

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»
МБУ «КИНОКОМПЛЕКС РОДИНА»

Анкетирование проводилось с 1 февраля по 5 марта 2022г. Общее количество опрошенных посетителей кинотеатра, принявших участие в анкетировании, 50 человека в возрасте 18 лет и старше (min возраст – 20, max – 60 лет).

ЦЕЛЬ: изучить мнение населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг.

1. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ:

| № П/П | Пол: | кол-во чел. | в % от опрошенных |
|--------|---------|-------------|-------------------|
| 1 | мужчины | 22 | 44,9 |
| 2 | женщины | 27 | 55,1 |
| Всего: | | 49 | 100 |

| № П/П | ВОЗРАСТ: | кол-во чел. | в % от опрошенных |
|--------|----------------------|-------------|-------------------|
| 1 | от 18 до 30 лет | 9 | 20,9 |
| 2 | от 31 года до 50 лет | 29 | 67,4 |
| 3 | 51 год и старше | 5 | 11,7 |
| Всего: | | 43 | 100 |

| № П/П | ОБРАЗОВАНИЕ: | кол-во чел. | в % от опрошенных |
|--------|----------------------------------|-------------|-------------------|
| 1 | Неполное среднее/среднее общее | 7 | 15,9 |
| 2 | Ср. специальное | 13 | 29,5 |
| 3 | Высшее (включая неполное высшее) | 24 | 54,6 |
| Всего: | | 44 | 100 |

2. ЧАСТОТА ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА:

| № П/П | | РЕСПОНДЕНТЫ: | | ДЕТИ: | |
|--------|-------------------------|--------------|------|-------|------|
| | | чел. | в % | чел. | в % |
| 1 | Несколько раз в месяц | 24 | 48,0 | 12 | 36,4 |
| 2 | Несколько раз в год | 23 | 46,0 | 11 | 33,3 |
| 3 | Один раз в год и реже | 3 | 6,0 | – | – |
| 4 | Затруднились ответить | – | – | 2 | 6,1 |
| 5 | Нет детей/взрослые дети | | | 8 | 24,2 |
| Всего: | | 50 | 100 | 33 | 100 |

3. НАИБОЛЕЕ УДОБНЫЙ ДЛЯ ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА ДЕНЬ НЕДЕЛИ:

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П | | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|--------------|----------------|--------------------|
| 1 | Понедельник | 2 | 4,0 |
| 2 | Вторник | 1 | 2,0 |
| 3 | Среда | 4 | 8,0 |
| 4 | Четверг | 3 | 6,0 |
| 5 | Пятница | 8 | 16,0 |
| 6 | Выходные дни | 30 | 60,0 |
| 7 | Разницы нет | 17 | 34,0 |
| Всего: | | 65 | 130,0 |

4. НАИБОЛЕЕ УДОБНОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ КИНОПОКАЗА:

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П | | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|------------------|----------------|--------------------|
| 1 | С 10 до 13 часов | 4 | 8,0 |
| 2 | С 13 до 16 часов | 11 | 22,0 |
| 3 | С 16 до 19 часов | 25 | 50,0 |
| 4 | С 19 до 23 часов | 22 | 44,0 |
| 5 | После 23 часов | 2 | 4,0 |
| 6 | Разницы нет | 6 | 12,0 |
| Всего: | | 70 | 140,0 |

5. СПОСОБ ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТА:

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П | | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|---|----------------|--------------------|
| 1 | Покупаю в кассе кинотеатра | 34 | 68,0 |
| 2 | Покупаю через интернет | 27 | 54,0 |
| 3 | Бронирую через интернет и выкупаю бронь в кассе | 5 | 10,0 |
| 4 | Бронирую по телефону | 4 | 8,0 |
| Всего: | | 70 | 140,0 |

6. ЦЕЛЬ ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА:

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П | | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|---|----------------|--------------------|
| 1 | Получить удовольствие от просмотра фильма | 36 | 72,0 |
| 2 | Провести время с семьей/друзьями | 16 | 32,0 |
| 3 | Провести свободное время | 16 | 32,0 |
| Всего: | | 68 | 136,0 |

7. ЧЕМ ВЫ РУКОВОДСТВУЕТЕСЬ ПРИ ВЫБОРЕ ФИЛЬМА?

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П | | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|---|----------------|--------------------|
| 1 | Выбираю фильмы, от которых могу получить сильные эмоции | 25 | 50,0 |
| 2 | Ориентируюсь на содержание фильма | 25 | 50,0 |
| 3 | Если со мной идет мой ребенок/дети, учитываю его интересы | 16 | 32,0 |
| 4 | Просто получаю удовольствие от каждого посещения кинотеатра | 12 | 24,0 |
| 5 | Выбираю фильмы, обсуждаемые общественностью | 8 | 16,0 |
| 6 | Полагаюсь на выбор своих друзей | 8 | 16,0 |
| 7 | Для меня важно мнение близких людей | 5 | 10,0 |
| Всего: | | 99 | 198,0 |

8. ИСТОЧНИКИ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА:

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П | | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|-------------------------------|----------------|--------------------|
| 1 | Интернет | 28 | 56,0 |
| 2 | Сайт кинотеатра | 21 | 42,0 |
| 3 | Наружная реклама (афиши) | 16 | 32,0 |
| 4 | Друзья, коллеги, родственники | 13 | 26,0 |
| 5 | Телевидение | 9 | 18,0 |
| 6 | Газета | 1 | 2,0 |
| Всего: | | 88 | 176,0 |

9. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА:

| № П/П | | КОЛ-ВО ЧЕЛ. | В % |
|--------|----------|-------------|------|
| 1 | Да | 37 | 74,0 |
| 2 | Частично | 12 | 24,0 |
| 3 | Нет | 1 | 2,0 |
| Всего: | | 50 | 100 |

10. КАКИЕ ФИЛЬМЫ ЧАЩЕ СМОТРЯТ:

| № П/П | | КОЛ-ВО ЧЕЛ. | В % |
|--------|--------------------------------|-------------|------|
| 1 | Российского производства | 5 | 10,0 |
| 2 | Зарубежного производства | 15 | 30,0 |
| 3 | Разницы нет, был бы интересный | 30 | 60,0 |
| Всего: | | 50 | 100 |

11. ЖАНРЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДПОЧИТАЮТ: (ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

| № П/П | | КОЛ-ВО ОТВЕТОВ | В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ. |
|--------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1 | Комедии | 25 | 50,0 |
| 2 | Приключения | 23 | 46,0 |
| 3 | Мультфильмы | 22 | 44,0 |
| 4 | Фантастика, фэнтези | 22 | 44,0 |
| 5 | Исторические фильмы | 18 | 36,0 |
| 6 | Детективное кино | 16 | 32,0 |
| 7 | Блокбастеры, боевики | 15 | 30,0 |
| 8 | Фильмы ужасов | 12 | 24,0 |
| 9 | Мелодрамы | 8 | 16,0 |
| 10 | Любые жанры | 6 | 12,0 |
| 11 | Затруднились ответить | 1 | 2,0 |
| Всего: | | 168 | 336,0 |

12. НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ В КИНОТЕАТРЕ: (в % по строке)

