

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
«ПОКАЗ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ»
МБУК «КДЦ «ЮБИЛЕЙНЫЙ»

Анкетирование проводилось с 1 февраля по 5 марта 2022 года среди посетителей МБУК «КДЦ Юбилейный».

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 Юбилейный» – 50 человек в возрасте 18 лет и старше (min возраст – 18 лет, max возраст – 60 лет).

1. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ:

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

<i>№ П/П</i>	<i>ВОЗРАСТ:</i>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	от 18 до 30 лет	11	22,4
2	от 31 года до 50 лет	31	63,3
3	51 год и старше	7	14,3
	Всего:	49	100

<i>№ П/П</i>	<i>ОБРАЗОВАНИЕ:</i>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Неполное среднее/среднее общее	2	4,4
2	Средне специальное	22	48,9
3	Высшее/незаконченное высшее	21	46,7
	Всего:	45	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	11	24,4
2	Фото- и видеоискусства	9	20,0
3	Декоративно-прикл. искусство	8	17,8
4	Хореографические	3	6,7
5	Театральные	1	2,2
6	Норильская Лига КВН	-	-
7	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	-	-
8	Другие формирования	-	-
9	Не посещаю (не посещают)	13	28,9
	Всего:	45	100,0

№ П/П	ДЕТИ:	КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Хореографические	-	-
2	Вокальные	1	6,7
3	Декоративно-прикл. искусство	-	-
4	Театральные	-	-
5	Фото- и видеоискусства	1	6,7
6	Норильская Лига КВН	-	-
7	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	-	-
8	Другие формирования	-	-
9	Не посещают	7	46,7
	Нет детей/дети взрослые	6	40,0
	Всего:	15	100,1

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	32	68,1
2	Несколько раз в год	15	31,9
3	Один раз в год и реже	-	-
4	Затруднились ответить	-	-
	Всего:	47	100

№ П/П	ДЕТИ:	КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Несколько раз в месяц	3	17,6
2	Несколько раз в год	7	41,2
3	Один раз в год и реже	-	-
4	Затруднились ответить	1	5,9
5	Нет детей/дети взрослые	6	35,3
	Всего:	17	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	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	34	69,4
2	Общегородские массовые праздничные мероприятия	25	51,0
3	Концертные программы творческих коллективов города	25	51,0
4	Гастрольные концерты	9	18,4
5	Театрализованные программы	6	12,2
6	Информационно-просветительские мероприятия (мастер-классы, акции, выставки и т. д.)	1	2,0
	Всего:	100	204,0

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	Отдых и развлечение	35	70,0
2	Интересное проведение досуга	30	60,0
3	Для саморазвития	24	48,0
4	Проведение досуга с семьей/друзьями	21	42,0
5	Получить эстетическое удовольствие	20	40,0
6	Возможность общения	20	40,0
7	Личное участие в концерте/мероприятии	11	22,0
8	Приглашение родных / друзей – участников концерта/мероприятия	11	22,0
	Всего:	172	344,0

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	13	26,0
2	Театрализованные программы	10	20,0
3	Концертные программы творческих коллективов города	1	2,0
4	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	-	-
5	Мероприятий достаточно	18	36,0
6	Затруднились ответить	14	28,0
	Всего:	56	112,0

7. 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	39	78,0
2	Наружная реклама (афиши)	39	78,0
3	Информационные стенды в учреждении	33	66,0
4	Группа в WhatsApp	22	44,0
5	Родственники, друзья, коллеги	18	36,0
6	Мои дети/ребенок	7	14,0
7	Местные СМИ (пресса, ТВ)	4	8,0
Всего:		162	324,0

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

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да, информации достаточно	33	91,7
2	Нет, информации недостаточно	-	-
3	Затруднились ответить	3	8,3
Всего:		36	100

