и *сайт кинотеатра* (54%), далее участники опроса называли и *наружную рекламу/афиши* и *друзей, коллег, родственников* (46% и 44% соответственно). Реже респонденты называли: – *телевидение* (8%).

Рейтинг жанров, которые предпочитают участники анкетирования возглавили *комедии* – 60%, далее следуют *приключения* и *фантастика/фэнтези* (46% и 42% соответственно). Также следует отметить, что для каждого второго опрошенных (54%) нет разницы чье производство фильма (*российское или зарубежное*), главное, *чтобы фильм был интересный*.

Удовлетворенность респондентов различными показателями деятельности кинотеатра варьируется от 83,7% до 93,4%. В большей степени участников анкетирования устраивает *режим работы учреждения* (93,4%) *качество демонстрации* (91,3%) и *чистота помещений* (89,4%). В меньшей степени – *культура обслуживания* (83,7%), *техническое оснащение кинотеатра* (85,1%) и *работа кафе-бара* (86,9%).

*В целом работу* кинотеатра абсолютное большинство респондентов (95,9%) оценили положительно («*отлично*» – 61,2%, «*хорошо*» – 34,7%), средняя оценка – **4,6** балла.

Анализ результатов анкетирования в целом показал высокую степень удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых кинотеатром 96% («*полностью удовлетворены*» – 84%, «*частично*» – 12%). Следует обратить внимание, что 90% 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 2023 году среди учреждений культуры, предоставляющих услуги «ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»**

	Наименование услуги	Удовлетворенность различными показателями деятельности	Информированность о репертуаре	Оценка работы	Оценка изменений работы учреждений за последние три года	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
1.	Показ кинофильмов в МБУ «Кинокомплекс Родина»	86,6% (полностью – 52,9% скорее – 33,7%)	78,0% информации достаточно	86,0% (отлично – 50,0%, хорошо – 36,0%) <i>Ср. оценка – 4,36 балла</i>	54,0% улучшилась	100,0% (полностью – 86,0% частично – 14,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
2.	Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ Юбилейный»	93,4% (полностью – 56,2% скорее – 37,2%)	100,0% информации достаточно	100,0% (отлично – 51,0%, хорошо – 49,0%) <i>Ср. оценка – 4,51 балла</i>	86,0% улучшилась	100,0% (полностью – 96,0% частично – 4,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
3.	Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого»	88,2% (полностью – 61,5% скорее – 26,7%)	84,0% информации достаточно	95,9% (отлично – 61,2%, хорошо – 34,7%) <i>Ср. оценка – 4,6 балла</i>	90,0% улучшилась	96,0% (полностью – 84,0% частично – 12,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения