

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ»
МБУК «КДЦ ИМ. ВЛ. ВЫСОЦКОГО»

Анкетирование проводилось с 1 февраля по 5 марта 2023 года среди посетителей МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого».

ЦЕЛЬ: изучить мнение населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг:

Общее количество потребителей по услуге «Организация и проведение мероприятий», принявших участие в анкетировании посетителей МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого» – 49 человек (min возраст – 13 лет, max возраст – 56 лет), что составляет 5% от общего числа опрошенных в учреждениях культуры.

1. СОЦИАЛЬНО–ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ:

№ П/П	ПОЛ:	кол-во чел.	в %
1	Мужской	13	26,5
2	Женский	36	73,5
	Всего:	49	100,0

№ П/П	ВОЗРАСТ:	кол-во чел.	в %
1	18-30 лет	11	22,9
2	31-50 лет	35	72,9
3	51 год и старше	2	4,2
	Всего:	48	100,0

№ П/П	ОБРАЗОВАНИЕ:	кол-во чел.	в %
1	Н. средней / среднее общее	8	16,7
2	Ср. специальное	21	43,7
3	Высшее (вкл. н/ высшее)	19	39,6
	Всего:	48	100,0

№ П/П	РАЙОН ПРОЖИВАНИЯ:	кол-во чел.	в %
1	Норильск	–	–
2	Оганер	2	4,1
3	Талнах	47	95,9
4	Кайеркан	–	–
	Всего:	49	100,0

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

№ П/П		РЕСПОНДЕНТЫ:		ДЕТИ:	
		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %	КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %
1	Вокальные	6	12,2	9	18,4
2	Хореографические	4	8,2	9	18,4
3	Театральные	3	6,1	5	10,2
4	Норильская Лига КВН	–	–	–	–
5	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	–	–	–	–
6	Фото- и видеоискусства	1	2,0	5	10,2
7	Декоративно-прикладное искусство	5	10,2	1	2,0
8	Другие формирования	–	–	–	–
9	Не посещают	34	69,4	12	24,5
10	Нет детей/дети взрослые	–	–	11	22,4
	Всего:	53	108,1	52	106,1

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

№ П/П	РЕСПОНДЕНТЫ:	КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Несколько раз в месяц	23	47,9
2	Несколько раз в год	14	29,2
3	Один раз в год и реже	4	8,3
4	Затруднились ответить	7	14,6
	Всего:	48	100,0

№ П/П	ДЕТИ:	КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Несколько раз в месяц	21	43,7
2	Несколько раз в год	10	20,8
3	Один раз в год и реже	2	4,2
4	Затруднились ответить	1	2,1
5	Нет детей/дети взрослые	11	22,9
6	Не посещают	3	6,3
	Всего:	48	100,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %
1	Гастрольные концерты	21	42,9
2	Концертные программы творческих коллективов города	26	53,1
3	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	27	55,1
4	Театрализованные программы	17	34,7
5	Общегородские массовые праздничные мероприятия	26	53,1
6	Информационно-просветительские мероприятия (мастер-классы, акции, выставки и т. д.)	–	–
7	Другие мероприятия	3	6,1
	Всего:	120	245,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %
1	Возможность общения	17	35,4
2	Для саморазвития	14	29,2
3	Интересное проведение досуга	26	54,2
4	Личное участие в концерте/мероприятии	6	12,5
5	Отдых и развлечение	22	45,8
6	Получить эстетическое удовольствие	20	41,7
7	Приглашение родных / друзей – участников концерта/мероприятия	12	25,0
8	Проведение досуга с семьей/друзьями	23	47,9
9	Другие цели	1	2,1
	Всего:	141	293,8

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %
1	Гастрольные концерты	15	30,6
2	Концертные программы творческих коллективов города	5	10,2
3	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	4	8,2
4	Театрализованные программы	5	10,2
5	Мероприятий достаточно	14	28,6
6	Затруднились ответить	15	30,6
7	Другие мероприятия	2	4,1
	Всего:	60	122,5

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В %
1	Наружная реклама (афиши)	17	34,7
2	Информационные стенды в учреждении	10	20,4
3	Местные СМИ (пресса, ТВ)	7	14,3
4	Родственники, друзья, коллеги	12	24,5
5	Сайт учреждения, социальные сети	36	73,5
6	Группа в WhatsApp	21	42,9
7	Мои дети/ребенок	13	26,5
	Всего:	116	236,8