| | Полностью устраивает | | Скорее устраивает | | Скорее не устраивает | | Совсем не устраивает | | Затруднились ответить | | Средняя оценка удовлетворенности | Всего ответов | |
|---|----------------------|------|-------------------|------|---|------|----------------------|------|-----------------------|-----|----------------------------------|---------------|-----|
| | чел. | % | чел. | % | чел. | % | чел. | % | чел. | % | | чел. | % |
| ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ | 30 | 62,5 | 16 | 33,3 | 1 | 2,1 | – | – | 1 | 2,1 | 95,8 | 48 | 100 |
| РЕЖИМ РАБОТЫ | 35 | 71,4 | 11 | 22,4 | 1 | 2,1 | 2 | 4,1 | – | – | 93,8 | 49 | 100 |
| РАБОТА ГАРДЕРОБА | 31 | 66,0 | 13 | 27,6 | 3 | 6,4 | – | – | – | – | 93,6 | 47 | 100 |
| КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ | 31 | 64,6 | 13 | 27,1 | 1 | 2,1 | – | – | 3 | 6,2 | 91,7 | 48 | 100 |
| СТОИМОСТЬ УСЛУГ | 30 | 63,8 | 10 | 21,4 | 5 | 10,6 | 1 | 2,1 | 1 | 2,1 | 85,2 | 47 | 100 |
| КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ | 23 | 48,9 | 17 | 36,2 | 4 | 8,5 | 1 | 2,1 | 2 | 4,3 | 85,1 | 47 | 100 |
| КАЧЕСТВО ДЕМОНСТРАЦИИ | 25 | 53,2 | 14 | 29,8 | 4 | 8,5 | 3 | 6,4 | 1 | 2,1 | 83,0 | 47 | 100 |
| ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ | 21 | 44,7 | 14 | 29,8 | 11 | 23,4 | – | – | 1 | 2,1 | 74,5 | 47 | 100 |
| РАЗНООБРАЗИЕ РЕПЕРТУАРА | 23 | 48,9 | 10 | 21,3 | 9 | 19,2 | 5 | 10,6 | – | – | 70,2 | 47 | 100 |
| РАБОТА КАФЕ-БАРА | 22 | 46,8 | 9 | 19,1 | 8 | 17,1 | 5 | 10,6 | 3 | 6,4 | 65,9 | 47 | 100 |
| Средняя оценка удовлетворенности (в %) | 57,2 | | 26,8 | | Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 84,0 | | | | | | | | |

13. ИНФОРМИРОВАННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:

| № П/П | | КОЛ-ВО ЧЕЛ. | В % |
|--------|------------------|-------------|------|
| 1 | Да, знаю | 26 | 53,1 |
| 2 | Что-то слышал(а) | 15 | 30,6 |
| 3 | Нет, не знаю | 8 | 16,3 |
| Всего: | | 49 | 100 |

14. ОЦЕНКА РАБОТЫ КИНОТЕАТРА В ЦЕЛОМ:

| № П/П | | кол-во чел. | в % |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------|------|
| 1 | Отлично | 21 | 42,0 |
| 2 | Хорошо | 19 | 38,0 |
| 3 | Удовлетворительно | 8 | 16,0 |
| 4 | Плохо | – | – |
| 5 | Очень плохо | 1 | 2,0 |
| 6 | Затруднились ответить | 1 | 2,0 |
| Всего: | | 50 | 100 |
| СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) – 4,2 балла | | | |

15. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ УСЛУГ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА:

| № П/П | | кол-во чел. | в % от опрошенных |
|--------|---------------------------|-------------|-------------------|
| 1 | Улучшилось | 24 | 48,0 |
| 2 | Осталось на том же уровне | 17 | 34,0 |
| 3 | Ухудшилось | 4 | 8,0 |
| 4 | Затруднились ответить | 5 | 10,0 |
| Всего: | | 50 | 100 |

16. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:

| № П/П | | кол-во чел. | в % |
|--------|-----------------------|-------------|------|
| 1 | Да | 34 | 68,0 |
| 2 | Частично | 14 | 28,0 |
| 3 | Нет | 1 | 2,0 |
| 4 | Затруднились ответить | 1 | 2,0 |
| Всего: | | 50 | 100 |

17. ЗАМЕЧАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ КИНОТЕАТРА:

Вопрос открытый, участники анкетирования отвечали на него в свободной форме, количество ответов не ограничивалось. На вопрос ответили 15 человек. (высказывания респондентов приведены дословно, в случае одинаковых ответов в скобках приводится их количество):

- ✓ Побольше новинок!
- ✓ Побольше необычных фильмов и проектов;
- ✓ Много интересных фильмов!
- ✓ Развития и актуализации;
- ✓ Замечания отсутствуют, все хорошо;
- ✓ Замечаний нет, пожелание – развиваться и стремиться к лучшему для всех категорий граждан;
- ✓ Все хорошо;
- ✓ Все отлично (2);
- ✓ Куда делось 3D, раньше было, а сейчас только 2D;
- ✓ Если бы открыли Итах было бы супер. Думаю, ваша прибыль возросла в миллионы;
- ✓ Не все фильмы есть в репертуаре кинотеатра, экран в кинозале небольшой, попкорн в баре отвратительный, не свежий;
- ✓ Более расширенное меню бара, в игровую комнату побольше игр и игрушек;
- ✓ Гардероб должен работать всегда, буфет тоже;
- ✓ Отмените QR-код.

