

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»

МБУК «КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР «ЮБИЛЕЙНЫЙ»

Опрос проводился с 1 февраля по 5 марта 2022г. Общее количество опрошенных посетителей кинотеатра, принявших участие в анкетировании, 50 человек в возрасте от 16 лет и старше (min возраст – 16, max – 62 года).

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

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

| № П/П  | <b>ПОЛ:</b> | кол-во чел. | в % от опрошенных |
|--------|-------------|-------------|-------------------|
| 1      | мужчины     | 23          | 46,0              |
| 2      | женщины     | 27          | 54,0              |
| Всего: |             | 50          | 100               |

| № П/П  | <b>ВОЗРАСТ:</b>      | кол-во чел. | в % от опрошенных |
|--------|----------------------|-------------|-------------------|
| 1      | от 16 до 30 лет      | 21          | 42,0              |
| 2      | от 31 года до 50 лет | 24          | 48,0              |
| 3      | 51 год и старше      | 5           | 10,0              |
| Всего: |                      | 50          | 100               |

| № П/П  | <b>ОБРАЗОВАНИЕ:</b>              | кол-во чел. | в % от опрошенных |
|--------|----------------------------------|-------------|-------------------|
| 1      | Неполное среднее/среднее общее   | 7           | 14,0              |
| 2      | Ср. специальное                  | 25          | 50,0              |
| 3      | Высшее (включая неполное высшее) | 18          | 36,0              |
| Всего: |                                  | 50          | 100               |

**2. ЧАСТОТА ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА:**

| № П/П  |                         | <b>РЕСПОНДЕНТЫ:</b> |      | <b>ДЕТИ:</b> |      |
|--------|-------------------------|---------------------|------|--------------|------|
|        |                         | чел.                | в %  | чел.         | в %  |
| 1      | Несколько раз в месяц   | 47                  | 95,9 | 19           | 40,4 |
| 2      | Несколько раз в год     | 2                   | 4,1  | –            | –    |
| 3      | Один раз в год и реже   | –                   | –    | 1            | 2,2  |
| 4      | Затруднились ответить   | –                   | –    | –            | –    |
| 5      | Нет детей/взрослые дети |                     |      | 27           | 57,4 |
| Всего: |                         | 49                  | 100  | 47           | 100  |

**3. НАИБОЛЕЕ УДОБНЫЙ ДЛЯ ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА ДЕНЬ НЕДЕЛИ:**

*(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

| № П/П  |              | кол-во ответов | в % от кол-ва человек |
|--------|--------------|----------------|-----------------------|
| 1      | Понедельник  | –              | –                     |
| 2      | Вторник      | 12             | 24,5                  |
| 3      | Среда        | 4              | 8,2                   |
| 4      | Четверг      | 10             | 20,4                  |
| 5      | Пятница      | 14             | 28,6                  |
| 6      | Выходные дни | 16             | 32,7                  |
| 7      | Разницы нет  | 13             | 26,5                  |
| Всего: |              | 69             | 140,9                 |

**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 | 5              | 10,2               |
| 2      | С 13 до 16 часов | 11             | 22,4               |
| 3      | С 16 до 19 часов | 17             | 34,7               |
| 4      | С 19 до 23 часов | 20             | 40,8               |
| 5      | После 23 часов   | 10             | 20,4               |
| 6      | Разницы нет      | 11             | 22,4               |
| Всего: |                  | 74             | 150,9              |

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

| № П/П  |   | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|---|----------------|--------------------|
| 1      | Покупаю в кассе кинотеатра                      | 43             | 87,8               |
| 2      | Покупаю через интернет                          | 28             | 57,1               |
| 3      | Бронирую через интернет и выкупаю бронь в кассе | 8              | 16,3               |
| 4      | Бронирую по телефону                            | –              | –                  |
| Всего: |   | 79             | 161,2              |

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

| № П/П  |   | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|---|----------------|--------------------|
| 1      | Провести свободное время                  | 33             | 67,3               |
| 2      | Провести время с семьей/друзьями          | 33             | 67,3               |
| 3      | Получить удовольствие от просмотра фильма | 32             | 65,3               |
| Всего: |   | 98             | 199,9              |

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

| № П/П  |   | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|---|----------------|--------------------|
| 1      | Просто получаю удовольствие от каждого посещения кинотеатра | 39             | 79,6               |
| 2      | Выбираю фильмы, от которых могу получить сильные эмоции     | 35             | 71,4               |
| 3      | Полагаюсь на выбор своих друзей                             | 34             | 69,4               |
| 4      | Ориентируюсь на содержание фильма                           | 33             | 67,3               |
| 5      | Для меня важно мнение близких друзей                        | 23             | 46,9               |
| 6      | Если со мной идет мой ребенок/дети, учитываю его интересы   | 22             | 44,9               |
| 7      | Выбираю фильмы, обсуждаемые общественностью                 | 18             | 36,7               |
| Всего: |   | 204            | 416,2              |

