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

**Муниципальное образование «Глазовский район»**

Ноябрь,2019

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 | 3123 | 5- удовлет-ворен полн. | 3131 |
| не очень важный | 401 | 3- не совсем удовлетворен | 437 |
| абсолютно неважный | 69 | 1- совершенно не удовл. | 25 |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 3287 | удовлет-ворен полн. | 2766 |
| не очень важный | 280 | не совсем удовлетворен | 778 |
| абсолютно неважный | 26 | совершенно не удовл. | 49 |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 5- важный | 3054 | 5- удовлет-ворен полн. | 3163 |
| 3- не очень важный | 476 | 3- не совсем удовлетворен | 401 |
| 1- абсолютно неважный | 63 | 1- совершенно не удовл. | 29 |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 5- важный | 3341 | 5- удовлет-ворен полн. | 2061 |
| 3- не очень важный | 233 | 3- не совсем удовлетворен | 1354 |
| 1- абсолютно неважный | 19 | 1- совершенно не удовл. | 178 |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- важный | 3423 | 5- удовлет-ворен полн. | 3400 |
| 3- не очень важный | 158 | 3- не совсем удовлетворен | 177 |
| 1- абсолютно неважный | 12 | 1- совершенно не удовл. | 16 |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 5- важный | 2334 | 5- удовлет-ворен полн. | 3237 |
| 3- не очень важный | 1058 | 3- не совсем удовлетворен | 332 |
| 1- абсолютно неважный | 201 | 1- совершенно не удовл. | 24 |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | 5- важный | 3109 | 5- удовлет-ворен полн. | 3246 |
| 3- не очень важный | 418 | 3- не совсем удовлетворен | 320 |
| 1- абсолютно неважный | 66 | 1- совершенно не удовл. | 27 |
| 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 | 3251 | 5- удовлет-ворен полн. | 3117 |
| 3- не очень важный | 314 | 3- не совсем удовлетворен | 447 |
| 1- абсолютно неважный | 28 | 1- совершенно не удовл. | 29 |

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры

□ да 2159 **чел. (2018 - 2340** □ нет 1434 **чел** (2018 -1275)

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры

□ недостаток свободного времени -1257 ( 2018 - 1410)

□ состояние здоровья - 484 (2018 - 476 )

□ усталость после работы - 698 (2018 - 768)

□ семейно-бытовые условия - 320 ( 2018 -376)

□ отдаленность учреждения от дома - 374 (2018- 376 )

□ режим работы учреждения -31 (2018- 48)

□ недостатки в работе учреждения 9 (2018 – 24)

□ другое 420 ( 2018 -182)

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**:

**отсутствие уличного освещения(5 чел. Отогурт), отсутствие сети Интернет (2 чел. Отогурт),**

**не хочется никуда выходить, (2 чел. Отогурт),**

**имеется домашний Интернет, лень, недостаточно современной техники: экрана, проектора, сканера, старая мебель (7 чел. Золотари),**

**недостаточно площади, неудобное расположение биб-ки(Слудка),**

(2018 - 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:**

**Курегово: плохая дорога –грязь, лень, освещение улиц -, телевизор и интернет +.**

**Отогурт: освещение улиц-, интернет +, отсутствие желания куда-либо ходить.**

**Пусошур: освещение улиц -, совпадение графика работы ДК и МТФ (утро-вечер), лень.**

**Кочишево: освещение улиц-, отсутствие оформления сцены, низкая сцена, маленькая вмещаемость зрительного зала, старые костюмы, микрофоны свистят.**

**Ключи: не уютно в зрительном зале, маленькая вмещаемость зрительного зала, холодно в клубе. Клуб находится в другой деревне (Тугбулатово)**

**Гулеково: отсутствие типового здания**

**Чура: отсутствие танцевальных кружков**

**Понино: освещение улиц-, работа в другом городе, личный график работы совпадает с ДК**

**Омутница: освещение улиц-.**

**Люм: освещение улиц-.**

**Трубашур: отсутствие зрительного зала со сценой, освещение улиц-, отсутствие спортивного зала и музыкального руководителя, дорога-**

**Слудка: совпадение графика работы ДК и МТФ (утро- вечер), человек настроение.**

**РДК «Искра: отсутствие помещения для занятий, техническое обеспечение (звук-, свет-) , отсутствие дискотек, концертов с участием профессиональных артистов, показов фильмов.**

(2018 - 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  **1816**  □ Ж **1777**

5.2. Ваш возраст:

□ 14-18 лет 472 □ 40-49 лет 649

□ 19-29 лет 395 □ 50-59 лет 734

□ 30-39 лет 593 □ 60 лет и старше 750

5.3. **Ваше место жительства**:

□ Удмуртская Республика (сельский населенный пункт) 3593

□ другие регионы РФ

5.4**. Социальная категория**:

□ Учащийся, студент 582 □ Домохозяйка 101

□ Рабочий 1052 □ Временно неработающий 137

□ Служащий 517 □ Пенсионер 1101

□ Предприниматель 27 □ Другое 76

5.5**. Образование:**

□ Высшее 781 (2018 – 760)

□ Неполное среднее 437 (2018 – 462)

□ Среднее специальное 1491 (2018- 1510)

□ Начальное 95 (2018 - 86 )

□ Полное (общее) среднее 789 (2018 – 797)

В опросе участвовало  **3593** (2018 - 3 615 человек) из 11 муниципальных образований Глазовского района, что составляет от населения района (на 01.01.2019 -15545) **23%** (2018 -23%), из них **50%** мужчин (33%) и, **50 %** женщин. По возрастной категории: в опросе участвовало респондентов от 14-18 лет –13% (2018- 12 %), 19-29 лет – 11%(2018 -12%), от 30-39 лет –16 (2018 - 17 %), от 40-49 лет – 18% (2018-18%), от 50-59 лет – 20% (2018 -21%), 60 лет и старше –21% (2018 - 20%). По социальному составу представлены все категории: Учащихся-16% (2018 -15%), рабочих – 29% (2018 - 25%), служащих –14% (2018-16%), пенсионеров – 31%(2018 -31 %).

По уровню образования превалируют респонденты со средним специальным образованием 41% (2018 - 42%) и с полным средним образованием - 22% (2018-22%), 22% (2018- 21%) - с высшим образованием, с неполным средним – 12% (2018-13%).

1. По I группе факторов коэффициент удовлетворенности составил 94,6% (2018-92,2), из них 87% (2018- 82%) респондентов ответили положительно, 12% (2018-16% ) не совсем удовлетворены, 0,6% (2018 - 2%) 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 91 % (2018- 89%), удовлетворенность свою высказали 77% (2018 -76%) опрошенных, 22 % (2018 - 20%) не совсем удовлетворены, 1% (2018 – 4%, 2017 - 7 %) респондентов не удовлетворены инфраструктурой учреждения.
3. открытостью информации об учреждении удовлетворены 88% (2018 – 93%, 2017 - 75%), 0,8 (2018 – 2% 2017- 5%) опрошенных высказали свою неудовлетворенность.
4. Очень важным оказался вопрос технического оснащения учреждений культуры для 93% ( 2018 – 89%, 2017- 95%) пользователей услуг, однако 5% (2018 – 6%, 2017- 15%) опрошенных высказали свою полную неудовлетворенность. Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 81% (2018 – 76,3, 2017 - 67,8), что вызывает беспокойство.
5. 95 % (2018 – 94%, 2017 - 97,5 ) опрошенных важным посчитали оценку действий персонала: доброжелательность, вежливость, компетентность, 95 % (2018 – 93%, 2017 - 91%) пользователей отметили, что они полностью удовлетворены действиями сотрудников, 5 (2018 – 6%, 2017 - 8%) недостаточно удовлетворены, Коэффициент удовлетворенности составил 97,7% (2018 – 97,1, 2017 - 96%).
6. Мнение пользователей по вопросу подачи жалоб и внесения предложений по улучшению работы учреждений культуры разделились: 65% (2018 – 60%, 2017- 60%) респондентов отметили важность вопроса, 29(2018 -29 %, 2017- 30) посчитали не очень важным, 5,5% (2018 – 10%, 2017 - 10%) - абсолютно неважным. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 95,8% (2018-93,2 % 017 - 89,4)(«отлично»).
7. 86,5%(2018 -86% , 2017- 85%) респондентов посчитали важным фактор доступности стоимости услуг, (2018-88%,2017 - 89%) удовлетворены полностью, 10 (2018 – 11%, 2017 -9% ) не совсем удовлетворены. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 95,8% (2018 - 95,1%, 2017 - 94,8).
8. Коэффициент удовлетворенности респондентов разнообразием услуг, предоставляемых учреждениями культуры, составил 94,4% (2018 – 92,2%, 2017 - 88,6 %). 12% (2018 – 17%, 2017 - 22%) удовлетворены не совсем, 87% (2018 – 82%, 2017 - 75%) респондентов посчитали, что удовлетворены полностью, совершенно не удовлетворены - 0,8% (2018 – 1,3%, 017 - 3%).

Таким образом, итоговый коэффициент удовлетворённости составил 93% (2018 – 91,0%, 2017 - 87,3%), из всех факторов проблемным остается вопрос технического оснащения учреждений культуры Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 81% (2018 – 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.