



Наш город
Сургут

**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:

О.В. Семенова – директор МКУ «Наш город»

Составители:

Т.В. Кененов – эксперт отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

Р.Р. Валиева – начальник отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

Сургут, 2018 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».....	19
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».....	27
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».....	35
Заключение	42
Приложение 1. Таблицы линейных распределений опроса в сфере библиотечного обслуживания населения	43
Приложение 2. Таблицы линейных распределений опроса в сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев	47
Приложение 3. Таблицы линейных распределений опроса в сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры	49
Приложение 4. Таблицы линейных распределений опроса в сфере дополнительного образования детей в детских школах искусств	53
Приложение 5. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	57

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвященное определению уровня удовлетворенности жителей качеством муниципальных услуг/работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 15.02.2018 № 225 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2018 год» (с изменениями) комитетом культуры и туризма Администрации города и муниципальным казенным учреждением «Наш город».

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 – 2018 гг.

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

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/услуг, 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=595). Из них 6,5% респондентов – непосредственные потребители муниципальных услуг и работ в сфере библиотечного обслуживания населения, 12,4% – в сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев, 41,8% – в части организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры и 39,3% респондентов – участники опроса 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
1. Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ выборки исследования	январь – февраль 2018
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	февраль 2018

2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей муниципальных услуг и работ в сфере культуры и туризма	апрель – август 2018
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	сентябрь – октябрь 2018
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	октябрь – ноябрь 2018
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	декабрь 2018

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 595 респондентов разных возрастных категорий (рис. 1).

Из них 75,6% опрошенных женского пола и 24,4% мужского. Учитывая отсутствие предъявляемых требований к гендерному и возрастному составу респондентов, половозрастная характеристика анкетированных распределилась следующим образом (рис. 2).

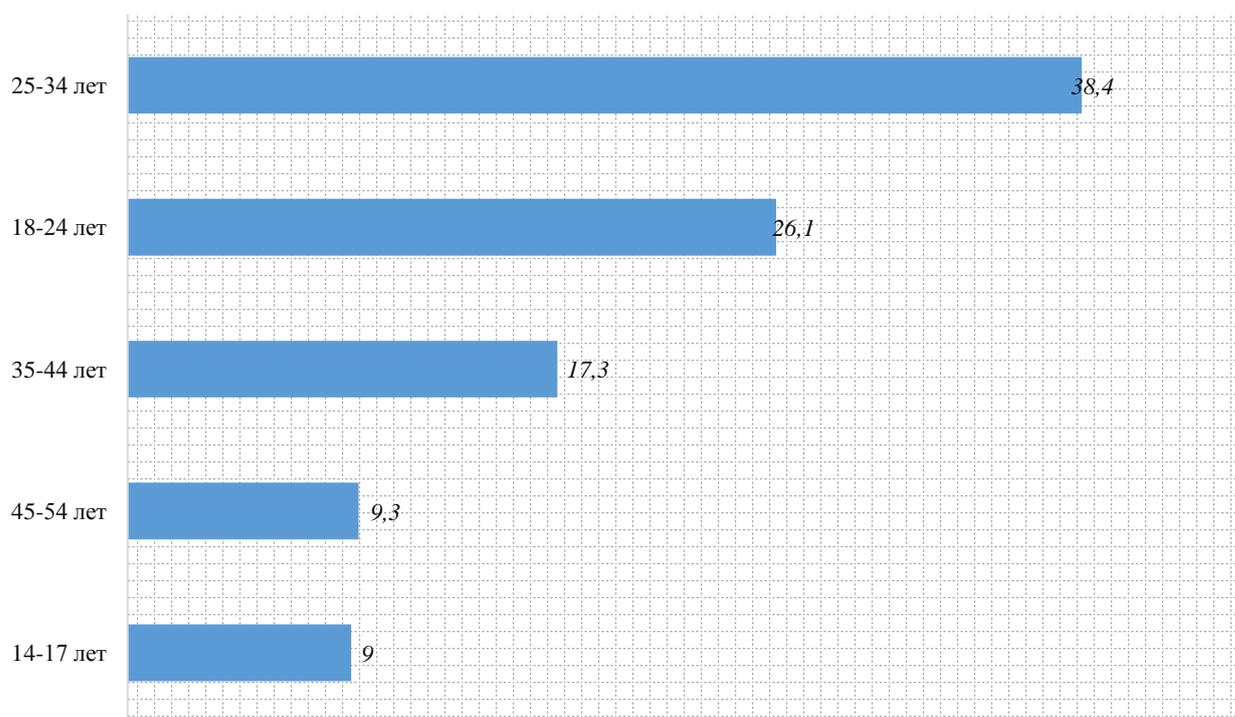


Рис. 1. Ваш возраст, %

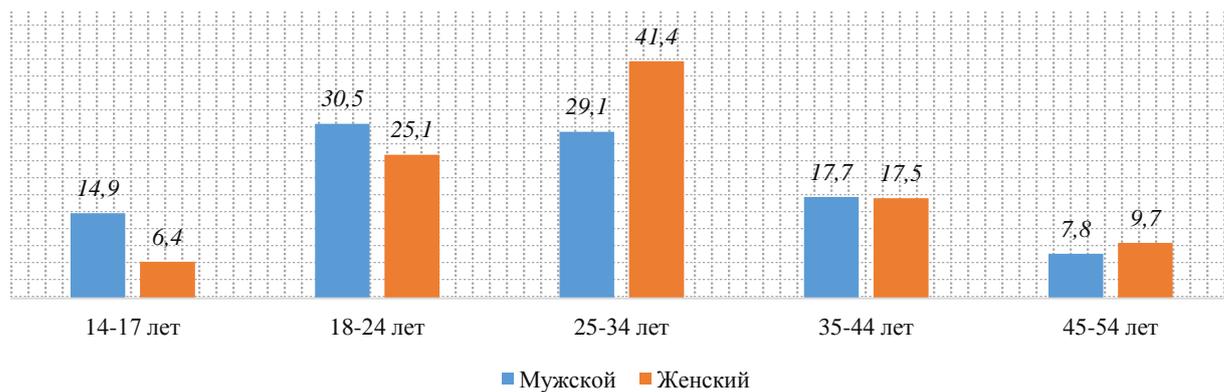


Рис. 2. Половозрастная характеристика участников исследования, %

Основными сферами занятости респондентов являются бюджетная сфера (культура, наука, образование, здравоохранение) и сфера государственной и муниципальной службы – 20,3%. В сфере обслуживания (сфера услуг, торговля) работают 9,6% респондентов, и 8,8% опрошенных трудятся в области нефтедобычи, переработки и геологии. В меньшей степени в выборку исследования попали студенты, учащиеся (1,4%) и временно безработные граждане (1%) (рис. 3).



Рис. 3. В какой сфере Вы работаете?, %

Как и предполагалось, большая часть опрошенных имеют высшее профессиональное образование (63,8%). Далее следуют респонденты со средним специальным образованием (24,7), и в меньшинстве представлены люди со средним образованием (11,5%) (рис. 4).

Затем респондентам было предложено оценить материальное благосостояние своей семьи. Среди участников опроса в большей степени представлены респонденты с хорошим и средним (соответствуют ответам: «живем средне» и «живем хорошо, без особых материальных проблем») материальным достатком (84%)¹. 7,4% и 1,2% опрошенных указали на трудное и очень сложное (соответствует ответу «живем очень бедно, еле сводим концы с концами») материальное положение. А 5,8% респондентов из числа опрошенных считают, что живут очень хорошо и всем обеспечены (рис. 5).

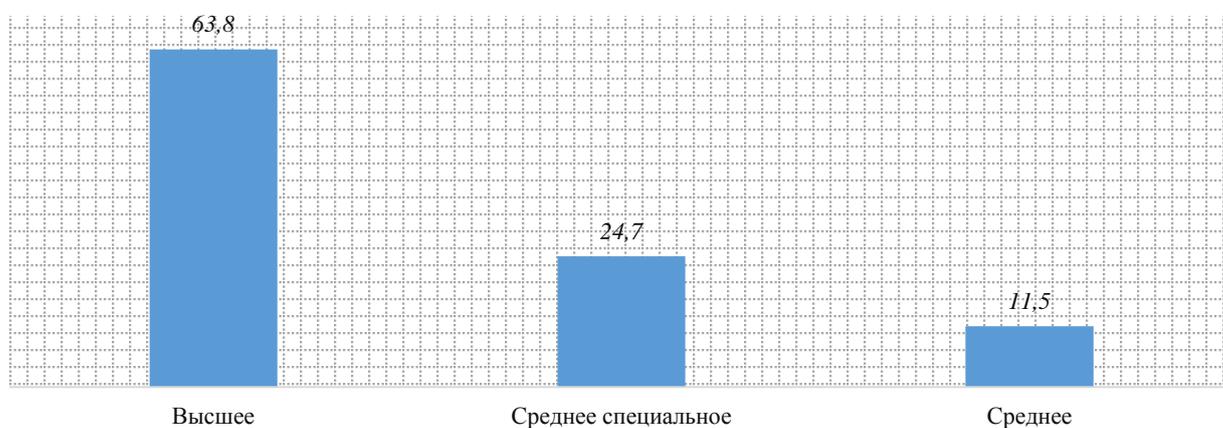


Рис. 4. Ваше образование, %

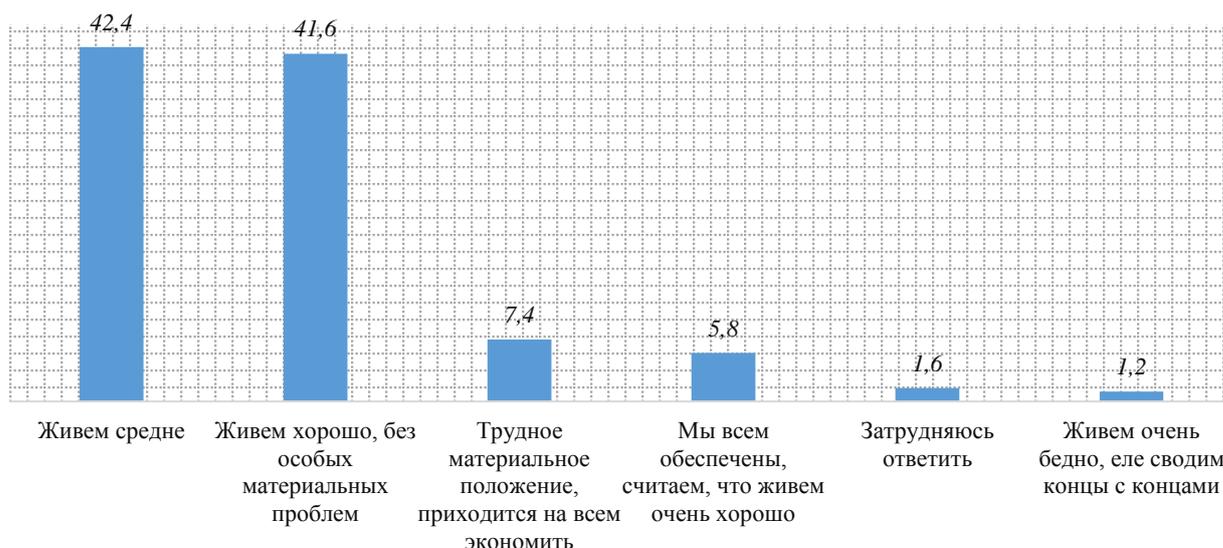


Рис. 5. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?, %

¹ Совокупное количество ответов тех, кто отметил позиции: «живем средне» и «живем хорошо, без особых материальных проблем» вопроса: «Как бы Вы оценили материальное благосостояние Вашей семьи?».

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

Библиотека – один из древнейших культурных институтов. За долгий период человеческой истории ее социальные функции претерпели существенные изменения. Назначением первых библиотек было хранение документов. Со времени своего возникновения до сегодняшних дней библиотека прошла первый этап эволюции общественной миссии: от обслуживания нужд правящей элиты до удовлетворения общественных потребностей. Библиотека превратилась в социальный институт, включающий информационные и культурные компоненты и обеспечивающий устойчивость связей и отношений в рамках общества.

Для оценки качества библиотечного обслуживания населения респондентам было предложено ответить на несколько вопросов. Согласно результатам социологического исследования, около четверти опрошенных, имеющих читательский стаж от 2 до 5 лет, являются представителями женского пола. Также среди тех, кто имеет читательский стаж свыше 20 лет и от 10 до 20 лет, аналогичным образом большинство – женщины (рис. 6, рис. 7).

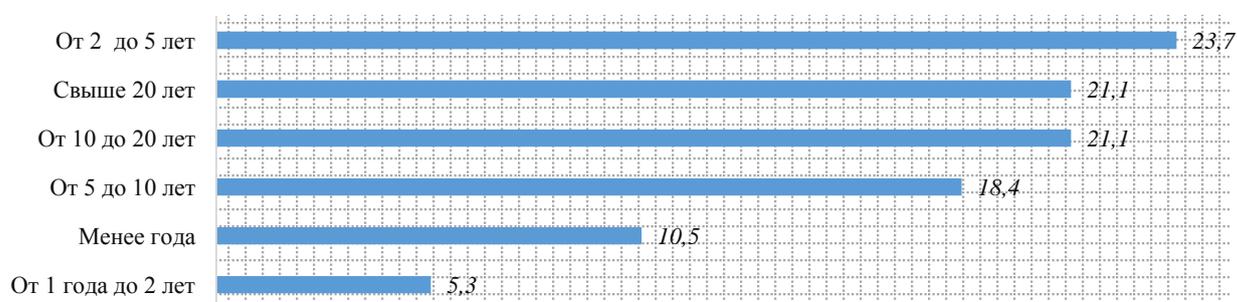


Рис. 6. Отметьте Ваш читательский стаж в библиотеке?, %

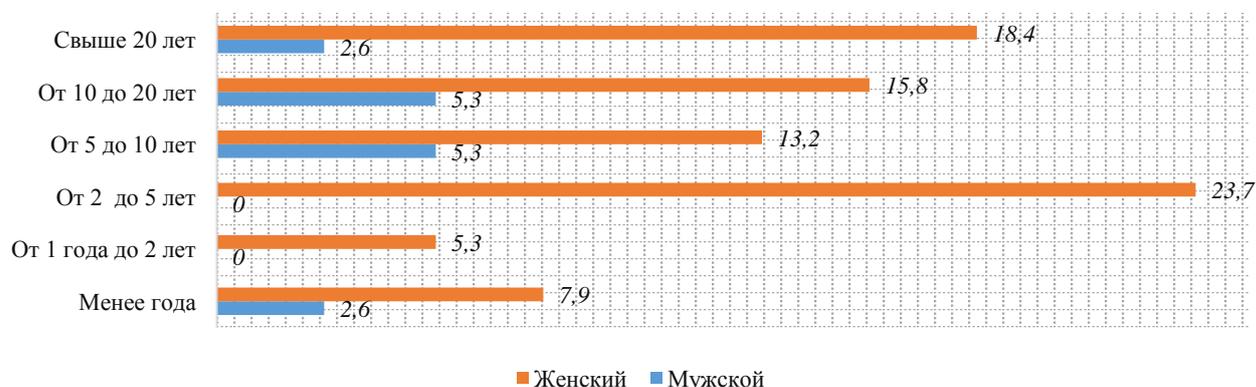


Рис. 7. Парное распределение ответов на вопрос: «Отметьте Ваш читательский стаж в библиотеке» с гендерными характеристиками респондентов, %

Анкетирование показало, что в большинстве своем респонденты осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута (в совокупности ответов «имею общее представление», «осведомлен в полной мере»). Также динамика предыдущих лет показывает, что в текущем году процент осведомленных заметно вырос и сократилось количество респондентов «неосведомленных» и «слабо осведомленных» об услугах библиотек. При парном распределении данного вопроса с полом респондентов было выявлено, что абсолютное большинство осведомленных об услугах и ресурсах являются представителями женского пола (рис. 8, рис. 9). На вопрос: «Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?» 57,9% участников исследования указали, что их осведомляют друзья и знакомые. Посредством интернет-ресурсов о библиотечных услугах узнают 47,4% опрошенных. Чуть меньшее количество респондентов узнают информацию во время посещения библиотеки через библиотекарей либо информация бывает размещена на доске объявлений, а некоторые участники опроса сами проявляют интерес к таким мероприятиям и услугам (рис. 10).

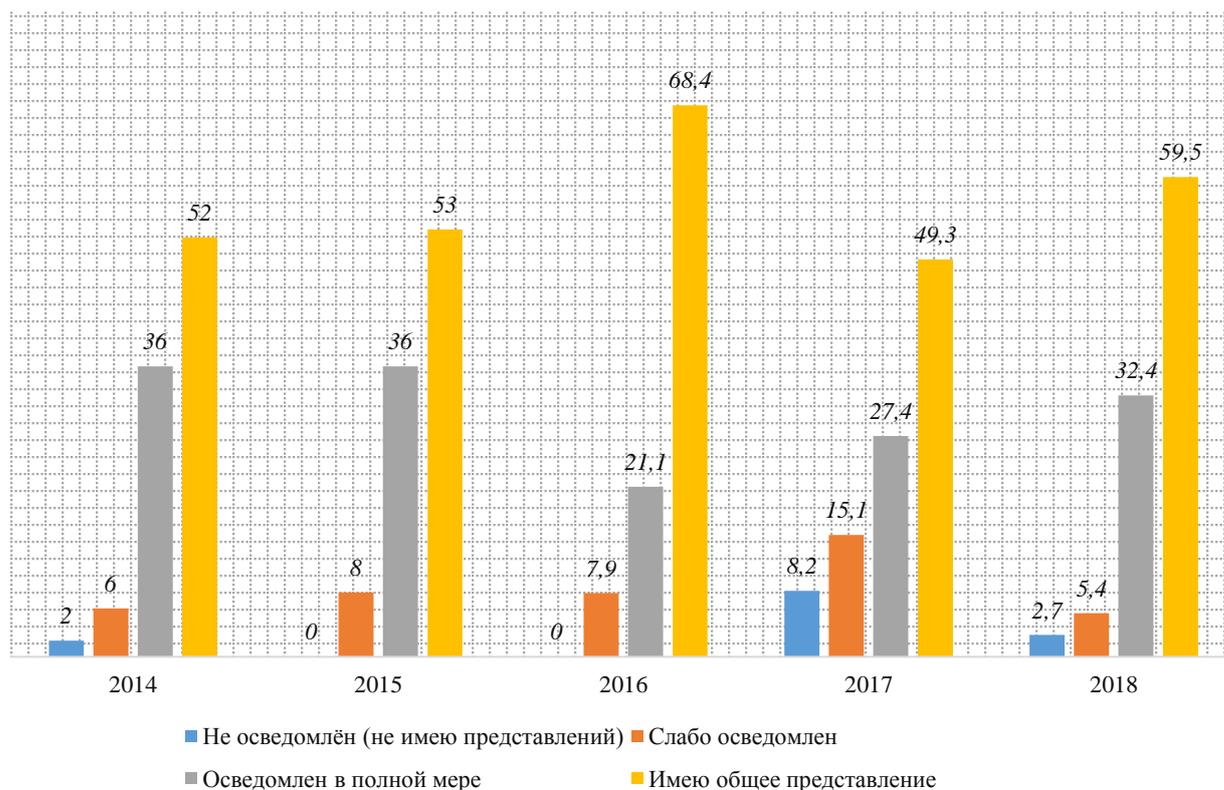


Рис. 8. «Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?» в динамике 2014 – 2018 гг., %

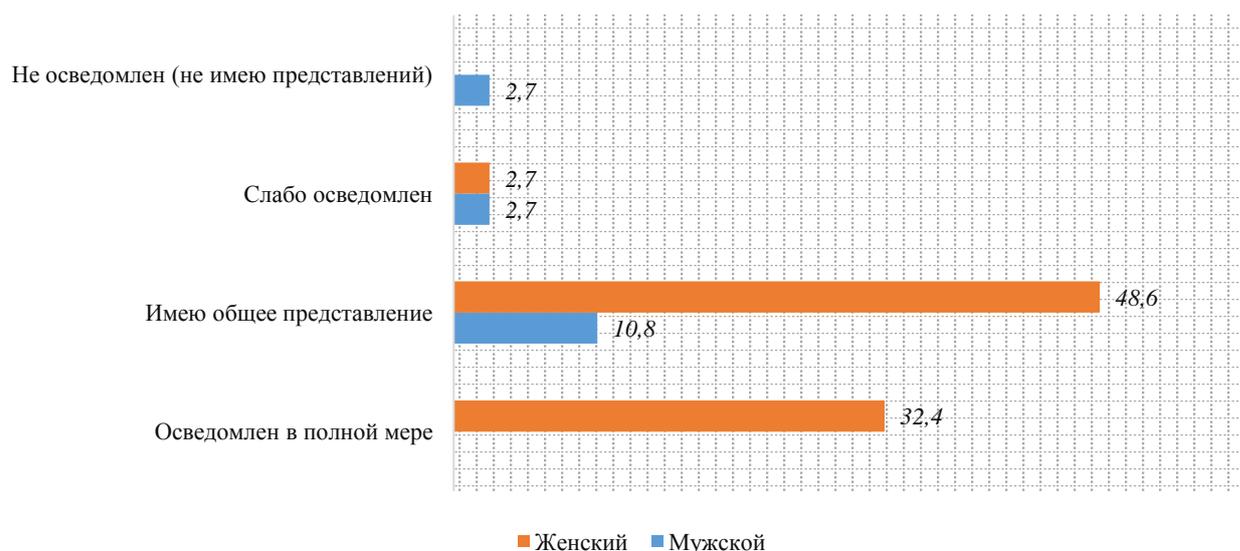


Рис. 9. Парное распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?» с гендерными характеристиками респондентов, %



Рис. 10. Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками, %

Качество оказываемых услуг – это основа эффективного функционирования библиотеки. Для этого библиотекарям важно знать потребности своих пользователей, внедрять инновационные услуги, повышающие комфортность обслуживания, обеспечить оперативное и качественное обслуживание. Для определения приоритетных библиотечно-информационных услуг респондентам было предложено ответить на вопрос: «Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?». Наиболее востребованной услугой среди опрошенных является выдача книг/периодических изданий на дом (97,4%). С целью посещения выставок, творческих встреч и читального зала в библиотеку ходят 39,5% и 36,8%

опрошенных соответственно. Необходимо отметить и тот факт, что по мнению большинства респондентов в первую очередь библиотеки выполняют культурно-просветительскую и культурно-досуговую функции (60,5%) и только потом остальные: информационную (26,3%), образовательную (5,3%), мемориальную (5,3%) и другие (2,6%) (рис. 11, рис. 12).

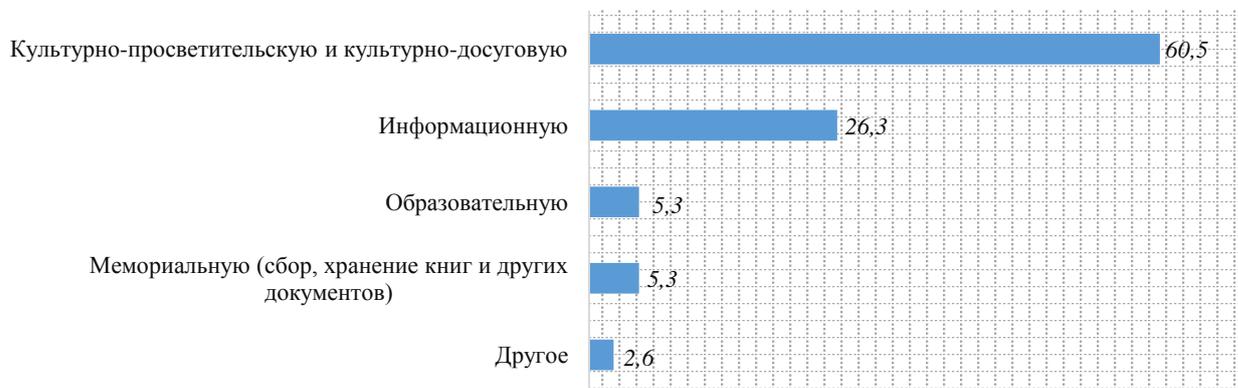


Рис. 11. На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?, %



Рис. 12. Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?, %

Анализ данных, полученных в результате опроса, позволяет говорить о том, что по всем предложенным критериям респондентами были поставлены высокие отметки (таблица 2). Средний балл по всем показателям составил 9,2 балла². Многие участники опроса отметили, что их устраивает качество обслуживания и пояснили, что это в первую очередь достигнуто благодаря

² Средняя арифметическая оценка рассчитывается на основании сложения результатов, полученных по всем показателям, и деления на их количество.

грамотным и ответственным сотрудникам библиотеки. А на вопрос: «Как Вы считаете, что может способствовать улучшению библиотечного обслуживания в городе?» анкетированные дали следующие ответы: «чаще освещать мероприятия в средствах массовой информации», «увеличить объем финансирования», «открыть новые филиалы», «улучшить техническое оснащение», «разнообразить фонд и увеличить количество экземпляров»³.

Таблица 2. Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по 10-балльной шкале (где 1 – наименьший балл, 10 – наибольший балл):

	Средний балл
Режим работы библиотек	9,11
Уровень комфортности пребывания в библиотеке	9,05
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	<u>9,71</u>
Информирование об услугах и ресурсах библиотеки, предстоящих мероприятиях	9,17
Разнообразие, и качество библиотечного фонда	9,14
Уровень материально-технического оснащения	<u>9,05</u>

Далее респондентам было предложено обозначить время посещения библиотеки. Из полученных ответов следует, что большинство опрошенных посещают библиотеку не периодически, а только тогда, когда есть свободное время (71%). 13,2% анкетированных предпочитают ходить в библиотеку в первой половине дня. Также было проведено парное распределение данного вопроса со сферой деятельности респондентов. Анализ представленных данных показывает, что наиболее активными посетителями библиотек в свободное время являются работники культуры, науки, образования и здравоохранения (23,7%), а также пенсионеры (13,2%) (рис. 13, рис. 14).

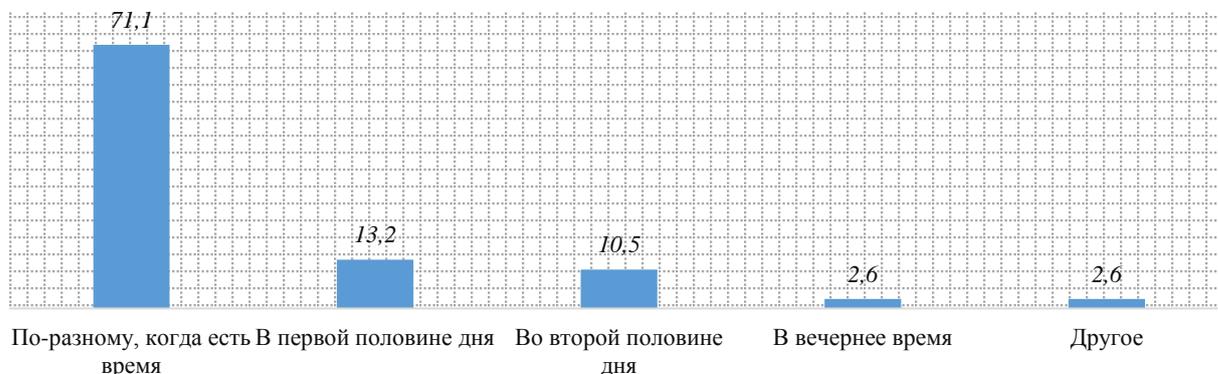


Рис. 13. Вы обычно посещаете библиотеку?, %

³ С полной версией ответов респондентов на «открытые» и «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 5 к настоящему отчету.

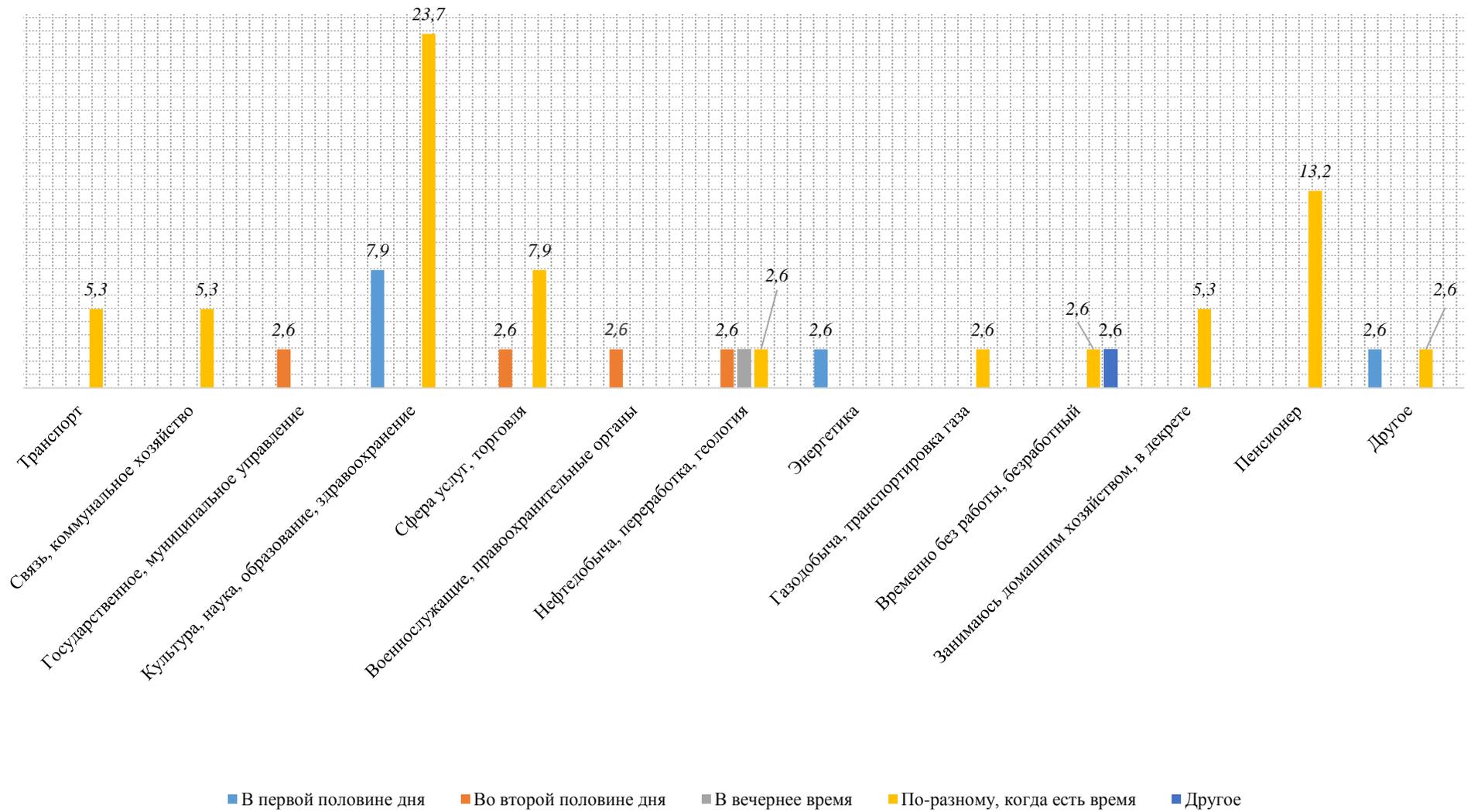


Рис. 14. Парное распределение ответов на вопрос: «Вы обычно посещаете библиотеку?» со сферой деятельности респондентов, %

На вопрос о том, в какие дни недели читатели чаще посещают библиотеку, как и в предыдущем вопросе больше половины респондентов выбрали вариант ответа «по-разному, когда есть время» (52,6%). Остальные участники анкетирования отдают предпочтение выходным дням (26,3%); в будни библиотеку посещают 18,4% опрошенных пользователей (рис. 15).

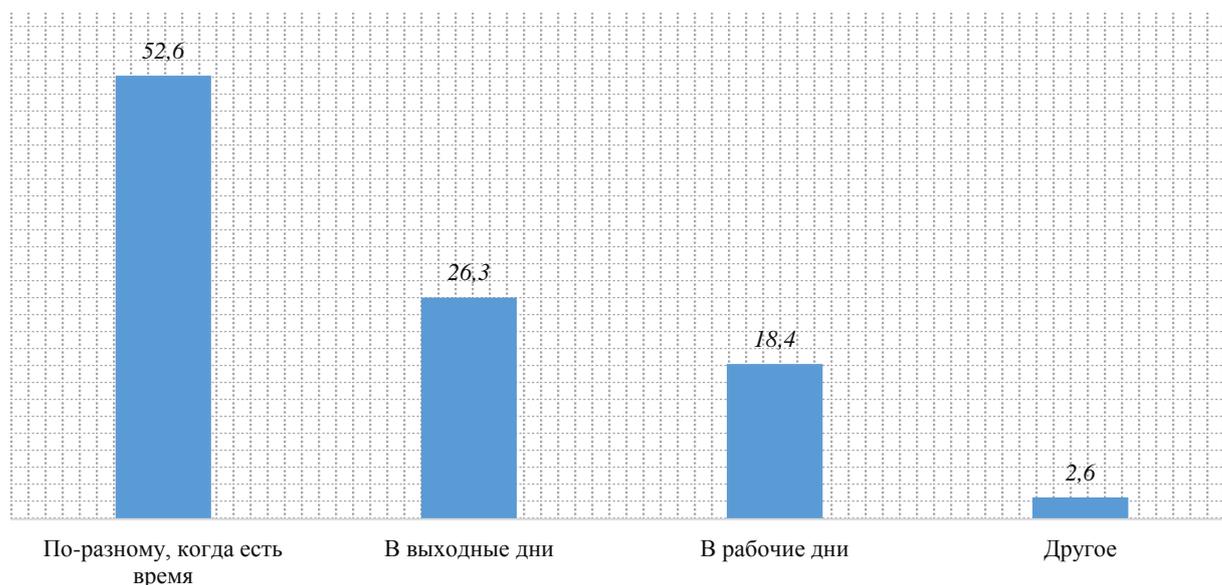


Рис. 15. Чаще всего это происходит..., %

Затем участникам опроса было предложено назвать библиотеки, в которых они бывали за последние 12 месяцев⁴. Ответы респондентов распределились следующим образом (рис. 16). Как и предполагалось, центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина (60,5%) и центральная детская библиотека (28,9%) являются лидерами по посещаемости респондентов, несмотря на то, что процент посещаемости центральной детской библиотеки гораздо ниже центральной городской библиотеки им. А.С. Пушкина. Меньше всего в числе опрошенных оказались респонденты, посещающие детскую библиотеку №23. Также респондентов попросили оценить состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта. Наиболее высоко участники анкетирования традиционно оценивают состояние центральной городской библиотеки им. А.С. Пушкина. В целом (за исключением центральной детской библиотеки и городской библиотеки № 5) можно сказать, что респонденты оценивают состояние помещений городских библиотек как «хорошее» (процент варьируется от 57,1% до 96%). Наибольшее число неудовлетворительных отметок получено в отношении центральной детской библиотеки и городской библиотеки № 11 (рис. 17).

