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

**Муниципальное образование «Глазовский район»**

Ноябрь,2021

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 | 3143 | 5- удовлет-ворен полн. | 2989 |
| не очень важный | 256 | 3- не совсем удовлетворен | 372 |
| абсолютно неважный | 41 | 1- совершенно не удовл. | 79 |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 3194 | удовлет-ворен полн. | 2900 |
| не очень важный | 224 | не совсем удовлетворен | 472 |
| абсолютно неважный | 22 | совершенно не удовл. | 68 |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 5- важный | 3085 | 5- удовлет-ворен полн. | 3168 |
| 3- не очень важный | 318 | 3- не совсем удовлетворен | 260 |
| 1- абсолютно неважный | 37 | 1- совершенно не удовл. | 12 |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 5- важный | 3237 | 5- удовлет-ворен полн. | 2378 |
| 3- не очень важный | 182 | 3- не совсем удовлетворен | 980 |
| 1- абсолютно неважный | 21 | 1- совершенно не удовл. | 82 |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- важный | 3312 | 5- удовлет-ворен полн. | 3302 |
| 3- не очень важный | 121 | 3- не совсем удовлетворен | 138 |
| 1- абсолютно неважный | 7 | 1- совершенно не удовл. | 0 |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 5- важный | 2351 | 5- удовлет-ворен полн. | 3194 |
| 3- не очень важный | 890 | 3- не совсем удовлетворен | 238 |
| 1- абсолютно неважный | 199 | 1- совершенно не удовл. | 8 |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | 5- важный | 3079 | 5- удовлет-ворен полн. | 3186 |
| 3- не очень важный | 312 | 3- не совсем удовлетворен | 195 |
| 1- абсолютно неважный | 49 | 1- совершенно не удовл. | 59 |
| 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 | 3259 | 5- удовлет-ворен полн. | 2990 |
| 3- не очень важный | 164 | 3- не совсем удовлетворен | 389 |
| 1- абсолютно неважный | 17 | 1- совершенно не удовл. | 61 |

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры

□ да **чел. 2201 (2020 -**2248 ) □ нет1239 **чел** (2020 - 1189)

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры

□ недостаток свободного времени - 1321 (2020- 1171)

□ состояние здоровья - 447 (2020 - 482)

□ усталость после работы - 659 (2020 - 654)

□ семейно-бытовые условия - 338 (2020 - 456)

□ отдаленность учреждения от дома - 419 (2020 - 434 )

□ режим работы учреждения - 37 (2020- 26)

□ недостатки в работе учреждения - 11 (2020 – 8)

□ другое - 208 ( 2020 - 206 )

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(3 чел. Отогурт, 2 Ключи), не хочется никуда выходить, (1 чел. Отогурт, 4 чел Люм),особенно вечером (Сева), отдаленность от дома и вход в биб-ку через 2 этаж неудобен (Курегово), недостаточно названий газет и журналов (Курегово) , ковид (Кочишево), нет связи (Слудка)**

**(2020 -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),**

(2019 - 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:**

1.Отогурт: нет освещения на улицах

2.Адам: режим работы

3. Парзи: здание в аварийном состоянии.

4.Слудка: нет сцены

5.Качкашур: ковид

6.Трубашур: здание СДК требует ремонта, отсутствие сцены, зрительного зала, нет спортивных секций.

7.Кочишево: недостаточное освещение улиц Набережная,Южная,Молодежная.Плохие дороги на Южной и Молодежной, ковид.

8.Пусошур: возраст, ковид

9.РДК «Искра: лень, ограничения .

**10**.Ключи: мало специалистов культуры, не красивое и не современное здание.

***В сравнении с 2020г в 16 населенных пунктах отметили недостатки, или другие причины, мешающие посещать учреждения культуры***

**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 1163 (2020- 1197) □ Ж **2277** (2020 -**2240)**

5.2. Ваш возраст:

□ 14-18 лет 383 (2020- 441) □ 40-49 лет 653 (2020 – 601)

□ 19-29 лет 421 (2020 - 374) □ 50-59 лет 717 (2020 -738)

□ 30-39 лет 586 (2020 – 603) □ 60 лет и старше 680 (2020-680)

5.3. **Ваше место жительства**:

□ Удмуртская Республика (сельский населенный пункт) 3440 (2020 - 3437)

□ другие регионы РФ

5.4**. Социальная категория**:

□ Учащийся, студент 546 (2020- 549) □ Домохозяйка 133 (2020 – 125)

□ Рабочий 945 (2020 - 1019) □ Временно неработающий 146 (2020-184)

□ Служащий 592 (2020 - 521) □ Пенсионер 985 (2020- 962)

□ Предприниматель 26 (2020 -24) □ Другое 67 (2020-53)

5.5**. Образование:**

□ Высшее 729 (2020 – 673)

□ Неполное среднее 411 (2020 – 389)

□ Среднее специальное 1540 (2020- 1602)

□ Начальное 60 (2020 - 58)

□ Полное (общее) среднее 674 (2020 – 715)

В опросе участвовало 3440 (2020 -  **3437**человек) из 11 муниципальных образований Глазовского района, что составляет от населения района 23% (на 01.01.2021 -14870) (2020- **23%** 019 -23%), из них **35 %** мужчин (50%) и **65 %** женщин.

По возрастной категории: в опросе участвовало респондентов от 14-18 лет -13% (2020- 13 %), 19-29 лет – 11%(2020 -11%), от 30-39 лет –17% (2020 - 17 %), от 40-49 лет – 17 % (2020-18%), от 50-59 лет – 21% (2020 -20%), 60 лет и старше –20% (2020 - 21%).

По социальному составу представлены все категории: Учащихся- 16 % (2020 -16%), рабочих – 27 % (2020 - 30%), служащих – 17 % (2020-15%), пенсионеров –28 %(2020 -28 %).

По уровню образования превалируют респонденты со средним специальным образованием 48% (2020- 47%), с полным средним образованием - 19% (2019-21%), 21% (2020- 20%) - с высшим образованием, с неполным средним –12% (2020-11%).

1. По I группе факторов коэффициент удовлетворенности составил 94 % (2020-93,7), из них 87 % (2020- 85%) респондентов ответили положительно, 11 % (2020-14% ) не совсем удовлетворены, 2 % (2020 – 0,9 %) 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 % (2020 – 93%.), удовлетворенность свою высказали 84% (2020 – 80% ) опрошенных, 14% (2020 – 16%) не совсем удовлетворены, 2% (2020- 3%) респондентов не удовлетворены инфраструктурой учреждения.
3. открытостью информации об учреждении удовлетворены 92% (2020 – 91% ) , 0,3% (2020 – 0,2) опрошенных высказали свою неудовлетворенность.
4. **Очень важным оказался вопрос технического оснащения учреждений культуры для 94% ( 2020-88 %, 2019 -93%, 2018 – 89%), пользователей услуг, однако 28% не совсем удовлетворены (2020 – 32%), 2% ( 2020 – 3%, 2019 – 5%, 2018 – 6%, 2017- 15%) опрошенных высказали свою полную неудовлетворенность. Коэффициент удовлетворенности по группе факторов составил 86,7% ( 2020 – 84,8%, 2019-81%, 2018 – 76,3, 2017 - 67,8), что вызывает беспокойство.**
5. 96% ( 2020 – 97%, 2019 – 95%, 2018 – 94%, 2017 - 97,5 ) опрошенных важным посчитали оценку действий персонала: доброжелательность, вежливость, компетентность, 96% (2020096%, 2019-95%, 2018 – 93%, 2017 - 91%) пользователей отметили, что они полностью удовлетворены действиями сотрудников, 4% ( 2020 - 4,2019 – 5%, 2018 – 6%, 2017 - 8%) недостаточно удовлетворены, Коэффициент удовлетворенности составил 98% ( 2020 – 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: 68% ( 2020 – 71, 2019 -65%, 2018 – 60%, 2017- 60%) респондентов отметили важность вопроса, 26 (2019 – 29%, 2018 -29 %, 2017- 30) посчитали не очень важным, 8% (2020- 6%, 2019 – 5,5%, 2018 – 10%, 2017 - 10%) - абсолютно неважным. Коэффициент удовлетворенности по данной группе факторов составил 97% ( 2020- 95,7%, 2019 - 95,8,2018-93,2 % 017 - 89,4)(«отлично»).
7. 89%( 2020 – 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 96,4 (2020- 95,3%, 2019 – 95,8%, 2018 - 95,1%, 2017 - 94,8).
8. Коэффициент удовлетворенности респондентов разнообразием услуг, предоставляемых учреждениями культуры, составил 94% (2020 -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 - 1,7 (2020 - 0,9% (2019 – 0,8, 2018 – 1,3%, 017 - 3%).

Таким образом, итоговый коэффициент удовлетворённости составил 94,5 (2020 -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 86,7 (2020 - 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 проекта «Культура малой родины».

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