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

**Муниципальное образование «Глазовский район»**

Ноябрь,2016

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.) | 5- важный | 2805 | 5- удовлет-ворен полн. | 2785 |
| 3- не очень важный | 696 | 3- не совсем удовлетворен | 716 |
| 1- абсолютно неважный | 74 | 1- совершенно не удовл. | 74 |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | 5- важный | 3138 | 5- удовлет-ворен полн. | 2273 |
| 3- не очень важный | 396 | 3- не совсем удовлетворен | 1033 |
| 1- абсолютно неважный | 41 | 1- совершенно не удовл. | 269 |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 5- важный | 2507 | 5- удовлет-ворен полн. | 2604 |
| 3- не очень важный | 880 | 3- не совсем удовлетворен | 884 |
| 1- абсолютно неважный | 188 | 1- совершенно не удовл. | 87 |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 5- важный | 3096 | 5- удовлет-ворен полн. | 1270 |
| 3- не очень важный | 432 | 3- не совсем удовлетворен | 1740 |
| 1- абсолютно неважный | 47 | 1- совершенно не удовл. | 565 |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- важный | 3341 | 5- удовлет-ворен полн. | 3246 |
| 3- не очень важный | 216 | 3- не совсем удовлетворен | 315 |
| 1- абсолютно неважный | 18 | 1- совершенно не удовл. | 14 |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 5- важный | 1997 | 5- удовлет-ворен полн. | 2813 |
| 3- не очень важный | 1148 | 3- не совсем удовлетворен | 701 |
| 1- абсолютно неважный | 430 | 1- совершенно не удовл. | 61 |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | 5- важный | 2908 | 5- удовлет-ворен полн. | 2952 |
| 3- не очень важный | 537 | 3- не совсем удовлетворен | 576 |
| 1- абсолютно неважный | 130 | 1- совершенно не удовл. | 47 |
| 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 | 3138 | 5- удовлет-ворен полн. | 2715 |
| 3- не очень важный | 376 | 3- не совсем удовлетворен | 759 |
| 1- абсолютно неважный | 61 | 1- совершенно не удовл. | 101 |

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры

□ да 2388 **чел.** □ нет 1187  **чел**

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры

□ недостаток свободного времени 1372 □ состояние здоровья 422

□ усталость после работы 982 □ семейно-бытовые условия 297

□ отдаленность учреждения от дома 243 □ режим работы учреждения 31

□ недостатки в работе учреждения 26 □ другое 202

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):

**Респонденты музея:**

отсутствие уличного освещения, бездорожье, отсутствие современной техники для проведения мероприятий

**библиотечные респонденты**:

Позднее возвращение домой после работы, отсутствие необходимости в чтении, чтение по Интернету

**респонденты культурно-досуговых учреждений:**

Люм-(учеба в городе).Дондыкар –(отсутствие типового здания).Октябрьский-(нет фильмов).Слудка-(работа в городе).Золотари-(плохое оборудование зрительного зала).Трубашур-(аварийное состояние клуба, нет спорт.зала и спортивных кружков, нет сцены, плохая освещенность улиц в вечернее время, нет интересующих кружков, нет концертного зала).Курегово-(нет пандусов, плохое техническое оснащение, отсутствие дискотек, нетактичное отношение к людям, боязнь собак, аккомпаниатору надо готовиться к занятиям ансамбля), .Понино-(посменная и вахтовая работа), .Кочишево-(учеба в городе), .Адам-(отсутствие клуба. уличного освещения, сцены, маленькие помещения), Дзякино-(плохая муз.аппаратура), .Пусошур-(нет дискотек, клуб не работает вечером в субботу, нет кружка для дошколят, нет мероприятий для среднего возвраста), Гулеково (нет помещения, квалифицированных работников), Омутница (нет уличного освещения).

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

**ОБЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ**

5.1. **Ваш пол:**

□ М **1153** □ Ж **2422**

5.2. Ваш возраст:

□ 14-18 лет 572 □ 40-49 лет 683

□ 19-29 лет 607 □ 50-59 лет 684

□ 30-39 лет 557 □ 60 лет и старше 472

5.3. **Ваше место жительства**:

□ Удмуртская Республика (сельский населенный пункт) 3571

□ другие регионы РФ 4

5.4**. Социальная категория**:

□ Учащийся, студент 742 □ Домохозяйка 163

□ Рабочий 1027 □ Временно неработающий 172

□ Служащий 596 □ Пенсионер 807

□ Предприниматель 15 □ Другое 53

5.5**. Образование:**

□ Высшее 690 □ Неполное среднее 446

□ Среднее специальное 1442 □ Начальное 109

□ Полное (общее) среднее 888

В опросе участвовало 3 575 человек из 11 муниципальных образований Глазовского района, что составляет 21% от населения района, из них 32% мужчин и 68 % женщин. По возрастной категории: в опросе участвовало респондентов от 14-18 лет – 16 %, 19-29 лет – 17%, от 30-39 лет – 16 %, от 40-49 лет – 19%, от 50-59 лет – 19%, 60 лет и старше – 13%. По социальному составу представлены все категории: Учащихся- 21%, рабочих - 29%, служащих – 17%, пенсионеров – 22 %.

По уровню образования превалируют респонденты со средним специальным образованием 40% и с полным средним образованием - 25%, 19% - с высшим образованием, с неполным средним -12%

1. По I группе факторов коэффициент удовлетворенности составил 90,3% (2015 – 88,1), из них 78% (2015 -74%) респондентов ответили положительно, 20% (2015-22%) не совсем удовлетворены, 2% (2015 - 4%) 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 88 % (2015 – 90%), удовлетворенность свою высказали 64% (2015-66%) опрошенных, 29% (2015-25) не совсем удовлетворены, 7 % (2015 -12%) респондентов не удовлетворены инфраструктурой учреждения.
3. открытостью информации об учреждении удовлетворены 73 (2015 -73%), 2% (2015-4%) опрошенных высказали свою неудовлетворенность.
4. Очень важным оказался вопрос технического оснащения учреждений культуры для 87% (2015-92%) пользователей услуг, однако 16% (2015- 20%) опрошенных высказали свою полную неудовлетворенность. Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 67,9% (2015-65,5%, 2014-67,6%), что вызывает беспокойство.
5. 93% (2015-92%, 2014-88%) опрошенных важным посчитали оценку действий персонала: доброжелательность, вежливость, компетентность, 91% (2015-82%, 2014- 84%) пользователей отметили, что они полностью удовлетворены действиями сотрудников, 9% (2015-15%) (2014-14%) недостаточно удовлетворены, Коэффициент удовлетворенности составил 96,2% (2015-91,9%, 2014- 93,3%).
6. Мнение пользователей по вопросу подачи жалоб и внесения предложений по улучшению работы учреждений культуры разделились: 56% (2015-56%) респондентов отметили важность вопроса, 32% (2015-30%) (2014- 32%) посчитали не очень важным, 12%(2015-13%) (2014-12%) - абсолютно неважным. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 90,8% (2015-90,3%) (2014- 86,9%)(«очень хорошо»).
7. 81% (2015-85%) (2014-73%) респондентов посчитали важным фактор доступности стоимости услуг, 83% (2015- 88% )(2014-83%) удовлетворены полностью, 16% (2015-11%) (2014- 15%) не совсем удовлетворены. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 92,5% (2015-95%, 2014-92%).
8. Коэффициент удовлетворенности респондентов разнообразием услуг, предоставляемых учреждениями культуры, составил 89,2% (2015-88,6, 2014 -87,8%), из них 21% (2015- 23%, 2014- 24%) удовлетворены не совсем, 76% (2015-74, 2014-72%) респондентов посчитали, что удовлетворены полностью, совершенно неудовлеворены - 3% (2015-3%).

Таким образом, итоговый коэффициент удовлетворённости составил 87,1% (2015-85,8%),

из всех факторов самым плохим остается вопрос технического оснащения учреждений культуры Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 67,9% (2015- 65,5, 2014-67,6%), что интерпретирует, как вызывающий беспокойство. 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.