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:

Результаты анкетирования показали, что наиболее удобными для посещения кинотеатра участники опроса чаще называли *выходные дни* (60%) и время для кинопоказа *с 16 до 19 часов* (50%).

Билеты в кино большинство опрошенных (68%) предпочитает покупать в *кассе кинотеатра*.

Следует отметить высокую информированность участников анкетирования о репертуаре кинотеатра, так 74% респондентов отметили, что информации о репертуаре достаточно.

Основной источник информации о репертуаре кинотеатра – это *интернет* (56%), далее участники опроса отмечали *сайт кинотеатра* и *наружную рекламу/афиши* – (42% и 32% соответственно). Реже респонденты называли *друзей/коллег, родственников* (26%) и телевидение (18%).

Рейтинг жанров, которые предпочитают участники анкетирования возглавили *комедии*, их отметил каждый второй (50%) опрошенный. Далее следует *приключенческий жанр* (46%), *мультфильмы* и *фантастика/фэнтези* (по 44%). Также следует отметить, что для 60% респондентов нет разницы чье производство фильма (*российское или зарубежное*), главное, чтобы фильм был интересный.

Удовлетворенность респондентов различными показателями деятельности кинотеатра варьируется от 65,9% до 95,8%. В большей степени участников анкетирования устраивает *чистота помещения* (95,8%), *режим работы учреждения* (93,8%), *работа гардероба* (93,6%) и *культура обслуживания* (91,7%). В меньшей степени – *работа кафе-бара* (65,9%); *разнообразие репертуара* (70,2%) и *техническое оснащение* (74,5%).

В целом работу кинотеатра большинство респондентов (80%) оценили положительно («отлично» – 42%, «хорошо» – 38%), средняя оценка – **4,2** балла.

Анализ результатов анкетирования в целом показал высокую степень удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых кинотеатром (96%) («полностью удовлетворены» – 68%, «частично» – 28%). Следует обратить внимание, что 48% опрошенных считают, что за последние три года качество предоставляемых кинотеатром услуг улучшилось.

Таким образом, на основании проведенного анкетирования можно сделать вывод, что услуга «показ кинофильмов» в МБУ «Кинокомплекс Родина» соответствует потребности населения.

Сравнительная информация по результатам анкетирования в 2022 году среди учреждений культуры, предоставляющих услуги «ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»

| | Наименование услуги | Удовлетворенность различными показателями деятельности | Информированность о репертуаре | Оценка работы | Оценка изменения работы учреждений за последние три года | Показатель удовлетворенности качеством услуги | Оценка мониторинга |
|----|---|--|------------------------------------|--|--|---|--|
| 1. | Показ кинофильмов в МБУ «Кинокомплекс Родина» | 84,0% (полностью – 57,2% скорее – 26,8%) | 74,0% информации достаточно | 80,0% (отлично – 42,0%, хорошо – 38,0%) <i>Ср. оценка – 4,2 балла</i> | 48,0% улучшилась | 96,0% (полностью – 68,0% частично – 28,0%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| 2. | Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ Юбилейный» | 92,4% (полностью – 52,6% скорее – 39,8%) | 100,0% информации достаточно | 100,0% (отлично – 66,0%, хорошо – 34,0%) <i>Ср. оценка – 4,66 балла</i> | 96,0% улучшилась | 100,0% (полностью – 100,0%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| 3. | Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» | 92,9% (полностью – 63,4% скорее – 29,5%) | 86,0% информации достаточно | 92,0% (отлично – 56,0%, хорошо – 36,0%) <i>Ср. оценка – 4,48 балла</i> | 74,0% улучшилась | 100,0% (полностью – 84,0% частично – 16,0%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |