



**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ  
ОКРУГ – ЮГРА  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СУРГУТА  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«НАШ ГОРОД»**

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества муниципальных услуг и работ  
в сфере культуры и туризма»**

*Руководитель проекта:*

ВАЛИЕВА Р.Р. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»

*Составители:*

ОСМАНОВА М.Б. – специалист по связям с общественностью МКУ «Наш город»

**Сургут, 2017 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	5
2. Оценка качества библиотечного обслуживания населения, в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы».....	8
3. Оценка качества обеспечения населения услугами муниципальных музеев, в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы».....	16
4. Оценка качества организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры, в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы».....	24
5. Оценка качества дополнительного образования детей в детских школах искусств, в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы».....	33
Заключение.....	41
Приложение 1. Таблицы линейных распределений в сфере библиотечного обслуживания населения.....	42
Приложение 2. Таблицы линейных распределений в сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев.....	46
Приложение 3. Таблицы линейных распределений в сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры.....	50
Приложение 4. Таблицы линейных распределений в сфере дополнительного образования детей в детских школах искусств.....	55
Приложение 5. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	60



## 1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности жителей качеством муниципальных услуг / работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 27.02.2017 № 258 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2017 год» (с изменениями от 10.04.2017 № 588) комитетом культуры и туризма Администрации города и муниципальным казённым учреждением «Наш город»<sup>1</sup>.

Актуальность проведения мониторингового исследования обусловлена необходимостью получения эмпирических данных о качестве предоставления муниципальных услуг и работ в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы».

**Целью** настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг и работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма.

Для достижения обозначенной цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Выявить степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг / работ касающихся: библиотечного обслуживания населения; обеспечения населения услугами муниципальных музеев; организации массовых мероприятий; организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры; дополнительного образования детей в детских школах искусств.

2. Определить мнение респондентов относительно приоритетных направлений развития культуры и туризма в городе Сургуте.

3. Определить мотивы, которыми руководствуются родители, отдавая своего ребенка на занятия в детские школы искусств.

4. Проанализировать ответы респондентов относительно приемлемости материальных затрат на получение, предоставляемых муниципальными музеями, услуг / работ.

5. Выявить наиболее популярные у респондентов услуги городских библиотек, в разрыве показателей 2014 – 2017 гг.

**Объект исследования** – потребители муниципальных услуг / работ, от 14 лет и старше, постоянно проживающие на территории города Сургута.

---

<sup>1</sup> Полевой этап исследования проведен в марте – сентябре 2017 года согласно приложению к распоряжению Администрации города от 27.02.2017 № 258.

**Предмет исследования** – удовлетворенность респондентов качеством выполнения муниципальных работ / услуг.

**Основная гипотеза исследования:**

Жители города Сургута в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ / услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма.

**Рабочая гипотеза:**

Степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальных работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма, находится на достаточно высоком уровне.

### 1.1. Методико-процедурный раздел

#### **Выборочная совокупность**

В ходе исследования проведен опрос населения от 14 лет и старше, потребителей результатов предоставления муниципальных услуг и работ, постоянно проживающих на территории города (n=598). Из них 76 респондентов – непосредственные потребители муниципальных услуг и работ в сфере библиотечного обслуживания населения, 67 – в сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев, 230 – в части организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры и 225 респондентов – по дополнительному образованию детей в детских школах искусств.

**Вид социологического опроса, использованного в исследовании** – анкетирование респондентов по месту получения муниципальных услуг / работ.

Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты. Следует обратить внимание, что по ряду вопросов респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов может превышать 100%.

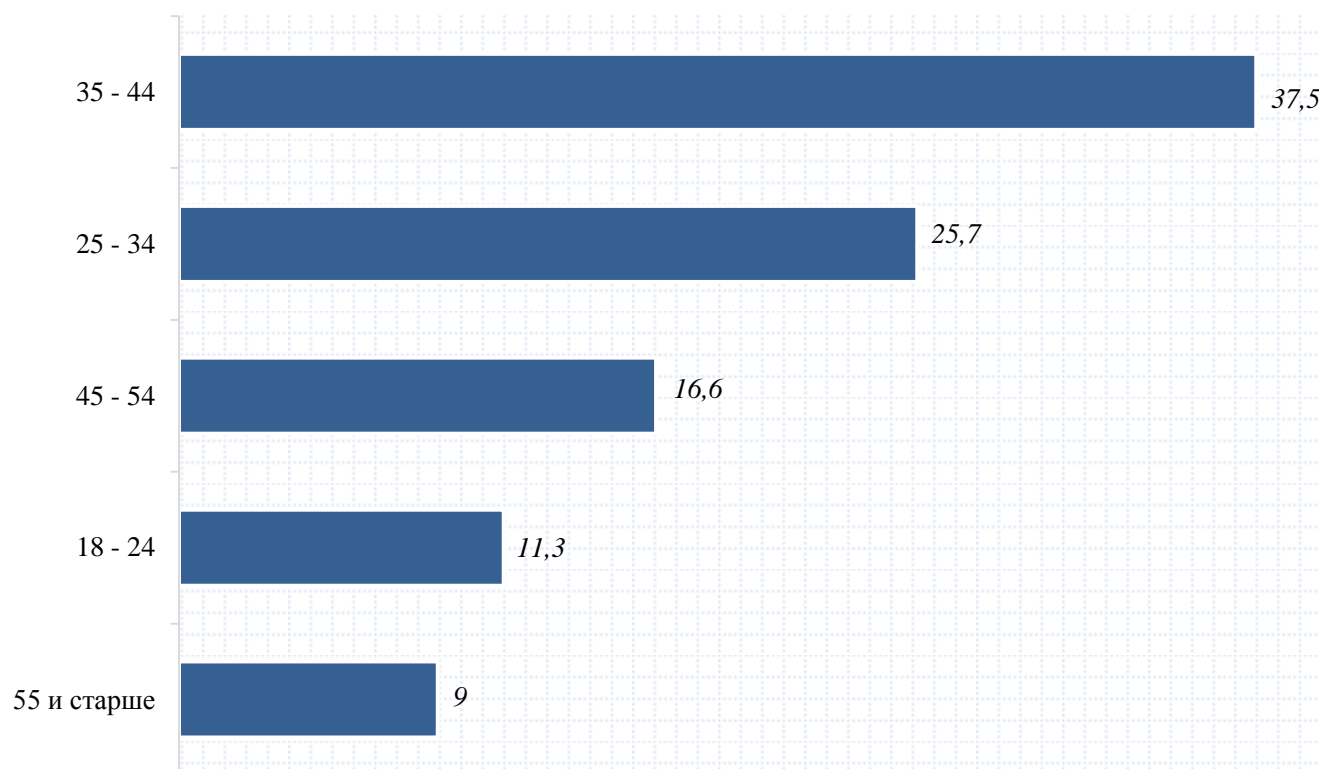
*Таблица 1. Рабочий план социологического исследования*

№	Название этапа	Срок реализации
<b>1. Подготовительный этап</b>		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ выборки исследования	Февраль – Март 2017
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	Март 2017
<b>2. Организационный этап</b>		
2.1	Проведение опроса среди потребителей муниципальных услуг и	Март – Октябрь 2017

	работ в сфере культуры и туризма	
<b>3. Завершающий этап</b>		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Октябрь 2017
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	Октябрь – Ноябрь 2017
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Декабрь 2017

## 1.2 Информация о респондентах

В социологическом исследовании, проведенном с целью выявления уровня удовлетворенности респондентов качеством муниципальных работ и услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма Администрации города, приняли участие 598 респондентов разных возрастных категорий (Рис. 1).



*Рис. 1. Ваш возраст?, в %*

При анализе результатов анкетирования выявлено не пропорциональное разделение участников исследования по гендерному признаку в пользу женщин (70,5% против 29,5%)<sup>2</sup>. Половозрастная структура анкетированных представлена следующим образом (Рис. 2).

<sup>2</sup> Требования к квотированию по половозрастному признаку не предъявлялось.

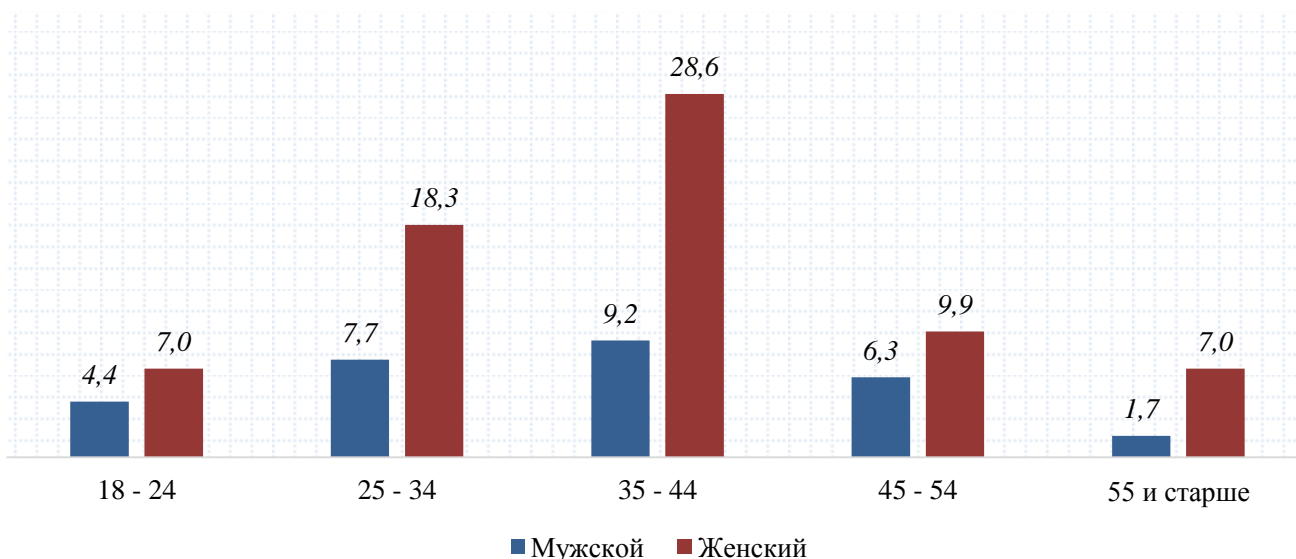


Рис. 2. Половозрастная характеристика участников исследования, в %

Значительная часть опрошенных имеет высшее профессиональное образование (62,1%). Затем следуют респонденты со средним специальным образованием (17,1%). И только 2,6% участников опроса имеют неполное общее среднее образование (Рис. 3).

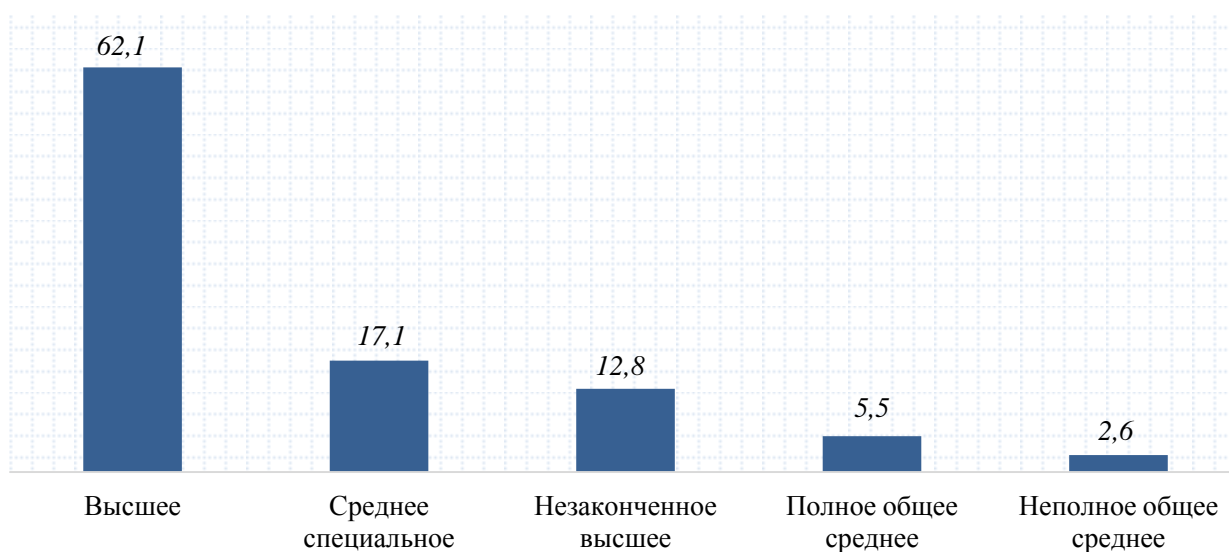


Рис. 3. Ваше образование, в %

Основными сферами занятости участников исследования являются: бюджетная сфера (культура, наука, образование, здравоохранение) – 25,8%, 9,5% – сфера услуг и нефтедобычи, переработки и геологии – 8,8%. В меньшей степени в выборку исследования попали респонденты, занятые в сфере сельского и лесного хозяйства (Рис. 4).



Рис. 4. В какой сфере Вы работаете?, в %

Относительно своего материального благосостояния, большинство респондентов отметили, что «живут хорошо, без особых материальных проблем». Чуть более трети опрошенных отметили, что живут средне (37%). Минимальное количество ответов было получено от участников исследования, отметивших вариант ответа «живем очень бедно, еле сводим концы с концами» (0,2%) (Рис. 5).

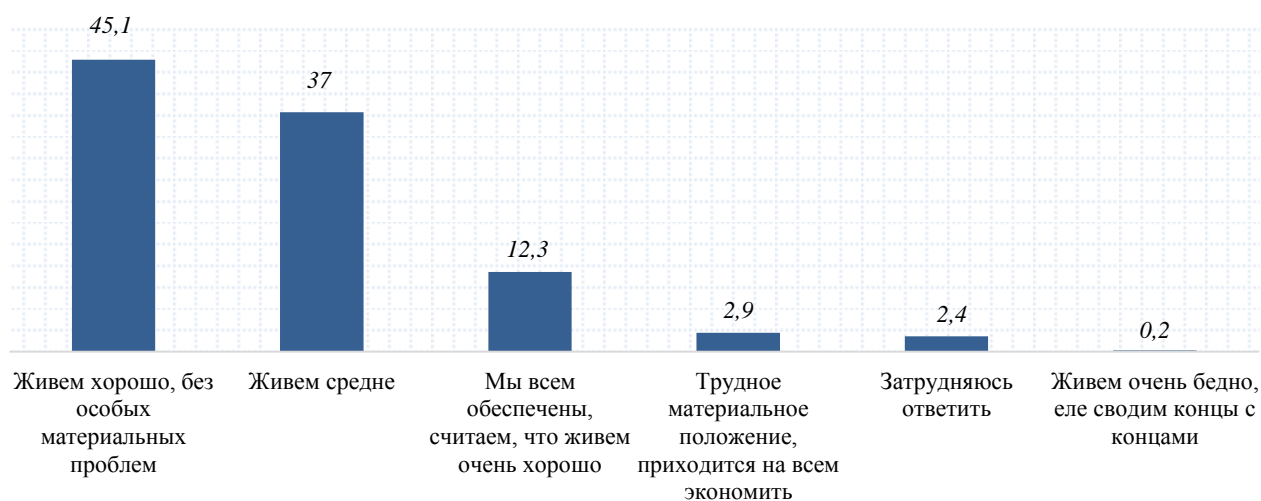


Рис. 5. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?, в %



## 2. Оценка качества библиотечного обслуживания населения, в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы»

Для определения качества предоставления муниципальной услуги в городе Сургуте в сфере библиотечного обслуживания населения, респондентам было задано ряд вопросов, первым из которых выступил вопрос: «Отметьте ваш читательский стаж в библиотеке?». Около трети респондентов выбрали вариант ответа «от 5-ти до 10 лет», 21,1% – «от 2-х до 5-ти лет». Одинаковое количество участников исследования отметили, что имеют стаж «от 10-ти до 20 лет» и «от 1 года до 2-х лет» (Рис. 6).

При анализе вопросов о времени посещения библиотек города (в будние дни / выходные), выявлено аналогичное количество ответов. Абсолютное большинство опрошенных не смогли обозначить точное время посещения библиотеки («по-разному, когда есть время»), при ответе на вопросы: «Вы обычно посещаете библиотеку...» и «Чаще это происходит...». Лишь 5,3% участников исследования указали, что бывают в библиотеке в вечернее время, у 14,5% удобное время посещения – выходные (Рис. 7, рис. 8).

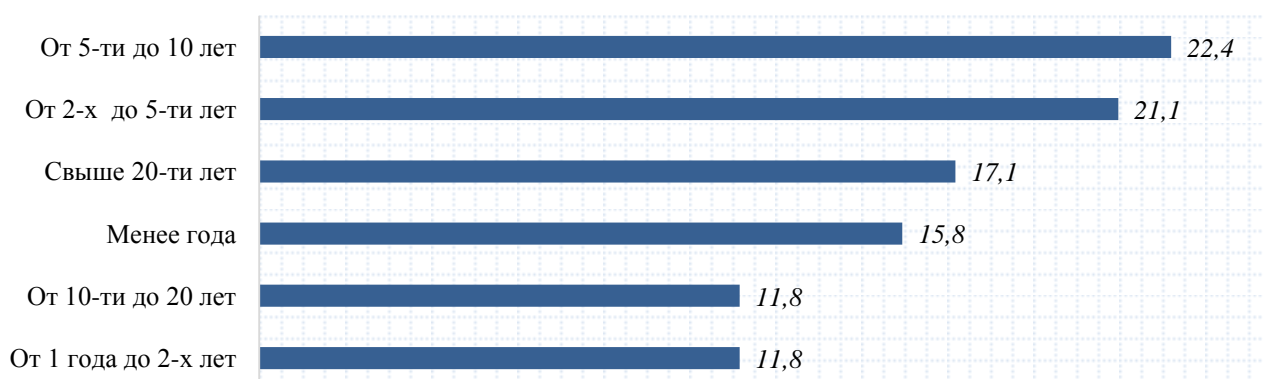


Рис. 6. Отметьте ваш читательский стаж в библиотеке?, в %

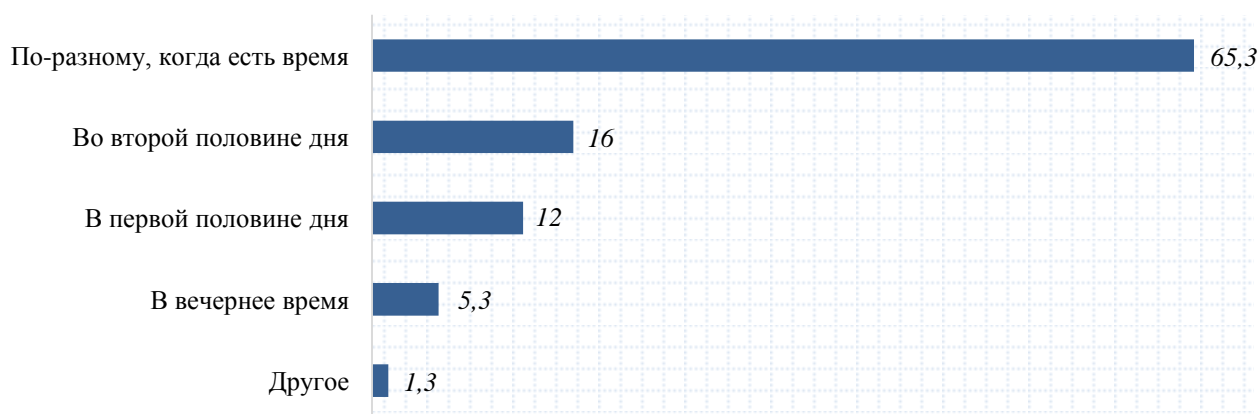


Рис. 7. Вы обычно посещаете библиотеку...?, в %

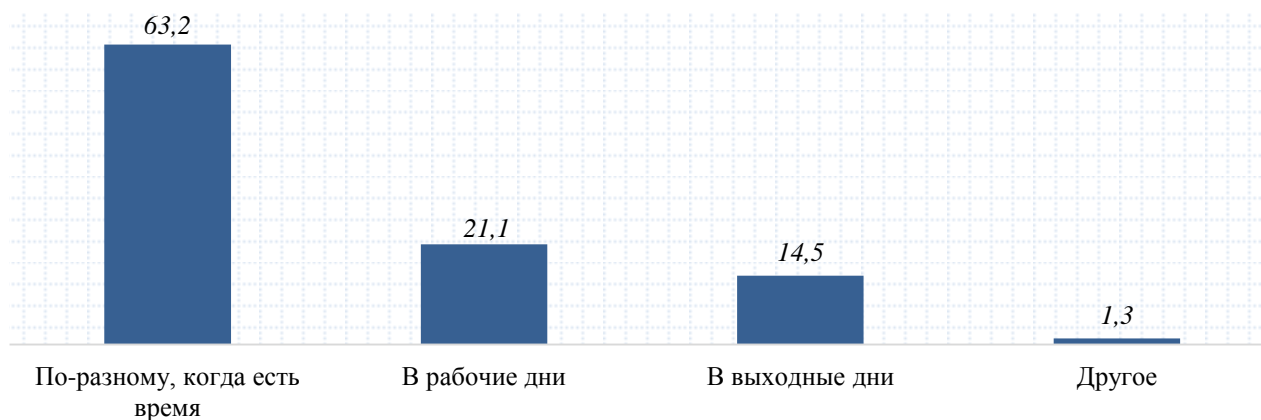


Рис. 8. Чаще всего это происходит...?, в %

Далее участникам исследования было предложено назвать библиотеки, в которых они бывали за последние 12 месяцев<sup>3</sup>. Ответы респондентов распределились следующим образом (Рис. 9).

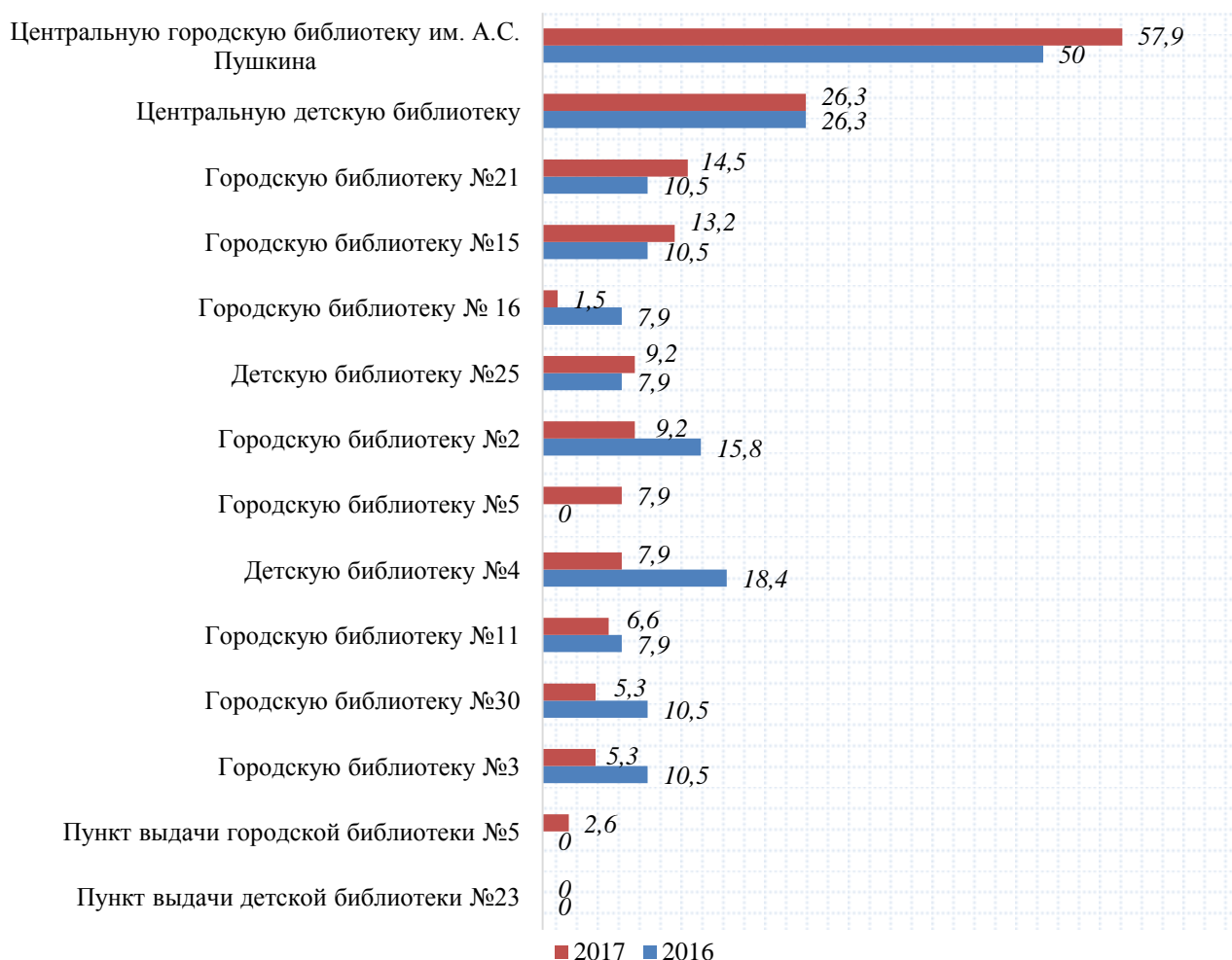


Рис. 9. Какие из библиотек города (пунктов выдачи) Вы посетили за последние 12 месяцев?, в динамике 2016 – 2017 гг., в %

<sup>3</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

При анализе результатов исследования двух последних лет выявлено, что на первом месте рейтинга посещаемости городских библиотек, находится одна из крупнейших библиотек города – «Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина» (ул. Республики, 78/1) – 57,9%. На втором месте, по посещаемости участников опроса, «Центральная детская библиотека» – 26,3%.

Стоит обратить внимание, что количество респондентов, которые на момент проведения исследования находились в здании городских библиотек № 2, 3, 11, 16, 30 и детской библиотеки № 4 снизилось, по сравнению с 2016 годом.

Так же отмечается снижение осведомленности опрошенных о предоставляемых библиотеками услуг. Совокупность ответов «имею общее представление» и «осведомлен в полной мере» составляет 76,7%, что на 12,8% ниже, чем в 2016 году, и на 12,3% ниже, чем в 2015. Обратная динамика наблюдается в отношении выбора варианта ответа «не осведомлен (не имею представлений)», так как его отметили 8,2% участников исследования, тогда, как в предыдущие два года, он оставался на нулевом значении (Рис. 10).

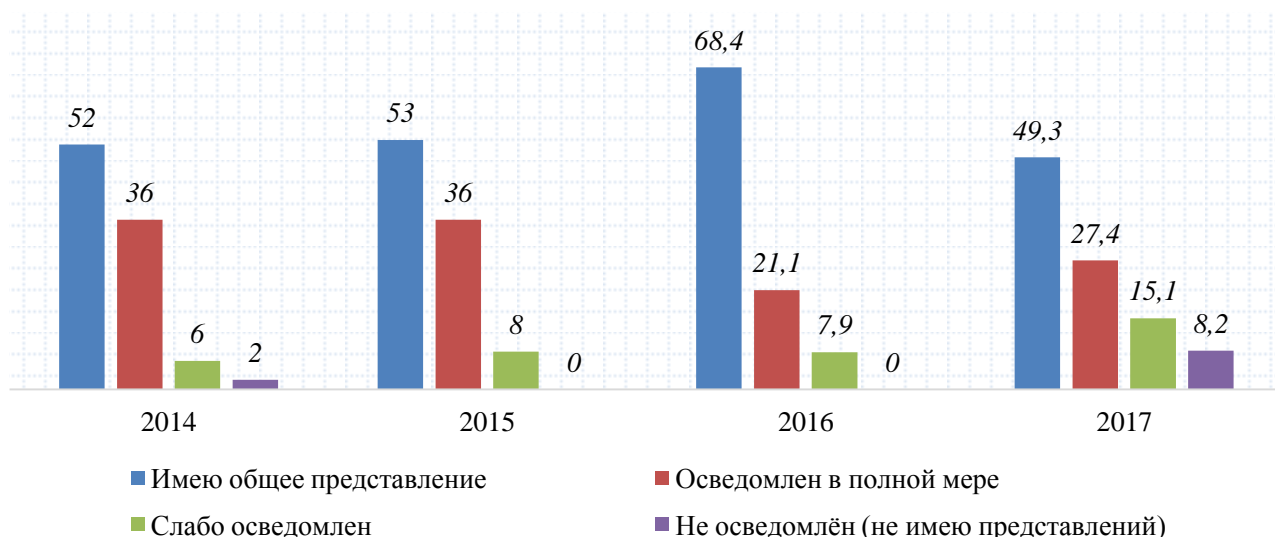


Рис. 10. Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Наиболее популярными среди респондентов услугами, предоставляемыми библиотеками города, являются: «выдача книг на дом» (94,7%<sup>4</sup>), «посещение читального зала» (40%) и «выдача периодических изданий на дом» (34,7%). При сохранении популярности данных услуг необходимо обратить внимание, что процент ответов о получении периодических изданий на дом, снизился на 12,7%, по сравнению с предыдущим годом. Наименьший процент получили такие услуги, как: «заказ книг и копий документов из других библиотек страны»,

<sup>4</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

«доступ к полнотекстовым и справочно-правовым системам («ЛитРес», «EastView», «КонсультантПлюс», «Юрист» и др.)» и «доступ к электронным каталогам» (Рис. 11).

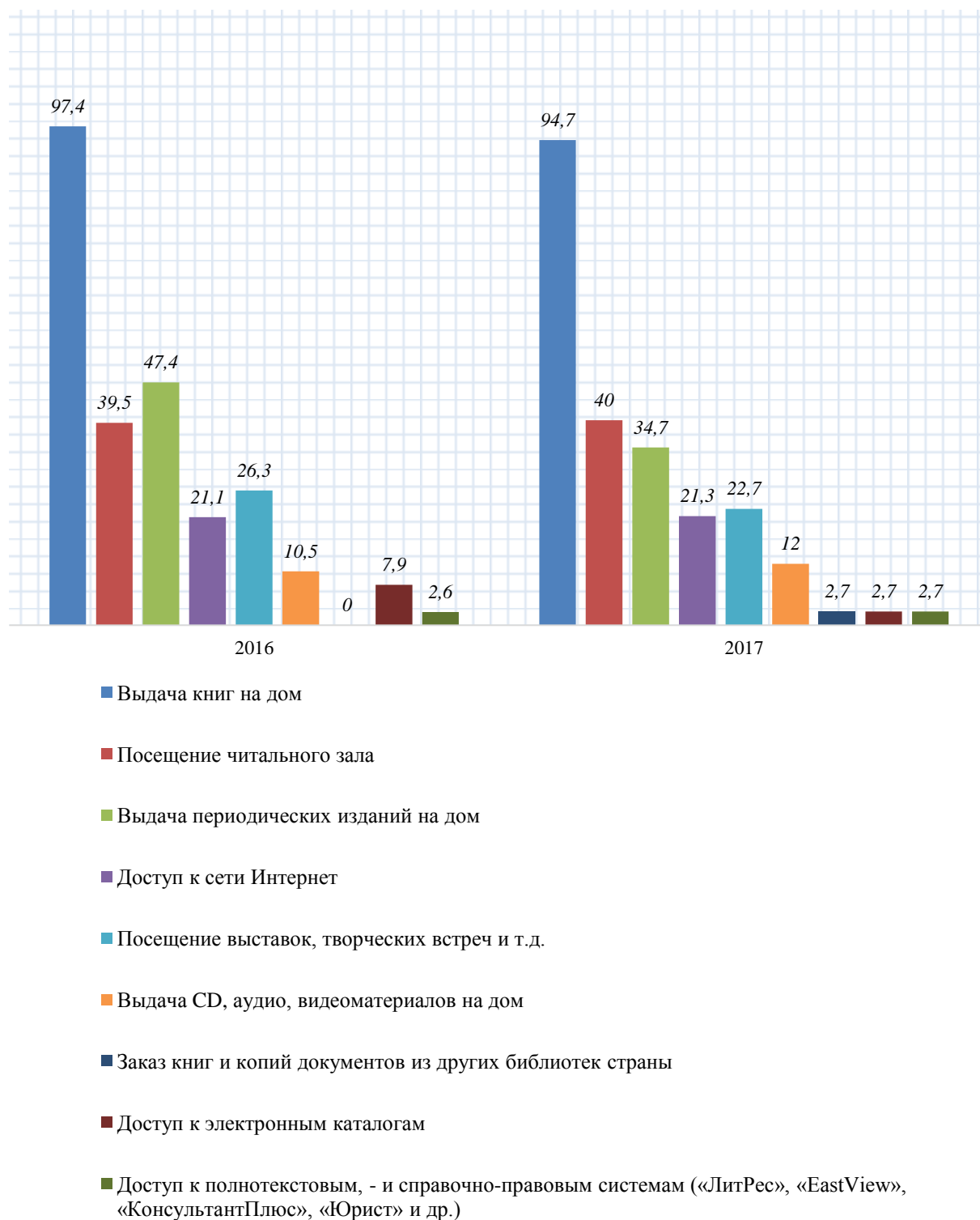


Рис. 11. Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?<sup>5</sup>, в динамике 2016 – 2017 гг., в %

<sup>5</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Большинство респондентов (60,8%) считают, что социальная функция библиотек, в первую очередь, это – функция «информационного центра». Чуть больше трети опрошенных отметили, что библиотека – «центр для организации досуга граждан». Этот показатель вырос на 9,5% по сравнению с 2016 годом, и составил 25,7%. Лишь 1,4% выбрали вариант «центр встреч для общения граждан», при ответе на вопрос: «На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?» (Рис. 12).

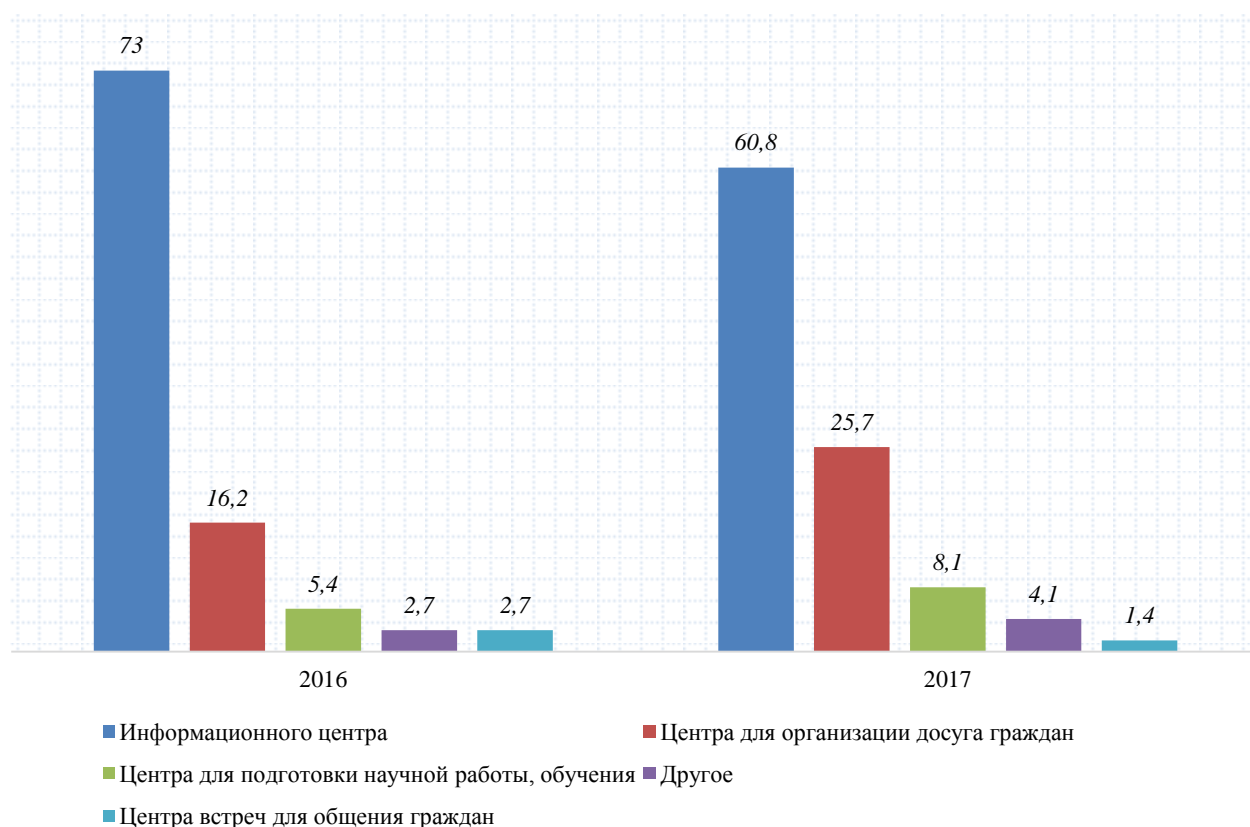


Рис. 12. На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?, в динамике 2016 – 2017 гг., в %

Оценка отдельных критериев качества организации библиотечного обслуживания осуществлялась по 6 показателям. Анализ данных, полученных по результатам исследования, позволил выявить наличие положительной динамики почти по всем показателям. Стоит обратить внимание, что ниже 9 баллов не получено ни по одному критерию. «Средний балл» качества услуг по библиотечному обслуживанию в целом, в 2017 году, составляет 9,48 баллов<sup>6</sup>. При сравнении двух последних лет наблюдается небольшое увеличение общего «среднего балла», на 0,21 балл (Рис. 13).

<sup>6</sup> Средняя арифметическая оценка рассчитывается на основании сложения результатов, полученных по всем показателям, и деления на их количество.

