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

**Муниципальное образование «Глазовский район»**

Ноябрь,2020

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 | 3065 | 5- удовлет-ворен полн. | 2932 |
| не очень важный | 336 | 3- не совсем удовлетворен | 472 |
| абсолютно неважный | 36 | 1- совершенно не удовл. | 33 |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 3198 | удовлет-ворен полн. | 2750 |
| не очень важный | 223 | не совсем удовлетворен | 566 |
| абсолютно неважный | 16 | совершенно не удовл. | 121 |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 5- важный | 3039 | 5- удовлет-ворен полн. | 3115 |
| 3- не очень важный | 360 | 3- не совсем удовлетворен | 316 |
| 1- абсолютно неважный | 38 | 1- совершенно не удовл. | 6 |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 5- важный | 3039 | 5- удовлет-ворен полн. | 2237 |
| 3- не очень важный | 360 | 3- не совсем удовлетворен | 1096 |
| 1- абсолютно неважный | 38 | 1- совершенно не удовл. | 104 |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- важный | 3340 | 5- удовлет-ворен полн. | 3288 |
| 3- не очень важный | 96 | 3- не совсем удовлетворен | 137 |
| 1- абсолютно неважный | 1 | 1- совершенно не удовл. | 12 |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 5- важный | 2428 | 5- удовлет-ворен полн. | 3084 |
| 3- не очень важный | 791 | 3- не совсем удовлетворен | 335 |
| 1- абсолютно неважный | 218 | 1- совершенно не удовл. | 18 |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | 5- важный | 3052 | 5- удовлет-ворен полн. | 3060 |
| 3- не очень важный | 327 | 3- не совсем удовлетворен | 353 |
| 1- абсолютно неважный | 58 | 1- совершенно не удовл. | 24 |
| 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 | 3209 | 5- удовлет-ворен полн. | 2989 |
| 3- не очень важный | 205 | 3- не совсем удовлетворен | 417 |
| 1- абсолютно неважный | 23 | 1- совершенно не удовл. | 31 |

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры

□ да 2248 **чел. (2019 -**  2159) □ нет 1189 **чел** (2019 - 1434 )

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры

□ недостаток свободного времени - 1171 ( 2019 - 1257)

□ состояние здоровья - 482 (2019 - 484)

□ усталость после работы - 654 (2019 - 698)

□ семейно-бытовые условия - 456 (2019 - 320)

□ отдаленность учреждения от дома - 434 (2019 - 374 )

□ режим работы учреждения - 26 (2019- 31)

□ недостатки в работе учреждения - 8 (2019 – 9)

□ другое - 206 ( 2018 -420)

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:**

**2020**

Омутница: нет концертов в СК, хочется выйти в клуб на мероприятие, в деревне не у всех интернет, чтобы смотреть мероприятия

Отогурт: нет освещения на улицах, не хочется выходить из дома, нет интернета в клубе и деревне, отсутствие желания куда-либо ходить.

Адам:на территории клуба темно(перед клубом)

Понино: не бывает желания посещать мероприятия….карантин

Кожиль:график работы жителей не дает посещать мероприятия, недостаток времени для занятий в кружке, работа жителей в вечернее время.

Курегово: недостаточное освещение на улицах, боязнь заболеть, выпускают собак вечером на улицу.

Парзи: концерты проходят не на сцене(закрыта в аварийном состоянии) аварийная крыша, нет пандусов.

Люм: погодные условия, ничего не мешает, нет возможности выехать вечером из Шудзи.

Качкашур: ограничение в связи с распостранением ковид

Гулеково: отсутствие учреждения и специалистов

Дондыкар: идти в клуб вечером вызывает опасность, появления медведей и бешеных лис

Трубашур: нужен зрительный зал и сцена, капитальный ремонт клуба и крыши, условия для занятия спортом, есть желание заниматься в драм.кружке.

Кочишево: из-за ковид не можем посещать ДК

Пусошур: недостаточное освещение улиц,ковид, лень, предпочитают смотреть телевизор.

РДК «Искра: нет баяна, раздевалки, пушки освещения на сцену, костюмы и обувь концертная.

Ключи: боязнь ковид, есть желание заниматься в драм.кружке.

**2019 год**

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 1197 (2019- 1816) □ Ж **2240** (2019 -1777)

5.2. Ваш возраст:

□ 14-18 лет 441 (2019-472) □ 40-49 лет 601 (2019 – 649)

□ 19-29 лет 374 (2019 -395) □ 50-59 лет 738 (2019 -734)

□ 30-39 лет 603 (2019 – 593) □ 60 лет и старше 680 (2019-750)

5.3. **Ваше место жительства**:

□ Удмуртская Республика (сельский населенный пункт) 3437 (2019- 3593)

□ другие регионы РФ

5.4**. Социальная категория**:

□ Учащийся, студент 549 (2019-582) □ Домохозяйка 125 (2019 – 101)

□ Рабочий 1019 (2019 -1052) □ Временно неработающий 184 (2019-137)

□ Служащий 521 (2019-517) □ Пенсионер 962 (2019- 1101)

□ Предприниматель 24 (2019 -27) □ Другое 53 (2019-76

5.5**. Образование:**

□ Высшее 673 (2019 – 781)

□ Неполное среднее 389 (2019 – 437)

□ Среднее специальное 1602 (2019- 1491)

□ Начальное 58 (2019 - 95 )

□ Полное (общее) среднее 715 (2019 – 789)

В опросе участвовало  **3437**  (2019 - **3593**человек) из 11 муниципальных образований Глазовского района, что составляет от населения района (на 01.01.2020 -15213) **23%** (2019 -23%), из них **35 %** мужчин (50%) и **65 %** женщин.