9. 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	34	68,0	15	30,0	-	-	-	-	1	2,0	98,0	50	100	
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ	37	74,0	12	24,0	-	-	-	-	1	2,0	98,0	50	100	
КАЧЕСТВО ПРОВЕДЕНИЯ КОНЦЕРТОВ	43	86,0	7	14,0	-	-	-	-	-	-	100,0	50	100	
ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ	39	78,0	11	22,0	-	-	-	-	-	-	100,0	50	100	
КАЧЕСТВО ИЗОБРАЖЕНИЯ И ЗВУКА	42	84,0	8	16,0	-	-	-	-	-	-	100,0	50	100	
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	37	74,0	13	26,0	-	-	-	-	-	-	100,0	50	100	
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	33	66,0	15	30,0	-	-	1	2,0	-	-	96,0	49	100	
РАБОТА КАФЕ-БАРА	2	4,0	1	2,0	4	8,0	40	80,0	3	6,0	6,0	50	100	
РАБОТА ГАРДЕРОБА	34	68,0	16	32,0	-	-	-	-	-	-	100,0	50	100	
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	41	82,0	9	18,0	-	-	-	-	-	-	100,0	50	100	
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	38	76,0	12	24,0	-	-	-	-	-	-	100,0	50	100	
СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ/УСЛУГ	40	80,0	9	18,0	-	-	-	-	1	2,0	98,0	50	100	
Средняя оценка удовлетворенности (в %)	70,1		21,4		Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) –								91,5	

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

№ П/П		КОЛ-ВО чел.	В %
1	Отлично	21	42,0
2	Хорошо	29	58,0
3	Удовлетворительно	-	-
4	Плохо	-	-
5	Очень плохо	-	-
6	Затруднились ответить	-	-
Всего:		50	100
СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) –		4,4 балла	

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

№ П/П		КОЛ-ВО чел.	В %
1	Улучшилась	27	57,4
2	Не изменилась	16	34,0
3	Ухудшилась	-	-
4	Затруднились ответить	4	8,6
Всего:		47	100

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

№ П/П		КОЛ-ВО чел.	В %
1	Полностью удовлетворены	41	85,4
2	Частично	7	14,6
3	Не удовлетворены	-	-
4	Затруднились ответить	-	-
Всего:		48	100

13. 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 4 человека.

- Молодцы!
- Нужно, чтобы работал кафе-бар;
- Когда уже начнет работать бар?
- Бар заработает? Некуда сходить в антракт!

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 68,1% участников анкетирования указали, что посещают концерты и мероприятия, проводимые в культурно-досуговом учреждении МБУК «КДЦ Юбилейный» несколько раз в месяц и 41,2% опрошенных утверждают, что их дети посещают концерты и мероприятия, проводимые в КДЦ несколько раз в год.

Чаще всего респонденты посещают *праздничные концерты, подготовленные учреждением (69,4%), общегородские массовые праздничные мероприятия и концертные программы творческих коллективов города (по 51%)*.

Основные цели посещения концертов и мероприятий, проводимых в КДЦ – это *отдых/развлечение (70%) и интересное проведение досуга (60%)*.

По мнению респондентов, в культурно-досуговом учреждении проводится недостаточно *гастрольных концертов (26%) и театрализованных программ (20%)*. Также необходимо отметить, что (36%) участников анкетирования считают, что *мероприятий достаточно*.

Большинство (91,7%) опрошенных утверждают, что информации о мероприятиях и услугах, оказываемых культурно-досуговым учреждением, достаточно.

Основные источники информации респондентов о мероприятиях в КДЦ – *сайт учреждения, социальные сети и наружная реклама/афиши (по 78%)*, далее следуют *информационные стенды в учреждении (66%)*. Реже всего респонденты называли *местные СМИ (8%)*.

Доля респондентов, в разной мере удовлетворенных различными показателями деятельности КДЦ варьируется от 6% до 100%. В большей степени участников анкетирования устраивает *качество проведения концертов, художественное оформление, качество изображения и звука, техническое оснащение, культура обслуживания, чистота помещений и работа гардероба (по 100%)*. Совсем не устраивает *работа кафе-бара (6%)*.

В целом работу культурно-досугового учреждения все респонденты (100%) оценили положительно (*«отлично» – 42%, «хорошо» – 58%*), средняя оценка – **4,4** балла.

Более половины (57,4%) опрошенных считают, что за последние три года работа КДЦ *улучшилась*.

Абсолютно все (100%) участники анкетирования в разной степени удовлетворены качеством услуг, предоставляемых культурно-досуговым центром *«Юбилейный» («полностью удовлетворены» – 85,4%, «частично» – 14,6%)*.

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