8. ДОСТАТОЧНО ЛИ ВАМ ИНФОРМАЦИИ О МЕРОПРИЯТИЯХ И УСЛУГАХ, ОКАЗЫВАЕМЫХ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ? (ОДИН ОТВЕТ)

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да, информации достаточно	46	93,9
2	Нет, информации недостаточно	1	2,0
3	Затруднились ответить	2	4,1
	Всего:	49	100,0

9. НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ: (В % ПО СТРОКЕ)

(Не ответили по каждой строке от 1 до 8 человек)

	Полностью устраивает		Скорее устраивает		Скорее не устраивает		Совсем не устраивает		Затруднились ответить		Средняя оценка удовлетв-ти ¹ в %	ВСЕГО:	
	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %		чел.	в %
РЕЖИМ РАБОТЫ	31	75,6	9	22,0	–	–	1	2,4	–	–	97,6	41	100,0
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ	34	83,0	5	12,2	–	–	1	2,4	1	2,4	95,2	41	100,0
КАЧЕСТВО ПРОВЕДЕНИЯ КОНЦЕРТОВ	32	78,1	8	19,5	–	–	1	2,4	–	–	97,6	41	100,0
ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ	34	79,1	5	11,6	–	–	4	9,3	–	–	90,7	43	100,0
КАЧЕСТВО ИЗОБРАЖЕНИЯ И ЗВУКА	34	81,0	5	11,9	–	–	3	7,1	–	–	92,9	42	100,0
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	33	76,7	6	14,0	–	–	4	9,3	–	–	90,7	43	100,0
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	29	70,7	9	22,0	–	–	3	7,3	–	–	92,7	41	100,0
РАБОТА КАФЕ-БАРА	26	61,9	11	26,2	1	2,4	4	9,5	–	–	88,1	42	100,0
РАБОТА ГАРДЕРОБА	29	69,0	11	26,2	–	–	2	4,8	–	–	95,2	42	100,0
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	28	68,3	10	24,4	–	–	3	7,3	–	–	92,7	41	100,0
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	30	62,5	10	20,8	–	–	8	16,7	–	–	83,3	48	100,0
СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ/УСЛУГ	29	63,1	10	21,7	1	2,2	6	13,0	–	–	84,8	46	100,0
Средняя оценка удовлетвор-ти (в %)		72,4		19,4	Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 91,8								

10. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ РАБОТУ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО УЧРЕЖДЕНИЯ В ЦЕЛОМ?

(ОДИН ОТВЕТ)

№ П/П		КОЛ-ВО чел.	В %
1	Отлично	27	55,1
2	Хорошо	21	42,9
3	Удовлетворительно	1	2,0
4	Плохо	–	–
5	Очень плохо	–	–
6	Затруднились ответить	–	–
	Всего:	49	100,0
СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) –		4,53 балла	

11. НА ВАШ ВЗГЛЯД, ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА РАБОТА КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО УЧРЕЖДЕНИЯ: (ОДИН ОТВЕТ)

№ П/П		КОЛ-ВО чел.	В %
1	Улучшилась	42	85,7
2	Не изменилась	3	6,1
3	Ухудшилась	–	–
4	Затруднились ответить	4	8,2
	Всего:	49	100,0

¹ Средняя оценка удовлетворенности рассчитывается как сумма значений «полностью устраивает» и «скорее устраивает»

12. В КАКОЙ МЕРЕ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ В ЦЕЛОМ? (ОДИН ОТВЕТ)

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Полностью удовлетворены	45	93,7
2	Частично	2	4,2
3	Не удовлетворены	–	–
4	Затруднились ответить	1	2,1
	Всего:	48	100,0

13. ЗАМЕЧАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ «КДЦ им. Вл. Высоцкого»: (ВЫСКАЗЫВАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ ПРИВОДЯТСЯ ДОСЛОВНО)

Вопрос открытый, участники анкетирования отвечали на него в свободной форме, количество ответов не ограничивалось. На вопрос ответили 2 человека.

- Все отлично;
- Все прекрасно.

ВЫВОДЫ:

Большинство родителей, принявших участие в анкетировании по выявлению мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в «КДЦ им. Вл. Высоцкого» – женщины (73,5%), респонденты 31-50 лет (72,9%), имеющие среднее специальное (43,7%) и высшее образование (39,6%), проживающие в Талнахе (95,9%).

Более половины респондентов (69,4%) отметили, что не занимаются в клубных формированиях КДЦ, остальные опрошенные занимаются в *вокальных, хореографических, театральных* объединениях, а также в клубах *декоративно-прикладного и фото- и видеоискусства*. Около 25% опрошенных указали, что их дети не посещают клубные формирования КДЦ и 22,4% отметили, что не имеют детей или дети уже взрослые. Остальные участники анкетирования ответили, что их дети посещают *вокальные, хореографические, театральные* объединения, а также клубы *декоративно-прикладного и фото- и видеоискусства*.

Около половины (47,9%) респондентов указали, что посещают концерты и мероприятия, проводимые в «КДЦ им. Вл. Высоцкого» *несколько раз в месяц* и почти столько же опрошенных (43,7%) утверждают, что *несколько раз в месяц* посещают концерты и мероприятия, проводимые в КДЦ, их дети.

Чаще всего респонденты посещают: *праздничные концерты, подготовленные учреждением (55,1%), концертные программы творческих коллективов города и общегородские массовые праздничные мероприятия (по 53,1%)*.

Основные цели посещения концертов и мероприятий, проводимых в КДЦ – это *интересное проведение досуга (54,2%), проведение досуга с семьей/друзьями (47,9%), отдых/развлечение (45,8%) и получение эстетического удовольствия (41,7%)*.

По мнению респондентов, в культурно-досуговом учреждении проводится недостаточно *гастрольных концертов (30,6%)*. Считают, что *мероприятий достаточно 28,6%* участников анкетирования и почти столько же *затруднились ответить (30,6%)*.

Основными источниками информации о мероприятиях в КДЦ для респондентов являются *сайт учреждения, социальные сети (73,5%), группы в WhatsApp (42,9%) и наружная реклама (34,7%)*.

Подавляющее большинство (93,9%) опрошенных ответили, что информации о мероприятиях и услугах, оказываемых культурно-досуговым учреждением, *достаточно*.

Доля респондентов, в разной мере удовлетворенных различными показателями деятельности КДЦ варьируется от 83,3% до 97,6%. В большей степени участников анкетирования устраивает – *режим работы* (97,6%) и *качество проведения концертов* (97,6%). В меньшей степени – *культура обслуживания* (83,3%), *стоимость билетов/услуг* (84,8%).

Абсолютное большинство (97,9%) участников анкетирования в разной степени удовлетворены качеством услуг, предоставляемых «КДЦ им. Вл. Высоцкого» («полностью удовлетворены» – 93,7%, «частично» – 4,2%).

В целом работу культурно-досугового учреждения большинство респондентов (98%) оценили положительно («отлично» – 55,1%, «хорошо» – 42,9%) и считают, что за последние три года работа КДЦ улучшилась (85,7%).

Таким образом, анализ результатов анкетирования показал высокую степень удовлетворенности потребителей муниципальной услуги в области культуры и искусства «**Организация и проведение мероприятий**» в «КДЦ им. Вл. Высоцкого».

На основании проведенного анкетирования можно сделать вывод, что услуга «Организация и проведение мероприятий» в МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого» соответствует потребности населения.

Сравнительная информация по результатам анкетирования в 2023 году среди учреждений культуры, предоставляющих услуги «Организация и проведение мероприятий»

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
Организация и проведение мероприятий в МБУК «Городской центр культуры»	91,9% (полностью – 76,8%, скорее – 15,1%)	77,4% информации достаточно	93,2% (отлично – 64%; хорошо – 29,2%) ср. оценка – 4,58 балла	61,2% улучшилась	96,6% (полностью – 83,7%; частично – 12,9%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
Организация и проведение мероприятий в МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого»	91,8% (полностью – 72,4%, скорее – 19,4%)	93,9% информации достаточно	98% (отлично – 55,1%; хорошо – 42,9%) ср. оценка – 4,53 балла	85,7% улучшилась	97,9% полностью – 93,7%; частично – 4,2%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
Организация и проведение мероприятий в МБУК «КДЦ «Юбилейный»	91,6% (полностью – 78,8%, скорее – 12,8%)	83,7% информации достаточно	91,9% (отлично – 55,2%; хорошо – 36,7%) ср. оценка – 4,57 балла	59,2% улучшилась	91,9% (полностью – 77,6%; частично – 14,3%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения