

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
МБУК «Городской центр культуры»
М.В. Карпов
« ____ » _____ 2018г.

Отчет о результатах анкетирования
в МБУК «Городской центр культуры»
по анкете потребителей муниципальной услуги в области культуры и искусства «Показ
конcertов и концертных программ»

1. Социально-демографический состав респондентов, принявших участие в анкетировании:

№ п/п	Статусная группа	Чел.	Показатель в %
1	Кол-во респондентов	50	100%
2	Из них мужчин	21	42%
3	Из них женщин	29	58%

2. Возраст

№ п/п	Возраст	Чел.	Показатель в %
1	18 – 25 лет	10	20%
2	26 – 55 лет	37	74%
3	Старше 55 лет	3	6%

3. Образование:

№ п/п	Статусная группа	Чел.	Показатель в %
1	Неполное среднее	1	2%
2	Среднее общее	8	16%
3	Ср. специальное	15	30%
4	Высшее (включая неполное высшее)	26	52%
	Всего	50	100%

4. Категория участников анкетирования:

№ п/п	Статусная группа	Чел.	Показатель в %
1	Рабочий	12	24%
2	Служащий	6	12%
3	Специалист	17	34%
4	Руководитель	5	10%
5	Студент	5	10%
6	Пенсионер	2	4%
7	Безработный	0	0%
8	Декретный отпуск	3	6%
	Всего:	50	100 %

5. Место работы респондентов:

№ п/п	Место работы	Чел.	Показатель в %
1	Группа предприятий Компании ЗФ ПАО "ГМК "Норильский никель"	14	28%
2	Бюджетная сфера	22	44%
3	Частное предприятие	6	12%
4	Другое	8	16%
	Всего:	50	100%

6. Периодичность посещения культурно-досуговых мероприятий, проводимых в учреждении:

№ п/п	Показатель	Ед.	Показатель в %
1	да, регулярно	27	54%
2	да, время от времени	22	44%
3	нет, никогда	1	2%
	Всего	50	100%

7. Цель посещения культурно-досуговых мероприятий:

№ п/п	Показатель	Ед.	Показатель в %
1	Для саморазвития	12	21.4%
2	Интересно провести время	16	28.6%
3	Посмотреть концерт	20	35.7%
4	Общение с друзьями (семьей)	7	12.5%
5	"Убить время"	1	1.8%
	Всего:	56	100%

8. Предпочтения респондентов в посещении мероприятий:

№ п/п	Показатель	Ед.	Показатель в %
1	Гастрольные концерты и спектакли	17	24.6%
2	Концертные программы творческих коллективов	17	24.6%
3	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	31	45%
4	Театрализованные программы	4	5.8%
5	Другое	0	0%
	Всего:	69	100%

9. Каких мероприятий, по мнению респондентов, проводится недостаточно:

№ п/п	Показатель	Ед.	Показатель в %
1	Концерты художественной самодеятельности	3	5.7%
2	Гастрольные концерты и спектакли	25	47.2%
3	Концертные программы творческих коллективов	10	18.8%
4	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	2	3.8%
5	Театрализованные программы	13	24.5%

6	Другое	0	0%
	Всего:	53	100%

10. Источники получения информации о работе учреждения:

№ п/п	Показатель	Ед.	Показатель в %
1	Афиша	18	26.9%
2	Газета	3	4.5%
3	Телевидение	6	8.9%
4	Друзья, коллеги	12	17.9%
5	Интернет	22	32.9%
6	Другое	6	8.9%
	Всего:	67	100%

11. Информированность населения об услугах, оказываемых учреждением:

№ п/п	Показатель	Всего	Показатель в %
1	Достаточно	39	81.2%
2	Недостаточно	5	10.5%
3	Затруднились с ответом	4	8.3%
	Всего:	48	100%

12. Оценка качества проведения культурно-массовых мероприятий (уровень профессионализма исполнителей, разнообразие репертуара, художественное оформление):

№ п/п	Показатель	Всего	Показатель в %
1	Отлично	26	53,2%
2	Хорошо	21	42,8%
3	Удовлетворительно	1	2%
4	Затруднились с ответом	1	2%
	Всего:	49	100%

13. Показатели удовлетворенности населения в услугах культурно-досуговых учреждений:

	Полностью устраивает	Скорее устраивает	Скорее не устраивает	Совсем не устраивает	Затрудняюсь ответить	Всего ответов
график работы	39 Ед. 79.5 %	10 Ед. 20.5 %	Ед. %	Ед. %	Ед. %	49 Ед. 100%
комфортность обстановки	33 Ед. 66 %	16 Ед. 32 %	1 Ед. 2 %	Ед. %	0 Ед. %	50 Ед. 100%
техническое оснащение	33 Ед. 66 %	13 Ед. 26%	1 Ед. 2%	Ед. %	3 Ед. 6%	50 Ед. 100%
разнообразие кинорепертуара	27 Ед. 54 %	19 Ед. 38 %	2 Ед. 4 %	1 Ед. 2 %	1 Ед. 2 %	50 Ед. 100%
качество изображения и звука на	33 Ед. 66 %	16 Ед. 32 %	Ед. %	1 Ед. 2 %	Ед. %	50 Ед. 100%

мероприятиях						
работа персонала	38 Ед. 76 %	12 Ед. 24 %	Ед. %	Ед. %	Ед. %	50 Ед. 100%
удобство расположения	35 Ед. 70 %	14 Ед. 28 %	1 Ед. 2 %	Ед. %	3 Ед. 6 %	50 Ед. 100%
	238 Ед.	100 Ед.	5 Ед.	2 Ед.	4 Ед.	349 Ед.
Всего:	338 Ед.		7 Ед.		4 Ед.	349 Ед.
	96.8 %		2.1 %		1.1 %	100%

Анализ ответов показывает, что удовлетворенность опрошенных услугами культурно-досуговых учреждений составляет 96.8 %.

14. Не устраивают респондентов следующие факторы:

- Все очень устраивает
- Техническое оснащение могло бы быть и лучше. Больше различного репертуара. Качество звука оставляет желать лучшего в некоторых случаях.

15. Удовлетворенность респондентов качеством предоставляемых услуг в целом:

№ п/п	Показатель	Всего	Показатель в %
1	Да	46	92 %
2	Частично	3	6 %
3	Нет	0	0
4	Затруднились с ответом	1	2 %
	Всего:	50	100%

Удовлетворены качеством предоставляемых услуг по «Организации культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск» 92% респондентов.

16. Жалобы, предложения, пожелания по повышению качества работы учреждения:

- Если бы была возможность родителям одиночкам (малоимущим), водить своих детей чаще на спектакли, концерты и т.д., то думаю наши дети бежали бы не в кафе и дискотеки, а в ГЦК. Поставить пьесы по школьным программам с 2го по 5-ый класс, пригласить школы, школьников. Было бы полезно для наших детей.

Аналитическая часть отчета

В анкетировании, которое прошло с 1 марта по 15 марта 2017 года, приняло участие 50 человек, это 100 % от числа опрошенных по муниципальной услуге.

Для улучшения уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг планируются следующие изменения:

- Активизировать работу с концертно-гастрольными организациями по приглашению гастрольных групп, театральных и цирковых коллективов.

Вывод:

Анализ ответов показывает, что потребности опрошенных в услугах культурно-досугового учреждения удовлетворены на 96,8 %.

Анализ ответов респондентов удовлетворения качеством предоставляемых услуг составляет 92 % полностью, 6 % частично.

На основании проведенного исследования, услуга «Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск» в целом соответствует потребности населения.

Другие выводы:

- 45 % опрошенных предпочитают посещать праздничные концерты, подготовленные учреждением;
- По мнению 47,2 % респондентов проводится недостаточное количество гастрольных концертов и спектаклей;
- Анализ ответов показывает, что 81,2 % опрошенных удовлетворены информированием об услугах, оказываемых учреждением, 32,9 % узнают о них из интернет источников;
- Качество проведения концертов и концертных программ 53,2 % опрошенных оценили «отлично», 42,8 % - «хорошо».