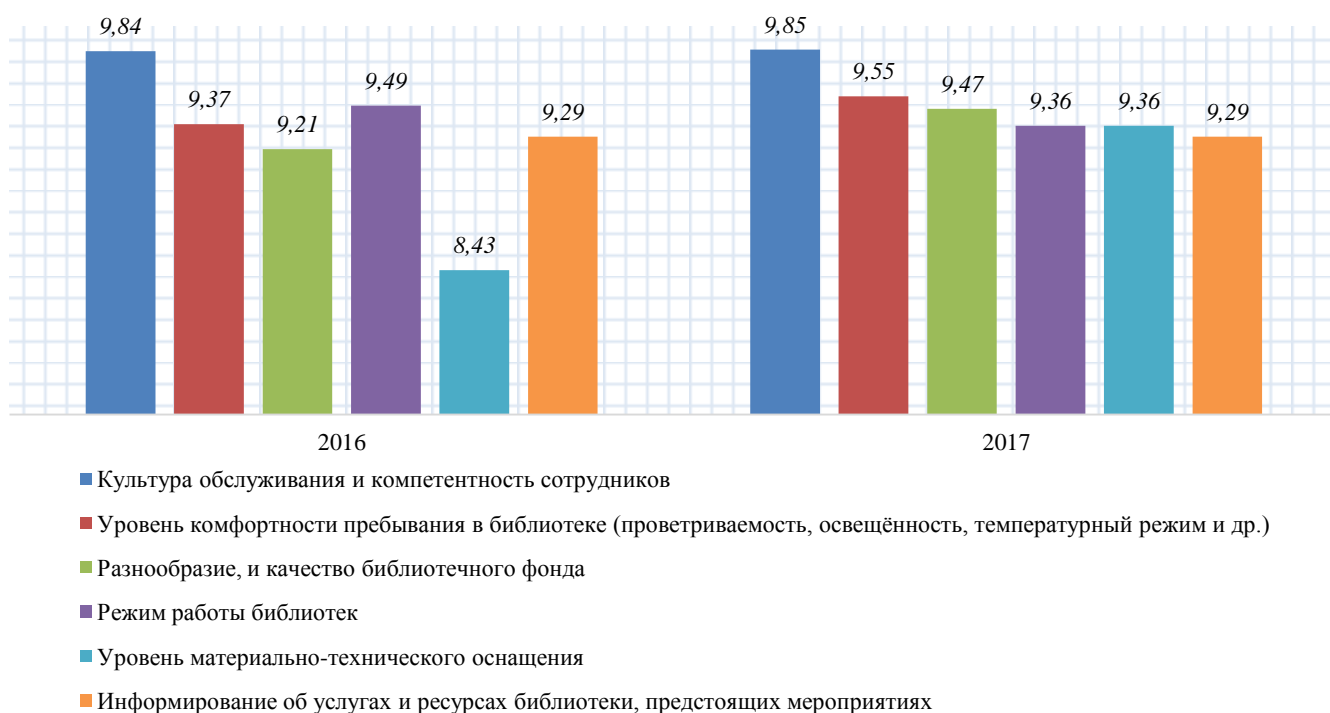


Рис. 13. Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по нижеперечисленным показателям, по 10-балльной шкале, в динамике 2016 – 2017 гг., в %

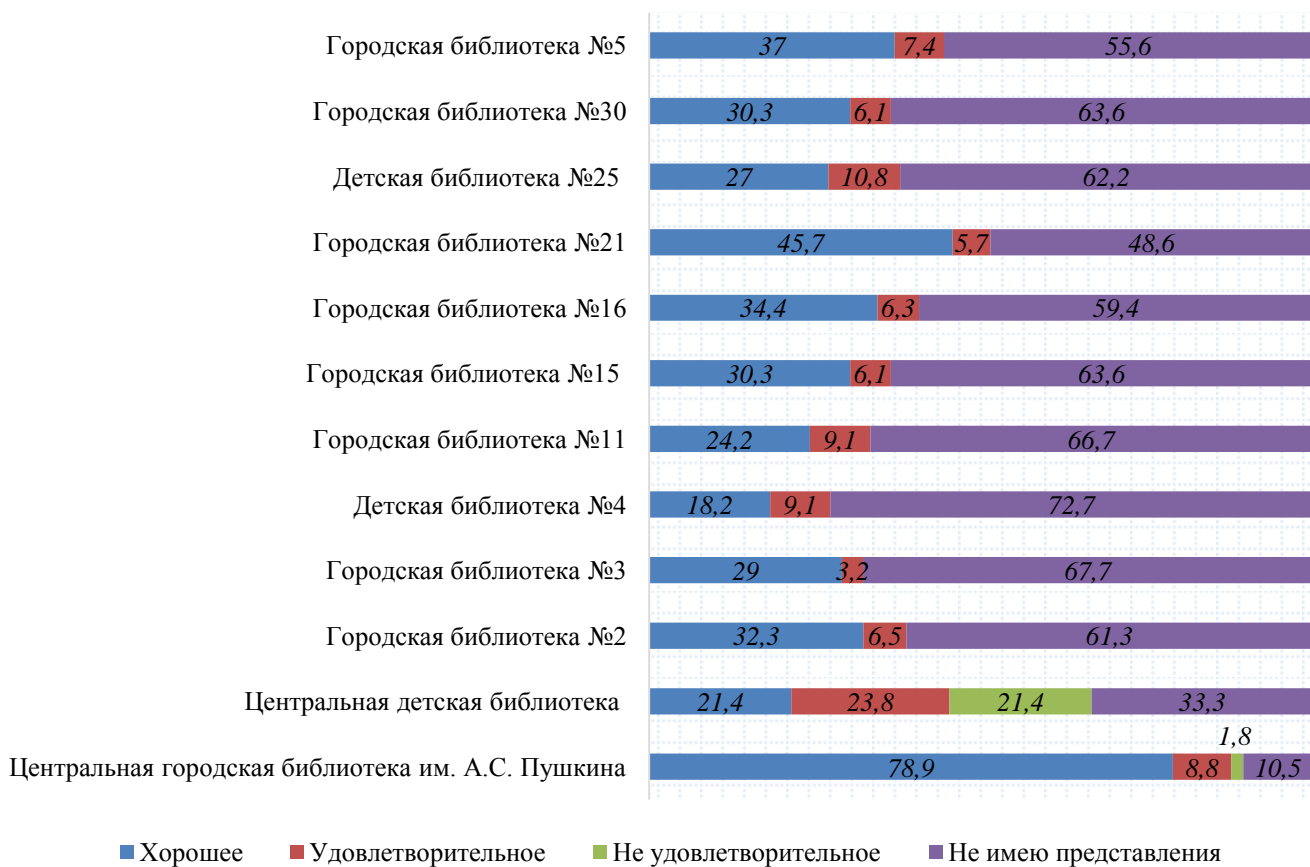


Рис. 14. Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?, в %

Далее, респондентов просили оценить состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта. По результатам опроса можно сделать вывод, что состояние помещения «Центральной городской библиотеки им. А.С. Пушкина» абсолютное большинство опрошенных оценили, как «хорошее» (78,9%). Стоит обратить внимание, что около трети участников опроса (21,4%) отметили «не удовлетворительное» состояние помещений «Центральной детской библиотеки» и «Центральной городской библиотеки им. А.С. Пушкина» – 1,8%. Тогда как по другим библиотекам данный вариант ответа не был отмечен ни разу. Так же, большое количество респондентов указали на свою неосведомленность о состоянии помещений, качестве ремонта десяти городских библиотек. Процент ответов варьируется от 48% до 73% (Рис. 14).

В ходе опроса выявлено, что большинство респондентов не посещают сайт централизованной библиотечной системы. Что же касается частоты посещений то среди 40,8% тех, кто посещает: 13,2% отметили, что бывают несколько раз в год, одинаковое количество ответов получено в отношении вариантов ответов «да, как правило, 1 раз в неделю» и «да, несколько раз в месяц» – 9,2%. Сайт посещают несколько раз в неделю 5,3% опрошенных, ежедневно посещают сайт лишь 3,9% (Рис. 15).

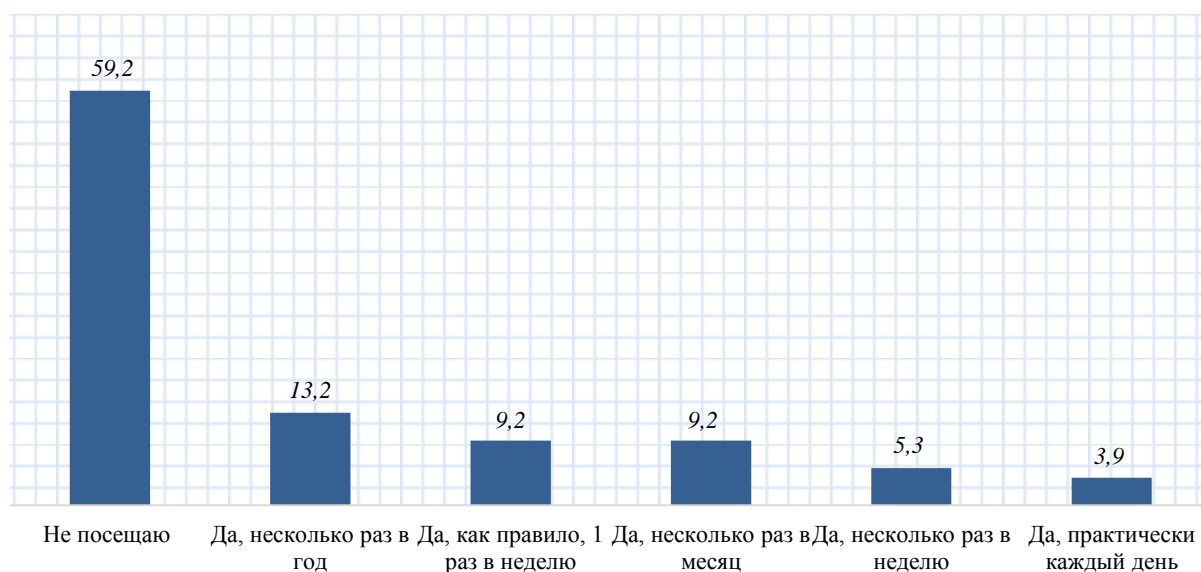


Рис. 15. Посещаете ли вы сайт централизованной библиотечной системы? И, если да, то, как часто?, в %

В заключении респондентам был задан вопрос: «Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете в первую очередь?». Большинство опрошенных отметили, что посещают разделы «новостей» и «электронный каталог». Далее по частоте ответов следуют: «продление книг» – 28,6% и использование услуги «Е – библиотек» – 25,7% (Рис. 16).

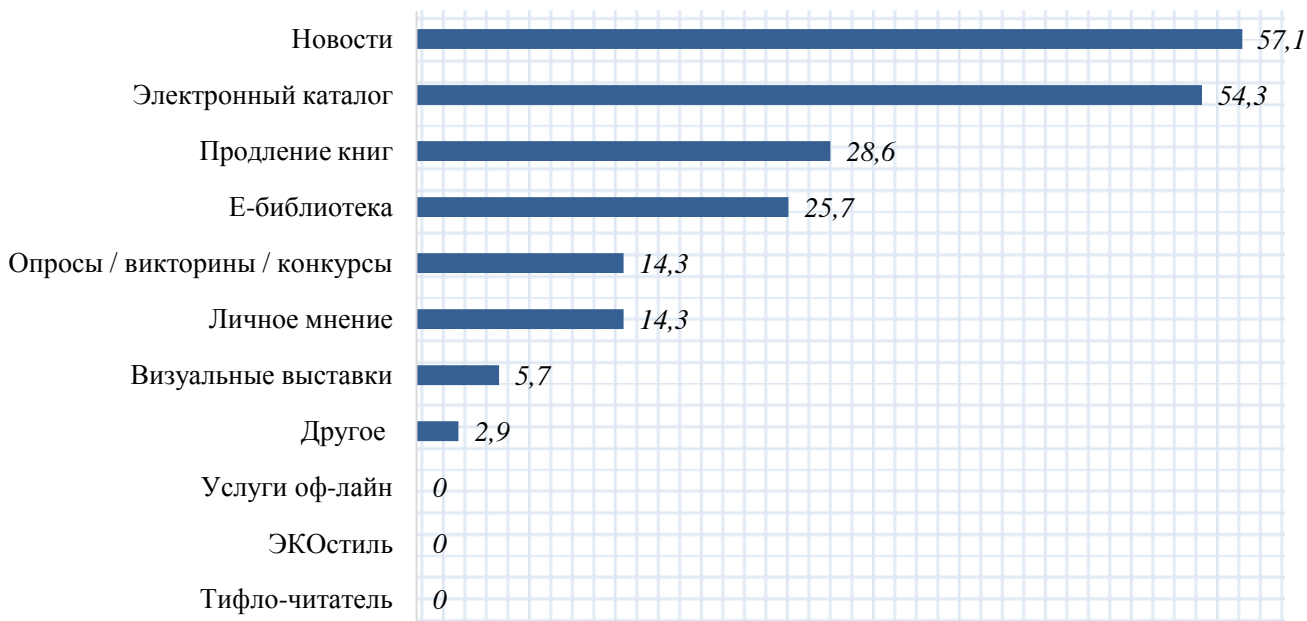


Рис. 16. Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете в первую очередь?, в %

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги<sup>7</sup>, по итогам проведенного социологического исследования:

- «**Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки**» (выдача книг на дом, в читальном зале, предоставление справочной и консультационной помощи, организация книжных выставок и т.д.), составляет – **94,76**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

«Средняя оценка» уровня удовлетворенности населения муниципальной услугой составляет 9,2 балла.

<sup>7</sup> «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = \frac{(1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)}{(УП + СУН + УО + СН + НУ)} \times 100, \text{ где}$$

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются».



### 3. Оценка качества обеспечения населения услугами муниципальных музеев, в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы»

В рамках социологического исследования респондентам был задан ряд вопросов для определения качества оказания муниципальных услуг и работ в сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев. С целью определения функций музеев города, опрошенных просили указать, что для них значат музеи города, в первую очередь. Абсолютное большинство жителей города Сургута, попавших в выборку исследования, воспринимают музей, как «место, где можно узнать много интересного (об истории, искусстве и т.д.)». Далее, по частоте ответов следуют варианты: «место, где можно отдохнуть от суеты» и «место встреч, общения». Предпочитают музеи в качестве мест для научной работы 1,5% опрошенных. Необходимо обратить внимание, что наблюдается снижение (на 7,3%) частоты выбора варианта «любимое место досуга», при сравнении данных двух последних лет. Обратная динамика наблюдается среди затруднившихся ответить на данный вопрос (Рис. 17).

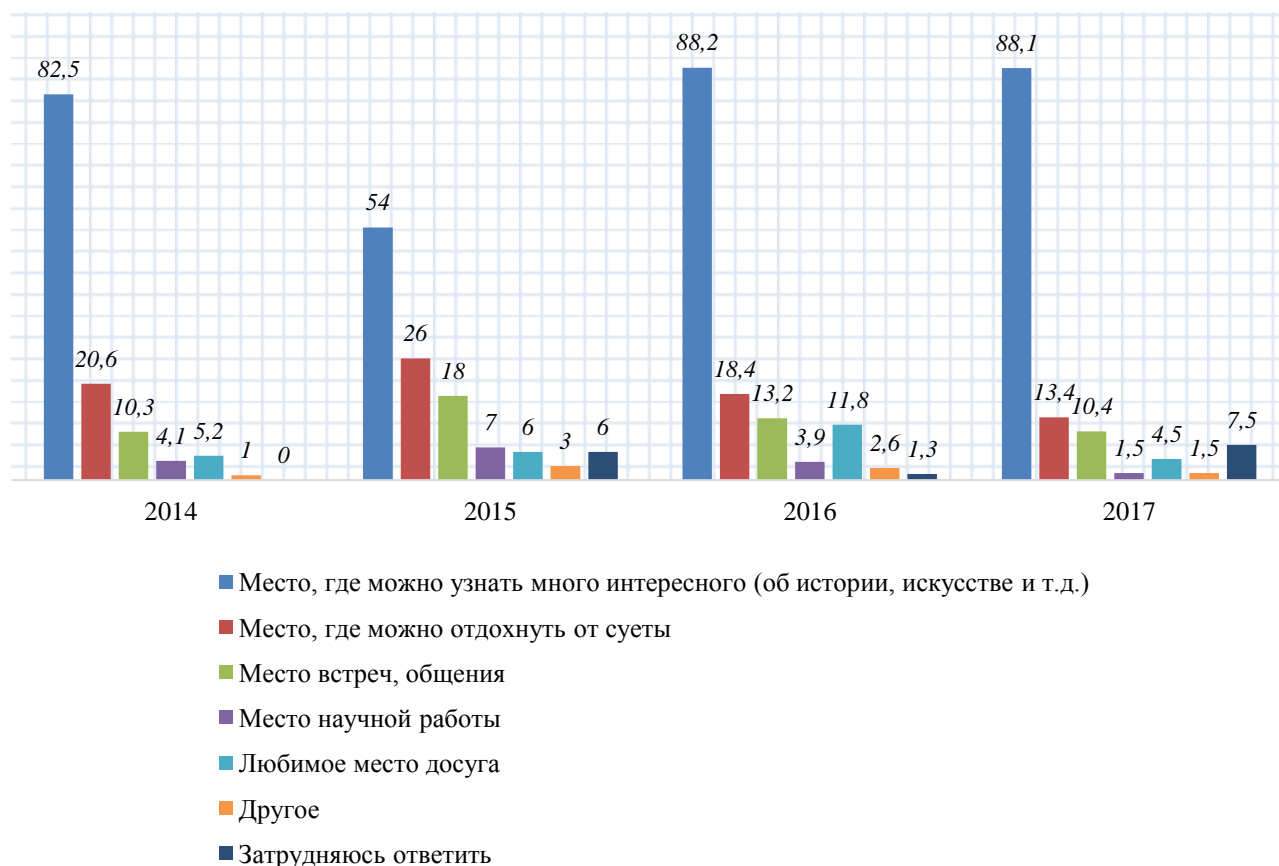


Рис. 17. Музеи для Вас – это<sup>8</sup> ..., в динамике 2014 – 2017 гг., в %

<sup>8</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Далее, участникам исследования было предложено отметить частоту посещения музеев. Чуть меньше половины анкетированных указали, что посещают музеи в первый раз (45,4%). «Один раз в месяц» бывают в музее лишь 6,1% опрошенных. Ответы респондентов по «Сургутскому краеведческому музею» и «Сургутскому художественному музею» распределились следующим образом (Рис. 18). При этом абсолютное большинство посетителей музеев указали, что их «устраивает» режим работы (Рис. 19).

