

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

Анкетирование проводилось с 1 февраля по 5 марта 2023 года среди посетителей МБУК «Городской центр культуры».

ЦЕЛЬ: изучить мнение населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг:

Общее количество потребителей по услуге «Организация и проведение мероприятий», принявших участие в анкетировании посетителей МБУК «Городской центр культуры» – 178 человек, что составляет 18,4% от общего числа опрошенных в учреждениях культуры, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства.

Анкетирование проводилось среди посетителей в возрасте от 18 лет и старше (min возраст – 18 лет, max возраст – 87 лет).

ЦЕЛЬ: изучить мнение населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг.

1. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ:

№ П/П	ПОЛ:	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	мужчин	12	6,7
2	женщин	166	93,3
	Всего:	178	100

№ П/П	ВОЗРАСТ:	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	от 18 до 30 лет	30	16,9
2	от 31 года до 50 лет	146	82,0
3	51 год и старше	2	1,1
	Всего:	178	100

№ П/П	ОБРАЗОВАНИЕ:	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Неполное среднее/среднее общее	6	3,4
2	Средне специальное	50	28,1
3	Высшее/незаконченное высшее	122	68,5
	Всего:	178	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	Хореографические	32	18,0
2	Вокальные	10	5,6
3	Норильская Лига КВН	–	–
4	Театральные	3	1,7
5	Декоративно-прикл. искусство	–	–
6	Фото- и видеоискусства	1	0,6
7	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	1	0,6
8	Другие формирования	9	5,1
9	Не посещаю (не посещают)	122	68,5
	Всего:	178	100,1

*Другое (высказывание респондента): «председатель «Дети ВОВ»

№ П/П	ДЕТИ:	КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Хореографические	145	82,9
2	Вокальные	3	1,7
3	Норильская Лига КВН	–	–
4	Интел. игры «Что? Где? Когда?»	–	–
5	Декоративно-прикл. искусство	–	–
6	Театральные	4	2,3
7	Фото- и видеоискусства	1	0,6
8	Другие формирования	3	1,7
9	Не посещают	13	7,4
	Нет детей/дети взрослые	6	3,4
	Всего:	175	100,0

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	35	19,7
2	Несколько раз в год	130	73,0
3	Один раз в год и реже	9	5,1
4	Затруднились ответить	4	2,2
	Всего:	178	100,0

№ П/П	ДЕТИ:	КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Несколько раз в месяц	46	26,3
2	Несколько раз в год	113	64,6
3	Один раз в год и реже	9	5,1
4	Затруднились ответить	1	0,6
5	Нет детей/дети взрослые	6	3,4
	Всего:	175	100,0

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	Концертные программы творческих коллективов города	138	78,4
2	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	135	76,7
3	Общегородские массовые праздничные мероприятия	93	52,8
4	Театрализованные программы	73	41,5
5	Гастрольные концерты	36	20,5
6	Информационно-просветительские мероприятия (мастер-классы, акции, выставки и т. д.)	–	–
	Всего:	475	269,9

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	Интересное проведение досуга	135	75,8
2	Проведение досуга с семьей/друзьями	128	71,9
3	Отдых и развлечение	119	66,9
4	Получить эстетическое удовольствие	99	55,6
5	Приглашение родных / друзей – участников концерта/мероприятия	62	34,8
6	Для саморазвития	59	33,1
7	Личное участие в концерте/мероприятии	42	23,6
8	Возможность общения	24	13,5
	Всего:	668	375,2

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	47	26,4
2	Театрализованные программы	36	20,2
3	Концертные программы творческих коллективов города	24	13,5
4	Праздничные концерты, подготовленные учреждением	22	12,4
5	Мероприятий достаточно	60	33,7
6	Затруднились ответить	38	21,3
7	Другое*	1	0,6
	Всего:	228	128,1

*Другое (высказывания респондентов): «шоу иллюзиониста было крутое, а цирки и т.д. не очень, низкий уровень, нет желания на такое ходить»

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	Мои дети/ребенок	94	52,8
2	Группа в WhatsApp	91	51,1
3	Сайт учреждения, социальные сети	82	46,1
4	Наружная реклама (афиши)	82	46,1
5	Родственники, друзья, коллеги	82	46,1
6	Информационные стенды в учреждении	41	23,0
7	Местные СМИ (пресса, ТВ)	36	20,2
8	Сотрудники ГЦК	3	1,7
9	Другое*	1	0,6
	Всего:	512	287,7

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	137	77,4
2	Нет, информации недостаточно	21	11,9
3	Затруднились ответить	19	10,7
	Всего:	177	100,0

9. НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ: (в % по строке)

	Полностью устраивает		Скорее устраивает		Скорее не устраивает		Совсем не устраивает		Затруднились ответить		Средняя оценка	ВСЕГО:	
	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %		чел.	в %
РЕЖИМ РАБОТЫ	147	82,6	27	15,2	1	0,6	–	–	3	1,6	97,8	178	100
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ	150	84,3	22	12,4	3	1,7	1	0,6	2	1,0	96,7	178	100
КАЧЕСТВО ПРОВЕДЕНИЯ КОНЦЕРТОВ	147	82,6	28	15,7	1	0,6	–	–	2	1,1	98,3	178	100
ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ	145	81,5	25	14,0	5	2,8	1	0,6	2	1,1	95,5	178	100
КАЧЕСТВО ИЗОБРАЖЕНИЯ И ЗВУКА	149	83,7	23	12,9	3	1,7	–	–	3	1,7	96,6	178	100
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	139	78,1	28	15,7	6	3,4	1	0,6	4	2,2	93,8	178	100
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	133	74,7	26	14,6	12	6,7	5	2,8	2	1,2	89,3	178	100
РАБОТА КАФЕ-БАРА	63	35,4	32	18,0	16	9,0	16	9,0	51	28,6	53,4	178	100
РАБОТА ГАРДЕРОБА	142	79,8	24	13,5	8	4,5	2	1,1	2	1,1	93,3	178	100
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	146	82,0	26	14,6	4	2,2	–	–	2	1,2	96,6	178	100
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	143	80,3	25	14,0	6	3,4	1	0,6	3	1,7	94,3	178	100
СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ/УСЛУГ	135	75,8	36	20,2	3	1,7	1	0,6	3	1,7	96,0	178	100
Средняя оценка удовлетворенности (в %)	76,8		15,1		Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) –				91,9				

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

№ П/П		кол-во чел.	в %
1	Отлично	114	64,0
2	Хорошо	52	29,2
3	Удовлетворительно	11	6,2
4	Плохо	—	—
5	Очень плохо	—	—
6	Затруднились ответить	1	0,6
	Всего:	178	100
СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) –		4,58 балла	

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

№ П/П		кол-во чел.	в %
1	Улучшилась	109	61,2
2	Не изменилась	35	19,7
3	Ухудшилась	4	2,2
4	Затруднились ответить	30	16,9
	Всего:	178	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	149	83,7
2	Частично	23	12,9
3	Не удовлетворены	1	0,6
4	Затруднились ответить	5	2,8
	Всего:	178	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 15 человек.

- Все супер!
- Успехов и роста;
- Желая процветания центру;
- Спасибо за досуг!
- Спасибо Вам, творческих успехов;
- Замечаний нет, все хорошо;
- Меня все устраивает;
- Удовлетворительно все;
- Очень много проводится мероприятий, в том числе и организованных ГЦК, спасибо. Они сами с большим желанием, ответственностью, талантом постоянно улучшают работу ГЦК. Очень жаль, что в ГЦК не работает кафе-бар;
- Очень хочется посещать больше мероприятий, концертов, проводимых в стенах ГЦК, но бывает нет возможности достать пригласительный билет или идти в кассу ГЦК не очень хочется. Может их распространять через сайт учреждения? С возможностью выбора места. (Если они должны быть бесплатными, то оформить по 1 рублю, как вариант). Ведь очень удобно стало приобретать билеты онлайн;

- Можно проводить больше конкурсов;
- Ушел руководитель ансамбля «Фиеста», коллектив распался, и никто не заинтересовался куда дети заниматься теперь пойдут. Одновременно разрушили ансамбль с историей и бросили талантливых детей;
- Нужен набор новых воспитанников и появление новых исполнителей песни и актеров;
- Хотелось бы больше информирования о возможностях, как развлекательных, так и тех или иных развивающих мероприятиях для детей. Нет возможностей для занятий в вокальных и театральных группах для детей 4-х лет. Почему? Ведь у вас, наверняка, есть возможность, выделяют финансы. Наберите группу дошкольников, которые будут расти вместе с вами;
- Пора внутри сделать капитальный ремонт;

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:

Анализ результатов анкетирования показал высокую степень удовлетворенности потребителей муниципальной услуги в области культуры и искусства **«Организация и проведение мероприятий»**.

Следует отметить, что (73%) участников анкетирования указали, что посещают концерты и мероприятия, проводимые в Городском центре культуры *несколько раз в год* и 64,6% опрошенных утверждают, что с такой же периодичностью концерты и мероприятия, проводимые в ГЦК посещают их дети.

Чаще всего респонденты посещают *концертные программы творческих коллективов города (78,4%), праздничные концерты, подготовленные учреждением (76,7%) и общегородские массовые праздничные мероприятия (52,8%)*.

Основные цели посещения концертов и мероприятий, проводимых в ГЦК – это *интересное проведение досуга (75,8%), проведение досуга с семьей/друзьями (71,9%) и отдых/развлечение (66,9%)*.

По мнению респондентов, в культурно-досуговом учреждении проводится недостаточно *гастрольных концертов и театрализованных программ (26,4% и 20,2% соответственно)*. Также необходимо отметить, что каждый третий опрошенный (33,7%) считает, что *мероприятий достаточно*.

Большинство (77,4%) опрошенных утверждают, что информации о мероприятиях и услугах, оказываемых культурно-досуговым учреждением, достаточно.

Чаще всего участники анкетирования отмечали, что получают информацию о мероприятиях в ГЦК от своих *детей (52,8%) и в группах в WhatsApp (51,1%)*, также, респонденты называли *сайт учреждения, социальные сети, наружную рекламу и родственников/друзей и знакомых (по 46,1%)*. Реже всего респонденты называли *местные СМИ (20,2%)*.

Доля респондентов, в разной мере удовлетворенных различными показателями деятельности ГЦК варьируется от 53,4% до 98,3%. В большей степени участников анкетирования устраивает *качество проведения концертов (98,3%), режим работы учреждения (97,8%), профессионализм исполнителей (96,7%)*. В меньшей степени – *работа кафе-бара (53,4%)*.

В целом работу культурно-досугового учреждения большинство респондентов (93,2%) оценили положительно (*«отлично» – 64%, «хорошо» – 29,2%*), средняя оценка – 4,58 балла.

Более половины (61,2%) опрошенных считают, что за последние три года работа ГЦК улучшилась.

Абсолютное большинство (96,6%) участников анкетирования в разной степени удовлетворены качеством услуг, предоставляемых ГЦК («полностью удовлетворены» – 83,7%, «частично» – 12,9%).

Таким образом, на основании проведенного анкетирования можно сделать вывод, что услуга «Организация и проведение мероприятий» в Городском центре культуры 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