

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

Анкетирование проводилось с 1 февраля по 5 марта 2023г. Общее количество опрошенных посетителей кинотеатра, принявших участие в анкетировании, 50 человек, что составляет 5,1% от общего числа опрошенных в учреждениях культуры, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства.

Анкетирование проводилось среди респондентов в возрасте от 18 лет и старше (min возраст – 18 лет, max возраст – 56 лет).

**ЦЕЛЬ:** изучить мнение населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг.

**1. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ:**

№ П/П	<b>ПОЛ:</b>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	мужчины	15	30,6
2	женщины	34	69,4
Всего:		49	100

№ П/П	<b>ВОЗРАСТ:</b>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	от 18 до 30 лет	14	28,0
2	от 31 года до 50 лет	33	66,0
3	51 год и старше	3	6,0
Всего:		50	100

№ П/П	<b>ОБРАЗОВАНИЕ:</b>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Неполное среднее/среднее общее	3	6,3
2	Ср. специальное	16	33,3
3	Высшее (включая неполное высшее)	29	60,4
Всего:		48	100

№ П/П	<b>РАЙОН ПРОЖИВАНИЯ:</b>	кол-во чел.	в % от опрошенных
1	Норильск	42	85,7
2	Оганер	3	6,1
3	Талнах	3	6,1
4	Кайеркан	1	2,1
Всего:		49	100

**2. ЧАСТОТА ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА: (ОДИН ОТВЕТ)**

№ П/П		РЕСПОНДЕНТЫ:		ДЕТИ:	
		чел.	в %	чел.	в %
1	Несколько раз в месяц	22	44,0	14	34,1
2	Несколько раз в год	22	44,0	9	22,2
3	Один раз в год и реже	4	8,0	3	7,3
4	Затруднились ответить	2	4,0	1	2,4
5	Нет детей/взрослые дети			13	31,7
6	Другое*			1	2,3
Всего:		50	100	41	100

\*Другое (высказывание респондента): «ребенку 4 года, еще не ходили в кино»

**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	4	8,0
3	Среда	5	10,0
4	Четверг	4	8,0
5	Пятница	9	18,0
6	Выходные дни	33	66,0
7	Разницы нет	13	26,0
Всего:		70	140,0

**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	11	22,0
2	С 13 до 16 часов	15	30,0
3	С 16 до 19 часов	15	30,0
4	С 19 до 23 часов	24	48,0
5	После 23 часов	4	8,0
6	Разницы нет	11	22,0
Всего:		80	160,0

**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	22	44,0
3	Бронирую через интернет и выкупаю бронь в кассе	8	16,0
4	Использую все способы	1	2,0
5	Другое*	1	2,0
Всего:		66	132,0

\*Другое (высказывание респондента): «через устройство самообслуживания»

**6. ЦЕЛЬ ПОСЕЩЕНИЯ КИНОТЕАТРА:***(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Получить удовольствие от просмотра фильма	35	70,0
2	Провести свободное время	25	50,0
3	Провести время с семьей/друзьями	23	46,0
4	Другое*	1	2,0
Всего:		84	168

\*Другое (высказывание респондента): «получаю удовольствие от посещения кинотеатра»

**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	23	46,0
2	Если со мной идет мой ребенок/дети, учитываю его интересы	23	46,0
3	Ориентируюсь на содержание фильма	20	40,0
4	Просто получаю удовольствие от каждого посещения кинотеатра	15	30,0
5	Выбираю фильмы, обсуждаемые общественностью	14	28,0
6	Полагаюсь на выбор своих друзей	6	12,0
7	Для меня важно мнение близких людей	3	6,0
8	Другое*	1	2,0
Всего:		105	210,0

\*Другое (высказывание респондента): «смотрю на актерский состав и пресс-релиз фильма»

**8. ИСТОЧНИКИ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА:***(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Сайт кинотеатра	27	54,0
2	Интернет	27	54,0
3	Наружная реклама (афиши)	20	40,0
4	Друзья, коллеги, родственники	16	32,0
5	Телевидение	8	16,0
6	Газета	–	–
7	Другое*	2	4,0
Всего:		100	200,0

\*Другое (высказывания респондентов): «Telegram»; «BadComedian»

**9. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О РЕПЕРТУАРЕ КИНОТЕАТРА: (ОДИН ОТВЕТ)**

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да	39	78,0
2	Частично	8	16,0
3	Нет	3	2,0
Всего:		50	100