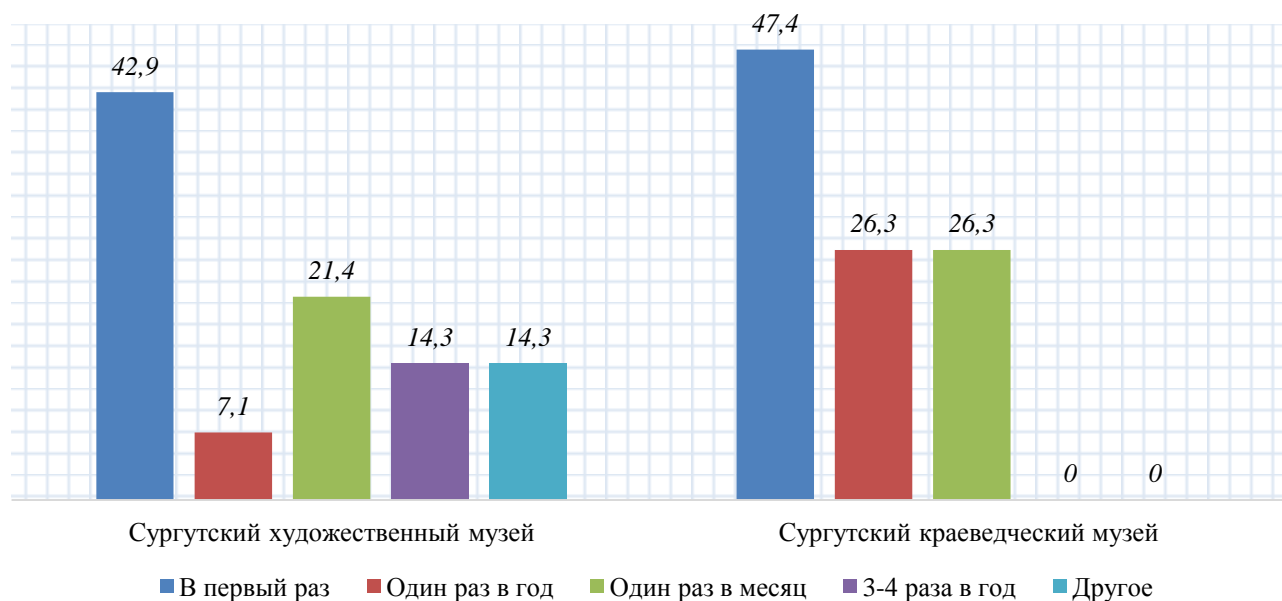


Рис. 18. Как часто Вы посещаете музеи?, в %

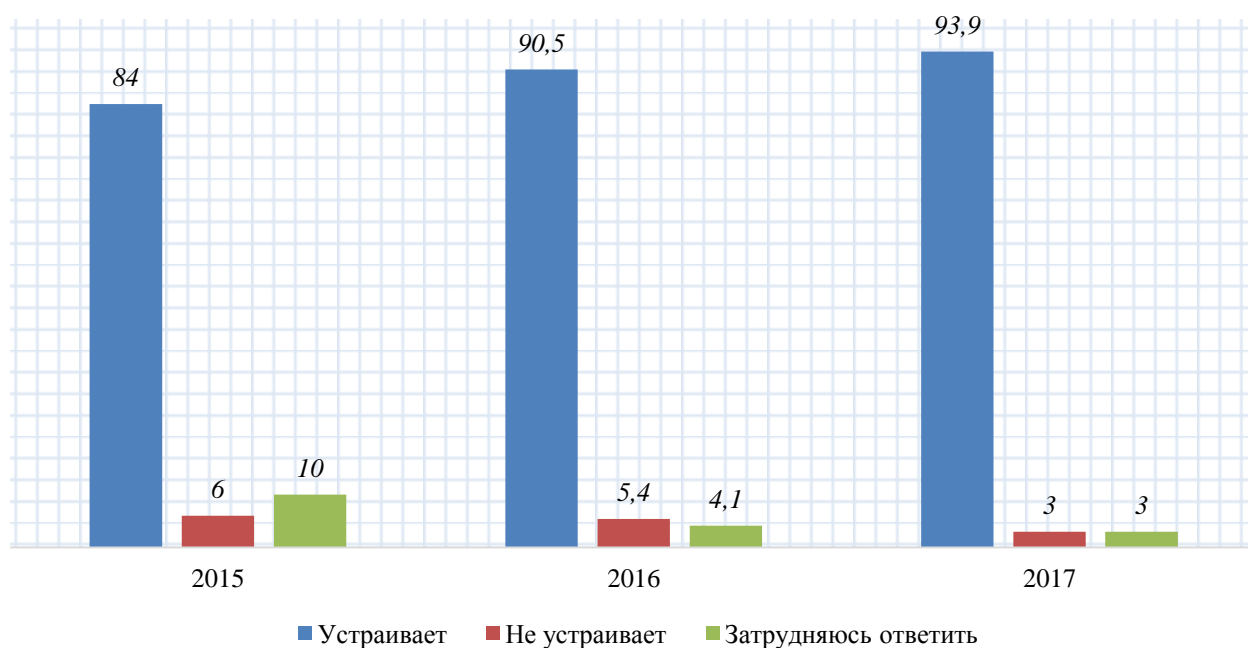


Рис. 19. Устраивает ли Вас режим работы музеев?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

«Знакомство с достопримечательностями» служит основным мотивом посещения музеев среди 25,4% опрошенных. Еще 23,9% отметили, что всегда хотели побывать и посетили мероприятие. И 22,4% указали, что «интересуются историей». Среди них больше женщин, чем мужчин, и респондентов в возрасте от 55 лет и старше. При этом 19,4% опрошенных указали, что «любят музеи». Среди них больше респондентов женского пола, нежели мужского, и участников опроса в возрасте от 55 лет и старше. 10,4% анкетированных отметили, что просто проходили мимо (Рис. 20, табл. 2).

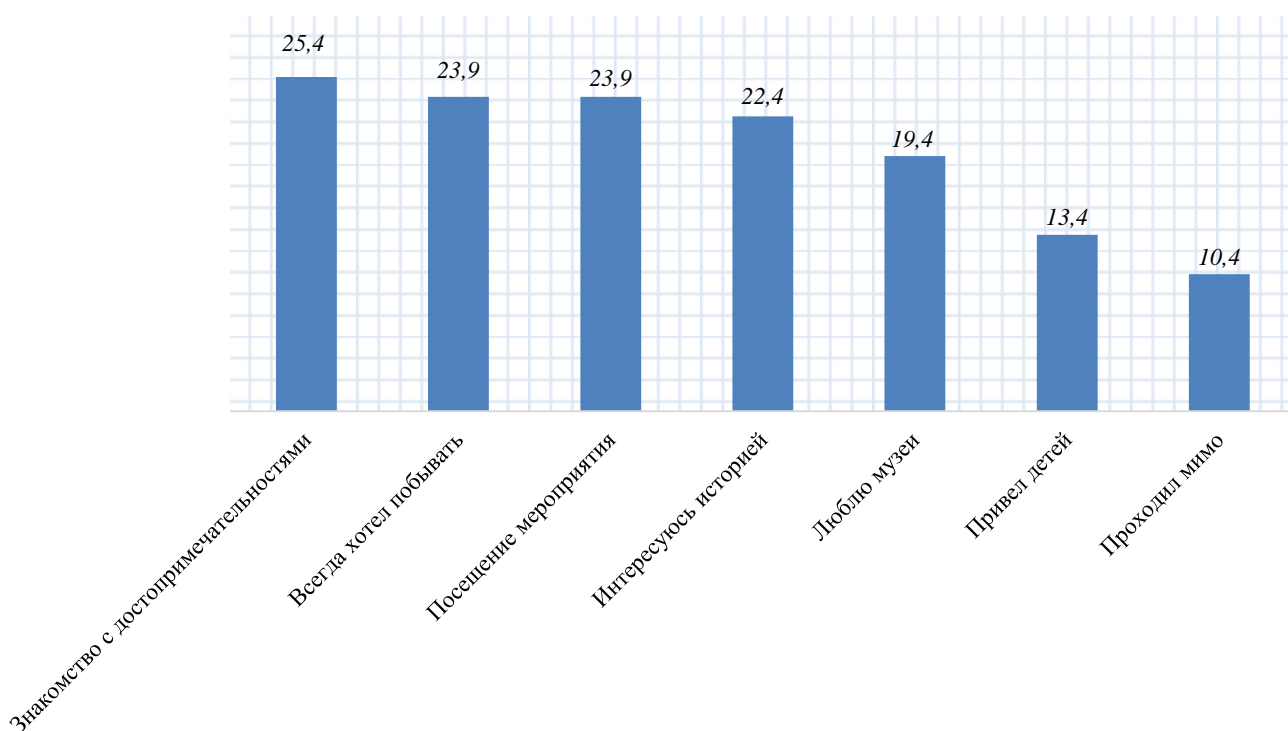


Рис. 20. Отметьте причины вашего посещения музея?<sup>9</sup>, в %

Таблица 2. Парные корреляции ответов на вопрос: «Отметьте причины вашего посещения музея?»<sup>10</sup> с возрастными характеристиками респондентов, в %

	18 – 24	25 – 34	35 – 44	45 – 54	55 и старше
Всегда хотел побывать	33,3	36,8	26,3	20,0	0
Привел детей	0	15,8	10,5	20,0	8,3
Люблю музеи	0	21,1	21,1	10,0	33,3
Интересуюсь историей	16,7	15,8	26,3	10,0	41,7
Проходил мимо	16,7	5,3	5,3	10,0	25,0
Знакомство с достопримечательностями	50,0	31,6	26,3	0,0	16,7
Посещение мероприятия	50,0	21,1	10,5	50,0	16,7

<sup>9</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

<sup>10</sup> Так же.

Другое	0	5,3	0,0	10,0	0,0
--------	---	-----	-----	------	-----

Чуть меньше половины участников исследования «имеют общее представление» о работе музеев города, 20,9% опрошенных «слабо осведомлены» об их деятельности. При этом необходимо отметить, что в сравнении с 2016 годом, число горожан, выбравших вариант ответа «осведомлен в полной мере», снизилось на 12,2%. Обратная динамика наблюдается у респондентов, не осведомленных о деятельности музеев города (Рис. 21).

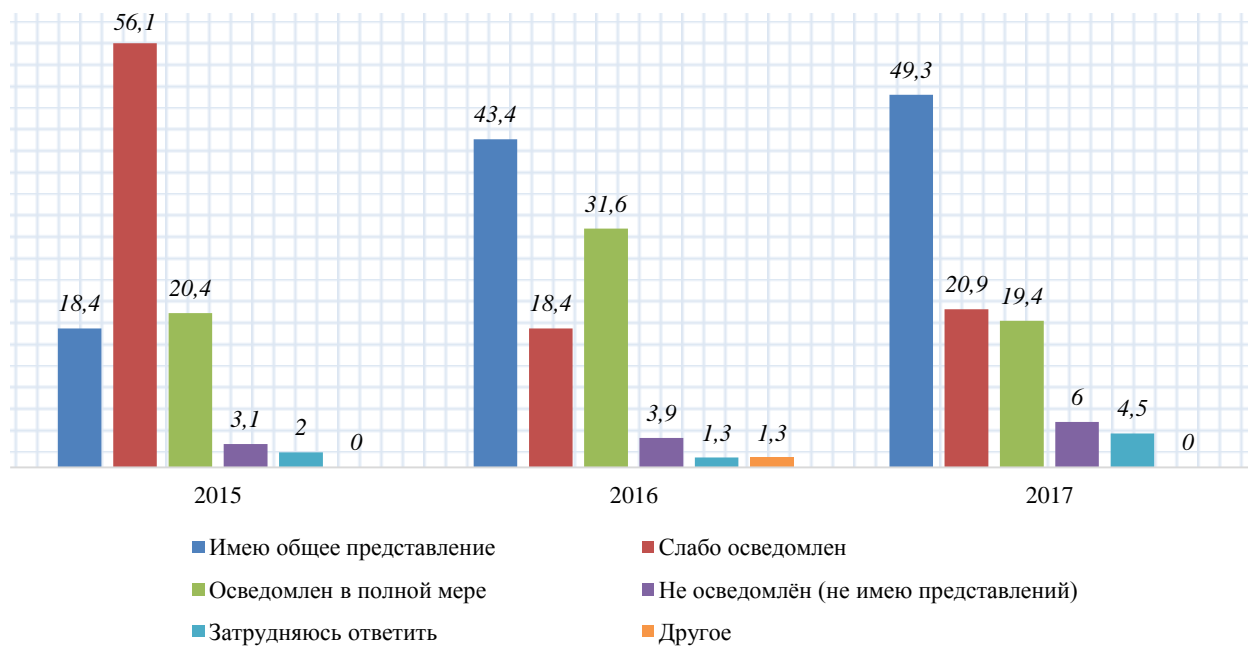


Рис. 21. Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

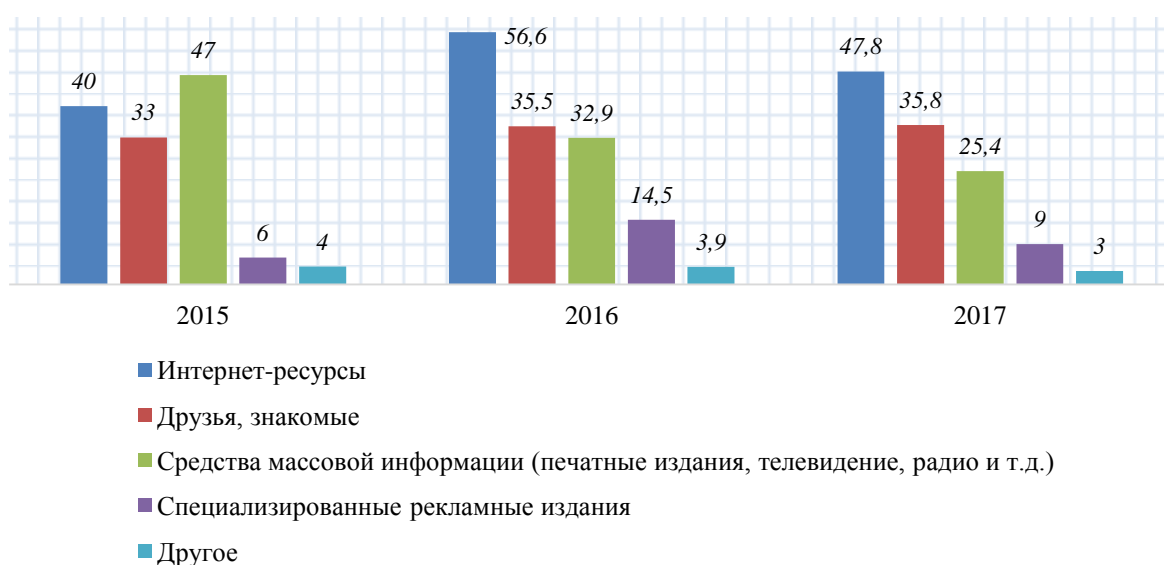


Рис. 22. Из каких источников Вы узнали о предоставляемых музеями услугах?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

Основным источником получения информации, о предоставляемых музеями услугах, на протяжении последних двух лет остаются «интернет-ресурсы». Далее, по частоте ответов следует такой источник, как «сарафанное радио» (друзья, знакомые) – 35,8%, 25,4% выбрали «СМИ (печатные издания, телевидение, радио и т.д.)» (Рис. 22).

В отношении материальных затрат на получение предоставляемых музеями услуг выявлено следующее. В текущем году практически равное количество участников опроса указали, что стоимость услуг «низкая» либо «умеренная». Положительным является тот факт, что нет ни одного ответа от респондентов, которые бы указали, что стоимость услуг является «высокой». Абсолютное большинство анкетированных отметили, что готовы рекомендовать своим друзьям и знакомым посещение муниципального музея. Отрицательный ответ дали лишь 1,5% опрошенных (Рис. 23, рис. 24).



Рис. 23. Как Вы оцениваете материальные затраты на получение предоставляемых музеями услуг?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

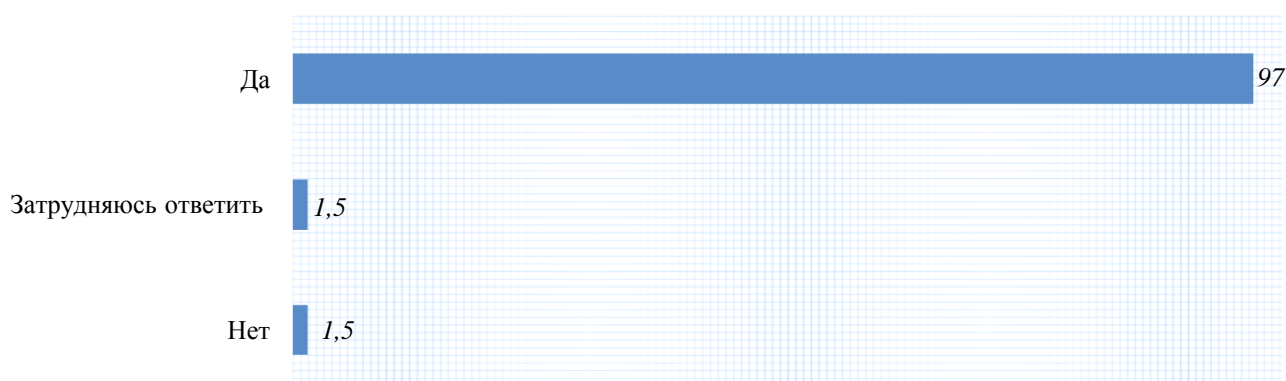


Рис. 24. Готовы ли вы рекомендовать своим друзьям и знакомым посещение музея?, в %

На вопрос: «Посещали ли Вы, за последние 12 месяцев, официальный сайт музеев?», 37,3% дали положительный ответ, среди них больше мужчин, чем женщин и респондентов в возрасте от 55 лет и старше. Отрицательный ответ дали 62,7% участников исследования. Среди них больше женщин и респондентов в возрасте от 45 до 54 лет. Что же касается параметров сайтов, то большая часть опрошенных оценили их на «отлично» (количество ответов варьируется от 69,2% до 76,9%) (Рис. 24). Об удовлетворительности такими параметрами, как «удобство использования», «актуальность информации» и «информативность», заявили всего 3,8%, 4% и 7,7% опрошенных соответственно (Рис. 25).



Рис. 25. Как бы Вы оценили следующие параметры сайта?, в %

Что же касается оценки качества оказания муниципальных услуг по отдельным критериям, наиболее высокий балл был получен по такому показателю, как «культура обслуживания и компетентность сотрудников». Наименьший «средний балл» выявлен по критерию – «информирование о предстоящих мероприятиях». «Средний балл» качества оказания муниципальной услуги, в целом, составил 9,3<sup>11</sup> балла. При сравнении двух последних лет наблюдается небольшое увеличение общего «среднего балла» на 0,52 балла.

Таблица. 3. Оцените, пожалуйста, качество оказания муниципальной услуги по нижеперечисленным показателям, по 10-балльной шкале

	Средний балл			
	2014	2015	2016	2017
Разнообразие и качество экспозиций	8,67	6,65	9	8,94
Информирование о предстоящих мероприятиях	*	*	8,45	8,87

<sup>11</sup> Средняя арифметическая оценка рассчитывается на основании сложения результатов, полученных по всем показателям, и деления на их количество.

Уровень материально-технического оснащения	*	*	6,6	9,2
Уровень комфортности пребывания в учреждении	8,86	7,81	9,63	9,46
Режим учреждения	9,2	7,93	9,27	9,52
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	*	7,07	9,76	9,82

При этом уровень удовлетворенности респондентов качеством практически всех муниципальных работ или услуг достигает, преимущественно, «высоких» или «средних» оценок. Так, расчетные оценки удовлетворенности населения качеством выполняемых муниципальных работ / услуг, по итогам проведенного социологического исследования:

- **«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)»**, составляет – **84,09<sup>12</sup>**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»**, составляет – **84,03**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)»**, составляет – **85,11**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Осуществление экскурсионного обслуживания»**, составляет – **87,79<sup>13</sup>**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)»**, составляет – **77,63**, что соответствует значению –

<sup>12</sup> «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = \frac{(1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)}{(УП + СУН + УО + СН + НУ)} \times 100, \text{ где}$$

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются.

<sup>13</sup> В муниципальных музеях.

«достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «**Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)**», составляет – **78,41**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

Оценки уровня удовлетворенности респондентов качеством организации муниципальных работ или услуг в музеях города Сургута (в баллах), представлены в таблице 4.

*Таблица. 4. Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством предоставления услуг и работ муниципальными музеями города, по 10-балльной шкале:*

	Средний балл
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)	8,68
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	8,83
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)	8,79
Осуществление экскурсионного обслуживания	9,08
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)	8,41
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)	8,58



#### 4. Оценка качества организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры, в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы»

Для определения качества оказания муниципальных услуг и работ в сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры, участникам исследования был задан ряд вопросов. Количество респондентов, принявших участие в ответах на данный блок вопросов, составило 230 человек. Процентное соотношение выборки исследования по учреждениям культуры представлено в таблице 5.

Таблица 5. Процентное соотношение количества респондентов, опрошенных в муниципальных учреждениях и организациях культуры, от общего количества опрошенных по данному блоку вопросов, в %

Наименование учреждения	Процент
Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	16,96
Муниципальное автономное учреждение «Городская дирекция культурных программ»	16,52
Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	16,52
Муниципальное автономное учреждение «Театр актера и куклы «Петрушка»»	16,52
Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	12,6
Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	10,43
Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	10,4

Для определения социальных функций учреждений культуры, респондентам было предложено ответить на вопрос: «На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?». Больше половины опрошенных отметили «главной» функцией учреждений – «организацию культурного досуга детей, подростков», 31,7% – «воспитание, приобщение к культурному межличностному общению». От 21,3% до 22,2% участников опроса выбрали варианты ответов: «обеспечение наличия мест культурных развлечений для населения», «предоставление возможности заинтересованным людям заниматься художественной самодеятельностью» и «развитие творческих способностей граждан» (Рис. 26).



Рис. 26. На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?<sup>14</sup>, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

На вопрос: «Скажите, как часто вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?» 28,4% ответили, что бывают «часто», 47,2% – «время от времени» и 24,5% отметили, что «редко». Наибольшее количество респондентов, часто посещающих мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства, выявлено среди посетителей муниципального автономного учреждения «Многофункциональный культурно-досуговый центр» и театра актера и куклы «Петрушка». Среди посетителей МАУ «Городская дирекция культурных программ», участвовавших в исследовании, 36,8% указали, что бывают редко на мероприятиях (Рис. 27).

Что же касается материальных затрат на посещение мероприятий в муниципальных культурно-досуговых учреждениях города, то 36,3% указали, что потратили не более 1000 рублей в течение последних шести месяцев (по

<sup>14</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

сравнению с результатами 2016 года, количество ответов увеличилось на 21,9%), от 1001 до 2000 заплатили 20,4% участников опроса (по сравнению с предыдущим годом, отмечено снижение на 15,3%) (Рис. 28).

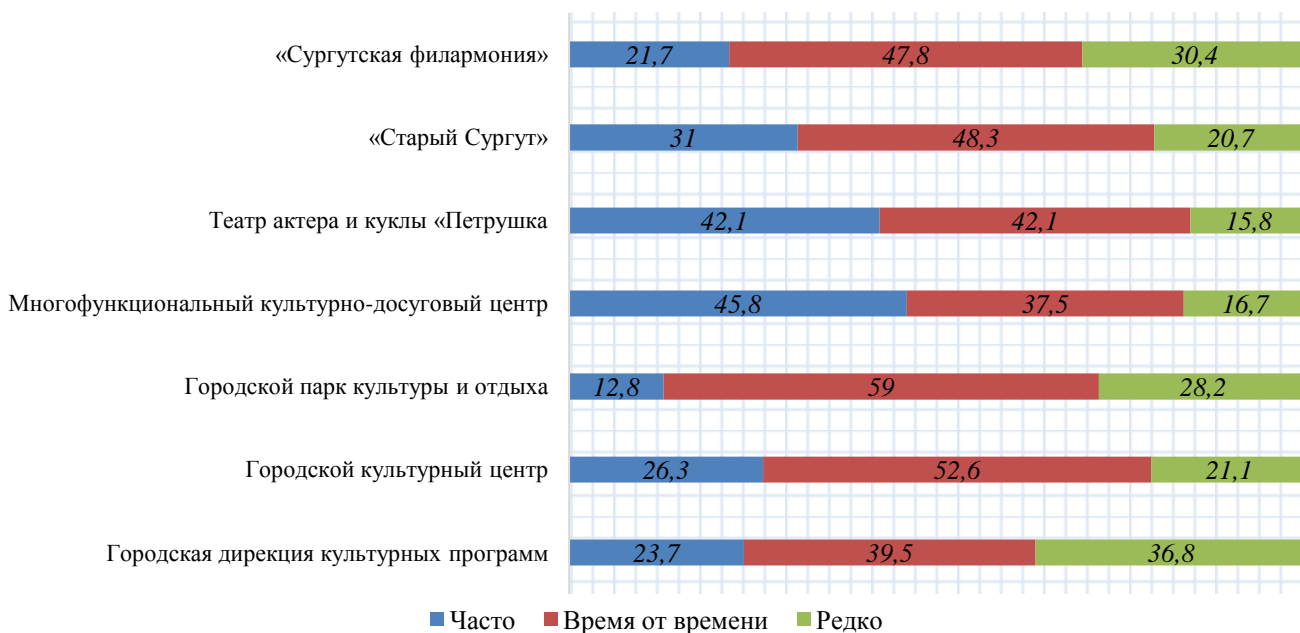


Рис. 27. Скажите, как часто вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?, в %

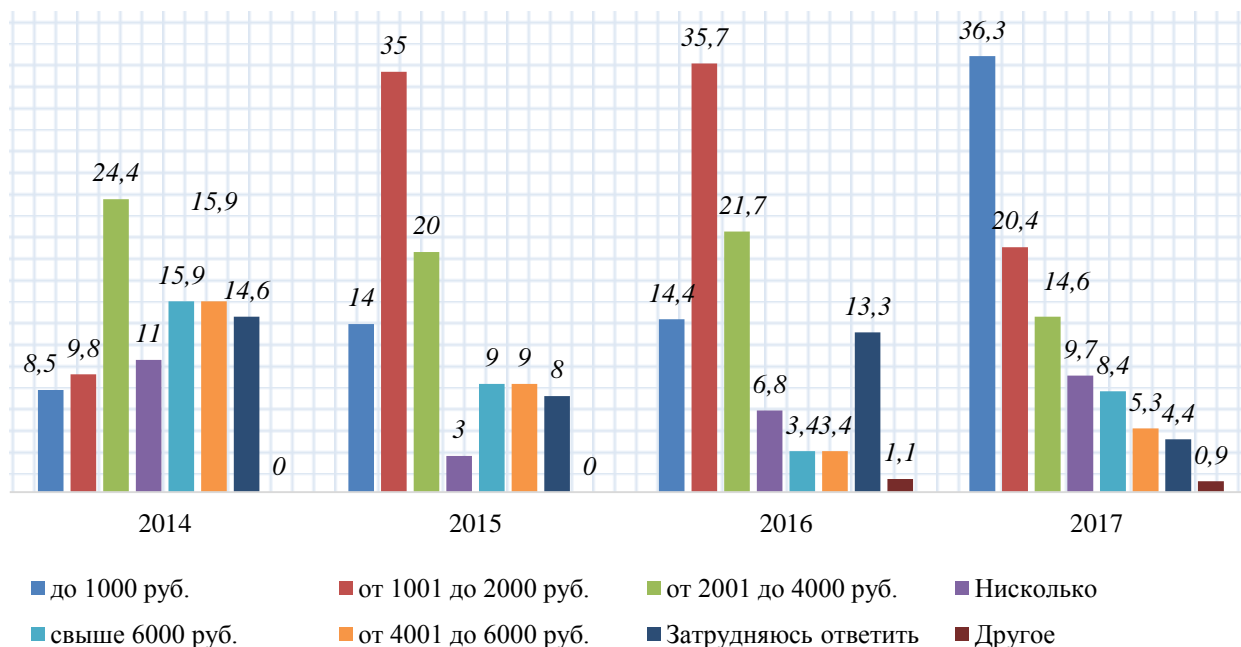


Рис. 28. Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Главными источниками получения информации о мероприятиях, которые проводятся в городских учреждениях культуры – являются афиши, баннеры,

реклама, листовки. Далее, по частоте ответов, следуют: «интернет-ресурсы» – 33%, 28,3% выбрали «сайты учреждений» и «рассказы друзей, знакомых». Наименее популярным источником, у опрошенных, является «радио» (Рис. 29).

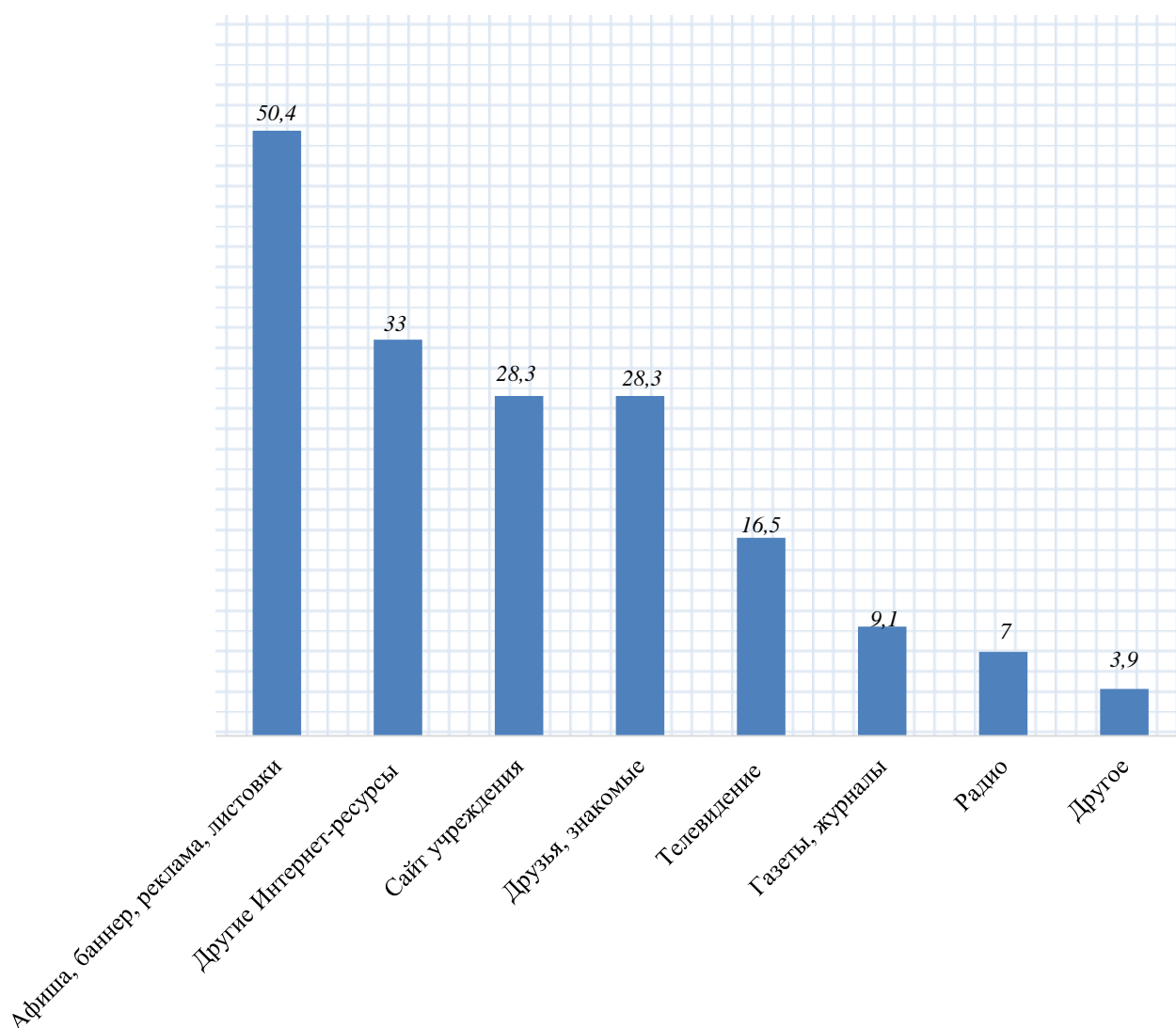
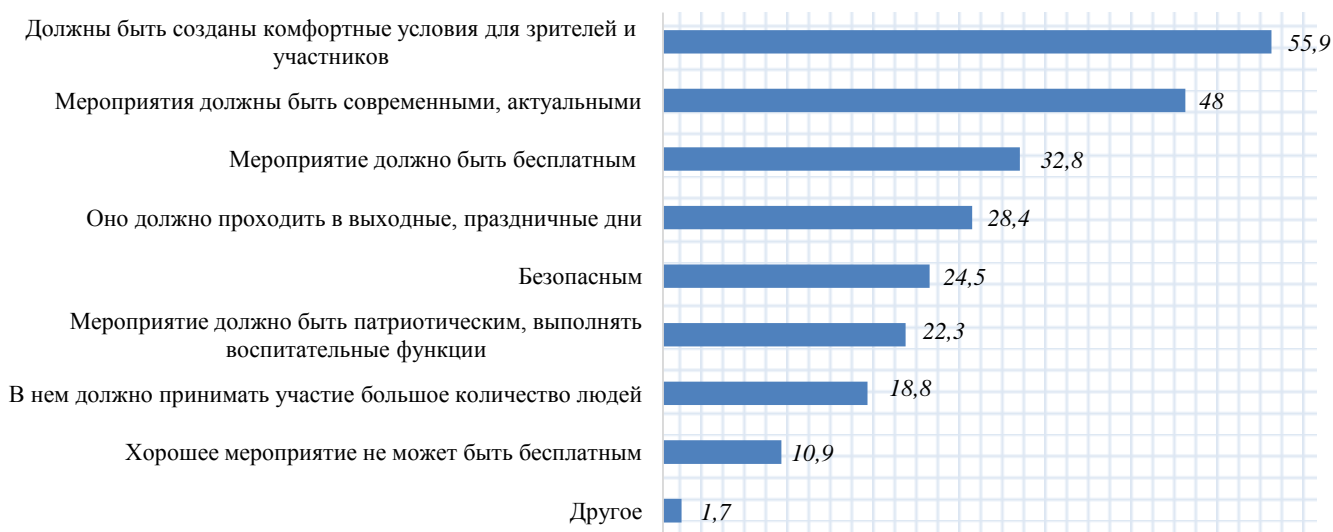


Рис. 29. Как Вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в городских учреждениях культуры?<sup>15</sup>, в %

Далее, респондентам было предложено выбрать наиболее значимые критерии для качественного проведения культурно-досугового мероприятия. По мнению большинства посетителей, попавших в выборку исследования, прежде всего «должны быть созданы комфортные условия для зрителей и участников», а также «мероприятия должны быть современными, актуальными» (Рис. 30).

<sup>15</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.



*Рис. 30. Каким, по Вашему мнению, должно быть хорошее культурно-досуговое мероприятие?<sup>16</sup>, в %*

Слегка противоречивые ответы были получены при анализе ответов на вопрос: «Как, по Вашему мнению, изменилось качество культурно-досуговой жизни города за последние 12 месяцев?». Так, почти равное количество респондентов указали, что «в целом ничего не изменилось» и «стало заметно лучше». На небольшое улучшение обратили внимание 26,2% участников опроса. Лишь 3,1% отметили, что «стало заметно хуже, раньше было намного лучше» (Рис. 31).

Необходимо отметить, что среди респондентов, которые осведомлены в полной мере о деятельности муниципальных учреждений культуры, досуга и профессионального искусства, преобладает мнение о том, что качество культурно-досуговой жизни города «стало заметно лучше». Среди опрошенных, слабо осведомленных о деятельности учреждений культуры преобладает мнение о том, что «в целом ничего не изменилось». Большинство респондентов, считающих, что «стало заметно хуже, раньше было намного лучше» — это участники опроса, которые не осведомлены о деятельности учреждений (Рис.32, рис. 33).

<sup>16</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

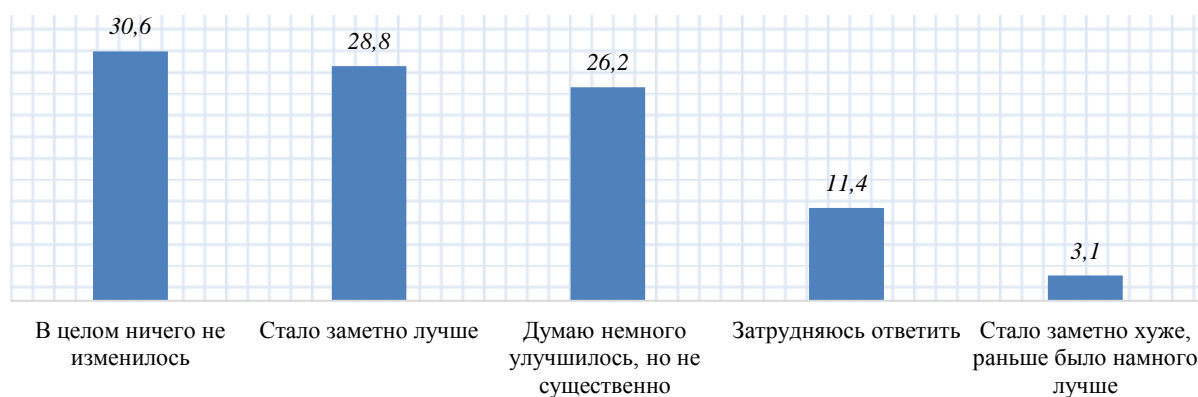


Рис. 31. Как, по Вашему мнению, изменилось качество культурно-досуговой жизни города за последние 12 месяцев?, в %

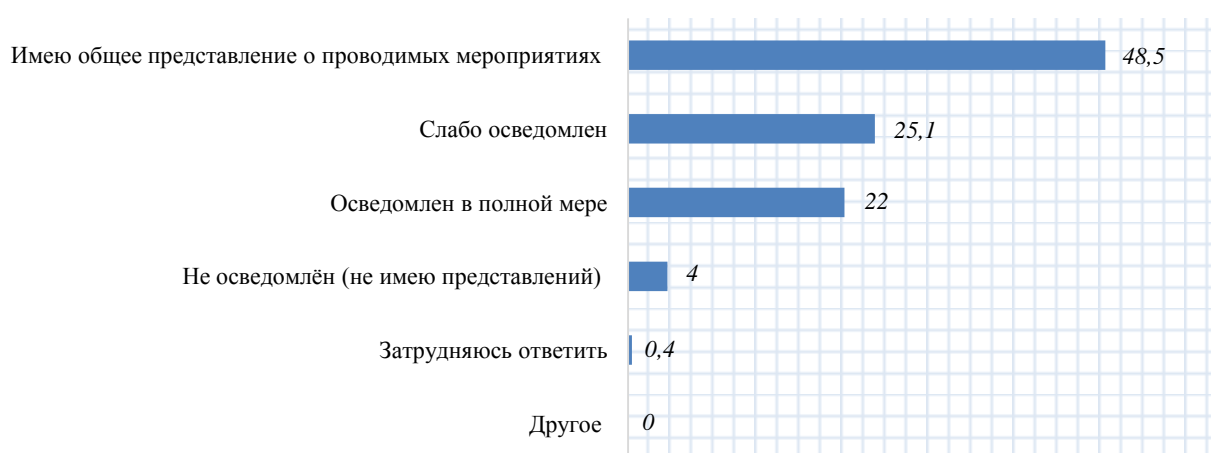


Рис. 32. Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?, в %



Рис. 33. Парные корреляции ответов на вопросы: «Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?» и «Как, по Вашему мнению, изменилось качество культурно-досуговой жизни города за последние 12 месяцев?», в %

Так же респондентам было предложено оценить качество организации культурного досуга населения. Наибольший «средний балл» был получен по такому показателю, как «режим работы учреждений». Наименьший «средний балл» выявлен по критерию – «информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, спектаклях, концертах, концертных программах (в том числе телефонные консультации)». «Средний балл» качества организации культурного досуга, в целом, составил 8,43<sup>17</sup> балла (Табл. 6).

Таблица 6. Оцените, пожалуйста, качество организации культурного досуга, по 10-балльной шкале

	Средний балл
Режим работы учреждения	8,89
Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, спектаклях, концертах, концертных программ (в том числе телефонные консультации)	8,02
Соответствие основных пунктов заявленной программы его фактическому содержанию	8,60
Обеспечение безопасности при проведении мероприятий (пожарная безопасность, охрана)	8,49
Комфортность пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещения и т.д.)	8,06
Квалификация персонала и культура обслуживания	8,76
Расписание занятий клубных формирований	8,82
Информирование о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях и иных мероприятиях), в том числе телефонные консультации	8,16
Создание условий для занятий	8,08

Расчетные оценки удовлетворенности потребителей / населения качеством оказываемых / выполняемых муниципальных услуг / работ<sup>18</sup> по итогам проведенного социологического исследования:

<sup>17</sup> Средняя арифметическая оценка рассчитывается на основании сложения результатов, полученных по всем показателям, и деления на их количество.

<sup>18</sup> «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = \frac{(1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)}{(УП + СУН + УО + СН + НУ)} \times 100, \text{ где}$$

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются.

- **«Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)»**, составляет – **78,95**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Показ (организация показа) концертов и концертных программ»**, составляет – **85,71**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Создание концертов и концертных программ»**, составляет – **78,75**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**, составляет – **76,26**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация показа концертов и концертных программ»**, составляет – **78,50**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**, составляет – **82,27**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Экологическое просвещение населения»**, составляет – **79,17**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Создание спектаклей»**, составляет – **80,0**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Осуществление экскурсионного обслуживания»<sup>19</sup>**, составляет – **86,11**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

---

<sup>19</sup> В учреждениях культуры.



- **«Организация показа спектаклей»**, составляет – **80,0**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**, составляет – **68,18**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**, составляет – **77,08**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (творческих)»**, составляет – **76,39**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

Оценки уровня удовлетворенности респондентов качеством предоставления муниципальных услуг и работ в сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры представлены в таблице 7.

*Таблица. 7. Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством предоставления услуг и работ в сфере организации культурного досуга, по 10-балльной шкале:*

	Средний балл
Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)	7,57
Показ (организация показа) концертов и концертных программ	8,80
Создание концертов и концертных программ	8,21
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	8,14
Организация показа концертов и концертных программ	8,25
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	8,19
Экологическое просвещение населения	8,06
Создание спектаклей	6,71
Осуществление экскурсионного обслуживания	8,47
Организация показа спектаклей	6,21
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	6,67
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	8,71
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (творческих)	9,00

## **5. Оценка качества дополнительного образования детей в детских школах искусств, в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 – 2030 годы»**

Детские школы искусств, являющиеся составной частью системы дополнительного образования детей, способны решать не только социально значимые вопросы детской занятости и организации досуга, восполнять «пробелы» общего образования, но и создавать условия для развития творческих и профессиональных интересов учащихся в самых разных областях искусства. В силу своих преимуществ: разнообразия сфер деятельности, индивидуального подхода к личности учащегося, дополнительное образование в сфере искусств предоставляет детям и подросткам самые широкие возможности для самоопределения, осмысления жизненных и профессиональных интересов.

Доля респондентов, опрошенных по данному блоку вопросов, составила 38%<sup>20</sup>. Среди них респонденты, дети которых получают дополнительные образовательные услуги в МАУ ДО «Детская хореографическая школа №1» – 16,44%, в МБУ ДО «Детская художественная школа №1 им. Л.А. Горды» – 16,89%, в МБУ ДО «Детская школа искусств №1» – 16,89%, в МБУ ДО «Детская школа искусств №2» – 16,44%, в МБУ ДО «Детская школа искусств №3» – 16,44%, в МБУ ДО «Детская школа искусств им. Г. Кукуевицкого» – 16,89%.

С целью определения мотивов, которыми руководствуются родители, отдавая своих детей на занятия в детские школы искусств, респондентам было предложено ответить на вопрос: «С какой целью Вы водите своего ребёнка (детей) на занятия?». На протяжении последних четырех лет, в условном рейтинге целей, лидирует развитие творческих способностей ребенка. Далее, по частоте ответов, следуют всестороннее развитие ребенка – 46,7% и получение специализированной подготовки (дизайнер, художник, музыкант и т.п.) для возможного поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ – 40,9%. Около трети участников исследования отметили, что это решение самих детей (Рис. 34).

Среди направлений дополнительных предпрофессиональных образовательных программ, чаще всего, отмечались такие виды деятельности, как живопись – 22% и фортепиано – 20,9%. Тогда как среди дополнительных общеразвивающих образовательных программ, наибольшее количество ответов получено по таким позициям, как музыкальное исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение) – 33,9% и хореографическое искусство – 22,9% (Табл. 8).

---

<sup>20</sup> От общего числа респондентов, опрошенных в рамках данного исследования.

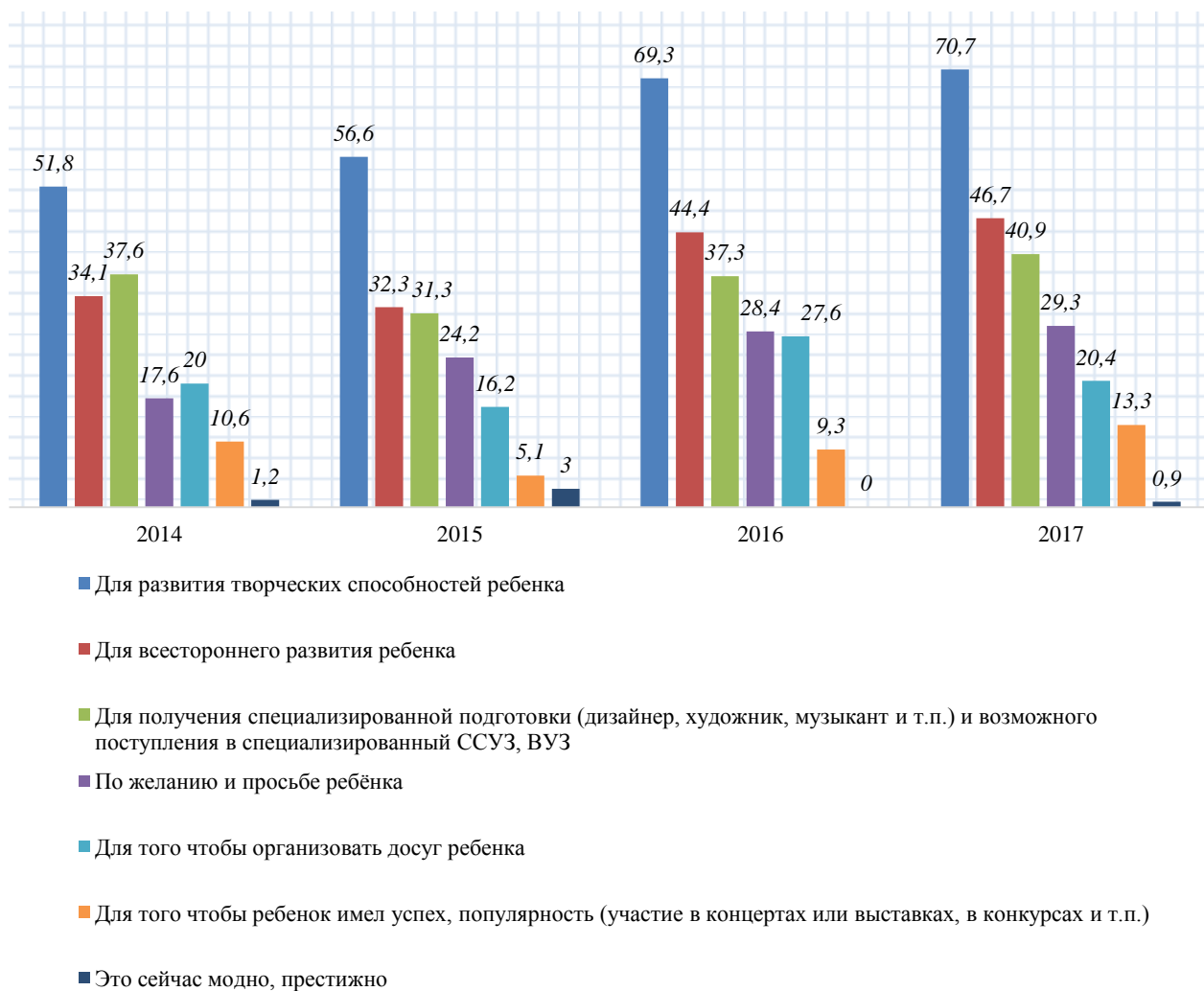


Рис. 34. С какой целью Вы водите своего ребёнка (детей) на занятия?<sup>21</sup>, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Таблица 8. Отметьте наименование дополнительных программ, по которым занимается Ваш ребенок<sup>22</sup>, в %

Дополнительные предпрофессиональные образовательные программы	
Живопись	22,0
Фортепиано	20,9
Народные инструменты	16,8
Хореографическое творчество	14,7
Хоровое пение	11,0
Декоративно-прикладное творчество	9,4
Струнно-смычковые инструменты	8,4
Искусство театра	5,4
Духовые ударные инструменты	3,7
Дизайн	2,1
Дополнительные общеразвивающие образовательные программы	
Муз. исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение), 7 лет	33,9

<sup>21</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

<sup>22</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Хореографическое искусство, 7 лет	22,9
Основы хореографического искусства, 3 года	8,3
Основы музыкального исполнительства	7,3
Хоровое пение - академическое, 7 лет	6,4
Муз. исполнительство, 5 лет	4,6
Изобразительное искусство, 7 лет	4,6
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (хореография)	3,7
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (художники)	3,7
Изобразительное искусство, 4 года	3,7
Основы изобразительного творчества, 4 года	2,8
Фольклорное пение	1,8
Основы театрального творчества, 4 года	0,9
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (музыканты)	0,9
Хоровое пение – академическое, 5 лет	0,9
Муз. исполнительство. Инструментальные виды музыкального искусства и сольное пение, 5 лет	0,9
Творческое развитие детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	0,9
Театральное искусство, 7 лет	0
Фольклорное искусство, 5 лет	0

С целью выявления причин, которыми руководствуются родители, выбирая учреждения искусств, опрошенным было предложено ответить на вопрос: «Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?». Главная причина, названная участниками исследования – «высококвалифицированный педагогический состав». Далее, по частоте ответов, следует удобное месторасположения учреждения – 48,9%. Менее 1% респондентов указали вариант ответа «не смогли попасть в другое учреждение» (Рис. 35).



Рис. 35. Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?<sup>23</sup>, в %

<sup>23</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Абсолютное большинство респондентов отметили, что «ребенок всегда с удовольствием посещает занятия», при ответе на вопрос: «Оцените уровень интереса Вашего ребенка к программам дополнительного образования?». Менее 1% участников исследования выбрали вариант ответа «часто приходится уговаривать ребенка посещать занятия» (Рис. 36).



Рис. 36. Оцените уровень интереса Вашего ребенка к программам дополнительного образования, в %

Больше половины опрошенных отметили положительное влияние от посещения ребенком учреждений дополнительного образования на его успеваемость в школе. Треть респондентов указали, что «влияет скорее позитивно, чем негативно», при ответе на вопрос: «Как, по Вашему мнению, влияет посещение ребенка учреждений дополнительного образования на его успеваемость в школе?». Лишь 1,3%<sup>24</sup> участников исследования отметили негативное влияние и снижение школьной успеваемости (Рис. 37).

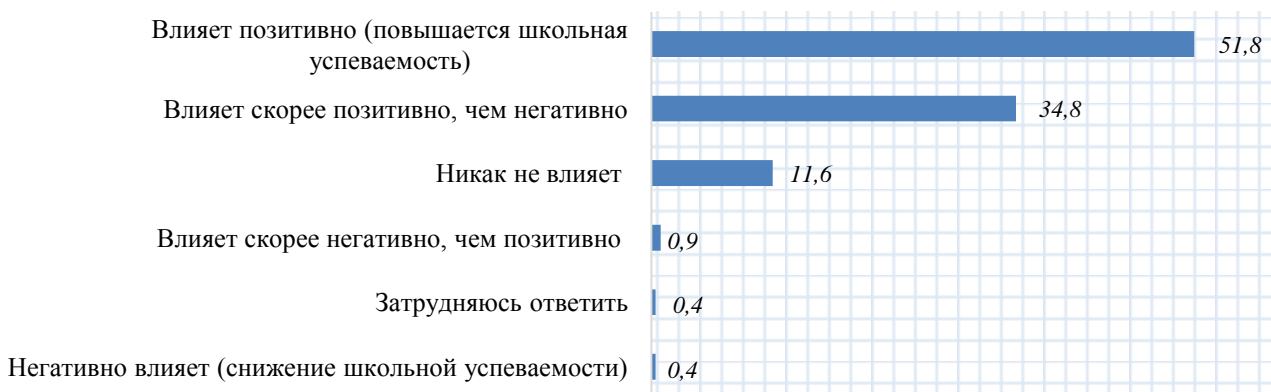


Рис. 37. Как, по Вашему мнению, влияет посещение ребенком учреждений дополнительного образования на его успеваемость в школе?, в %

<sup>24</sup> Суммарный процент ответов респондентов: «влияет скорее негативно, чем позитивно», «негативно влияет (снижение школьной успеваемости)».



Рис. 38. Знакомы ли Вы с программой, по которой занимается Ваш ребенок в объединении дополнительного образования?, в %

Абсолютное большинство участников исследования отметили, что знакомы с программой, по которой занимается ребенок в объединении дополнительного образования. Менее 4% родителей выбрали вариант ответа «нет, не знаком (а)», при ответе на вопрос: «Знакомы ли Вы с программой, по которой занимается Ваш ребенок в объединении дополнительного образования?» (Рис. 38).

Для определения уровня осведомленности о муниципальных услугах, участникам исследования было предложено ответить на вопрос: «Насколько Вы осведомлены о предоставляемых услугах по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья?». Так 47,7% респондентов указали, что «имеют общее представление» (по сравнению с результатами прошлого года, количество ответов увеличилось на 5,85%). Так же наблюдается небольшая положительная динамика в выборе варианта ответа «не осведомлен» (количество ответов снизилось на 3,8%, и составило 4,1%) (Рис. 39).



Рис. 39. Насколько Вы осведомлены о муниципальных услугах по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

Анализ оценок качества предоставления дополнительного образования по отдельным критериям показал, что наибольший «средний балл» был получен по таким направлениям, как «квалификация преподавателей» и «отношение преподавателей к ребенку, индивидуальный подход». Необходимо отметить, что ниже 9 баллов не получено ни по одному критерию. Наименьший «средний балл» получен по показателю – «обеспеченность учебными принадлежностями и материалами». «Средний балл» качества предоставления дополнительного образования в учреждениях культуры, в целом, составил 9,50<sup>25</sup> баллов (Табл. 9).

*Таблица 9. Оцените, пожалуйста, качество предоставления дополнительного образования по нижеперечисленным показателям, по 10-балльной шкале*

	<b>Средний балл</b>
Квалификация преподавателей	9,80
Отношение персонала к ребенку, родителям (законным представителям)	9,76
Отношение преподавателей к ребенку, индивидуальный подход	9,80
Организация участия детей в мероприятиях (фестивалях, конкурсах, концертах, выставках и т.п.)	9,48
Обеспеченность учебными принадлежностями и материалами	9,17
Режим работы школы (расписание занятий)	9,26
Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей	9,54
Оснащение помещений мебелью, оборудованием, средствами обучения	9,41
Содержание здания школы, качество ремонта	9,20
Содержание прилегающей территории	9,21
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, успеваемости ребенка	9,60
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	9,34
Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)	9,71
Обеспечение безопасности детей	9,68

<sup>25</sup> Средняя арифметическая оценка рассчитывается на основании сложения результатов, полученных по всем показателям, и деления на их количество.

Расчетные оценки удовлетворенности потребителей / населения качеством оказываемых / выполняемых муниципальных услуг / работ<sup>26</sup> в учреждениях дополнительного образования в области искусства, по итогам проведенного социологического исследования:

- **«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»**, составляет – **94,58**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**, составляет – **91,81**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности»<sup>27</sup>**, составляет – **90,12**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)»<sup>28</sup>**, составляет – **95,38**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья»**, составляет – **91,67**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей

---

<sup>26</sup> «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = \frac{(1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)}{(УП + СУН + УО + СН + НУ)} \times 100, \text{ где}$$

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются.

<sup>27</sup> В учреждениях дополнительного образования в области искусства.

<sup>28</sup> Так же.



(населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

Оценки уровня удовлетворенности респондентов качеством организации муниципальных услуг и работ в сфере дополнительного образования в области искусства представлены в таблице 10.

*Таблица 10. Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных услуг и работ, по 10-балльной шкале*

	Средний балл
Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств	9,45
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	9,37
Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности	9,21
Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)	9,34
Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	9,21

## Заключение

Мониторинг мнений сургутян о ситуации в сфере культуры и туризма является достаточно важным направлением анализа комфортности проживания в городе. По итогам исследования отмечено полное подтверждение гипотез. Так, жители города Сургута удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ и услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма.

В отношении задач исследования были получены следующие данные:

- выявлен высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки;

- в сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев самый высокий уровень удовлетворенности отмечен в части предоставления муниципальной работы – «публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», который составил 88,2%<sup>29</sup>;

- самый высокий показатель уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг и работ в сфере организации культурного досуга, выявлен по таким услугам / работам, как: «показ (организация показа) концертов и концертных программ», «создание спектаклей» и «организация показа спектаклей»;

- самый высокий показатель уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг и работ в области искусства выявлен в отношении «реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»;

- основными мотивами, которыми руководствуются родители, отдавая своего ребенка на занятия в детские школы искусств, являются: всестороннее и творческое развитие ребенка и необходимость специализированной подготовки для возможного поступления в ССУЗ, ВУЗ;

- в отношении материальных затрат на получение предоставляемых музеями услуг выявлено, что равное количество участников опроса указали на «низкую» либо «умеренную» стоимость услуг;

- самой популярной у респондентов услугой, предоставляемой городскими библиотеками, является: «выдача книг на дом».

---

<sup>29</sup> Суммарный процент ответов респондентов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно».

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Таблицы линейных распределений в сфере библиотечного обслуживания населения, в %

<b>Отметьте ваш читательский стаж в библиотеке?</b>	
Менее года	15,8
От 1 года до 2-х лет	11,8
От 2-х до 5-ти лет	21,1
От 5-ти до 10 лет	22,4
От 10-ти до 20 лет	11,8
Свыше 20-ти лет	17,1
<b>Вы обычно посещаете библиотеку...</b>	
В первой половине дня	12,0
Во второй половине дня	16,0
В вечернее время	5,3
По-разному, когда есть время	65,3
Другое	1,3
<b>Чаще всего это происходит...</b>	
В рабочие дни	21,1
В выходные дни	14,5
По-разному, когда есть время	63,2
Другое	1,3
<b>Какие из библиотек города (пунктов выдачи) Вы посетили за последние 12 месяцев?</b>	
Центральную городскую библиотеку им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1);	57,9
Центральную детскую библиотеку (пр-д. Дружбы, 11а);	26,3
Городскую библиотеку №2 (ул. Ленина, 67/4);	9,2
Городскую библиотеку №3(ул. Дзержинского, 10);	5,3
Детскую библиотеку №4 (ул. Энтузиастов, 47);	7,9
Пункт выдачи городской библиотеки №5 (п. Юность, ул. Саянская, д. 11А);	2,6
Городскую библиотеку №11 (ул. Крылова, 6А);	6,6
Городскую библиотеку №15 (ул. Мира, 37/1);	13,2
Городскую библиотеку № 16 (пр. Комсомольский, 12);	10,5
Городскую библиотеку №21 (ул. Бажова, 17);	14,5
Пункт выдачи детской библиотеки №23 (ул. Чехова, 5/2, в здании МОУ СОШ №46);	0
Детскую библиотеку №25 (ул. Островского, 3);	9,2
Городскую библиотеку №30 (ул. Лермонтова,6/3).	5,3
Городскую библиотеку №5 (ул. Мира,35).	7,9
<b>На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?</b>	
Информационного центра	60,8
Центра встреч для общения граждан	1,4
Центра для организации досуга граждан	25,7
Центра для подготовки научной работы, обучения	8,1
Никакой (услуги библиотек в настоящее время не востребованы)	0
Другое	4,1
Затрудняюсь ответить	0
<b>Посещаете ли вы сайт централизованной библиотечной системы? И, если да, то, как часто?</b>	
Да, практически каждый день	3,9
Да, несколько раз в неделю	5,3
Да, как правило, 1 раз в неделю	9,2
Да, несколько раз в месяц	9,2
Да, несколько раз в год	13,2
Не посещаю	59,2

<b>Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете в первую очередь?</b>											
Новости											57,1
Электронный каталог											54,3
Е-библиотека											25,7
Личное мнение											14,3
Тифло-читатель											0
ЭКОстиль											0
Продление книг											28,6
Услуги оф-лайн											0
Визуальные выставки											5,7
Опросы / викторины / конкурсы											14,3
Другое											2,9
<b>Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по нижеперечисленным показателям</b>											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	з/о
Режим работы библиотек	0	0	1,4	1,4	0	0	5,8	2,9	18,8	65,2	4,3
Уровень комфортности пребывания в библиотеке (проветриваемость, освещённость, температурный режим и др.)	0	1,4	0	0	0	1,4	1,4	6,8	10,8	77,0	1,4
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	0	0	0	0	0	1,4	0	2,7	4,1	90,5	1,4
Информирование об услугах и ресурсах библиотеки, предстоящих мероприятиях	0	0	0	0	5,5	0	2,7	6,8	17,8	61,6	5,5
Разнообразие, и качество библиотечного фонда	0	0	0	0	0	1,4	5,4	9,5	12,2	71,6	0
Уровень материально-технического оснащения	0	0	0	1,4	1,4	1,4	4,2	4,2	19,4	63,9	4,2
<b>Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?</b>											
Выдача книг на дом											94,7
Посещение читального зала											40,0
Выдача периодических изданий на дом											34,7
Доступ к сети Интернет											21,3
Посещение выставок, творческих встреч и т.д.											22,7
Выдача CD, аудио, видеоматериалов на дом											12,0
Заказ книг и копий документов из других библиотек страны											2,7
Доступ к электронным каталогам											2,7
Доступ к полнотекстовым, - и справочно-правовым системам («ЛитРес», «EastView», «КонсультантПлюс», «Юрист» и др.)											2,7
Другое											0
<b>Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?</b>											
					<b>Хорошее</b>	<b>Удовлетворительное</b>	<b>Не удовлетворительное</b>				
Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина					78,9	8,8	1,8				

Центральная детская библиотека	21,4	23,8	21,4	33,3						
Городская библиотека №2	32,3	6,5	0	61,3						
Городская библиотека №3	29,0	3,2	0	67,7						
Детская библиотека №4	18,2	9,1	0	72,7						
Городская библиотека №11	24,2	9,1	0	66,7						
Городская библиотека №15	30,3	6,1	0	63,6						
Городская библиотека №16	34,4	6,3	0	59,4						
Городская библиотека №21	45,7	5,7	0	48,6						
Детская библиотека №25	27,0	10,8	0	62,2						
Городская библиотека №30	30,3	6,1	0	63,6						
Городская библиотека №5	37,0	7,4	0	55,6						
<b>Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?</b>										
Осведомлен в полной мере	27,4									
Имею общее представление	49,3									
Слабо осведомлен	15,1									
Не осведомлён (не имею представлений)	8,2									
Другое	0									
<b>Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?</b>										
Интернет-ресурсы	42,9									
Средства массовой информации (печатные издания, телевидение, радио и т.д.)	22,9									
Специализированные рекламные издания	7,1									
Друзья, знакомые	52,9									
Другое	8,6									
<b>Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством библиотечного обслуживания</b>										
	<b>Удовлетворен полностью</b>	<b>Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен</b>	<b>Удовлетворён относительно</b>	<b>Скорее не удовлетворен</b>	<b>Не удовлетворен</b>					
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (выдача книг на дом, в читальном зале, предоставление справочной и консультационной помощи, организация книжных выставок и т.д.)	84,1	11,1	1,6	1,6	0					
<b>Оценка по 10-балльной шкале качества библиотечного обслуживания</b>										
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (выдача книг на дом, в читальном зале, предоставление справочной и консультационной помощи, организация книжных выставок и т.д.)	0	0	0	2,0	2,0	0	3,9	9,8	27,5	54,9
<b>Ваш пол</b>										
Мужской					24,7					
Женский					75,3					
<b>Ваш возраст</b>										
18-24 (лет)					14,7					
25-34 (лет)					24,0					
35-44 (лет)					21,3					

45-54 (лет)	18,7
55 и старше	21,3
<b>Образование</b>	
Неполное общее среднее	4,0
Полное общее среднее	5,3
Среднее специальное	20,0
Незаконченное высшее	6,7
Высшее	64,0
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>	
Строительство	2,7
Транспорт	2,7
Связь, коммунальное хозяйство	4,1
Государственное, муниципальное управление	2,7
Культура, наука, образование, здравоохранение	31,1
Сфера услуг, торговля	8,1
СМИ	1,4
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,4
Нефтедобыча, переработка, геология	8,1
Энергетика	1,4
Газодобыча, транспортировка газа	1,4
Сельское, лесное хозяйство	0
Временно без работы, безработный	4,1
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	5,4
Студент, учащийся	6,8
Пенсионер	16,2
Другое	2,7
<b>Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?</b>	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	13,3
Живем хорошо, без особых материальных проблем	42,7
Живем средне	37,3
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	5,3
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	0
Затрудняюсь ответить	1,3

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Таблицы линейных распределений в сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев, в %

<b>Как часто Вы посещаете музеи?</b>											
В первый раз	45,5										
Один раз в месяц	6,1										
Один раз в год	18,2										
3-4 раза в год	24,2										
Другое	6,1										
<b>Отметьте причины вашего посещения музея:</b>											
Всегда хотел побывать	23,9										
Привел детей	13,4										
Люблю музеи	19,4										
Интересуюсь историей	22,4										
Проходил мимо	10,4										
Знакомство с достопримечательностями	25,4										
Посещение мероприятия	23,9										
Другое	3,0										
<b>Музеи для Вас – это...</b>											
Место, где можно узнать много интересного (об истории, искусстве и т.д.)	88,1										
Место, где можно отдохнуть от суеты	13,4										
Место встреч, общения	10,4										
Место научной работы	1,5										
Любимое место досуга	4,5										
Другое	1,5										
Затрудняюсь ответить	7,5										
<b>Посещали ли Вы, за последние 12 месяцев, официальный сайт музеев?</b>											
Да	37,3										
Нет	62,7										
<b>Как бы Вы оценили следующие параметры сайта:</b>											
	<b>Отлично</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Плохо</b>	<b>Очень плохо</b>						
Удобство использования	69,2	26,9	3,8	0	0						
Информативность	73,1	19,2	7,7	0	0						
Актуальность информации	72,0	24,0	4,0	0	0						
Качество дизайна и наглядной информации	76,9	23,1	0	0	0						
<b>Оцените, пожалуйста, качество оказания муниципальной услуги по нижеперечисленным показателям</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>3 \ o</b>
Разнообразие и качество экспозиций	0	0	0	3,0	1,5	6,0	3,0	11,9	22,4	50,7	1,5

Информирование о предстоящих мероприятиях	0	0	1,6	4,7	1,6	1,6	3,1	7,8	18,8	46,9	14,1
Уровень материально-технического оснащения	0	0	1,5	0	3,5	0	4,5	13,4	20,9	56,7	1,5
Уровень комфортности пребывания в учреждении	0	0	1,5	0	1,5	0	1,5	3,0	25,4	67,2	0
Режим учреждения	0	0	0	0	0	3,2	3,2	3,2	17,5	69,8	3,2
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	0	0	0	0	0	1,5	0	1,5	9,0	88,1	0
<b>Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города?</b>											
Осведомлен в полной мере											19,4
Имею общее представление											49,3
Слабо осведомлен											20,9
Не осведомлён (не имею представлений)											6,0
Другое											0
Затрудняюсь ответить											4,5
<b>Из каких источников Вы узнали о предоставляемых музеями услугах?</b>											
Интернет-ресурсы											47,8
Средства массовой информации (печатные издания, телевидение, радио и т.д.)											25,4
Специализированные рекламные издания											9,0
Друзья, знакомые											35,8
Другое											3,0
<b>Устраивает ли Вас режим работы музеев?</b>											
Устраивает											93,9
Не устраивает											3,0
Затрудняюсь ответить											3,0
<b>Как Вы оцениваете материальные затраты на получение предоставляемых музеями услуг?</b>											
Стоимость услуг низкая (не ощутима для моего бюджета)											47,8
Стоимость услуг умеренная (ощутима, но не обременительна для моего бюджета)											49,3
Стоимость услуг высокая (обременительна для моего бюджета)											0
Затрудняюсь ответить											3,0
<b>Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством предоставления услуг и работ муниципальными музеями города?:</b>											
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить					
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)	58,0	12,0	14,0	4,0	0	12,0					



Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	40,0	22,0	8,0	2,0	0	28,0					
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)	58,8	19,6	9,8	3,9	0	7,8					
Осуществление экскурсионного обслуживания	58,8	13,7	9,8	2,0	0	15,7					
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)	23,4	2,1	12,8	2,1	0	59,6					
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)	25,5	6,4	12,8	2,1	0	53,2					
<b>Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством предоставления услуг и работ муниципальными музеями города?</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>з/о</b>
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)	0	0	0	3,2	9,7	3,2	0	16,1	19,4	48,4	0
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	0	0	0	0	4,3	8,7	4,3	13,0	21,7	47,8	0
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)	0	0	0	0	7,1	3,6	7,1	17,9	14,3	50,0	0
Осуществление экскурсионного обслуживания	0	0	4,0	0	0	8,0	0	4,0	24,0	60,0	0
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)	0	0	0	5,9	5,9	5,9	17,6	5,9	5,9	52,9	0
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)	0	0	0	5,3	5,3	0	15,8	5,3	26,3	42,1	0
<b>Готовы ли вы рекомендовать своим друзьям и знакомым посещение музея?</b>											
Да										97,0	
Нет										1,5	
Затрудняюсь ответить										1,5	
<b>Что бы вы хотели приобрести в музее?</b>											
Книги, издания										31,8	
Сувениры										40,9	
Фотографии										9,1	
Другое										0	
Ничего не хотел бы приобретать. Музеи созданы не для торговли										15,2	
Затрудняюсь ответить										3,0	
<b>Ваш пол:</b>											
Мужской										38,5	
Женский										61,5	
<b>Ваш возраст:</b>											
18-24 (лет)										9,1	
25-34 (лет)										28,8	
35-44 (лет)										28,8	
45-54 (лет)										15,2	
55 и старше										18,2	
<b>Образование</b>											
Неполное общее среднее										3,0	
Полное общее среднее										9,0	

Среднее специальное	23,9
Незаконченное высшее	6,0
Высшее	58,2
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>	
Строительство	9,0
Транспорт	9,0
Связь, коммунальное хозяйство	3,0
Государственное, муниципальное управление	4,5
Культура, наука, образование, здравоохранение	20,9
Сфера услуг, торговля	9,0
СМИ	0
Военнослужащие, правоохранительные органы	0
Нефтедобыча, переработка, геология	7,5
Энергетика	6,0
Газодобыча, транспортировка газа	1,5
Сельское, лесное хозяйство	1,5
Временно без работы, безработный	1,5
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	1,5
Студент, учащийся	7,5
Пенсионер	13,4
Другое	4,5
<b>Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?</b>	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	7,7
Живем хорошо, без особых материальных проблем	46,2
Живем средне	40,0
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	1,5
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	0
Затрудняюсь ответить	4,6

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

### Таблицы линейных распределений в сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры, в %

<b>Скажите, как часто вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?</b>	
Часто	28,4
Время от времени	47,2
Редко	24,5
<b>На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?</b>	
Организации культурного досуга детей, подростков	55,2
Предоставления возможности заинтересованным людям заниматься художественной самодеятельностью	21,3
Воспитания, приобщения к культурному межличностному общению	31,7
Развития творческих способностей граждан	21,3
Развития способностей к эстетическому восприятию	17,4
Обеспечения наличия мест культурных развлечений для населения	22,2
Обеспечения доступа к лучшим образцам мировой музыкальной культуры	10,4
Другое	1,7
Затрудняюсь ответить	0,4
<b>Как Вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в городских учреждениях культуры?</b>	
Афиша, баннер, реклама, листовки	50,4
Газеты, журналы	9,1
Сайт учреждения	28,3
Другие Интернет-ресурсы	33,0
Телевидение	16,5
Радио	7,0
Друзья, знакомые	28,3
Другое	3,9
<b>Каким, по Вашему мнению, должно быть хорошее культурно-досуговое мероприятие?</b>	
В нем должно принимать участие большое количество людей	18,8
Мероприятие должно быть бесплатным	32,8
Должны быть созданы комфортные условия для зрителей и участников	55,9
Мероприятие должно быть патриотическим, выполнять воспитательные функции	22,3
Мероприятия должны быть современными, актуальными	48,0
Оно должно проходить в выходные, праздничные дни	28,4
Хорошее мероприятие не может быть бесплатным	10,9
Безопасным	24,5
Другое	1,7
<b>Как, по Вашему мнению, изменилось качество культурно-досуговой жизни города за последние 12 месяцев?</b>	
Стало заметно лучше	28,8
Думаю немного улучшилось, но не существенно	26,2
В целом ничего не изменилось	30,6
Стало заметно хуже, раньше было намного лучше	3,1
Затрудняюсь ответить	11,4
<b>Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?</b>	

Осведомлен в полной мере							22,0				
Имею общее представление о проводимых мероприятиях							48,5				
Слабо осведомлен							25,1				
Не осведомлён (не имею представлений)							4,0				
Другое							0				
Затрудняюсь ответить							0,4				
<b>Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных услуг и работ:</b>											
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить					
Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)	52,6	31,6	5,3	5,3	5,3	0					
Показ (организация показа) концертов и концертных программ	54,5	27,3	13,6	0	0	4,5					
Создание концертов и концертных программ	42,9	33,3	14,3	0	4,8	4,8					
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	35,6	37,2	18,1	3,2	1,1	4,8					
Организация показа концертов и концертных программ	37,5	36,9	16,9	1,9	0,6	6,3					
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	38,4	26,0	8,2	1,4	1,4	24,7					
Экологическое просвещение населения	33,3	22,2	5,6	5,6	0	33,3					
Создание спектаклей	45,0	40,0	10,0	0	5,0	0					
Осуществление экскурсионного обслуживания	51,4	14,3	8,6	2,9	0	22,9					
Организация показа спектаклей	50,0	30,0	15,0	5,0	0	0					
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	10,5	31,6	10,5	0	5,3	42,1					
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	20,0	25,0	15,0	0	0	40,0					
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (творческих)	33,3	33,3	14,3	4,8	0	14,3					
<b>Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных услуг и работ:</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>з/о</b>
Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)	0	0	0	0	7,1	7,1	21,4	50,0	14,3	0	0
Показ (организация показа) концертов и концертных программ	0	0	0	0	0	0	6,7	40,0	20,0	33,3	0
Создание концертов и концертных программ	7,1	0	0	0	0	0	14,3	21,4	28,6	28,6	0

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	0	0	0	1,4	6,8	8,2	15,0	22,4	21,8	24,5	0
Организация показа концертов и концертных программ	0	0	0,8	3,1	4,6	4,6	13,1	22,3	26,2	25,4	0
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	1,7	0	0	5,1	6,8	6,8	5,1	11,9	35,6	27,1	0
Экологическое просвещение населения	0	0	5,9	0	11,8	5,9	0	23,5	23,5	29,4	0
Создание спектаклей	0	0	0	0	21,4	28,6	21,4	14,3	14,3	0	0
Осуществление экскурсионного обслуживания	3,3	0	0	0	10,0	3,3	6,7	10,0	20,0	46,7	0
Организация показа спектаклей	0	0	0	0	57,1	14,3	14,3	0	7,1	7,1	0
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	16,7	0	0	0	16,7	0	0	50,0	16,7	0	0
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	0	0	0	0	0	14,3	0	28,6	14,3	42,9	0
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (творческих)	0	0	0	0	0	0	7,7	23,1	23,1	38,5	7,7
<b>Оцените, пожалуйста, качество организации культурного досуга</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>з/о</b>
Режим работы учреждения	0	0	0	0	3,0	4,0	8,6	11,6	19,2	42,9	10,6
Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, спектаклях, концертах, концертных программ (в том	0	0,9	2,3	2,7	5,0	7,2	14,0	21,2	14,9	28,8	3,2

числе телефонные консультации)												
Соответствие основных пунктов заявленной программы его фактическому содержанию	0	0	0,4	0,4	4,9	7,1	6,7	11,6	26,2	34,2	8,4	
Обеспечение безопасности при проведении мероприятий (пожарная безопасность, охрана)	0	0,4	0,4	1,3	4,4	5,8	8,0	12,0	16,4	33,8	17,3	
Комфортность пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещения и т.д.)	0	0	1,3	3,1	4,9	10,2	12,9	16,0	15,6	28,4	7,6	
Квалификация персонала и культура обслуживания	0	0,4	0,4	0,9	3,6	3,6	7,1	17,4	15,6	42,9	8,0	
Расписание занятий клубных формирований	0	0	1,7	0	0	5,1	5,1	18,6	25,4	37,3	6,8	
Информирование о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях и иных мероприятиях), в том числе телефонные консультации	0	1,7	1,7	5,0	3,3	3,3	13,3	6,7	30,0	26,7	8,3	
Создание условий для занятий	0	1,7	0	3,4	8,6	6,9	12,1	8,6	17,2	32,8	8,6	
<b>Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?</b>												
до 1000 руб.										36,3		
от 1001 до 2000 руб.										20,4		
от 2001 до 4000 руб.										14,6		
от 4001 до 6000 руб.										5,3		
свыше 6000 руб.										8,4		
Нисколько										9,7		
Другое										0,9		
Затрудняюсь ответить										4,4		
<b>Ваш пол:</b>												
Мужской										39,6		
Женский										60,4		
<b>Ваш возраст:</b>												

18-24 (лет)	22,1
25-34 (лет)	29,2
35-44 (лет)	26,5
45-54 (лет)	15,9
55 и старше	6,2
<b>Образование</b>	
Неполное общее среднее	4,0
Полное общее среднее	6,2
Среднее специальное	17,6
Незаконченное высшее	22,9
Высшее	49,3
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>	
Строительство	4,4
Транспорт	5,8
Связь, коммунальное хозяйство	4,0
Государственное, муниципальное управление	5,8
Культура, наука, образование, здравоохранение	21,7
Сфера услуг, торговля	9,3
СМИ	3,5
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,8
Нефтедобыча, переработка, геология	9,3
Энергетика	4,0
Газодобыча, транспортировка газа	2,2
Сельское, лесное хозяйство	0,4
Временно без работы, безработный	1,8
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	6,6
Студент, учащийся	12,4
Пенсионер	4,9
Другое	2,2
<b>Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?</b>	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	12,1
Живем хорошо, без особых материальных проблем	39,5
Живем средне	39,5
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	4,9
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	0,4
Затрудняюсь ответить	3,6

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### Таблицы линейных распределений в сфере дополнительного образования детей в детских школах искусств, в %

<b>С какой целью Вы водите своего ребёнка (детей) на занятия</b>	
Для того чтобы организовать досуг ребенка	20,4
Для развития творческих способностей ребенка	70,7
Для получения специализированной подготовки (дизайнер, художник, музыкант и т.п.) и возможного поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ	40,9
Для того чтобы ребенок имел успех, популярность (участие в концертах или выставках, в конкурсах и т.п.)	13,3
Для всестороннего развития ребенка	46,7
По желанию и просьбе ребёнка	29,3
Это сейчас модно, престижно	0,9
Другое	0
Затрудняюсь ответить	0
<b>Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?</b>	
Высококвалифицированный педагогический состав	76,4
Удобство расположения, близость к месту проживания	48,9
Учреждение посещают друзья (одноклассники) ребенка	11,6
Не смогли попасть в другое учреждение	0,9
Другое	5,3
Затрудняюсь ответить	0,9
<b>Оцените уровень интереса Вашего ребенка к программам дополнительного образования</b>	
Ребенок всегда с удовольствием посещает занятия	79,6
Временами интерес ребенка к занятиям снижается	19,1
Часто приходится уговаривать ребенка посещать занятия	0,9
Другое	0
Затрудняюсь ответить	0,4
<b>Как, по Вашему мнению, влияет посещение ребенка учреждений дополнительного образования на его успеваемость в школе?</b>	
Влияет позитивно (повышается школьная успеваемость)	51,8
Влияет скорее позитивно, чем негативно	34,8
Никак не влияет	11,6
Влияет скорее негативно, чем позитивно	0,9
Негативно влияет (снижение школьной успеваемости)	0,4
Затрудняюсь ответить	0,4
<b>Отметьте наименование дополнительных программ, по которым занимается Ваш ребенок:</b>	
<i>Дополнительные предпрофессиональные образовательные программы</i>	
Народные инструменты	16,8
Живопись	22,0
Декоративно-прикладное творчество	9,4
Духовые ударные инструменты	3,7
Фортепиано	20,9
Хоровое пение	11,0
Хореографическое творчество	14,7
Дизайн	2,1
Струнно-смычковые инструменты	8,4
Искусство театра	5,4



<i>Дополнительные общеразвивающие образовательные программы</i>											
Основы хореографического искусства, 3 года											8,3
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (хореография)											3,7
Хореографическое искусство, 7 лет											22,9
Муз. исполнительство, 5 лет											4,6
Муз. исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение), 7 лет											33,9
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (художники)											3,7
Основы изобразительного творчества, 4 года											2,8
Театральное искусство, 7 лет											0
Основы театрального творчества, 4 года											0,9
Изобразительное искусство, 7 лет											4,6
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (музыканты)											0,9
Хоровое пение - академическое, 7 лет											6,4
Хоровое пение – академическое, 5 лет											0,9
Основы музыкального исполнительства											7,3
Муз. Исполнительство. Инструментальные виды музыкального искусства и сольное пение, 5 лет											0,9
Фольклорное пение											1,8
Фольклорное искусство, 5 лет											0
Творческое развитие детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)											0,9
Изобразительное искусство, 4 года											3,7
<b>Знакомы ли Вы с программой, по которой занимается Ваш ребенок в объединении дополнительного образования?</b>											
Да, знаком (а)											81,1
Кое-что слышал (а)											15,3
Нет, не знаком (а)											3,6
<b>Насколько Вы осведомлены о муниципальных услугах по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья?</b>											
Осведомлен в полной мере											36,9
Имею общее представление											47,7
Слабо осведомлен											10,8
Не осведомлён (не имею представлений)											4,1
Другое											0
Затрудняюсь ответить											0,5
<b>Оцените, пожалуйста, качество предоставления дополнительного образования по нижеперечисленным показателям</b>											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	з/о
Квалификация преподавателей	0	0	0	0	0	0	0,4	4,5	9,8	83,5	1,8
Отношение персонала к ребенку, родителям (законным представителям)	0	0	0	0	0,4	0	1,3	2,7	12,5	82,6	0,4
Отношение преподавателей к ребенку, индивидуальный подход	0	0	0	0	0	0	1,4	3,2	9,0	85,5	0,9
Организация участия детей в	0	0	0	0,4	1,8	0,4	1,8	8,4	15,6	70,7	0,9

мероприятиях (фестивалях, конкурсах, концертах, выставках и т.п.)												
Обеспеченность учебными принадлежностями и материалами	0,9	0	0	1,3	4,0	1,3	4,5	8,0	10,3	67,0	2,7	
Режим работы школы (расписание занятий)	0	0,9	0,9	1,3	1,8	1,3	3,1	6,3	16,5	67,4	0,4	
Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей	0	0	0	0,4	1,3	1,8	1,3	4,5	14,3	71,9	4,5	
Оснащение помещений мебелью, оборудованием, средствами обучения	0	0	0	0,9	2,2	1,3	2,2	6,3	15,7	68,6	2,7	
Содержание здания школы, качество ремонта	0	0	2,7	0,9	3,1	1,3	0,4	8,5	16,1	66,4	0,4	
Содержание прилегающей территории	0	0,4	2,2	0,9	2,7	1,8	2,2	6,3	12,9	68,8	1,8	
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, успеваемости ребенка	0	0	0	0	1,3	0	1,3	5,8	16,9	73,3	1,3	
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	0,4	0	0,9	0	2,2	2,2	1,8	5,4	14,3	65,0	7,6	
Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)	0	0	0	0	0,5	0,5	0,5	5,4	11,7	79,3	2,3	
Обеспечение безопасности детей	0	0	0	0	1,3	0,4	0,4	4,0	12,6	76,7	4,5	
<b>Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных услуг:</b>												

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить					
Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств	80,5	11,5	2,3	1,1	0	4,6					
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	70,2	16,0	2,3	1,5	0,8	9,2					
Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности	71,2	16,5	4,7	1,8	1,2	4,7					
Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)	70,7	16,0	0	0	0	13,3					
Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	36,6	7,0	1,4	1,4	0	53,5					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>з/о</b>
Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств	0	0	0	0	0,6	1,8	0,6	9,6	24,0	63,5	0
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	0	0	0	0	1,6	2,5	2,5	7,4	23,0	63,1	0
Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности	0,6	0	0,6	0,6	1,2	1,2	4,8	9,7	21,2	60,0	0
Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)	0	0	0	0	0	3,1	1,6	7,8	32,8	54,7	0
Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	0	0	0	0	4,8	2,4	2,4	4,8	28,6	57,1	0

<b>Ваш пол:</b>	
Мужской	18,0
Женский	82,0
<b>Ваш возраст:</b>	
18-24 (лет)	0
25-34 (лет)	21,8
35-44 (лет)	56,4
45-54 (лет)	16,9
55 и старше	4,9
<b>Образование</b>	
Неполное общее среднее	0,5
Полное общее среднее	3,7
Среднее специальное	13,4
Незаконченное высшее	6,5
Высшее	76,0
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>	
Строительство	6,7
Транспорт	6,2
Связь, коммунальное хозяйство	3,6
Государственное, муниципальное управление	7,6
Культура, наука, образование, здравоохранение	29,8
Сфера услуг, торговля	10,2
СМИ	0
Военнослужащие, правоохранительные органы	2,7
Нефтедобыча, переработка, геология	8,9
Энергетика	4,0
Газодобыча, транспортировка газа	5,8
Сельское, лесное хозяйство	0
Временно без работы, безработный	1,3
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	8,4
Студент, учащийся	0
Пенсионер	2,7
Другое	2,2
<b>Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?</b>	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	13,6
Живем хорошо, без особых материальных проблем	51,4
Живем средне	33,6
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	0,5
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	0
Затрудняюсь ответить	0,9

Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Количество повторений (схожие ответы)
<i>В сфере библиотечного обслуживания населения</i>		
<b>На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?</b>		
324	Информация, досуг, обучение	1
<b>Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете в первую очередь?</b>		
309	Краеведение	1
335	Акции	1
<b>Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?</b>		
365	От библиотекарей	1
335	По необходимости	1
<b>Как Вы считаете, что может способствовать улучшению библиотечного обслуживания в городе?</b>		
361	Специализированные помещения	1
363,324,331	Современное обновление и поступление в фонд новых изданий и информирование о них читателей	3
364	Подобные опросы населения (читателей)	1
367	Проведение мероприятий с привлечением интересных людей (для живого общения)	1
371,374,354,319	Затрудняюсь ответить	4
375,356	Больше библиотек	2
376	Новые здания	1
344,353	Все устраивает	2
345	Влияние дедушек и бабушек на развитие внуков посредством книги	1
347	Качество фондов. Не все новинки должны поступать в фонды библиотеки	1
348	Телевидение и радиореклама, рекламные щиты (лозунги и призывы к чтению)	1
355	Больше информации	1
359	Увеличение количества подростковой литературы	1
302	Поступление современных изданий исторических и фантастических	1
308	Поступление современной литературы. Коммуникабельность библиотекаря. Современная мебель.	1
309	Подключение дополнительных баз данных, библиотека имени Б.И. Ельцина и др.	1
310	Выход библиотеки на другие площадки	1
312	Больше читабельных мест	1
313	Конкурс «Мы читаем» с детским садом	1

314,321	Повышение квалификации	2
315	Государственная поддержка	1
316,326	Финансирование	2
328	Более плотное взаимодействие с молодежью и создание условий для пребывания подростков в стенах библиотек	1
335	Интеллект	1
337	Больше мероприятий, информации о возможностях библиотечной системы	1
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>		
358	Не работаю	1
335	ИП	1
<i>В сфере обеспечение населения услугами муниципальных музеев</i>		
<b>Как часто Вы посещаете музей?</b>		
540	По возможности	1
543	2 раза в год	1
552	1 раз в пять лет	1
571	Когда приезжаю в город Сургут	1
<b>2. Отметьте причины вашего посещения музея</b>		
551	Заинтересовалась выставкой «Карикату-Рум»	
<b>8. Из каких источников Вы узнали о предоставляемых музеями услугах?</b>		
494	Родственники	1
<b>9. Устраивает ли Вас режим работы музеев?</b>		
539	Не устраивает	1
<b>14. Ваши предложения по вопросам работы музеев города</b>		
540	Доволен работой музеев, так держать	1
541	Решить вопрос с парковкой	1
563	Построить новое здание	1
567,568	Нет вопросов и предложений	2
569	Работайте	1
476	Меня все устраивает	1
485	Работать круглосуточно, хотя бы несколько дней в месяц	1
508	Развиваться дальше	1
<b>18. В какой сфере Вы работаете?</b>		
538	Сфера финансов	1
543	Работа с населением	1
494	Туристический бизнес	1
<i>В сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры</i>		
<b>2. На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?</b>		
228,232,233	Культурный досуг	1
<b>3. Как Вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в городских учреждениях культуры?</b>		
18,34	Руководитель коллектива (ансамбля)	2
23,28	От ребенка	2
4	Занимаемся тут	1
227	Социальные сети	1
<b>4. Каким, по Вашему мнению, должно быть хорошее культурно-досуговое мероприятие?</b>		
17	Интересным	1

<b>9. Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?</b>		
73,74	До 500 руб.	2
228	Больше мероприятий для молодежи	1
<b>10. Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры</b>		
37	Давно пора снести ДК «Строитель»	1
36,64	Расширение площадей	2
32,48,406	Больше мероприятий	3
16,36,64	Проведение ремонта	3
12	Больше мероприятий для средней возрастной группы	1
9	Снизить стоимость, особенно когда приезжают иногородние артисты. При такой стоимости семейное посещение нереально	1
2	Проведение тематических мероприятий (История ХМАО, правила дорожного движения, здоровый образ жизни)	1
60,65	Наличие своей театральной площадки	2
46	Побольше спектаклей	1
42,44	Сделать бесплатным	2
230	Сделать рекламу на телевидении	1
236	Размещение на экранах города о крупных и значимых мероприятиях	1
242	Проводить больше современных, актуальных на сегодняшний день, мероприятий для различной возрастной группы	1
243	Больше привлекать детей и молодежь в проведение мероприятий	1
245	Чаще привозить выставки из столичных городов	1
247	Организовать кафе	1
475,532	Больше детских мероприятий	2
365,372,376,387	Сделать больше лавочек и билеты подешевле	4
366	Затрудняюсь ответить	1
367,422	Больше информации о проведении мероприятий для организаций города	2
368,391	Новые аттракционы	2
374	Организовывать мастер-классы	1
414	Свободный доступ на мероприятия	1
415	Бесплатный вход на территорию	1
421	Доступ к интернету	1
520	Больше концертов симфонического оркестра и знаменитых произведений	1
522	Больше мероприятий для пенсионеров	1
<b>14. В какой сфере Вы работаете?</b>		
30	Производство	1
363	Спорт	1
412	Благотворительность	1
<i>В сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры</i>		
<b>2. Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?</b>		
266,196	Данное учреждение посещал старший ребенок	2

272,216	По совету знакомых	2
149,192	Более профессиональное обучение, специализированная подготовка ребенка	2
101	Талант	1
145	Очень хотелось чтобы ребенок учился в музыкальной школе	1
176	Это самая лучшая школа города Сургута	1
159	Развитие творческих способностей	1
158	Желание ребенка	1
286	Я работаю в данном учреждении	1
199	Совет профессионалов	1
<b>10. Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей.</b>		
266,268,586,109,108,107,94,95,85,84,126,127,129,130,133,144,170,194,176	Все устраивает	19
134,146,181	Очень нужен буфет	3
192,193,214	Необходимо полноценное здание школы в черте города	3
159,178	Сделать занятия для второй смены с 15-00	2
286	Выделить средства из бюджета города для обновления материально-технической базы	1
271	Обновить костюмы для хоровода	1
163	Больше выставок, работ детей, продвижение детей в культурной сфере общества	1
574	Открыть стоянку для транспорта в часы работы ДШИ	1
575	Оснащение дополнительными инструментами	1
287	Просьба выдать пропуск на въезд личного авто на территорию ДШИ, очень неудобно оградил территорию, даже для преподавателей ничего не сделали	1
113	Увеличить длительность занятий по специальности	1
109	Оставаться на том же высоком уровне	1
105	Всем педагогам здоровья, терпения и хороших учеников	1
99	Почаще проводить конкурсы, концерты в ДШИ №2	1
86	Сотрудничество с библиотечной системой	1
83	Чаще бывать в музеях, на выставках	1
82	Выезды в другие города	1
119	Желательно согласовывать сроки каникул в ДШИ и СОШ	1
132	Ввести электронный дневник, выкладывать методички на сайт	1
141	Пересмотреть расписание еженедельного сводного хора. В субботу в 18:00 неудобно и поздно	1
142	Меня и мою семью все устраивает, но хотелось бы, чтобы у школы появилось новое здание, отвечающее всем современным требованиям	1
143	Нет собственного концертного зала	1
145	Поскорее переехать в собственное здание: современное, красивое, с большим концертным залом	1
173	Достойная оплата труда педагогам	1
158	Больше проводить конкурсы, олимпиады и т.д.	1



153	Мотивировать детей для участия в конкурсах и олимпиадах	1
152	Увеличить площадь, поменять время для учебного процесса	1
151	Обеспечить комфортную температуру в помещении в зимнее время (очень холодно)	1
151	Проводить физкульт-минутки, дети много времени проводят в сидячем положении	1
149	Организация внутренних конкурсов среди учащихся	1
196	Организовать школьный автобус для детей 1 и 2 смены	1
189	Занятия современным танцем	1
<b>14. В какой сфере Вы работаете?</b>		
260	Информационные технологии	1
285	Юриспруденция	1
583	ИП	1
143	Социальное обслуживание населения	1
194	Городское хозяйство	1