

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ»
МБУК «КДЦ «ЮБИЛЕЙНЫЙ»

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

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 Юбилейный» – 50 человек (min возраст – 22 года, max возраст – 67 лет), что составляет 5,1% 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	8	16,7
2	31-50 лет	28	58,3
3	51 год и старше	12	25,0
	Всего:	48	100,0

№ П/П	ОБРАЗОВАНИЕ:	кол-во чел.	в %
1	Н. среднее / среднее общее	5	10,2
2	Ср. специальное	17	34,7
3	Высшее (вкл. н/ высшее)	27	55,1
	Всего:	49	100,0

№ П/П	РАЙОН ПРОЖИВАНИЯ:	кол-во чел.	в %
1	Норильск	–	–
2	Оганер	–	–
3	Талнах	–	–
4	Кайеркан	50	100,0
	Всего:	50	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	2	4,0	1	2,0
2	Хореографические	7	14,0	1	2,0
3	Театральные	1	2,0	–	–
4	Норильская Лига КВН	–	–	–	–
5	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	–	–	–	–
6	Фото- и видеоискусства	1	2,0	1	2,0
7	Декоративно-прикладное искусство	13	26,0	–	–
8	Другие формирования	–	–	–	–
9	Не посещают	27	54,0	29	59,2
10	Нет детей/дети взрослые	–	–	18	36,7
	Всего:	51	102	50	101,9

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	32	64,0
2	Несколько раз в год	12	24,0
3	Один раз в год и реже	1	2,0
4	Затруднились ответить	5	10,0
	Всего:	50	100,0

№ П/П	ДЕТИ:	КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Несколько раз в месяц	12	24,6
2	Несколько раз в год	6	12,2
3	Один раз в год и реже	–	–
4	Затруднились ответить	2	4,1
5	Нет детей/дети взрослые	18	36,7
6	Не посещают	11	22,4
	Всего:	49	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	16	32,0
2	Концертные программы творческих коллективов города	23	46,0
3	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	44	88,0
4	Театрализованные программы	11	22,0
5	Общегородские массовые праздничные мероприятия	29	58,0
6	Информационно-просветительские мероприятия (мастер-классы, акции, выставки и т. д.)	–	–
	Всего:	123	246,0

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	27	54,0
2	Для саморазвития	19	38,0
3	Интересное проведение досуга	33	66,0
4	Личное участие в концерте/мероприятии	9	18,0
5	Отдых и развлечение	28	56,0
6	Получить эстетическое удовольствие	21	42,0
7	Приглашение родных / друзей – участников концерта/мероприятия	14	28,0
8	Проведение досуга с семьей/друзьями	21	42,0
	Всего:	172	344,0

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	6	12,0
2	Концертные программы творческих коллективов города	5	10,0
3	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	5	10,0
4	Театрализованные программы	4	8,0
5	Мероприятий достаточно	13	26,0
6	Затруднились ответить	28	56,0
	Всего:	61	122,0

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)	36	72,0
2	Информационные стенды в учреждении	14	28,0
3	Местные СМИ (пресса, ТВ)	13	26,0
4	Родственники, друзья, коллеги	23	46,0
5	Сайт учреждения, социальные сети	35	70,0
6	Группа в WhatsApp	6	12,0
7	Мои дети/ребенок	6	12,0
	Всего:	133	266,0

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	41	83,7
2	Нет, информации недостаточно	–	–
3	Затруднились ответить	8	16,3
	Всего:	49	100,0

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

	Полностью устраивает		Скорее устраивает		Скорее не устраивает		Совсем не устраивает		Затруднились ответить		Средняя оценка удовлет-ти ¹ в %	ВСЕГО:	
	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %		чел.	в %
РЕЖИМ РАБОТЫ	45	90,0	4	8,0	–	–	–	–	1	2,0	98,0	50	100,0
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ	45	90,0	5	10,0	–	–	–	–	–	–	100,0	50	100,0
КАЧЕСТВО ПРОВЕДЕНИЯ КОНЦЕРТОВ	45	90,0	5	10,0	–	–	–	–	–	–	100,0	50	100,0
ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ	42	84,0	8	16,0	–	–	–	–	–	–	100,0	50	100,0
КАЧЕСТВО ИЗОБРАЖЕНИЯ И ЗВУКА	34	68,0	15	30,0	–	–	–	–	1	2,0	98,0	50	100,0
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	37	74,0	12	24,0	–	–	–	–	1	2,0	98,0	50	100,0
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	38	76,0	12	24,0	–	–	–	–	–	–	100,0	50	100,0
РАБОТА КАФЕ-БАРА	3	6,0	2	4,0	1	2,0	11	22,0	33	66,0	10,0	50	100,0
РАБОТА ГАРДЕРОБА	44	88,0	6	12,0	–	–	–	–	–	–	100,0	50	100,0
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	49	98,0	1	2,0	–	–	–	–	–	–	100,0	50	100,0
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	47	94,0	3	6,0	–	–	–	–	–	–	100,0	50	100,0
СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ/УСЛУГ	44	88,0	4	8,0	–	–	–	–	2	4,0	96,0	50	100,0
Средняя оценка удовлетвор-ти (в %)		78,8		12,8	Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 91,6								

10. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ РАБОТУ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО УЧРЕЖДЕНИЯ В ЦЕЛОМ? (ОДИН ОТВЕТ)

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Отлично	27	55,2
2	Хорошо	18	36,7
3	Удовлетворительно	1	2,0
4	Плохо	–	–
5	Очень плохо	–	–
6	Затруднились ответить	3	6,1
	Всего:	49	100,0
	СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) –	4,57 балла	

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

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Улучшилась	29	59,2
2	Не изменилась	9	18,4
3	Ухудшилась	–	–
4	Затруднились ответить	11	22,4
	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	38	77,6
2	Частично	7	14,3
3	Не удовлетворены	1	2,0
4	Затруднились ответить	3	6,1
	Всего:	49	100,0

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

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

- Нет буфета!
- Нужен буфет!

ВЫВОДЫ:

Большинство родителей, принявших участие в анкетировании по выявлению мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в «КДЦ Юбилейный» – женщины (73,5%), респонденты 31-50 лет (58,3%) и старше 50 лет (25%), имеющие высшее (55,1%) и среднее специальное образование (34,7%), проживающие в Кайеркане (100%).

Более половины респондентов (54%) ответили, 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 59% опрошенных указали, что их дети не посещают клубные формирования КДЦ и 36,7% отметили, что не имеют детей или дети уже взрослые. Единичные респонденты ответили, что их дети посещают вокальные, хореографические объединения и клуб фото- и видеоискусства.

Более половины (64%) респондентов указали, что посещают концерты и мероприятия, проводимые в «КДЦ Юбилейный» несколько раз в месяц и 24% – несколько раз в год. Дети участников анкетирования посещают концерты и мероприятия в КДЦ значительно реже: почти 25% – несколько раз в месяц, 12% – несколько раз в год и 22% ответили, что совсем не посещают.

Чаще всего респонденты посещают: праздничные концерты, подготовленные учреждением (88%), общегородские массовые праздничные мероприятия (58%) и концертные программы творческих коллективов города (46%).

Основные цели посещения концертов и мероприятий, проводимых в КДЦ – это интересное проведение досуга (66%), отдых/развлечение (56%) и возможность общения (54%).

Более половины (56%) участников анкетирования затруднились ответить каких мероприятий в КДЦ проводится недостаточно и 26% ответили, что мероприятий достаточно. По мнению остальных респондентов, в культурно-досуговом учреждении проводится недостаточно гастрольных концертов (12%), концертных программ творческих коллективов города и концертов, подготовленных учреждением (по 10%).

Основными источниками информации о мероприятиях в КДЦ для респондентов являются наружная реклама (72%), сайт учреждения, социальные сети (70%), родственники, друзья, коллеги (46%).

Подавляющее большинство (83,7%) 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 96% до 100%. В большей степени участников анкетирования устраивает – *чистота помещений* (100%) и *культура обслуживания* (100%), в меньшей степени – *качество изображения и звука* (98%) и *техническое оснащение* (98%).

Абсолютное большинство (91,9%) участников анкетирования в разной степени удовлетворены качеством услуг, предоставляемых «КДЦ Юбилейный» («полностью удовлетворены» – 77,6%, «частично» – 14,3%).

В целом работу культурно-досугового учреждения большинство респондентов (91,9%) оценили положительно («отлично» – 55,2%, «хорошо» – 36,7%) и более половины считают, что за последние три года работа КДЦ улучшилась (59,2%).

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

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

Сравнительная информация по результатам анкетирования в 2023 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
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