**10. КАКИЕ ФИЛЬМЫ ЧАЩЕ СМОТРЯТ: (ОДИН ОТВЕТ)**

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Российского производства	12	24,0
2	Зарубежного производства	9	18,0
3	Разницы нет, был бы интересный	29	58,0
Всего:		50	100

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

№ П/П		КОЛ-ВО ОТВЕТОВ	В % ОТ КОЛ-ВА ЧЕЛ.
1	Комедии	38	76,0
2	Мультфильмы	26	52,0
3	Приключения	24	48,0
4	Исторические фильмы	22	44,0
5	Фантастика, фэнтези	20	40,0
6	Детективное кино	15	30,0
7	Мелодрамы	15	30,0
8	Блокбастеры, боевики	9	18,0
9	Фильмы ужасов	9	18,0
10	Любые жанры	2	4,0
11	Затруднились ответить	2	4,0
12	Другое*	3	6,0
Всего:		185	370,0

\*Другое (высказывания респондентов): «умные фильмы, философские»; «триллеры»; «все, кроме заполонивших кинематограф мультфильмов аниме»

**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.	%
РАБОТА ГАРДЕРОБА	36	73,5	12	24,5	1	2,0	–	–	–	–	98,0	49	100
РЕЖИМ РАБОТЫ	36	73,5	11	22,4	1	2,0	–	–	1	2,1	95,9	49	100
ЧИСТОТА ПОМЕЩЕНИЙ	34	69,4	11	22,4	2	4,1	1	2,0	1	2,1	91,8	49	100
КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ	28	57,1	16	32,7	3	6,1	1	2,0	1	2,1	89,8	49	100
СТОИМОСТЬ УСЛУГ	28	57,1	16	32,7	3	6,1	1	2,0	1	2,1	89,8	49	100
КАЧЕСТВО ДЕМОНСТРАЦИИ	26	53,1	18	36,7	3	6,1	1	2,0	1	2,1	89,8	49	100
КОМФОРТНОСТЬ ОБСТАНОВКИ	23	46,9	19	38,8	2	4,1	5	10,2	–	–	85,7	49	100
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	24	49,0	18	36,7	1	2,0	3	6,1	3	6,2	85,7	49	100
РАЗНООБРАЗИЕ РЕПЕРТУАРА	15	30,6	23	46,9	10	20,4	1	2,1	–	–	77,5	49	100
РАБОТА КАФЕ-БАРА	9	18,4	21	42,9	8	16,3	4	8,2	7	14,2	61,3	47	100
<b>Средняя оценка удовлетворенности (в %)</b>	<b>52,9</b>		<b>33,7</b>		<b>Средняя оценка (полностью устраивает + скорее устраивает) – 86,6</b>								

**13. ИНФОРМИРОВАННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:**  
*(ОДИН ОТВЕТ)*

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да, знаю	25	50,0
2	Что-то слышал(а)	13	26,0
3	Нет, не знаю	12	24,0
Всего:		50	100

**14. ОЦЕНКА РАБОТЫ КИНОТЕАТРА В ЦЕЛОМ:** *(ОДИН ОТВЕТ)*

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Отлично	25	50,0
2	Хорошо	18	36,0
3	Удовлетворительно	7	14,0
4	Плохо	–	–
5	Очень плохо	–	–
6	Затруднились ответить	–	–
Всего:		50	100
<i>СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА (в баллах) – 4,36 балла</i>			

**15. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ УСЛУГ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА:** *(ОДИН ОТВЕТ)*

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В % ОТ ОПРОШЕННЫХ
1	Улучшилось	27	54,0
2	Осталось на том же уровне	19	38,0
3	Ухудшилось	1	2,0
4	Затруднились ответить	3	6,0
Всего:		50	100

**16. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КИНОТЕАТРОМ:** *(ОДИН ОТВЕТ)*

№ П/П		КОЛ-ВО ЧЕЛ.	В %
1	Да	43	86,0
2	Частично	7	14,0
3	Нет	–	–
4	Затруднились ответить	–	–
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 23 человека. *(высказывания респондентов приведены дословно, в случае одинаковых ответов в скобках приводится их количество):*

- ✓ *Побольше новинок!*
- ✓ *Побольше хороших фильмов в прокате;*
- ✓ *Побольше интересных показов!*
- ✓ *Все отлично, молодцы!*
- ✓ *Все отлично! (3);*
- ✓ *Все отлично, удачи!*
- ✓ *Все хорошо;*
- ✓ *Все устраивает;*

- ✓ *Кинотеатр нуждается в ремонте;*
- ✓ *Нужен ремонт!*
- ✓ *Необходим ремонт некоторых помещений;*
- ✓ *Кресла в зале неудобные. Сиденье опускается ниже, чем ему положено из-за этого постоянно съезжаешь вниз;*
- ✓ *Иногда звук напрягает или пропадает, но это, наверное, издержки высоких технологий;*
- ✓ *Верните показы «Иного кино» раз в месяц;*
- ✓ *Мне бы хотелось чаще видеть фильмы времен СССР в видеозале («Мой ласковый и нежный зверь», например);*
- ✓ *Все устраивает, только нет кафе;*
- ✓ *Неплохо было бы, чтобы в кинотеатре работало кафе;*
- ✓ *Кинотеатру нужно свое собственное кафе с пирожными, блинчиками, чаем и кофе по нормальным ценам;*
- ✓ *Сделать нормальное кафе;*
- ✓ *Расширить ассортимент кафе более полезными продуктами;*
- ✓ *Наладить работу кафе;*
- ✓ *В детской игровой можно проводить мастер-классы и предоставлять услуги аниматора;*

#### **ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:**

Анализ результатов анкетирования показал высокую степень удовлетворенности потребителей муниципальной услуги МБУ кинокомплекс «Родина», осуществляющего «показ кинофильмов».

Среди участников анкетирования 44% респондентов посещают кинокомплекс «Родина» несколько раз в месяц и столько же опрошенных (44%) посещают кинотеатр несколько раз в год.

Результаты анкетирования показали, что наиболее удобными для посещения кинотеатра участники опроса чаще называли *выходные дни* (66%) и время для кинопоказа *с 19 до 23 часов* (48%).

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

Следует отметить высокую информированность участников анкетирования о репертуаре кинотеатра, так 78% респондентов отметили, что информации о репертуаре достаточно.

Основной источник информации о репертуаре кинотеатра – это *сайт кинотеатра и интернет* (по 54% соответственно), далее участники опроса отмечали *наружную рекламу/афиши и друзей/коллег, родственников* (40% и 32% соответственно). Реже респонденты называли *телевидение* (16%).

Рейтинг жанров, которые предпочитают участники анкетирования возглавили *комедии*, их отметили большинство (76%) опрошенных. Далее следуют *мультфильмы* (52%), *приключенческий жанр* (48%), и *исторические фильмы* (44%). Также следует отметить, что для 58% респондентов нет разницы чье производство фильма (*российское или зарубежное*), главное, чтобы фильм был интересный.

Удовлетворенность респондентов различными показателями деятельности кинотеатра варьируется от 61,3% до 98%. В большей степени участников анкетирования устраивает *работа гардероба* (98%), *режим работы учреждения* (95,9%) и *чистота помещения* (91,8%). В меньшей степени – *работа кафе-бара* (61,3%) и *разнообразие репертуара* (77,5%).

В целом работу кинотеатра большинство респондентов (86%) оценили положительно («отлично» – 50%, «хорошо» – 36%), средняя оценка – **4,36** балла.

Анализ результатов анкетирования показал, что абсолютно все участники опроса 100% в целом удовлетворены качеством услуг, предоставляемых кинотеатром («полностью удовлетворены» – 86%, «частично» – 14%). Следует обратить внимание, что каждый второй опрошенный (54%) считает, 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 2023 году среди учреждений культуры, предоставляющих услуги «ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»**

	Наименование услуги	Удовлетворенность различными показателями деятельности	Информированность о репертуаре	Оценка работы	Оценка изменений работы учреждений за последние три года	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
1.	Показ кинофильмов в МБУ «Кинокомплекс Родина»	86,6% (полностью – 52,9% скорее – 33,7%)	78,0% информации достаточно	86,0% (отлично – 50,0%, хорошо – 36,0%) <i>Ср. оценка – 4,36 балла</i>	54,0% улучшилась	100,0% (полностью – 86,0% частично – 14,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
2.	Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ Юбилейный»	93,4% (полностью – 56,2% скорее – 37,2%)	100,0% информации достаточно	100,0% (отлично – 51,0%, хорошо – 49,0%) <i>Ср. оценка – 4,51 балла</i>	86,0% улучшилась	100,0% (полностью – 96,0% частично – 4,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
3.	Показ кинофильмов в МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого»	88,2% (полностью – 61,5% скорее – 26,7%)	84,0% информации достаточно	95,9% (отлично – 61,2%, хорошо – 34,7%) <i>Ср. оценка – 4,6 балла</i>	90,0% улучшилась	96,0% (полностью – 84,0% частично – 12,0%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения