**Результаты анкетирования и общая характеристика опрашиваемых, респондентов**

**Муниципальное образование «Глазовский район»**

Ноябрь,2018

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг учреждениями культуры.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | Критерий **«важность»** | | Критерий **«удовлетворенность»** | |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | важный | 3105 | 5- удовлет-ворен полн. | 2974 |
| не очень важный | 424 | 3- не совсем удовлетворен | 575 |
| абсолютно неважный | 86 | 1- совершенно не удовл. | 66 |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 3235 | удовлет-ворен полн. | 2769 |
| не очень важный | 310 | не совсем удовлетворен | 715 |
| абсолютно неважный | 70 | совершенно не удовл. | 131 |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 5- важный | 2984 | 5- удовлет-ворен полн. | 3040 |
| 3- не очень важный | 543 | 3- не совсем удовлетворен | 516 |
| 1- абсолютно неважный | 88 | 1- совершенно не удовл. | 59 |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 5- важный | 3221 | 5- удовлет-ворен полн. | 1687 |
| 3- не очень важный | 312 | 3- не совсем удовлетворен | 1711 |
| 1- абсолютно неважный | 82 | 1- совершенно не удовл. | 217 |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- важный | 3400 | 5- удовлет-ворен полн. | 3373 |
| 3- не очень важный | 202 | 3- не совсем удовлетворен | 224 |
| 1- абсолютно неважный | 13 | 1- совершенно не удовл. | 18 |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 5- важный | 2173 | 5- удовлет-ворен полн. | 3107 |
| 3- не очень важный | 1061 | 3- не совсем удовлетворен | 404 |
| 1- абсолютно неважный | 381 | 1- совершенно не удовл. | 104 |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | 5- важный | 3094 | 5- удовлет-ворен полн. | 3190 |
| 3- не очень важный | 445 | 3- не совсем удовлетворен | 406 |
| 1- абсолютно неважный | 76 | 1- совершенно не удовл. | 19 |
| 8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | 5- важный | 3256 | 5- удовлет-ворен полн. | 2957 |
| 3- не очень важный | 327 | 3- не совсем удовлетворен | 610 |
| 1- абсолютно неважный | 32 | 1- совершенно не удовл. | 48 |

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры

□ да 2340 **чел.** □ нет 1275  **чел**

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры

□ недостаток свободного времени 1410 ( 2017 - 1183)

□ состояние здоровья -476 (2017 - 466 )

□ усталость после работы -738 (2017 - 763)

□ семейно-бытовые условия -376 ( 2017 -339)

□ отдаленность учреждения от дома -376 (2017- 444)

□ режим работы учреждения (2017- 48)

□ недостатки в работе учреждения 24 (2017 – 36)

□ другое 182 ( 2016 -331)

4. Если Вы отметили в пункте 3 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры):

**библиотечные респонденты**:

нет необходимой литературы, мало периодики, отсутствие уличного освещения , отсутствие сети Интернет, имеется домашний Интернет, недостаточно современной техники , не хочется никуда выходить, лень, не устраивают условия доступа в биб-ку.

**респонденты культурно-досуговых учреждений:**

Адам - отсутствие сцены, маленький клуб,

Дондыкар – Другие интересы, работа вахтовым методом,

Люм – Учеба в городе,

Ключи несоответствие ДК для проведения мероприятий,

Чура - Дзякино – рабочий график посетителей,

Курегово – Другие интересы (Спорт),

Октябрьский - Неуспеваемость в школе,

Трубашур – уличное освещение,

Понино – Другие интересы,

Золотари увлеченность в сети интернет,

Пусошур, Ураково, Отогурт - недостаточность освещение улиц,

РДК «Искра - Хождение во время концертов.

5. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить о себе

**ОБЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ**

5.1. **Ваш пол:**

□ М **1191** □ Ж**2424**

5.2. Ваш возраст:

□ 14-18 лет 428 □ 40-49 лет 642

□ 19-29 лет 432 □ 50-59 лет 774

□ 30-39 лет 627 □ 60 лет и старше 712

5.3. **Ваше место жительства**:

□ Удмуртская Республика (сельский населенный пункт) 3615

□ другие регионы РФ

5.4**. Социальная категория**:

□ Учащийся, студент 556 □ Домохозяйка 134

□ Рабочий 920 □ Временно неработающий 190

□ Служащий 566 □ Пенсионер 1108

□ Предприниматель 22 □ Другое 119

5.5**. Образование:**

□ Высшее 760 (2017 – 718)

□ Неполное среднее 462 (2017 – 420)

□ Среднее специальное 1510 (2017 - 1552 )

□ Начальное 86 (2017 - 115 )

□ Полное (общее) среднее 797 (2016 – 811)

В опросе участвовало 3615 (2017 - 3 616 человек) из 11 муниципальных образований Глазовского района, что составляет 23% от населения района, из них 33% мужчин и, 67 % женщин. По возрастной категории: в опросе участвовало респондентов от 14-18 лет – 12 %, 19-29 лет – 12%, от 30-39 лет – 17 %, от 40-49 лет – 18%, от 50-59 лет – 21%, 60 лет и старше – 20%. По социальному составу представлены все категории: Учащихся- 15%, рабочих - 25%, служащих – 16%, пенсионеров – 31 %.

По уровню образования превалируют респонденты со средним специальным образованием 42% и с полным средним образованием - 22%, 21% - с высшим образованием, с неполным средним -13%

1. По I группе факторов коэффициент удовлетворенности составил 92,2 (2017- 88,7), из них 82 (2017- 75%) респондентов ответили положительно, 16(2017-22% ) не совсем удовлетворены, 2 (2017 - 3%) респондентов не удовлетворены условиями доступа в учреждение культуры. Режим работы учреждений культуры учитывает востребованность учреждения в вечернее время.
2. Устраивает респондентов и место оказания услуг, важность этих факторов отметило 89% (2017- 94,5%), удовлетворенность свою высказали 76% (2017 -69%) опрошенных, 20 % (2016 - 24%) не совсем удовлетворены, 4% (2017 - 7 %) респондентов не удовлетворены инфраструктурой учреждения.
3. открытостью информации об учреждении удовлетворены 93% (2017 - 75%), 2 (2017- 5%) опрошенных высказали свою неудовлетворенность.
4. Очень важным оказался вопрос технического оснащения учреждений культуры для 89 (2017- 95%) пользователей услуг, однако 6 (2017- 15%) опрошенных высказали свою полную неудовлетворенность. Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 76,3 (2017 - 67,8), что вызывает беспокойство.
5. 94 % (2017 - 97,5 ) опрошенных важным посчитали оценку действий персонала: доброжелательность, вежливость, компетентность, 93% (2017 - 91%) пользователей отметили, что они полностью удовлетворены действиями сотрудников, 6% (2017 - 8%) недостаточно удовлетворены, Коэффициент удовлетворенности составил 97,1 (2017 - 96%).
6. Мнение пользователей по вопросу подачи жалоб и внесения предложений по улучшению работы учреждений культуры разделились: 60% (2017- 60% ) респондентов отметили важность вопроса, 29 %(2017- 30) посчитали не очень важным, 10 (2017 - 10%) - абсолютно неважным. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 93,2 % (2017 - 89,4)(«отлично»).
7. 86% (2017- 85%) респондентов посчитали важным фактор доступности стоимости услуг, 88 (2017 - 89%) удовлетворены полностью, 11 (2017 -9% ) не совсем удовлетворены. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 95,1% (2017 - 94,8).
8. Коэффициент удовлетворенности респондентов разнообразием услуг, предоставляемых учреждениями культуры, составил 92,2% (2017 - 88,6 %(), из них 17% (2017 - 22%) удовлетворены не совсем, 82 (2017 - 75%) респондентов посчитали, что удовлетворены полностью, совершенно не удовлетворены - 1,3% (2017 - 3%).

Таким образом, итоговый коэффициент удовлетворённости составил 91,0% (2017 - 87,3%), из всех факторов самым плохим остается вопрос технического оснащения учреждений культуры Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 76,3 (2017 - 88,6), Материально-техническая база учреждений культуры остается слабым звеном в развитии культуры в связи с отсутствием финансовых средств в бюджете района. Заработанных платных средств учреждениями культуры недостаточно, чтобы обновить музыкальные инструменты, приобрести световое и музыкальное оборудование, приобрести компьютерную технику.