## 8. ИСТОЧНИКИ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П  |                               | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|-------------------------------|----------------|--------------------|
| 1      | Интернет                      | 43             | 87,8               |
| 2      | Сайт кинотеатра               | 35             | 71,4               |
| 3      | Друзья, коллеги, родственники | 33             | 67,3               |
| 4      | Наружная реклама (афиши)      | 17             | 34,7               |
| 5      | Телевидение                   | 4              | 8,2                |
| 6      | Газета                        | –              | –                  |
| Всего: |                               | 132            | 269,4              |

## 9. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА:

| № П/П  |          | КОЛ-ВО ЧЕЛ. | В %   |
|--------|----------|-------------|-------|
| 1      | Да       | 48          | 100,0 |
| 2      | Частично | -           | -     |
| 3      | Нет      | -           | -     |
| Всего: |          | 48          | 100   |

## 10. КАКИЕ ФИЛЬМЫ ЧАЩЕ СМОТРЯТ:

| № П/П  |                                | КОЛ-ВО ЧЕЛ. | В %  |
|--------|--------------------------------|-------------|------|
| 1      | Российского производства       | 3           | 6,0  |
| 2      | Зарубежного производства       | 6           | 12,0 |
| 3      | Разницы нет, был бы интересный | 41          | 82,0 |
| Всего: |                                | 50          | 100  |

## 11. ЖАНРЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДПОЧИТАЮТ:

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П  |                      | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|----------------------|----------------|--------------------|
| 1      | Фантастика, фэнтези  | 35             | 70,0               |
| 2      | Приключения          | 34             | 68,0               |
| 3      | Блокбастеры, боевики | 27             | 54,0               |
| 4      | Комедии              | 26             | 52,0               |
| 5      | Исторические фильмы  | 22             | 44,0               |
| 6      | Фильмы ужасов        | 21             | 42,0               |
| 7      | Мультфильмы          | 20             | 40,0               |
| 8      | Мелодрамы            | 16             | 32,0               |
| 9      | Детективное кино     | 14             | 28,0               |
| 10     | Любые жанры          | 2              | 4,0                |
| 11     | Затрудняюсь ответить | 1              | 2,0                |
| Всего: |                      | 218            | 436,0              |

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

|   | Полностью устраивает |      | Скорее устраивает |             | Скорее не устраивает   |      | Совсем не устраивает |      | Загруднились ответить |     | Средняя оценка удовлетворенности | Всего ответов |     |
|---|----------------------|------|-------------------|-------------|--|------|----------------------|------|-----------------------|-----|----------------------------------|---------------|-----|
|   | чел.                 | %    | чел.              | %           | чел.   | %    | чел.                 | %    | чел.                  | %   |                                  | чел.          | %   |
| РЕЖИМ РАБОТЫ                                  | 39                   | 78,0 | 11                | 22,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ                             | 35                   | 70,0 | 15                | 30,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ                       | 32                   | 64,0 | 18                | 36,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| РАЗНООБРАЗИЕ РЕПЕРТУАРА                       | 29                   | 58,0 | 21                | 42,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ                         | 28                   | 56,0 | 22                | 44,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ                         | 27                   | 54,0 | 23                | 46,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| РАБОТА ГАРДЕРОБА                              | 27                   | 54,0 | 23                | 46,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| СТОИМОСТЬ УСЛУГ                               | 26                   | 52,0 | 24                | 48,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| КАЧЕСТВО ДЕМОНСТРАЦИИ                         | 18                   | 36,0 | 32                | 64,0        | –  | –    | –                    | –    | –                     | –   | 100,0                            | 50            | 100 |
| РАБОТА КАФЕ-БАРА                              | 2                    | 4,0  | 10                | 20,0        | 30   | 60,0 | 5                    | 10,0 | 3                     | 6,0 | 24,0                             | 50            | 100 |
| <b>Средняя оценка удовлетворенности (в %)</b> |                      |      | <b>52,6</b>       | <b>39,8</b> | <b>Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 92,4%</b> |      |                      |      |                       |     |                                  |               |     |

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

| № П/П  |                  | кол-во чел. | в %  |
|--------|------------------|-------------|------|
| 1      | Да, знаю         | 18          | 36,7 |
| 2      | Что-то слышал(а) | 28          | 57,2 |
| 3      | Нет, не знаю     | 3           | 6,1  |
| Всего: |                  | 49          | 100  |

## 14. ОЦЕНКА РАБОТЫ КИНОТЕАТРА В ЦЕЛОМ:

| № П/П                                  |                       | кол-во чел. | в %  |
|--|-----------------------|-------------|------|
| 1                                      | Отлично               | 33          | 66,0 |
| 2                                      | Хорошо                | 17          | 34,0 |
| 3                                      | Удовлетворительно     | –           | –    |
| 4                                      | Плохо                 | –           | –    |
| 5                                      | Очень плохо           | –           | –    |
| 6                                      | Загруднились ответить | –           | –    |
| Всего:                                 |                       | 50          | 100  |
| СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) – 4,66 балла |                       |             |      |

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

| № П/П  |                           | кол-во чел. | в %  |
|--------|---------------------------|-------------|------|
| 1      | Улучшилось                | 48          | 96,0 |
| 2      | Осталось на том же уровне | 2           | 4,0  |
| 3      | Ухудшилось                | –           | –    |
| 4      | Затруднились ответить     | –           | –    |
| Всего: |                           | 50          | 100  |

## 16. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:

| № П/П  |                       | кол-во чел. | в %   |
|--------|-----------------------|-------------|-------|
| 1      | Да                    | 50          | 100,0 |
| 2      | Частично              | –           | –     |
| 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 ответил 2 человека.

(высказывания респондентов):

- ✓ Нет кафе-бара;
- ✓ Когда будет работать бар?

### ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:

Результаты анкетирования показали, что наиболее удобными для посещения кинотеатра участники опроса считают *выходные дни* (33%) и *пятницу* (29%), а время для кинопоказа с *19 до 23 часов* (41%).

Билеты в кино большинство опрошенных (88%) предпочитает покупать в *кассе кинотеатра*.

Следует отметить высокую информированность участников анкетирования о репертуаре кинотеатра, так абсолютно все респонденты (100%) отметили, что информации о репертуаре достаточно.

Основной источник информации о репертуаре кинотеатра – это *интернет* (88%) и *сайт кинотеатра* (71%), далее участники опроса называли *друзей/коллег, родственников* (67%). Реже респонденты называли *телевидение* (8%).

Рейтинг жанров, которые предпочитают участники опроса возглавили *фантастика/фэнтези и приключения* (70% и 68% соответственно). Также следует отметить, что для большинства опрошенных (82%) нет разницы чье производство фильма (*российское или зарубежное*), главное, чтобы фильм был интересный.

Удовлетворенность респондентов различными показателями деятельности кинотеатра (*разнообразием репертуара; качеством демонстрации; техническим оснащением; комфортностью обстановки* и т.д.) – 100%. Исключение составляет только *работа кафе-бара*. Его работа устраивает только 24% опрошенных.

В целом работу кинотеатра все респонденты (100%) оценили положительно («отлично» – 66%, «хорошо» – 34%), средняя оценка – **4,66** балла.

Анализ результатов анкетирования показал высокую степень удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых кинотеатром 100% («полностью удовлетворены» – 100%).

Следует обратить внимание, что 96% 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 «Юбилейный» 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 изменений работы учреждений за последние три года | Показатель удовлетворенности качеством услуги     | Оценка мониторинга                                |
|----|---|--|---------------------------------|--|--|---|---|
| 1. | Показ кинофильмов в МБУ «Кинокомплекс Родина»   | 84,0%<br>(полностью – 57,2%<br>скорее – 26,8%)         | 74,0%<br>информации достаточно  | 80,0%<br>(отлично – 42,0%,<br>хорошо – 38,0%)<br><i>Ср. оценка – 4,2 балла</i>   | 48,0%<br>улучшилась                                      | 96,0%<br>(полностью – 68,0%<br>частично – 28,0%)  | 1,0<br>услуги соответствуют потребности населения |
| 2. | Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ Юбилейный»        | 92,4%<br>(полностью – 52,6%<br>скорее – 39,8%)         | 100,0%<br>информации достаточно | 100,0%<br>(отлично – 66,0%,<br>хорошо – 34,0%)<br><i>Ср. оценка – 4,66 балла</i> | 96,0%<br>улучшилась                                      | 100,0%<br>(полностью – 100,0%)                    | 1,0<br>услуги соответствуют потребности населения |
| 3. | Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» | 92,9%<br>(полностью – 63,4%<br>скорее – 29,5%)         | 86,0%<br>информации достаточно  | 92,0%<br>(отлично – 56,0%,<br>хорошо – 36,0%)<br><i>Ср. оценка – 4,48 балла</i>  | 74,0%<br>улучшилась                                      | 100,0%<br>(полностью – 84,0%<br>частично – 16,0%) | 1,0<br>услуги соответствуют потребности населения |