По возрастной категории: в опросе участвовало респондентов от 14-18 лет -13% (2019- 13 %), 19-29 лет – 11%(2019 -11%), от 30-39 лет –17% (2019 - 16 %), от 40-49 лет – 17 % (2019-18%), от 50-59 лет – 21% (2019 -20%), 60 лет и старше –20% (2019 - 21%).

По социальному составу представлены все категории: Учащихся- 16 % (2019 -16%), рабочих – 30 % (2019 - 29%), служащих – 15 % (2019-14%), пенсионеров –28 %(2019 -31 %).

По уровню образования превалируют респонденты со средним специальным образованием 47% (2019 - 41%) и с полным средним образованием - 21% (2019-22%), 20% (2019- 22%) - с высшим образованием, с неполным средним –11% (2019-12%).

1. По I группе факторов коэффициент удовлетворенности составил 93,7 % (2019-94,6), из них 85% (2019- 87%) респондентов ответили положительно, 14 % (2019-12% ) не совсем удовлетворены, 0,9 % (2019 – 0,6 %) 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 93 % (2019 – 91%. 2018- 89%), удовлетворенность свою высказали 80% (2019 – 77%, 2018 -76%) опрошенных, 16% (2019 – 22%, 2018 - 20%) не совсем удовлетворены, 3 % (2019- 1%, 2018 – 4%, 2017 - 7 %) респондентов не удовлетворены инфраструктурой учреждения.
3. открытостью информации об учреждении удовлетворены 91% (2019 – 88%, 2018 – 93%, 2017 - 75%), 0,2% (2019 -0,8, 2018 – 2% 2017- 5%) опрошенных высказали свою неудовлетворенность.
4. Очень важным оказался вопрос технического оснащения учреждений культуры для 88% (2019 -93%, 2018 – 89%, 2017- 95%) пользователей услуг, однако 32% не совсем удовлетворены, 3% (2019 – 5%, 2018 – 6%, 2017- 15%) опрошенных высказали свою полную неудовлетворенность. Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 84,8% (2019-81%, 2018 – 76,3, 2017 - 67,8), что вызывает беспокойство.
5. 97% (2019 – 95%, 2018 – 94%, 2017 - 97,5 ) опрошенных важным посчитали оценку действий персонала: доброжелательность, вежливость, компетентность, 96% ( 2019-95%, 2018 – 93%, 2017 - 91%) пользователей отметили, что они полностью удовлетворены действиями сотрудников, 4% (2019 – 5%, 2018 – 6%, 2017 - 8%) недостаточно удовлетворены, Коэффициент удовлетворенности составил 98% (2019- 97,7%, 2018 – 97,1, 2017 - 96%).
6. Мнение пользователей по вопросу подачи жалоб и внесения предложений по улучшению работы учреждений культуры разделились: 71% (2019 -65%, 2018 – 60%, 2017- 60%) респондентов отметили важность вопроса, 23 (2019 – 29%, 2018 -29 %, 2017- 30) посчитали не очень важным, 6% (2019 – 5,5%, 2018 – 10%, 2017 - 10%) - абсолютно неважным. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 95,7% (2019 - 95,8,2018-93,2 % 017 - 89,4)(«отлично»).
7. 89%(2019 -86,5%, 2018 -86% , 2017- 85%) респондентов посчитали важным фактор доступности стоимости услуг, 89% (2018-88%,2017 - 89%) удовлетворены полностью, 10 (2019 -10, 2018 – 11%, 2017 -9% ) не совсем удовлетворены. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 95,3% (2019 – 95,8%, 2018 - 95,1%, 2017 - 94,8).
8. Коэффициент удовлетворенности респондентов разнообразием услуг, предоставляемых учреждениями культуры, составил 94% (2019 – 94,4, 2018 – 92,2%, 2017 - 88,6 %), 12% (2019 – 12, 2018 – 17%, 2017 - 22%) удовлетворены не совсем, 87% (2019 – 87%, 2018 – 82%, 2017 - 75%) респондентов посчитали, что удовлетворены полностью, совершенно не удовлетворены - 0,9% (2019 – 0,8, 2018 – 1,3%, 017 - 3%).

Таким образом, итоговый коэффициент удовлетворённости составил 93,6 % (2019- 93%, 2018 – 91,0%, 2017 - 87,3%), из всех факторов проблемным остается вопрос технического оснащения учреждений культуры Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 84,8% (2019-81%, 2018 – 76,3, 2017 - 88,6). Заметно, что показатель меняется в лучшую сторону. Улучшается материально –техническая база за счет участия проектов в грантовых конкурсах, участия в реализации нацпроекта «Культура», парт пректа «Культура малой родины».

Однако, привлеченных внебюджетных средств учреждениями культуры по прежнему недостаточно, чтобы обновить музыкальные инструменты, приобрести световое и музыкальное оборудование, приобрести компьютерную технику.