⁴ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

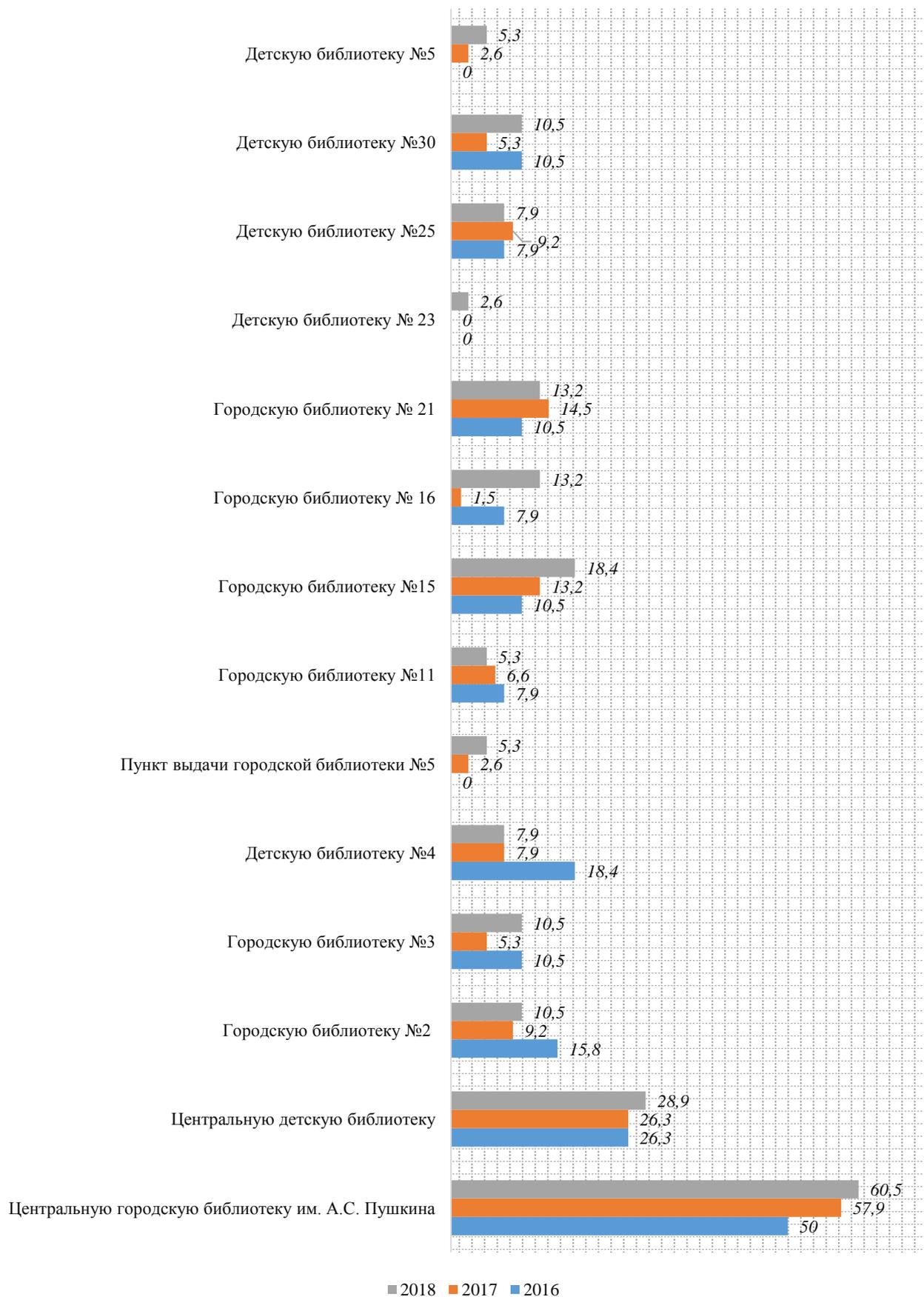


Рис. 16. Какие из библиотек города (пунктов выдачи) Вы посетили за последние 12 месяцев?, в динамике 2016 – 2018 гг., %

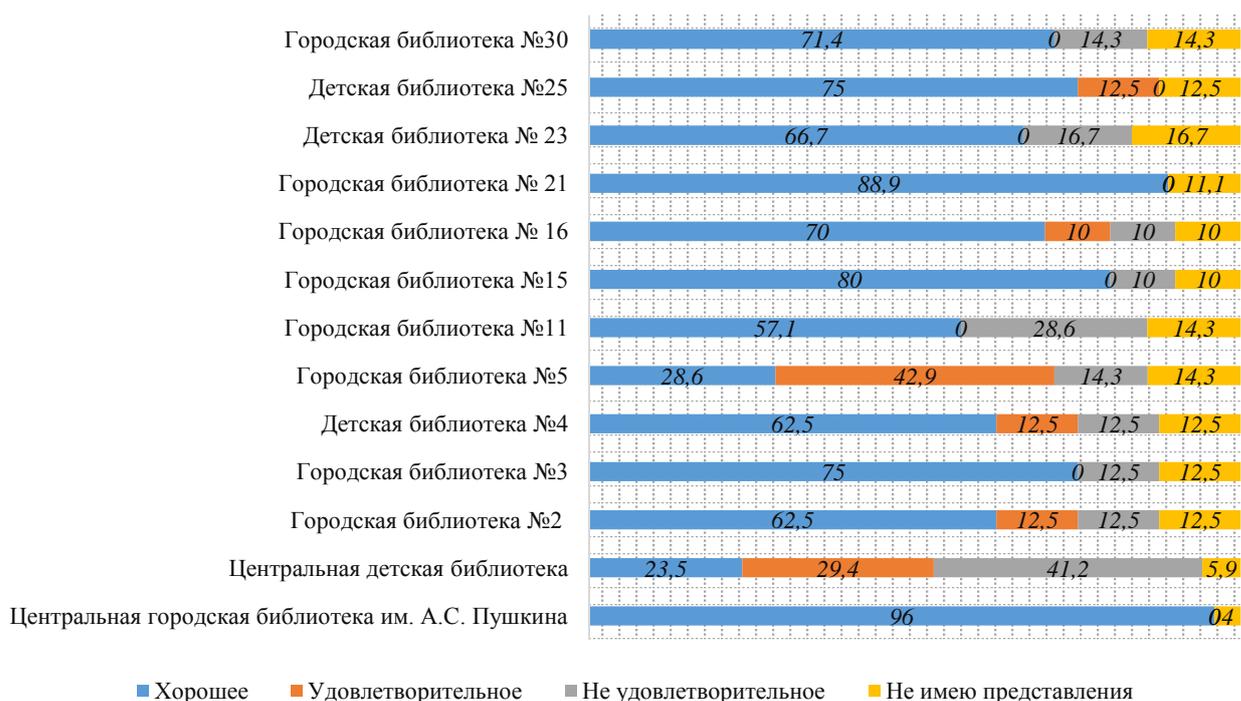


Рис. 17. Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?, %

Судя по ответам участников анкетирования, наблюдается положительная динамика в части увеличения процента опрошиваемых, посещающих сайт централизованной библиотечной системы. Большинство респондентов в возрасте 18–24 лет отметили, что посещают сайт несколько раз в год (рис. 18, рис. 19). На следующий вопрос: «Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете в первую очередь?» абсолютное большинство участников опроса обозначили вариант ответа «новости» (88,5%). Далее по частоте ответов следуют «опросы/викторины/конкурсы» – 38,5% и «электронный каталог» – 38,5% (рис. 20).

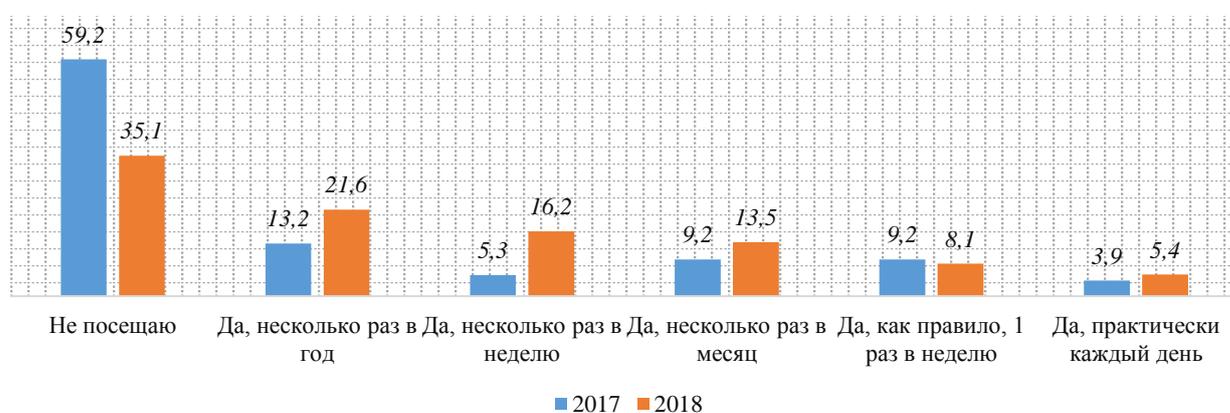


Рис. 18. Посещаете ли Вы сайт централизованной библиотечной системы? И если да, то как часто?, в динамике 2017 – 2018 гг., %

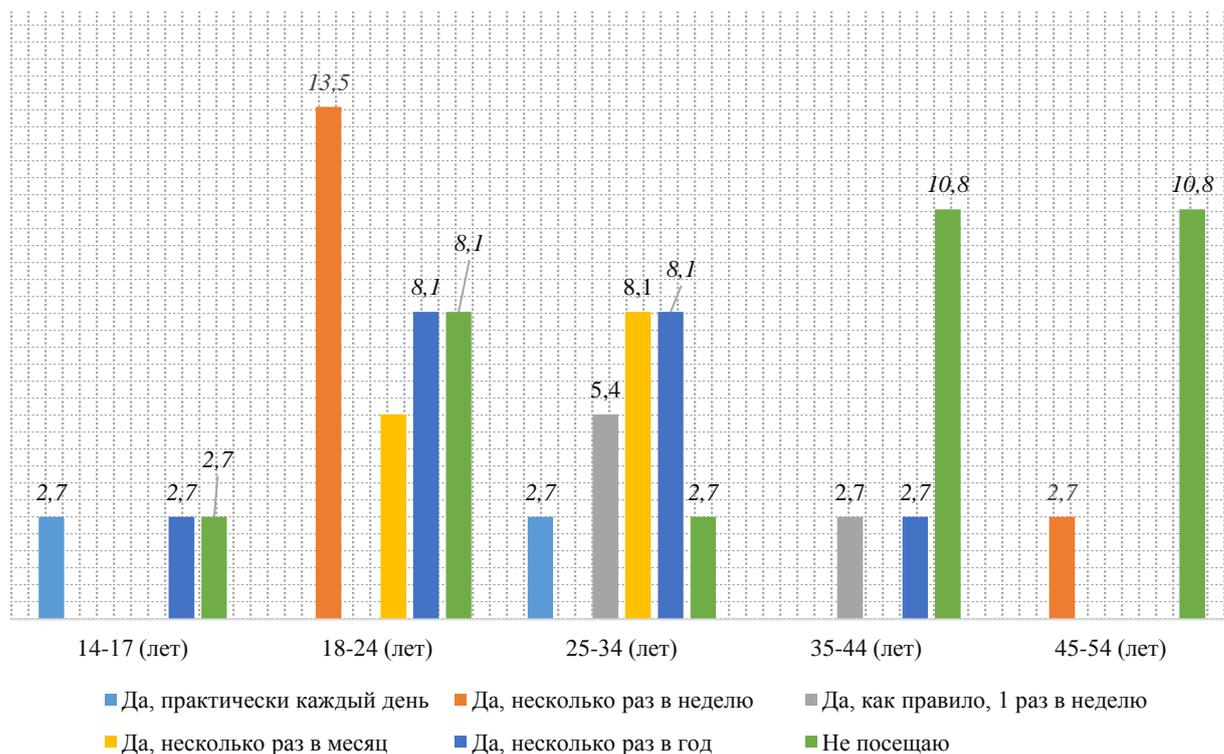


Рис. 19. Парное распределение ответов на вопрос: «Посещаете ли Вы сайт централизованной библиотечной системы? И если да, то как часто?» с возрастными характеристиками респондентов, %

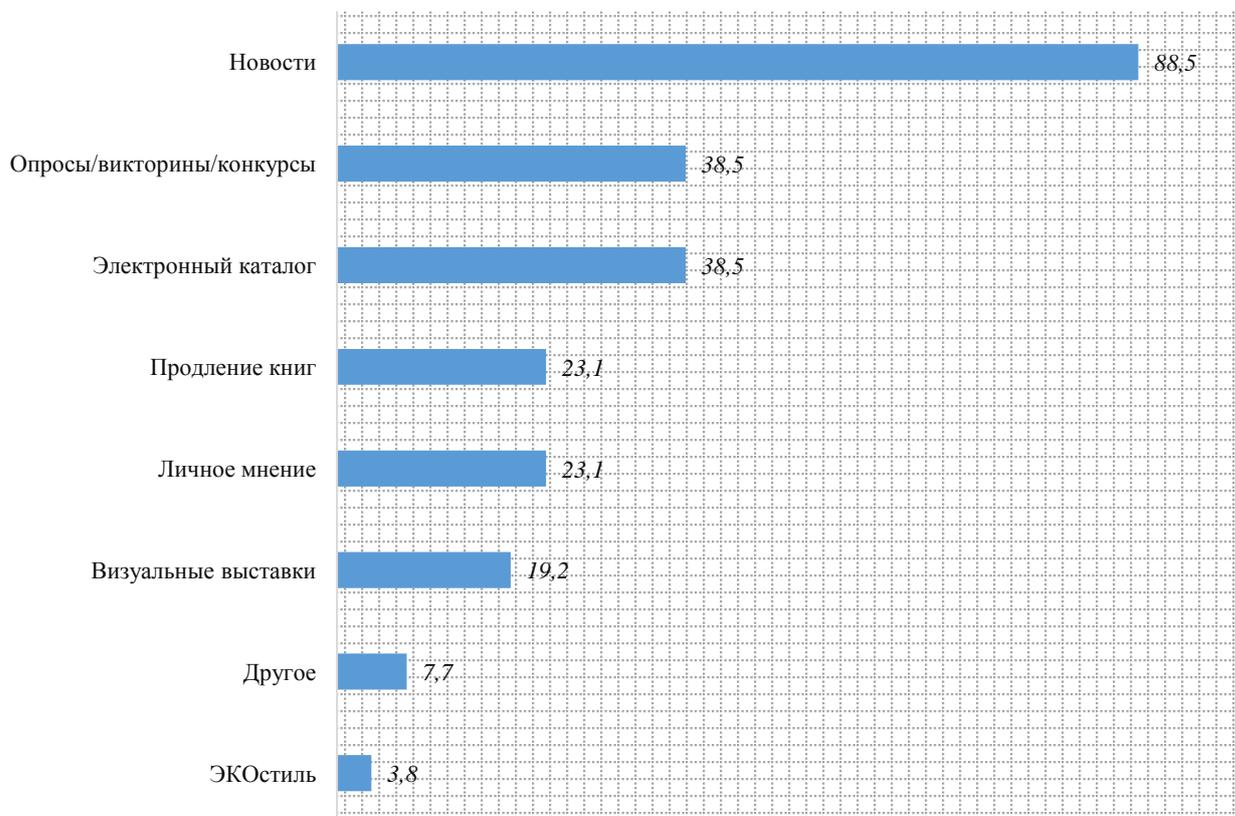


Рис. 20. Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете в первую очередь?, %

Что же касается уровня удовлетворенности респондентов качеством оказываемых муниципальных услуг, было выявлено, что по всем муниципальным услугам участники исследования поставили преимущественно высокие оценки. Так, расчетные оценки удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых услуг/работ по итогам проведенного социологического исследования⁵:

- **«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 **96,71**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

- **«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (организация и накопление состава библиотечного фонда, в том числе документов, представленных в электронной форме, формирование электронного каталога)»** составляет **91,67**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

⁵ 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 «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

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

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

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

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (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»

Музей – это учреждение, где хранятся, изучаются и выставляются для показа ценные произведения искусства, предметы и документы, имеющие культурное, научное, историческое значение. Специфика любого музея заключена, прежде всего, в том, что он обеспечивает непосредственный контакт с опредмеченной культурой. Ни один институт социальной памяти не способен погружать человека в прошлое так, как музей. И в этом аспекте музеи обладают совершенно уникальным качеством – камерностью, особой психологической близостью музейного экспоната и зрителя.

В рамках социологического исследования респондентам было предложено определить роль и значение муниципальных музеев. Так, абсолютное большинство анкетированных (81,1%) рассматривают музеи как место, где можно узнать много интересного об истории и культуре. Для трети опрошенных музей – это место, где можно отдохнуть от повседневной суеты, отодвинуть все свои дела на второй план и насладиться атмосферой спокойствия. 10,8% опрошенных воспринимают музеи в качестве площадок для встреч и общения. Также музей становится средством адаптации человека к культурной среде, а, для некоторых музей – это жизненная необходимость (рис. 21)⁶.



Рис. 21. Музеи для Вас – это..., в динамике 2014 – 2018 гг., %

⁶ С полной версией ответов респондентов на «открытые» и «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 5 к настоящему отчету.

Для определения уровня осведомленности респондентам было предложено ответить на следующий вопрос: «Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города?». Анализ представленных данных показывает, что уровень информированности о деятельности музеев в динамике предыдущих лет значительно вырос и составил 66,1% (в совокупности ответов «имею общее представление» и «осведомлен в полной мере»). Соответственно, процент неосведомленных и слабо осведомленных уменьшился. Парное распределение данного вопроса с гендерными характеристиками респондентов показывает, что в числе осведомленных женщин гораздо больше, чем мужчин (рис. 22, рис. 23).

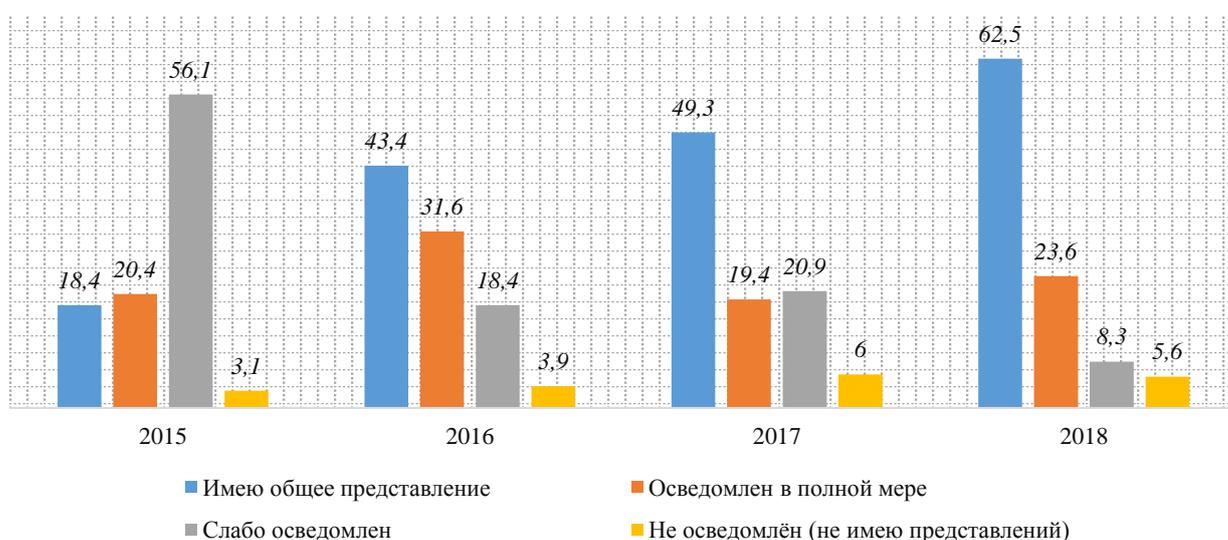


Рис. 22. Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города?, в динамике 2015 – 2018 гг., %

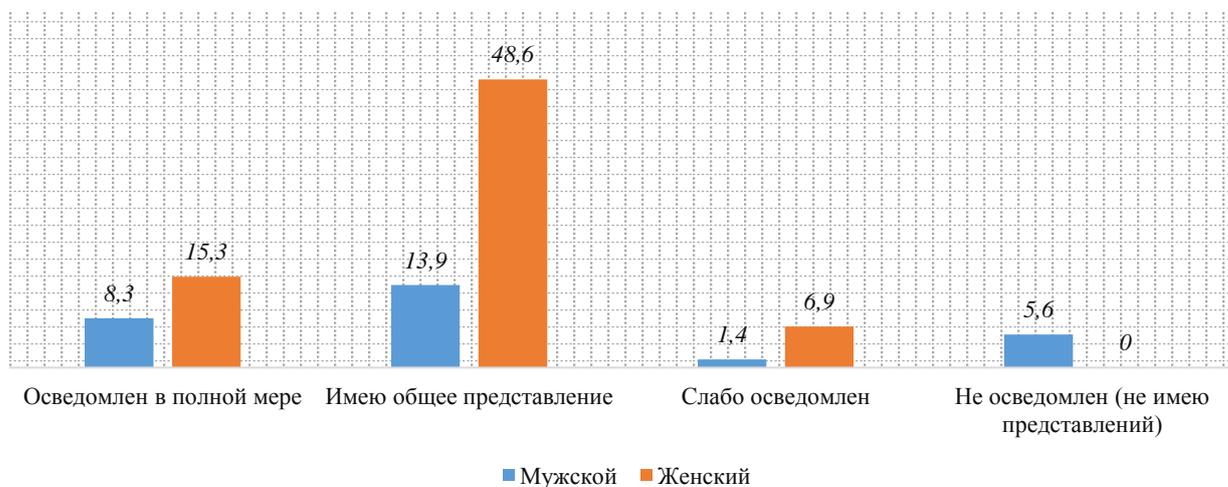


Рис. 23. Парное распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города?» с гендерными характеристиками респондентов, %

Как видно из представленных данных, доля респондентов, посещающих музеи 3-4 раза в год и в первый раз, составляет более половины от общего числа анкетироваемых. Гораздо меньшее количество участников опроса ходят в музеи города один раз в месяц или один раз в год. Ряд респондентов в графе «другое» в свободной форме ответили:

- не менее 6 – 8 раз в год;
- два раза в год;
- второй раз;
- каждую новую выставку.

Далее было проведено парное распределение ответов на вопросы. Согласно результатам 98,5% участников опроса готовы рекомендовать посещение городских музеев своим близким, друзьям и знакомым. Также необходимо отметить, что 34,2% из этого числа в первый раз посетили музей, и такой же процент анкетироваемых посещают музеи 3–4 раза в год (в совокупности: 68,4%, а это две трети от общего результата) (рис. 24, рис. 25).

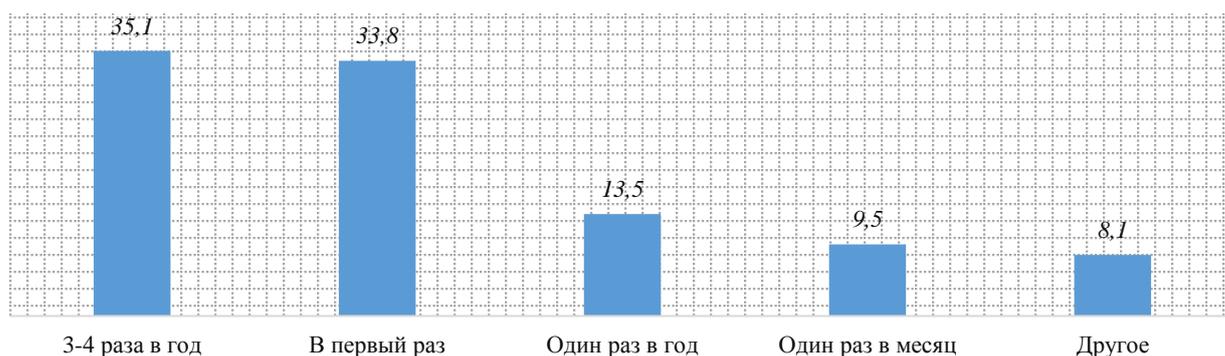


Рис. 24. Как часто Вы посещаете музеи?, %

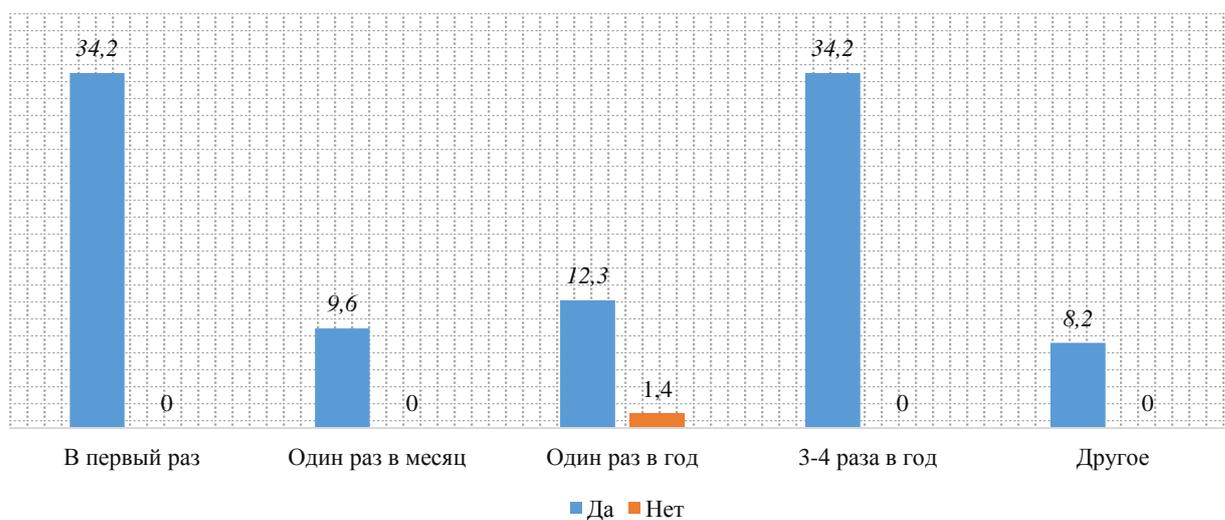


Рис. 25. Парное распределение ответов на вопросы: «Как часто Вы посещаете музеи?» и «Готовы ли Вы рекомендовать своим друзьям и знакомым посещение музея?», %

Что же касается оценки качества оказания муниципальной услуги по отдельным показателям, представленным в таблице, то здесь можно сказать, что последние три года респонденты очень высоко оценивают культуру обслуживания и компетентность сотрудников. Информирование о предстоящих мероприятиях, по мнению участников опроса, находится на достаточно высоком уровне, но ниже всех остальных критериев. Также можно добавить, что общий средний балл по всем показателям, в сравнении с предыдущим годом, изменился незначительно и составил 9,36 балла (таблица 3).

Таблица 3. Оцените, пожалуйста, качество оказания муниципальной услуги/работы по нижеперечисленным показателям по 10-балльной шкале (где 1 – самая низкая оценка, 10 – самая высокая), в динамике 2014 – 2018 гг.:

	Средний балл				
	2014	2015	2016	2017	2018
Разнообразие и качество экспозиций	8,67	6,65	9	8,94	9,21
Информирование о предстоящих мероприятиях	*	*	8,45	8,87	<u>8,84</u>
Уровень материально-технического оснащения	*	*	6,6	9,2	9,26
Уровень комфортности пребывания в учреждении	8,86	7,81	9,63	9,46	9,51
Режим учреждения	9,2	7,93	9,27	9,52	9,41
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	*	7,07	9,76	9,82	<u>9,96</u>

Исследование показало, что 61,6% опрошенных изъявили желание приобрести в музее сувениры, книги и издания, а 24,7% ничего не хотят приобретать и считают, что музеи созданы не для торговли (рис. 26).

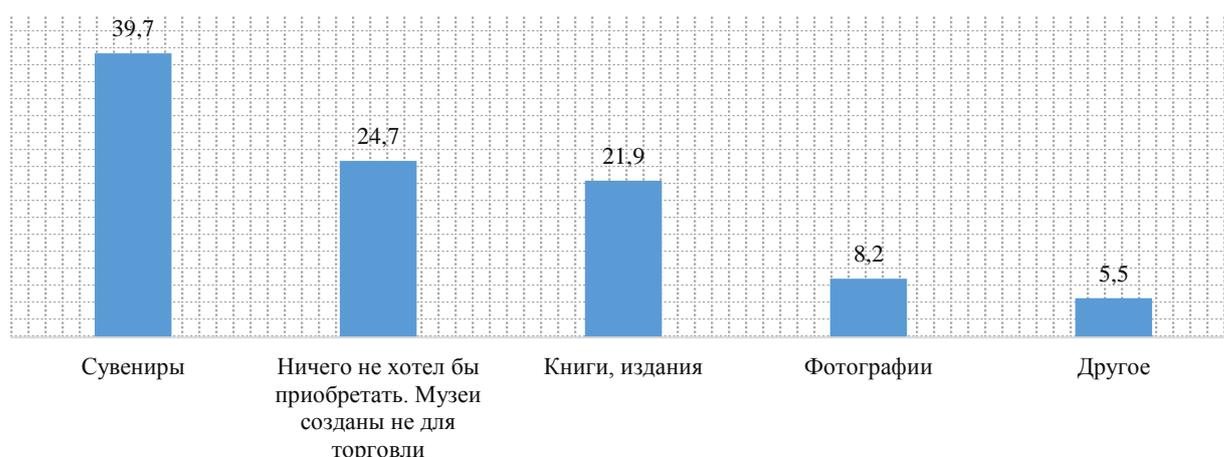


Рис. 26. Что бы Вы хотели приобрести в музее?, %

По оценке материальных расходов, на получение услуг музеев в 2018 году наблюдается увеличение количества ответов «стоимость услуги низкая

(не ощутима для моего бюджета)». Произошло снижение доли респондентов (с 49,3% до 43,2%), отметивших ощутимый уровень расходов на получение услуги. Отрицательным, но незначительным среди всего объема анкетированных является тот факт, что 1,4% участников опроса указали на высокую стоимость услуг (рис. 27).

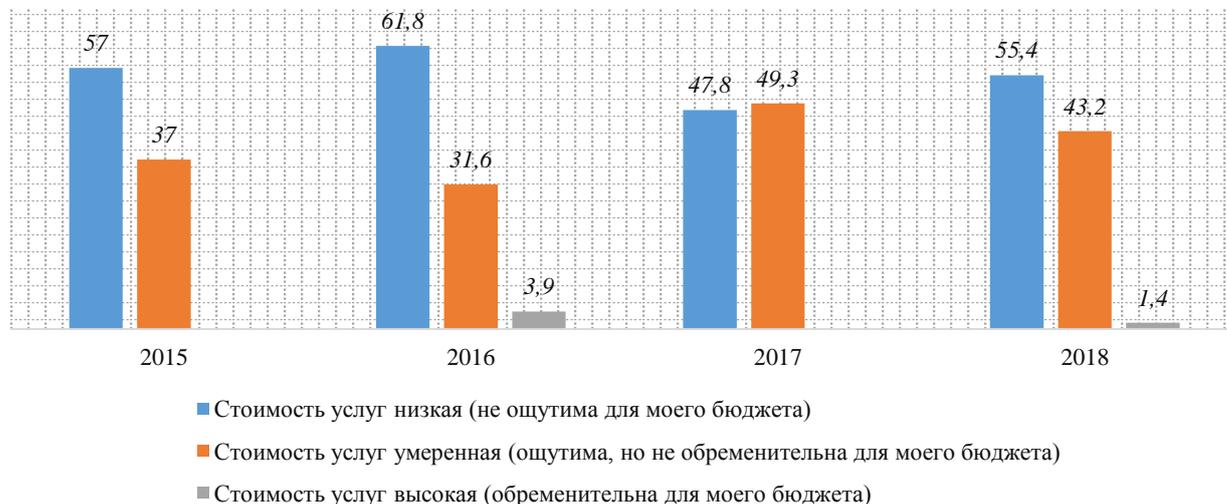


Рис. 27. Как Вы оцениваете материальные затраты на получение предоставляемых музеями услуг?, в динамике 2015 – 2018 гг., %

Далее респондентам было предложено ответить на вопрос: «Посещали ли Вы за последние 12 месяцев официальные сайты музеев?». Из полученных ответов следует, что больше половины (65,8%) опрошенных не посещают официальные сайты муниципальных музеев. Парное распределение данного вопроса с гендерными и возрастными характеристиками респондентов показывает, что в большинстве своем этот процент сформирован из представителей женского пола, возрастной категории 25-34 года (рис. 28, рис. 29, рис. 30).

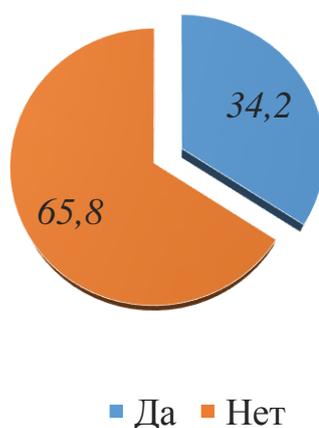


Рис. 28. Посещали ли Вы за последние 12 месяцев официальные сайты музеев?, %

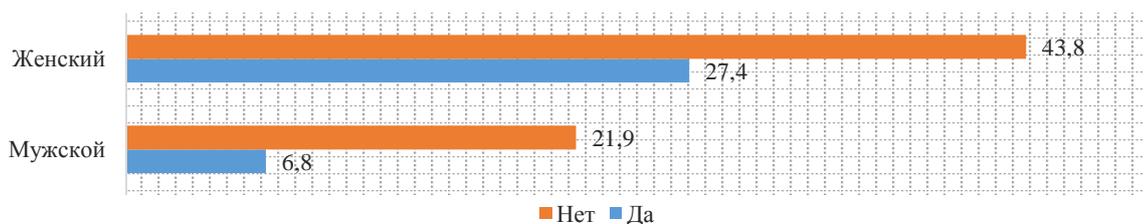


Рис. 29. Парное распределение ответов на вопрос: «Посещали ли Вы за последние 12 месяцев официальные сайты музеев?» с гендерными характеристиками респондентов, %

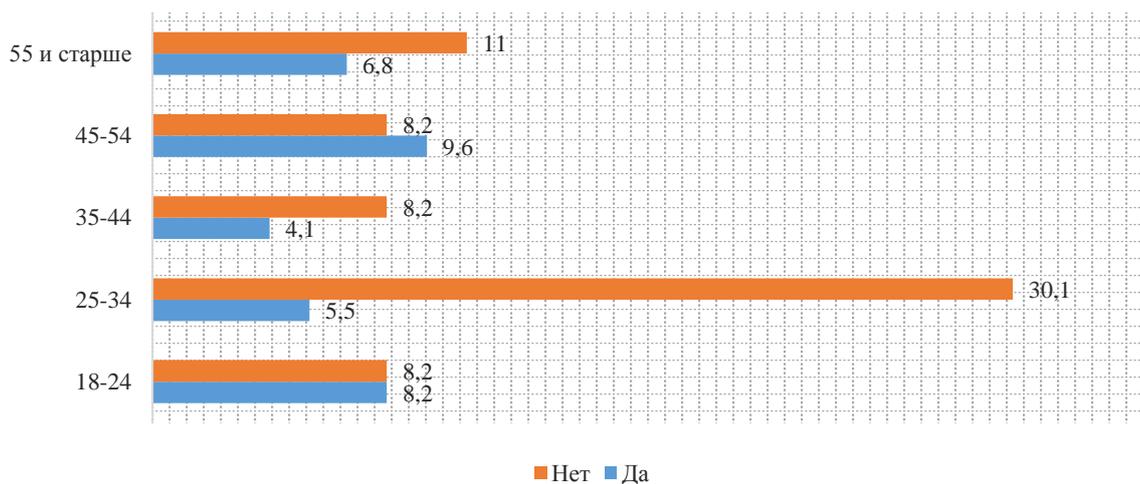


Рис. 30. Парное распределение ответов на вопрос: «Посещали ли Вы за последние 12 месяцев официальные сайты музеев?» с возрастными характеристиками респондентов, %

Проведенный анализ данных показывает, что в целом по всем параметрам сайта респонденты дают высокую оценку («отлично» и «хорошо»). Но есть незначительная часть анкетированных, которые дали удовлетворительную оценку, что говорит о некоторых недочетах в функционировании сайта (рис. 31).

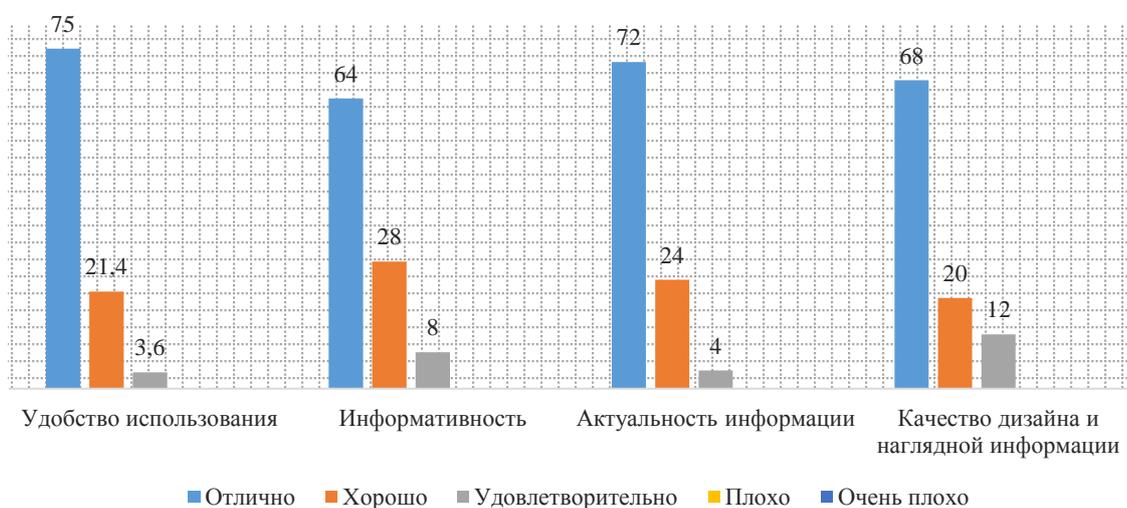


Рис. 31. Как бы Вы оценили следующие параметры сайта, %

При этом уровень удовлетворенности респондентов качеством практически всех муниципальных работ или услуг достигает преимущественно «высоких» 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 **92,03⁷**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»** составляет **94,64**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)»** составляет **94,40**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Осуществление экскурсионного обслуживания»** составляет **94,55**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)»** составляет **90,56**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

⁷ 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 «удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

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

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

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

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

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

- «**Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)**» составляет **92,05**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности 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 5-балльной шкале (где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший балл):

	Средний балл
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)	4,68
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	<u>4,79</u>
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)	4,78
Осуществление экскурсионного обслуживания	4,78
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)	<u>4,62</u>
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)	4,70

И в заключение, у респондентов была возможность высказать свои замечания и предложения. Среди них прозвучали такие предложения: обустроить на территории музеев кафе, буфет; проводить побольше интересных выставок разной тематики, чтобы привлечь молодую аудиторию. Также респонденты отметили, что в помещении очень холодно и необходимо отрегулировать температуру воздуха⁸.

⁸ С полной версией ответов респондентов на «открытые» и «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 5 к настоящему отчету.

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

Для определения качества организации культурного досуга на базе учреждений и организации культуры респондентам было предложено ответить на ряд вопросов. Анализ представленных данных показывает, что в сравнении с прошлым годом количество респондентов, осведомленных о деятельности учреждений культуры, выросло. Так, большая часть анкетированных (73,8%) осведомлены и имеют представление о деятельности учреждений культуры (в совокупности «имею общее представление о проводимых мероприятиях» и «осведомлен в полной мере»). Соответственно сократилось количество респондентов, слабо осведомленных и вовсе не имеющих представление об их деятельности (рис. 32). На вопрос: «Как Вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в городских учреждениях культуры?» 44,4% опрошенных указали, что для них наиболее информативными источниками являются афиши, баннеры, реклама, листовки. Треть респондентов узнают о мероприятиях через друзей, знакомых и через сайты учреждений (рис. 33).



Рис. 32. «Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?», в динамике 2017 – 2018 гг, %

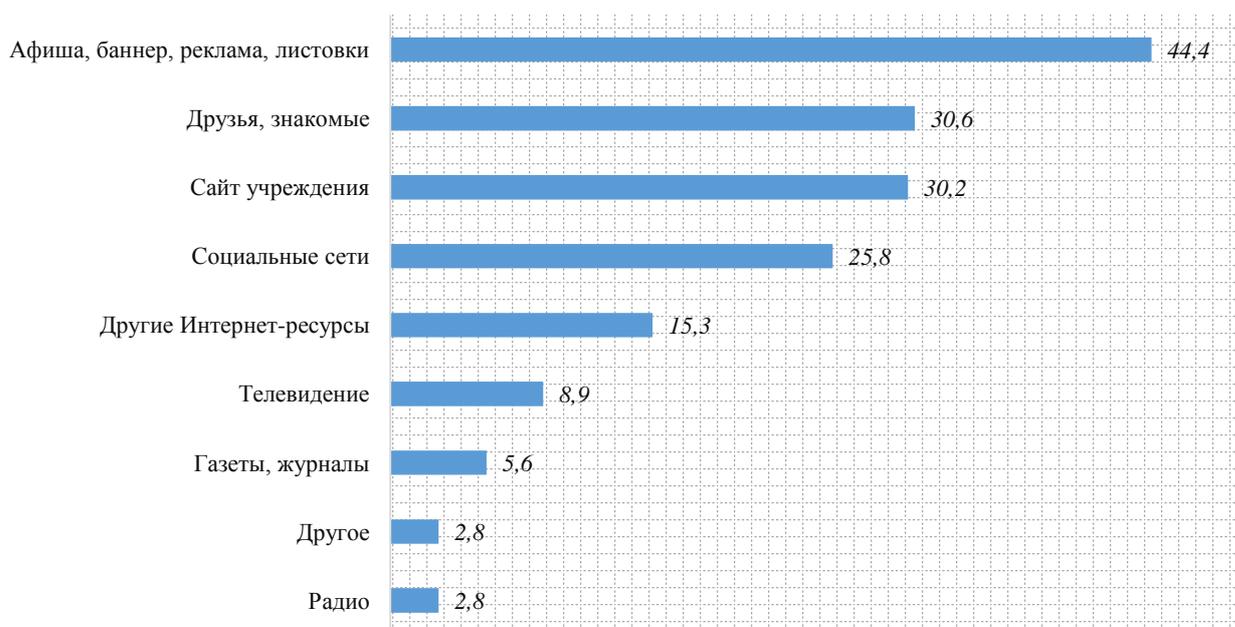


Рис. 33. Как Вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в городских учреждениях культуры?, %

Что касается частоты посещения мероприятий, проводимых городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства, то по результатам опроса стало известно, что подавляющая часть респондентов (40,2%) посещают культурно-досуговые мероприятия «время от времени». Чаще других мероприятия такого рода посещает треть опрошенных (32,4%). 27,5% анкетированных отметили, что редко посещают мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры (рис. 34). Парное распределение вопроса с гендерными характеристиками и с образованием респондентов показывает, что среди посетителей культурно-досуговых мероприятий чаще всего встречаются женщины, а также участники опроса с высшим образованием (рис. 35, рис. 36).

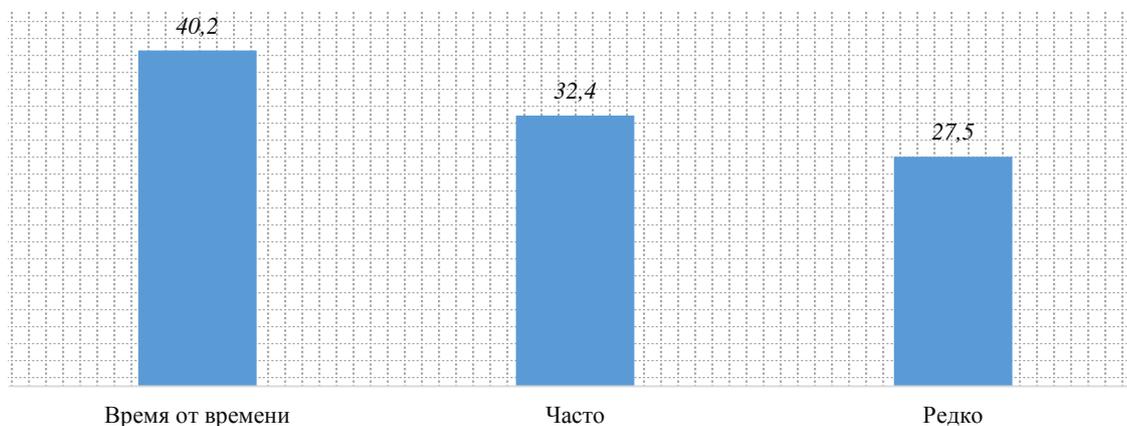


Рис. 34. Скажите, как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?, %

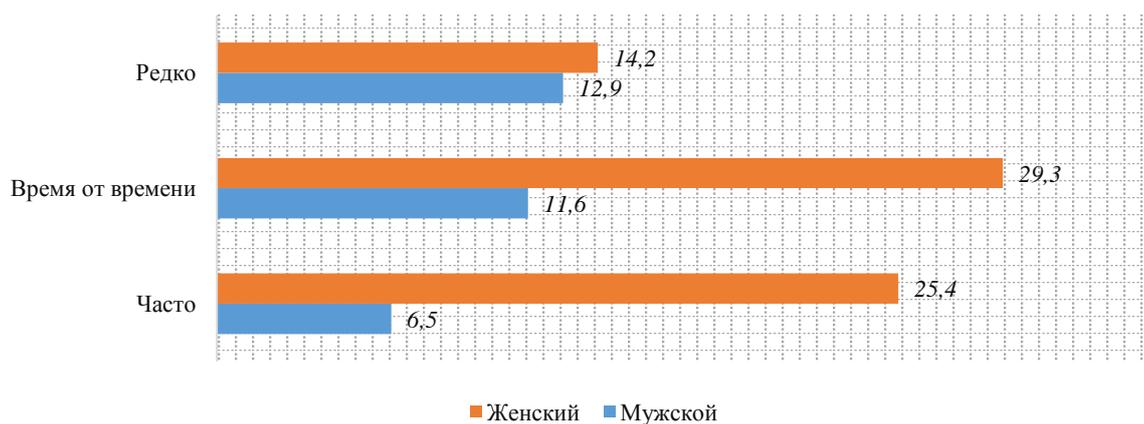


Рис. 35. Парное распределение ответов на вопрос: «Скажите, как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?» с гендерными характеристиками респондентов, %

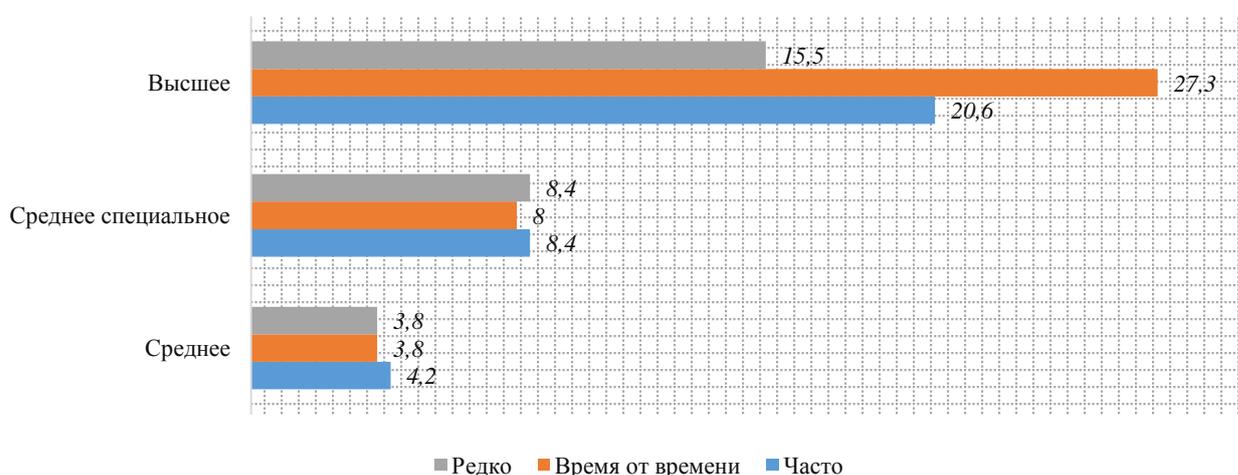


Рис. 36. Парное распределение ответов на вопрос: «Скажите, как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?» с образованием респондентов, %

Чтобы выявить социальные ориентиры в области культуры и досуга, респондентам был задан ряд вопросов о том, какие социальные функции выполняют учреждения культуры в первую очередь и каким должно быть хорошее культурно-досуговое мероприятие. Как показало исследование, большинство респондентов отмечают, что организация культурного досуга детей, подростков и приобщение их к культурному межличностному общению являются основными социальными функциями, которые выполняют учреждения культуры. Анализ данных следующего вопроса показывает, что по мнению большинства участников анкетирования для проведения хорошего мероприятия необходимо создать комфортные условия для зрителей и участников (43,7%). Также, чтобы вызвать интерес у публики, мероприятия должны быть современными и актуальными (40,5%). 27,1% анкетлируемых

считают, что они должны просвещать, способствовать пониманию искусства, а организовывать их необходимо в выходные, праздничные дни (25,9%), с учетом соблюдения всех мер безопасности (21,9%) (рис. 37, рис. 38).



Рис. 37. На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?, %



Рис. 38. Каким, по Вашему мнению, должно быть хорошее культурно-досуговое мероприятие?, %

В рамках исследования мы задали респондентам открытый вопрос о том, какие предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры они могли бы высказать. Результаты опроса показали, что среди респондентов преобладают предложения по увеличению количества проводимых мероприятий для привлечения молодежи. Значительное число

анкетируемых предлагают чаще оповещать население о проводимых мероприятиях через средства массовой информации, через сайты учреждений, через социальные сети⁹.

Также у респондентов была возможность оценить качество организации культурного досуга по отдельным показателям. Было выявлено, что средняя оценка по всем показателям составляет 8,86 балла (на 0,43 балла больше, чем в прошлом году), что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности населения качеством организации культурного досуга. Что же касается оценок качества отдельно по каждому из показателей, то наибольший «средний балл» был получен по такому критерию, как «обеспечение безопасности при проведении мероприятий». Наименьший «средний балл» был выявлен по критерию «расписание занятий клубных формирований» (таблица 5).

Таблица 5. Оцените, пожалуйста, качество организации культурного досуга по 10-балльной шкале (где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший балл), в динамике 2017 – 2018 гг.:

Оценка по 10-балльной шкале		
	2017	2018
Режим работы учреждения	8,89	9,52
Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, спектаклях (в том числе телефонные консультации)	8,02	8,91
Обеспечение безопасности при проведении мероприятий (пожарная безопасность, охрана)	8,49	<u>9,70</u>
Комфортность пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещения и т.д.)	8,06	9,21
Квалификация персонала и культура обслуживания	8,76	9,42
Соответствие основных пунктов заявленной программы его фактическому содержанию	8,60	9,37
Расписание занятий клубных формирований	8,82	<u>6,62</u>
Информирование о планируемых разовых мероприятиях	8,16	8,13
Создание условий для занятий	8,09	8,86

Далее было проведено парное распределение ответов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?» с материальным благосостоянием респондентов. Как свидетельствуют результаты опроса

⁹ С полной версией ответов респондентов на «открытые» и «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 5 к настоящему отчету.

большинство анкетированных, оценивших материальное положение своей семьи как «среднее», за последние шесть месяцев затратили до 2000 рублей на посещение культурно-досуговых учреждений. Среди тех, кто отметил, что «живем хорошо, без особых материальных проблем», большинство заплатило от 2000 до 4000 руб. Также необходимо указать, что 5,8% респондентов данной категории вовсе не платили за посещение культурно-досуговых учреждений (рис. 39).

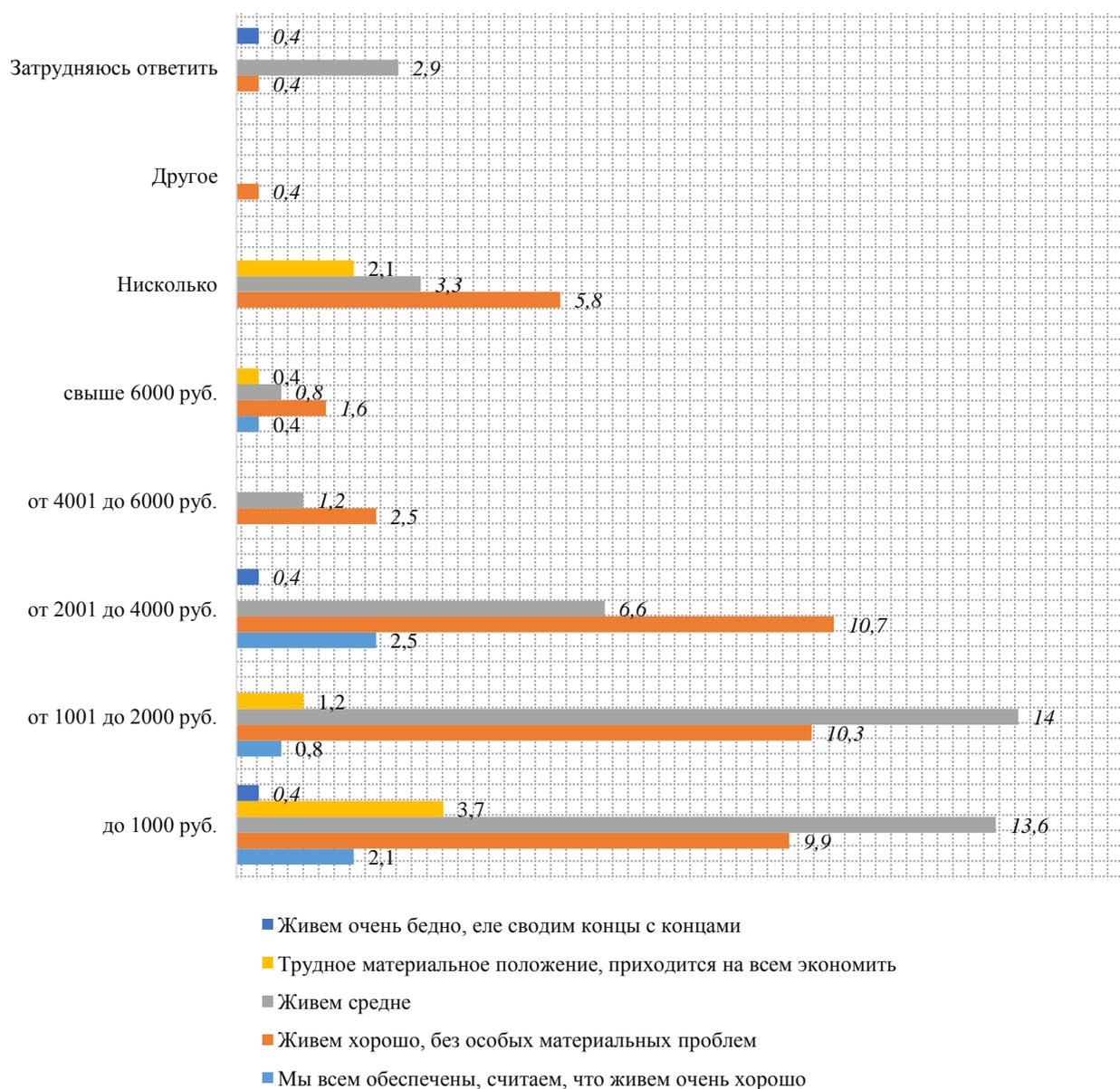


Рис. 39. Парное распределение ответов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?» с материальным благосостоянием респондентов, %

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

- **«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»** составляет **85,87¹⁰**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;
- **«Показ спектаклей»** составляет **96,43**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;
- **«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (театрализованных игровых программ)»** составляет **92,86**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;
- **«Организация показа концертов и концертных программ»** составляет **86,94**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;
- **«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»** составляет **80,40**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;
- **«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»** составляет **93,97**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;
- **«Осуществление экскурсионного обслуживания»** составляет

¹⁰Расчетная 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 «удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

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

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

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

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

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

83,47, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «**Экологическое просвещение населения (проведение эколого-просветительских мероприятий)**» составляет **62,50**, что соответствует значению «достаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «**Уровень удовлетворенности деятельностью МАО «Сургутская филармония»** составляет **83,09**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности 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 6.

Таблица 6. Удовлетворены ли Вы в целом качеством предоставления услуг и работ в сфере организации культурного досуга, по 5-балльной шкале (где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший балл):

	Средний балл
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	4,44
Показ спектаклей	<u>4,86</u>
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (театрализованных игровых программ)	4,71
Организация показа концертов и концертных программ	4,50
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	4,25
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	4,76
Осуществление экскурсионного обслуживания	4,36
Экологическое просвещение населения (проведение эколого-просветительских мероприятий)	<u>3,61</u>
Уровень удовлетворенности по сургутской филармонии	4,32

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»

На сегодняшний день детские школы искусств являются наиболее значимыми в системе дополнительного образования детей. Они ориентированы на социальные запросы и одновременно призваны удовлетворять постоянно меняющиеся индивидуальные социокультурные и образовательные потребности детей.

Для определения качества предоставления муниципальных услуг и работ в детских школах искусств респондентам было предложено ответить на ряд вопросов: «С какой целью Вы водите своего ребенка (детей) на занятия в учреждения дополнительного образования?» и «Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?». Исследование показало, что наиболее приоритетной целью родителей является развитие творческих способностей у ребенка, а для всестороннего развития и получения специализированной подготовки в области искусства с возможностью поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ детей водят 49,6% и 46,6% опрошенных соответственно (рис. 40). Парное распределение следующего вопроса с местом проведения опроса показывает, что главной причиной выбора следующих учреждений: ДШИ им. Кукуевицкого, ДХШ № 1, ДШИ № 1, ДШИ № 2 является высокая профессиональная квалификация педагогического состава. Для респондентов ДХШ им. Горды и ДХШ № 3 первостепенным критерием являлось удобное месторасположение и то, что данное учреждение посещают друзья (одноклассники) ребенка (рис. 41).



Рис. 40. С какой целью Вы водите своего ребенка (детей) на занятия в учреждения дополнительного образования?, %

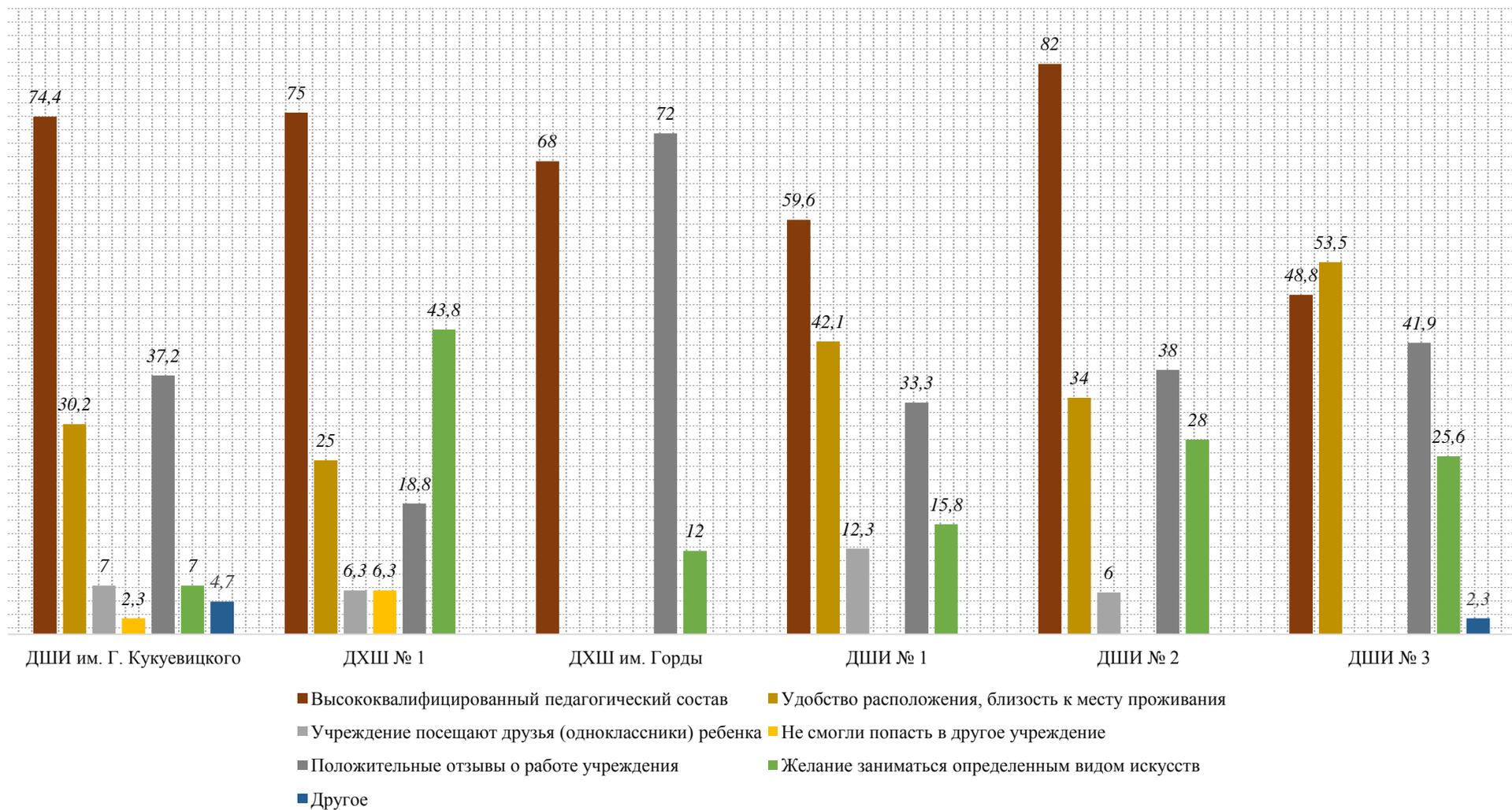


Рис. 41. Парное распределение ответов на вопрос: «Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?», с местом опроса респондентов, %

На следующий вопрос: «Отметьте уровень осведомленности об образовательной программе, по которой обучается Ваш ребенок» абсолютно все респонденты ответили, что осведомлены (в совокупности «осведомлен в полной мере» и «имею общее представление») (рис. 42).

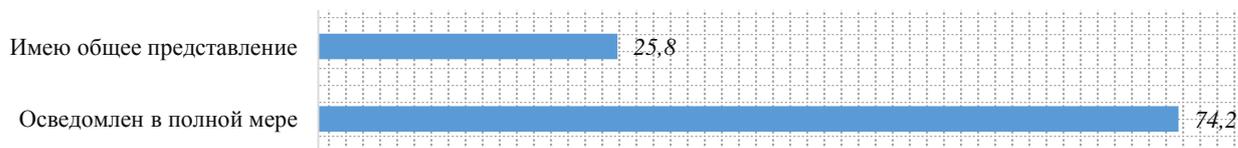


Рис. 42. Отметьте уровень осведомленности об образовательной программе по которой обучается Ваш ребенок, %

Затем было проведено парное распределение ответов на вопросы «Оцените уровень интереса Вашего ребенка к занятиям в учреждениях дополнительного образования» и «Как, по Вашему мнению, влияет посещение ребенка учреждений дополнительного образования на удовлетворение его индивидуальных потребностей в художественно-эстетическом развитии». Как и предполагалось, абсолютное большинство опрошенных утверждают, что посещение детских школ искусств позитивно влияет на удовлетворение индивидуальных потребностей ребенка, способствует его развитию в художественно-эстетическом плане, а также то, что занятия в этих учреждениях дети посещают с большим удовольствием. При этом есть небольшой процент респондентов, считающих, что временами интерес ребенка к занятиям снижается, но негативного влияния этих занятий на детей никто отметил (рис. 43).

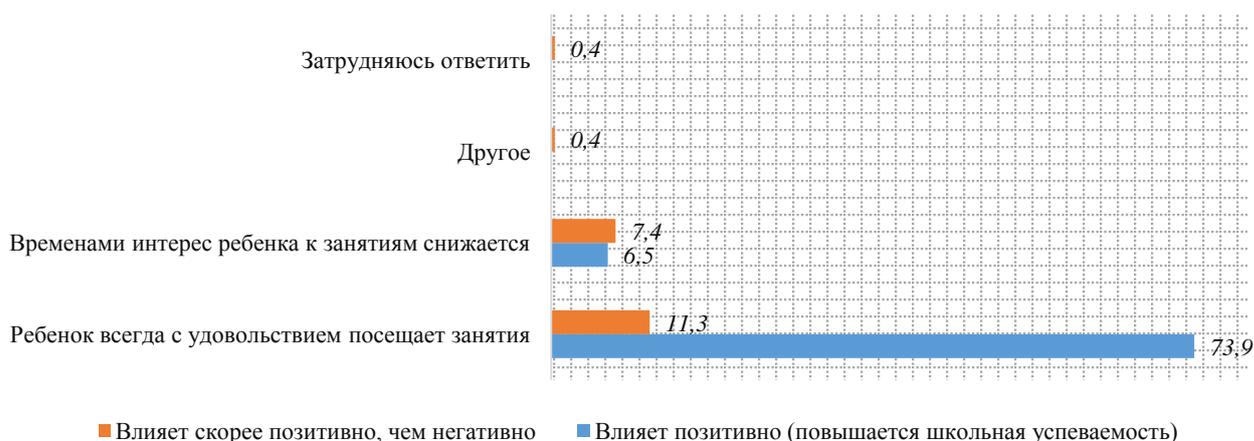


Рис. 43. Парное распределение ответов на вопросы: «Оцените уровень интереса Вашего ребенка к занятиям в учреждениях дополнительного образования» и «Как, по Вашему мнению, влияет посещение ребенка учреждений дополнительного образования на удовлетворение его индивидуальных потребностей в художественно-эстетическом развитии», %

Далее участникам опроса предложили определить степень влияния дополнительного образования на успеваемость ребенка в школе. Анализ представленных данных показывает, что занятия по мнению абсолютного большинства респондентов позитивно влияют на детей, вследствие чего повышается их школьная успеваемость. А по мнению большей части респондентов остальных учреждений занятия влияют скорее позитивно, нежели негативно (рис. 44).

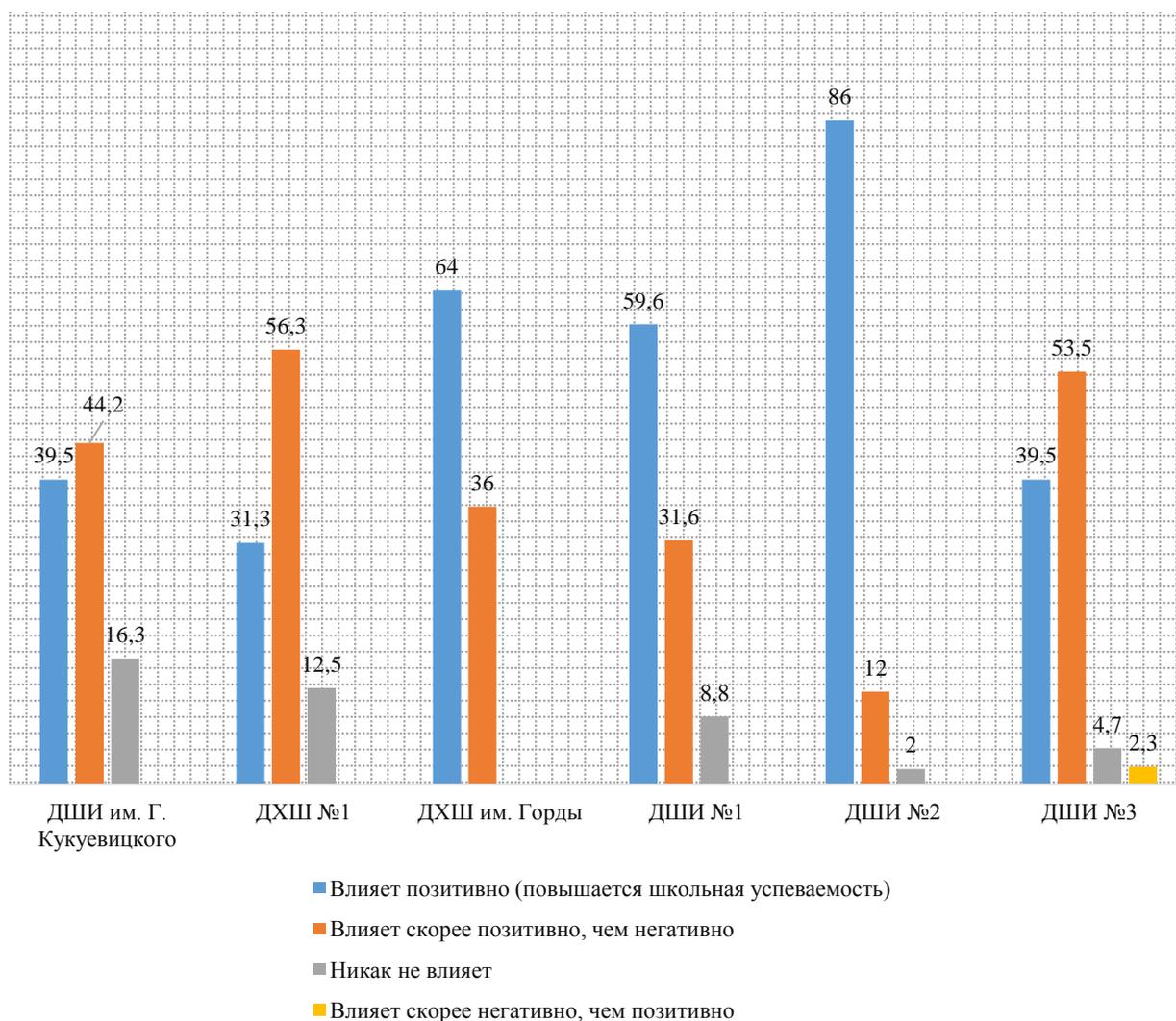


Рис. 44. Парное распределение ответов на вопрос: «Как, по Вашему мнению, влияет посещение ребенка учреждений дополнительного образования на его успеваемость в школе?», с местом опроса респондентов, %

Анализ оценок качества предоставления дополнительного образования его отдельным показателям позволил выявить положительную динамику практически по всем критериям. Как и в прошлом году, ниже 9 баллов не получил ни один из показателей. Респонденты высоко оценили качество дополнительного образования. Но в сравнении с предыдущим годом общий «средний балл» вырос на 0,19 и составил 9,7 балла (таблица 7).

Таблица 7. Оцените, пожалуйста, качество предоставления дополнительного образования по нижеперечисленным показателям, по 10-балльной шкале (где 1 – наименьший балл, 10 – наибольший балл), в динамике 2017 – 2018 гг.:

Средний балл		
	2017	2018
Квалификация преподавателей	9,80	9,90
Отношение персонала к ребенку, родителям (законным представителям)	9,76	9,88
Отношение преподавателей к ребенку, индивидуальный подход	9,80	9,85
Организация участия детей в мероприятиях	9,48	9,64
Оснащенность учебных классов необходимым учебным оборудованием	9,17	9,46
Режим работы школы (расписание занятий)	9,26	9,63
Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей	9,54	9,68
Содержание здания школы	9,20	9,64
Содержание прилегающей территории	9,21	9,68
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	9,60	9,55
Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сайт учреждения)	9,71	9,83
Обеспечение безопасности детей	9,68	9,76

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

- **«Организация и предоставление образовательной услуги в области искусств (дополнительная профессиональная программа)»** составляет **96,67**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «**Организация и предоставление образовательной услуги в области (искусств дополнительная общеразвивающая программа)**» составляет **97,03**¹¹, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «**Организация и поведение 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**»¹² составляет **95,20**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «**Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)**» составляет **96,32**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «**Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**»¹³ составляет **100%**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

¹¹ 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 «удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

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

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

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

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

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

¹² В учреждениях дополнительного образования в области искусства

¹³ Среди респондентов, выбравших в качестве дополнительной предпрофессиональной и общеразвивающей программы такие программы, как: «Творческое развитие детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)» и «Созвучие» – для детей с ОВЗ, 3 года

Оценки уровня удовлетворенности респондентов качеством организации и предоставления муниципальных услуг и работ в сфере дополнительного образования в области искусства представлены в таблице 8.

Таблица 8. Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации и предоставления муниципальных услуг и работ, по 5-балльной шкале (где 1 – наименьший балл, 10 – наибольший балл):

	Средний балл
Организация и предоставление образовательной услуги в области искусств (дополнительная профессиональная программа/дополнительная общеразвивающая программа)	4,88
Организация и поведение 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	4,81
Организация отдыха детей и молодежи» (в каникулярное время с дневным пребыванием)	4,86
Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	4,89

Заключение

По результатам проведенного социологического исследования, полностью подтвердились основная и рабочие гипотезы, поставленные в начале опроса. Большинство жителей города в значительной степени удовлетворены качеством оказания муниципальных услуг и работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма.

В отношении задач исследования были получены следующие данные:

- степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг/работ в сфере культуры и туризма находится на высоком уровне;
- основными мотивами, которыми руководствуются родители, отдавая своего ребенка на занятия в детские школы искусств, являются развитие творческих способностей ребенка и его всестороннее развитие;
- наиболее популярной у респондентов услугой, предоставляемой городскими библиотеками, является выдача книг/периодических изданий на дом;
- для большинства опрошенных респондентов материальные затраты на получение муниципальных услуг/работ, предоставляемых музеями, являются приемлемыми.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Таблицы линейных распределений опроса в сфере библиотечного обслуживания населения

Вариант ответа	Результат (%)
Отметьте Ваш читательский стаж в библиотеке	
Менее года	10,5
От 1 года до 2 лет	5,3
От 2 до 5 лет	23,7
От 5 до 10 лет	18,4
От 10 до 20 лет	21,1
Свыше 20 лет	21,1
Вы обычно посещаете библиотеку...	
В первой половине дня	13,2
Во второй половине дня	10,5
В вечернее время	2,6
По-разному, когда есть время	71,1
Другое	2,6
Чаще всего это происходит...	
В рабочие дни	18,4
В выходные дни	26,3
По-разному, когда есть время	52,6
Другое	2,6
Какие из библиотек города (пунктов выдачи) Вы посетили за последние 12 месяцев?	
Центральную городскую библиотеку им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1);	60,5
Центральную детскую библиотеку (пр-д Дружбы, 11а)	28,9
Городскую библиотеку №2 (ул. Ленина, 67/4)	10,5
Городскую библиотеку №3 (ул. Дзержинского, 10)	10,5
Детскую библиотеку №4 (ул. Энтузиастов, 47)	7,9
Пункт выдачи городской библиотеки №5 (п. Юность, ул. Саянская, 11А)	5,3
Городскую библиотеку №11 (ул. Крылова, 6А)	5,3
Городскую библиотеку №15 (пр. Мира, 37/1)	18,4
Городскую библиотеку № 16 (пр. Комсомольский, 12)	13,2
Городскую библиотеку № 21 (ул. Бажова, 17)	13,2
Детскую библиотеку № 23 (пр. Дружбы, 8)	2,6
Детскую библиотеку № 25 (ул. Островского, 3)	7,9
Детскую библиотеку № 30 (ул. Лермонтова, 6/3)	10,5
Детскую библиотеку № 5 (пр. Мира, 35)	5,3
На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?	
Мемориальную (сбор, хранение книг и других документов).	5,3
Информационную (удовлетворение информационных потребностей с помощью книг и других документов, хранящихся в библиотеке, а также с помощью иных источников информации)	26,3

Культурно-просветительскую и культурно-досуговую (приобщение к книге и чтению, ценностям отечественной и мировой культуры, создание условий для общения и досуга по интересам)	60,5
Образовательную (содействие образованию и самообразованию в разных областях жизни и деятельности, социализации)	5,3
Другое	2,6
Посещаете ли Вы сайт централизованной библиотечной системы? И если да, то как часто?	
Да, практически каждый день	5,4
Да, несколько раз в неделю	16,2
Да, как правило, 1 раз в неделю	8,1
Да, несколько раз в месяц	13,5
Да, несколько раз в год	21,6
Не посещаю	35,1
Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете в первую очередь?	
Новости	88,5
Электронный каталог	38,5
Е-библиотека	0,0
Личное мнение	23,1
Тифло-читатель	0,0
ЭКОстиль	3,8
Продление книг	23,1
Услуги оф-лайн	0,0
Визуальные выставки	19,2
Опросы, викторины, конкурсы	38,5
Другое	7,7
Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по нижеперечисленным показателям:	
	Оценка
Режим работы библиотек	9,11
Уровень комфортности пребывания в библиотеке (проветриваемость, освещенность, температурный режим и др.)	9,50
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	9,71
Информирование об услугах и ресурсах библиотеки, предстоящих мероприятиях	9,17
Разнообразие, и качество библиотечного фонда	9,14
Уровень материально-технического оснащения	9,05
Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?	
Выдача книг / периодических изданий на дом	97,4
Посещение читального зала	36,8
Доступ к сети Интернет	31,6
Посещение выставок, творческих встреч и т.д.	39,5
Выдача CD, аудио, видеоматериалов на дом	5,3
Заказ книг и копий документов из других библиотек страны	0,0
Доступ к электронным каталогам	7,9
Доступ к полнотекстовым и справочно-правовым системам («ЛитРес», «EastView», «КонсультантПлюс», «Юрист» и др.)	15,8
Другое	2,6

Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?				
Осведомлен в полной мере				32,4
Имею общее представление				59,5
Слабо осведомлен				5,4
Не осведомлен (не имею представлений)				2,7
Другое				0,0
Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?				
	Хорошее	Удовлетворительное	Не удовлетворительное	Не имею представления
Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1)	96,0	0,0	0,0	4,0
Центральная детская библиотека (пр. Дружбы, 11а)	23,5	29,4	41,2	5,9
Городская библиотека №2 (пр. Ленина, 67/4)	62,5	12,5	12,5	12,5
Городская библиотека №3 (ул. Дзержинского, 10)	75,0	0,0	12,5	12,5
Детская библиотека №4 (ул. Энтузиастов, 47)	62,5	12,5	12,5	12,5
Городская библиотека №5 (пр. Мира, 35)	28,6	42,9	14,3	14,3
Городская библиотека №11 (ул. Крылова, 6А)	57,1	0,0	28,6	14,3
Городская библиотека №15 (пр. Мира, 37/1)	80,0	0,0	10,0	10,0
Городская библиотека №16 (пр. Комсомольский, 12)	70,0	10,0	10,0	10,0
Городская библиотека №21 (ул. Бажова, 17)	88,9	0,0	0,0	11,9
Детская библиотека № 23 (пр. Дружбы, 8)	66,7	0,0	16,7	16,7
Детская библиотека №25 (ул. Островского, 3)	75,0	12,5	0,0	12,5
Городская библиотека №30 (ул. Лермонтова, 6/3)	71,4	0,0	14,3	14,3
Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?				
Интернет-ресурсы				47,4

Средства массовой информации (печатные издания, телевидение, радио и т.д.)							7,9
Специализированные рекламные издания							7,9
Друзья, знакомые							57,9
Другое							18,4
Отметьте уровень удовлетворенности качеством библиотечного обслуживания							
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»	86,8	13,2	0,0	0,0	0,0	0,0	
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»	67,7	25,8	3,2	0,0	0,0	3,2	
Ваш пол:							
Мужской							15,8
Женский							84,2
Ваш возраст:							
14-17 (лет)							7,9
18-24 (лет)							34,2
25-34 (лет)							26,3
35-44 (лет)							18,4
45-54 (лет)							13,2
В какой сфере Вы работаете?							
Строительство							0,0
Транспорт							5,3
Связь, коммунальное хозяйство							5,3
Государственное, муниципальное управление							2,6
Культура, наука, образование, здравоохранение							31,6
Сфера услуг, торговля							10,5
СМИ							0,0
Военнослужащие, правоохранительные органы							2,6
Нефтедобыча, переработка, геология							7,9
Энергетика							2,6
Газодобыча, транспортировка газа							2,6
Сельское, лесное хозяйство							0,0
Временно без работы, безработный							5,3
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете							5,3
Студент, учащийся							0,0

Пенсионер	13,2
Другое	5,3

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Таблицы линейных распределений опроса в сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев

Вариант ответа		Результат (%)			
Как часто вы посещаете музеи города?					
В первый раз		33,8			
Один раз в месяц		9,5			
Один раз в год		13,5			
3-4 раза в год		35,1			
Другое		8,1			
Музеи для вас – это...					
Место, где можно узнать много интересного (об истории, искусстве и т.д.)		62,5			
Место, где можно отдохнуть от суеты		22,9			
Место встреч, общения		8,3			
Место научной работы		1,0			
Любимое место досуга		4,2			
Другое		1,0			
Посещали ли вы, за последние 12 месяцев, официальные сайты сургутских музеев?					
Да		34,2			
Нет		65,8			
Как бы Вы оценили следующие параметры сайта:					
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Очень плохо
Удобство использования	75,0	21,4	3,6	0,0	0,0
Информативность	64,0	28,0	8,0	0,0	0,0
Актуальность информации	72,0	24,0	4,0	0,0	0,0
Качество дизайна и наглядной информации	68,0	20,0	12,0	0,0	0,0
Оцените, пожалуйста, качество оказания муниципальной услуги по нижеперечисленным показателям:					
	Оценка				
Разнообразие и качество экспозиций	9,21				
Информирование о предстоящих мероприятиях	8,84				
Уровень материально-технического оснащения	9,26				
Уровень комфортности пребывания в учреждении	9,51				
Режим учреждения	9,41				

Культура обслуживания и компетентность сотрудников							9,96
Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города?							
Осведомлен в полной мере							23,6
Имею общее представление							62,5
Слабо осведомлен							8,3
Не осведомлен (не имею представлений)							5,6
Другое							0,0
Как Вы оцениваете материальные затраты на получение предоставляемых сургутскими музеями услуг?							
Стоимость услуг низкая (не ощутима для моего бюджета)							55,4
Стоимость услуг умеренная (ощутима, но не обременительна для моего бюджета)							43,2
Стоимость услуг высокая (обременительна для моего бюджета)							1,4
Затрудняюсь ответить							0,0
Отметьте уровень удовлетворенности качеством предоставления сургутскими музеями услуг и работ							
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	
1) «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)»	76,8	14,5	8,7	0,0	0,0	0,0	
2) «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»	71,0	19,4	0,0	0,0	0,0	9,7	
3) «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)»	82,1	13,4	4,5	0,0	0,0	0,0	
4) «Осуществление экскурсионного обслуживания»	74,2	9,7	4,8	0,0	0,0	11,3	
5) «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)»	53,6	23,2	3,6	0,0	0,0	19,6	
6) «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)»	60,7	14,3	1,8	1,8	0,0	21,4	
Готовы ли Вы рекомендовать своим друзьям и знакомым посещение музея?							
Да							98,6
Нет							1,4
Что бы Вы хотели приобрести в музее?							
Книги, издания							21,9
Сувениры							39,7
Фотографии							8,2

Другое	5,5
Ничего не хотел бы приобретать. Музеи созданы не для торговли	24,7
Ваш пол	
Мужской	29,7
Женский	70,3
Ваш возраст	
18-24 (лет)	16,2
25-34 (лет)	35,1
35-44 (лет)	13,5
45-54 (лет)	17,6
55 и старше	17,6
В какой сфере Вы работаете?	
Строительство	6,8
Транспорт	1,4
Связь, коммунальное хозяйство	6,8
Государственное, муниципальное управление	5,4
Культура, наука, образование, здравоохранение	17,6
Сфера услуг, торговля	13,5
СМИ	2,7
Военнослужащие, правоохранительные органы	0,0
Нефтедобыча, переработка, геология	9,5
Энергетика	0,0
Газодобыча, транспортировка газа	1,4
Сельское, лесное хозяйство	0,0
Временно без работы, безработный	2,7
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	4,1
Студент, учащийся	10,8
Пенсионер	12,2
Другое	5,4

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Таблицы линейных распределений опроса в сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры

Вариант ответа	Результат (%)
Скажите, как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?	
Часто	32,4
Время от времени	40,2
Редко	27,5
На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства в первую очередь?	
Организации культурного досуга детей, подростков	35,6
Предоставления возможности заинтересованным людям заниматься художественной самодеятельностью	19,8
Воспитания, приобщения к культурному межличностному общению	29,1
Развития творческих способностей граждан	15,8

Развития способностей к эстетическому восприятию	18,6
Обеспечения наличия мест культурных развлечений для населения	19,8
Обеспечения доступа к лучшим образцам мировой (в том числе) музыкальной культуры, современного искусства	10,1
Удовлетворения потребностей населения в сценическом театральном искусстве	10,9
Другое	1,6
Затрудняюсь ответить	4,0
Как Вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в городских учреждениях культуры?	
Афиша, баннер, реклама, листовки	44,4
Газеты, журналы	5,6
Сайт учреждения	30,2
Другие Интернет-ресурсы	15,3
Телевидение	8,9
Радио	2,8
Друзья, знакомые	30,6
Социальные сети	25,8
Другое	2,8
Каким, по Вашему мнению, должно быть хорошее культурно-досуговое мероприятие?	
В нем должно принимать участие большое количество людей	13,8
Мероприятие должно быть бесплатным	19,8
Должны быть созданы комфортные условия для зрителей и участников	43,7
Мероприятие должно быть патриотическим, выполнять воспитательные функции	13,4
Мероприятия должны быть современными, актуальными	40,5
Мероприятия должны просвещать, способствовать пониманию искусства	27,1
Оно должно проходить в выходные, праздничные дни	25,9
Хорошее мероприятие не может быть бесплатным	9,3
Безопасным	21,9
Другое	0,4
Как, по Вашему мнению, изменилось качество культурно-досуговой жизни города за последние 12 месяцев?	
Стало заметно лучше	37,3
Думаю немного улучшилось, но не существенно	32,1
В целом ничего не изменилось	19,7
Стало заметно хуже, раньше было намного лучше	0,8
Затрудняюсь ответить	10,0
Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?	
Осведомлен в полной мере	23,4
Имею общее представление о проводимых мероприятиях	50,4
Слабо осведомлен	20,2
Не осведомлен (не имею представлений)	3,6
Другое	1,2
Затрудняюсь ответить	1,2
Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации и предоставления муниципальных услуг и работ?	

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить					
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	51,7	36,4	7,7	0,7	0	3,5					
Показ спектаклей	85,7	14,3	0	0	0	0					
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (театрализованных игровых программ)	72,2	22,2	2,8	0	0	2,8					
Организация показа концертов и концертных программ	55,2	32,3	4,2	2,1	0	6,3					
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	47,9	24,0	15,6	3,1	1	8,3					
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	71,0	22,6	0	0	0	6,5					
Осуществление экскурсионного обслуживания	50,0	30,6	12,9	1,6	0	4,8					
Экологическое просвещение населения (проведение эколого-просветительских мероприятий)	19,4	32,3	25,8	9,7	3,2	0					
Уровень удовлетворенности по сургутской филармонии	50	32,4	17,6	0	0	0					
Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?											
до 1000 руб.						30,6					
от 1001 до 2000 руб.						26,2					
от 2001 до 4000 руб.						19,8					
от 4001 до 6000 руб.						4,0					
свыше 6000 руб.						3,2					
Нисколько						11,7					
Другое						0,4					
Затрудняюсь ответить						4,0					
Оцените, пожалуйста, качество организации культурного досуга											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	з/о
Режим работы учреждения	0	0	0	0,5	1,4	0	2,3	9,2	13,3	73,4	0
Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, спектаклях (в том числе телефонные консультации)	0	0	2,2	0,4	2,6	1,3	7,9	16,7	15,0	53,7	0

Обеспечение безопасности при проведении мероприятий (пожарная безопасность, охрана)	0	0,4	0,4	0,4	0	1,7	4,8	11,7	14,8	65,2	0,4
Комфортность пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещения и т.д.)	0	0	1,4	0,9	3,7	1,9	7,9	11,2	13,5	59,1	0
Квалификация персонала и культура обслуживания	0	0	0	0,4	1,3	0,4	3,5	8,7	19,5	66,2	0
Соответствие основных пунктов заявленной программы его фактическому содержанию	0	0,4	0	0,9	0,4	0,9	3,5	9,6	18,4	65,8	0
Расписание занятий клубных формирований	5,4	18,5	3,3	9,8	4,3	5,4	1,1	2,2	8,7	41,3	0
Информирование о планируемых разовых мероприятиях	0	4,5	9,0	1,5	3,0	3,0	6,0	7,5	19,4	46,3	0
Создание условий для занятий	0	0	0	1,7	5,1	6,8	5,1	6,8	22,0	52,5	0
Ваш пол											
Мужской										31,1	
Женский										68,9	
Ваш возраст											
14-17 (лет)										15,4	
18-24 (лет)										28,7	
25-34 (лет)										31,6	
35-44 (лет)										12,6	
45-54 (лет)										11,7	
Образование											
1. Среднее										11,5	
2. Среднее специальное										24,7	
3. Высшее										63,8	
В какой сфере Вы работаете?											
1. Учащийся школы										0,8	
2. Студент										9,3	
3. Рабочий										13,8	
4. Специалист/менеджер										41,3	
5. Руководитель отдела, службы, подразделения										11,7	

6. Руководитель предприятия	3,2
7. Неработающий	2,8
8. Пенсионер	12,1
9. Другое	4,9
Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	5,8
Живем хорошо, без особых материальных проблем	41,6
Живем средне	42,4
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	7,4
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	1,2
Затрудняюсь ответить	1,6

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Таблицы линейных распределений опроса в сфере дополнительного образования детей в детских школах искусств

Вариант ответа	Результат (%)
С какой целью Вы водите своего ребенка (детей) на занятия?	
Для того чтобы организовать досуг ребенка	14,1
Для развития творческих способностей ребенка	61,5
Для получения специализированной подготовки в области искусств и возможного поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ	46,6
Для того чтобы ребенок имел успех, (участие в концертах или выставках, в конкурсах и т.п.)	23,1
Для всестороннего развития ребенка	49,6
По желанию и просьбе ребенка	27,8
Это сейчас модно, престижно	1,3
Другое	0,4
Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?	
Высококвалифицированный педагогический состав	67,1
Удобство расположения, близость к месту проживания	34,6
Учреждение посещают друзья (одноклассники) ребенка	6,0
Не смогли попасть в другое учреждение	0,9
Положительные отзывы о работе учреждения	39,7
Желание заниматься определенным видом искусств	20,1
Другое	1,3
Оцените уровень интереса Вашего ребенка к занятиям в данном учреждении	
Ребенок всегда с удовольствием посещает занятия	85,2
Временами интерес ребенка к занятиям снижается	13,9
Часто приходится уговаривать ребенка посещать занятия	0
Другое	0,4
Затрудняюсь ответить	0,4
Как, по Вашему мнению, влияет посещение ребенка учреждений дополнительного образования на его успеваемость в школе?	
Влияет позитивно (повышается школьная успеваемость)	56,4
Влияет скорее позитивно, чем негативно	35,9
Никак не влияет	7,3

Влияет скорее негативно, чем позитивно	0,4
Негативно влияет (снижение школьной успеваемости)	0
Другое	0
Затрудняюсь ответить	0
Как, по Вашему мнению, влияет посещение ребенка учреждений дополнительного образования?	
Влияет позитивно (повышается школьная успеваемость)	79,9
Влияет скорее позитивно, чем негативно	20,1
Никак не влияет	0
Влияет скорее негативно, чем позитивно	0
Негативно влияет	0
Затрудняюсь ответить	0
Отметьте наименование дополнительных программ, по которым занимается Ваш ребенок:	
<i>Дополнительные профессиональные образовательные программы</i>	
Народные инструменты	8,5
Духовые ударные инструменты	6,8
Фортепиано	17,5
Хоровое пение	10,7
Струнно-смычковые инструменты	3,8
Хореографическое творчество 8(9) лет	6,0
Живопись	9,0
Декоративно-прикладное творчество	4,7
Дизайн	3,0
Искусство театра	3,0
Хореографическое творчество	2,6
Струнные инструменты 8(9) лет	2,6
Духовые ударные инструменты 8(9) лет	2,6
Духовые ударные инструменты 5(6) лет	0,4
Народные инструменты 8(9) лет	3,0
Народные инструменты 5(6) лет	0,4
<i>Дополнительные общеразвивающие образовательные программы</i>	
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (музыканты)	1,7
Основы музыкального исполнительства	6,4
Творческое развитие детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	4,7
Основы хореографического искусства, 3 года	0,9
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (хореография)	0,4
Муз. исполнительство, 5 лет	0,9
Муз. исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение), 7 лет	4,3
Основы музыкального исполнительства 4 года	1,3
Основы изобразительного творчества, 3 года	0,9
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (художники)	0,9
Театральное творчество, 4 года	0,9
Театральное искусство, 7 лет	0,9
Хоровое пение - академическое, 7 лет	1,3
Фольклорное пение, 4 года	1,3
«Созвучие» - для детей с ОВЗ, 3 года	1,3

Отметьте уровень осведомленности об образовательной программе, по которой обучается Ваш ребенок?											
Осведомлен в полной мере											74,2
Имею общее представление											25,8
Слабо осведомлен											0
Не осведомлен (не имею представлений)											0
Другое											0
Затрудняюсь ответить											0
Оцените, пожалуйста, качество предоставления дополнительного образования по нижеперечисленным показателям:											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	з/о
Квалификация преподавателей	0	0	0	0	0	0	0	0	10	90	0
Отношение персонала к ребенку, родителям (законным представителям)	0	0	0	0	0	0	1,3	0,9	6,0	91,9	0
Отношение преподавателей к ребенку, индивидуальный подход	0	0	0	0	0	0	0	0,9	13,7	85,5	0
Организация участия детей в мероприятиях	0	0	0	0	1,3	0,4	1,3	3,4	16,7	76,1	0
Оснащенность учебных классов необходимым учебным оборудованием	0	0	0	0	1,3	0,9	2,2	7,8	21,1	65,1	1,7
Режим работы школы (расписание занятий)	0	0	0	0	0	0,9	0,9	2,6	25,8	69,5	0,4
Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей	0	0	0	0,4	0,4	0,4	0,4	3,4	16,7	74,8	3,4
Содержание здания школы	0	0	0	0,9	0,4	0	2,1	4,3	12,0	76,1	2,6
Содержание прилегающей территории	0	0	0	0,4	0,9	0,4	0,9	3,0	14,2	79,7	0,4
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	0	0	0	0,4	0,9	0,9	1,3	4,3	14,1	67,9	9,8

Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сайт учреждения)	0	0	0	0	0,4	0,4	1,3	1,3	6,9	88,4	1,3
Обеспечение безопасности детей	0	0	0	0	0,4	0,4	0,4	3,9	10,8	81,9	2,2
Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации и предоставления муниципальных услуг:											
						Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
«Организация и предоставление образовательной услуги в области искусств (дополнительная предпрофессиональная программа/дополнительная общеразвивающая программа)»						88,2	11,0	0	0,4	0	0,4
«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, физкультурно-спортивной деятельности»						82,3	15,5	0,9	0,4	0	0,9
«Организация отдыха детей и молодежи» (в каникулярное время с дневным пребыванием)						78,4	9,4	0,9	0,5	0,5	0
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)»						57,3	5,5	0,6	0	0	36,6
Ваш пол											
Мужской										17,2	
Женский										82,8	
Ваш возраст											
1. 18-24 (лет)										0	
2. 18-24 (лет)										19,0	
3. 25-34 (лет)										55,6	
4. 35-44 (лет)										22,0	

5. 45-54 (лет)	3,4
В какой сфере Вы работаете?	
Строительство	3,4
Транспорт	7,8
Связь, коммунальное хозяйство	3,0
Государственное, муниципальное управление	5,6
Культура, наука, образование, здравоохранение	28,4
Сфера услуг, торговля	15,1
СМИ	1,3
Военнослужащие, правоохранительные органы	2,6
Нефтедобыча, переработка, геология	12,9
Энергетика	3,9
Газодобыча, транспортировка газа	3,4
Сельское, лесное хозяйство	0
Временно без работы, безработный	0,9
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	7,8
Студент, учащийся	0
Пенсионер	2,2
Другое	1,7

Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Количество повторений (схожие ответы)
<i>В сфере библиотечного обслуживания населения</i>		
На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?		
1	Досуговая	1
18	Все вместе	1
Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете в первую очередь?		
31	Ближайшие мероприятия	1
33	Детские страницы	1
Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?		
21	Заказ книг из других ЦБС города	1
Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?		
3,18,19,32	Объявления в библиотеке, куда хожу постоянно/в библиотеке/от библиотекарей	4
2	Личное посещение	1
22	Рядом с библиотекой проживаю	1
28	Личный интерес	1
Как Вы считаете, что может способствовать улучшению библиотечного обслуживания в городе?		
7,23,29,30,37	Считаю, что все замечательно/я удовлетворена качеством обслуживания, и это в первую очередь достигнуто грамотными, ответственными и увлеченными сотрудниками библиотеки/все хорошо/все устраивает	5
1,2,17	Больше рекламы/TV-реклама/реклама	3
3,16	Финансы/финансирование	2
3	Грамотность и компетентность работников библиотеки	1
4	Пополнение фондов, финансовое обеспечение	1
11	Новое здание центральной детской библиотеки	1
14	Разнообразить фонд и увеличить количество экземпляров. Часто то, что нужно, находится на руках у других читателей	1
20	Набор книг и спрос	1
21	Открытие новых филиалов, приобретение новинок в области литературы, культуры	1
22	Техническое оснащение	1
27	Более доступный уровень коммуникации «библиотека-читатель» (упростить эту систему)	1
28	Путем смс-оповещений о мероприятиях	1
31	Продление книг автоматически без запроса. Увеличение срока хранения книг	1

32	Больше библиотек в новых районах	1
33	Идти в ногу со временем	1
<i>В сфере обеспечения населения услугами муниципальных музеев</i>		
Как часто Вы посещаете Сургутский краеведческий музей?		
30	Второй раз	1
Как часто Вы посещаете Сургутский художественный музей?		
27	Не менее 6-8 раз	1
24	2 раза в год	1
21	Каждую новую выставку	1
11	Второй раз	1
Музеи для Вас – это...		
34	Жизненная необходимость	1
Что бы вы хотели приобрести в музее?		
25	Картину	1
24	Наклейки, стикеры	1
16	Каталог	1
15	Куклы ручной работы	1
Ваши предложения по вопросам работы Сургутского художественного музея?		
35	В помещении очень холодно, отрегулировать температуру	1
28	Было бы неплохо, если бы в музее было кафе	1
24	Буфет с водой и печеньками	1
22	Побольше интересных выставок разной тематики, чтобы привлечь молодую аудиторию. Чтобы выставки были событием для города	1
20	Больше выставок. Возьмите жену к вам на работу, она раньше работала в музее.	1
4	Расширение экспозиций	1
В какой сфере Вы работаете?		
32	Бухгалтерия	1
36	Экспертиза промышленной безопасности	1
16	Торговля	1
15	Банк	1
<i>В сфере организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры</i>		
МАУ «Сургутская филармония»		
На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства в первую очередь?		
13	Пока не в курсе	1
14	Культурно проводить свое время	1
18	Потребность в качественной музыке	1
Как Вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в городских учреждениях культуры?		
14,15	Соц. служба п. Солнечный	2
13	Случайно узнала	1
Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?		
8	Как есть необходимость в посещении, так и начинаю обращать внимание на информацию	1
18	Когда мне нужно, нахожу информацию или просто начинаю обращать внимание	1

Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
6	Больше информированности	1
7	Нужны мероприятия для малышей (2-3 года)	1
8	Все отлично	1
20	Зарубежные музыканты	1
21	Стоит привлекать местных музыкантов и художников, развивать современное искусство	1
22	Хотелось бы видеть более популярных исполнителей	1
В какой сфере Вы работаете?		
8	Инженер	1
25	Мама в декрете	1
32	ИП	1
МАУ «Городская дирекция культурных программ»		
На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства в первую очередь?		
12	Организация досуга населения	1
МАУ «Городской культурный центр»		
Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
8,34	Построить новое здание городского культурного центра/требуется новое здание дворца	2
6	Сделать бесплатными посещение концертов для родителей, чьи дети выступают	1
13	Проводить больше мероприятий для привлечения молодежи, креативных и творческих личностей	1
18	Возмещать пропущенные занятия из-за карантина и др.	1
В какой сфере Вы работаете?		
21,31	Преподаватель/учитель	2
28	Бюджетная организация	1
МАУ «Театр актера и куклы «Петрушка»»		
Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
1,6,11,15,36	Расположение театра в отдельном здании, а не в филармонии / отдельное здание театра	5
2,13,22,25	Больше спектаклей для детей / для самых маленьких детей	4
21,24	Показывать спектакли театра «Петрушка» в кинотеатре «Аврора»	2
16,19	Организация развлекательных программ для детей	2
35	Красивое здание детского театра	1
20	Построить театр для детей	1
18	Создание детских зон	1
17	Развивающие театральные кружки для детей	1
12	Проведение спектаклей на территории театра «Петрушка»	1
Какие новые спектакли Вы хотели бы увидеть в репертуаре МАУ «Театр актера и куклы «Петрушка»»		
31,32,35,36	Побольше спектаклей для подростков	4
1,2,3,14	У вас есть все/все устраивает	4
22,30	Конек-Горбунок	2

25	Чиполлино	1
24	Муха–Цокотуха	1
23	Айболит	1
22	Золушка	1
22	Красная Шапочка	1
21	Спектакли по русским народным сказкам	1
19	Ночь на Ивана Купала, Царевна Змея	1
18	Финист–Ясный сокол, Морской царь и Василиса Премудрая, Мужик и медведь, Гуси-Лебеди	1
17	Сказка о молодильных яблочках и живой воде, Пастушья дудочка, Ленивая Арина	1
16	Современные детские авторы	1
15	Детские сказки	1
33	Русские народные	1
11	Школьная программа	1
МБУ Историко-культурный центр «Старый Сургут»		
На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства в первую очередь?		
23	Экскурсии	1
Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
27	Сделайте все бесплатно	1
26	Вечера кубинских танцев привлекут любителей и молодежь	1
6	Чаще встречаться	1
5	Оставить ледовые горки и сооружения до весны, так как до самого апреля в Сургуте зима, и не рационально разрушать ледовые сооружения, стоящие немалых средств в конце зимы.	1
В какой сфере Вы работаете?		
16	Столовая	1
14	В декрете	1
МАУ «Городской парк культуры и отдыха»		
Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
35	Потравить мошек и комаров	1
34	Новые аттракционы	1
27	Не допускать лиц в алкогольном опьянении на территорию	1
МАУ «Многофункциональный культурно-досуговый центр»		
Каким, по Вашему мнению, должно быть хорошее культурно-досуговое мероприятие?		
9	Интересным	1
Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
30,32	Больше мероприятий, особенно летом	2
2,4	Разнообразить мероприятия для разной публики	2
25	Создать выставку Marvel	1
14	Организовать выставки из других городов. Нужно смотреть на большие города, у них есть чему учиться	1

12	Больше организованности и не забывать о деталях, они очень важны	1
8	Бесплатное посещение	1
3	Больше информирование и рекламы о предстоящих мероприятиях	1
В какой сфере Вы работаете?		
25	Учитель	1
<i>В сфере организации культурного досуга на базе детских школ искусств</i>		
МАУ ДО «Детская хореографическая школа №1»		
С какой целью Вы водите своего ребенка (детей) на занятия в МАУ ДО «Детская хореографическая школа №1»?		
7	Я сама занималась хореографией в детстве. Очень нравилось	1
Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в МАУ ДО «Детская хореографическая школа №1»		
8,9,16	Мы ждем строительства нового здания школы ближе к центру города/организация учебного процесса ближе к центру города. Надеемся на строительство нового здания школы, в котором будет большой концертный зал с большой сценой/открыть школу в городе	3
5,10	Все отлично/все устраивает	2
13,14	Построить/арендовать здание для школы в людном месте, хорошо освещаемом, около автобусной остановки/организовать автобусное движение по адресу ул. Привокзальная, 26 (остановка там существует), так как детям приходится ходить пешком с остановки по адресу ул. Крылова, 47а/остановка автобусная ближе к школе, а не идти ребенку через дворы в вечернее время	2
7	Хотелось бы побольше концертов в течение года (3 раза)	1
6	Возможно больше выступлений на сцене, как на базе организаций, так и на других площадках, для того, чтобы дети показали себя и посмотрели на уровень других	1
14	К Администрации города: больше городских мероприятий, в которых могли бы участвовать дети нашей школы и других школ искусств	1
МБУ ДО «Детская художественная школа №1 им. Л.А. Горды»		
Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в МБУ ДО «Детская художественная школа №1 им. Л.А. Горды»		
2	Услугами удовлетворены в полной мере	1
7	Не останавливаться на достигнутом	1
8	Организация курсов рисования для родителей и детей с ОВЗ	1
10	Введение курса (1 год) для родителей детей с ОВЗ по керамике	1
МБУ ДО «Детская школа искусств №1»		
Оцените уровень интереса Вашего ребенка к занятиям в данном учреждении		
28	Ребенку нравится участвовать в концертах, нравится общение в группе с другими детьми	1

Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в МБУ ДО «Детская школа искусств №1»		
30	В школе проводится полноценная работа с детьми	1
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»		
Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в МБУ ДО «Детская школа искусств №2»		
2,7,20,26,31,37,32,33,36,40,41	Все организовано на высоком уровне/все устраивает	13
24,25	В программу включить блок музыкальных занятий (риторика и др.) в программу для детей в ОВЗ внести блок музыкальных занятий	2
4	Успеха в развитии школы	1
18	Предоставление максимального количества времени для репетиций в большом и малом актовых залах	1
В какой сфере Вы работаете?		
18	Банк	1
25	Уход за ребенком с ОВЗ	1
МБУ ДО «Детская школа искусств №3»		
Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?		
34	Приглашение ДШИ	1
Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в МБУ ДО «Детская школа искусств №1»		
6,9,37,39,40,41	Все устраивает/все отлично/рекомендую работать как всегда	6
3,38	Хотелось бы, чтоб работал свой буфет в музыкальной школе/организовать столовую/буфет на территории школы	1
17	Необходим большой концертный зал	1
19	Повысить финансирование школы	1
29	Обустройство пришкольной территории детской площадкой. Освобождение центрального входа от автомобилей, препятствующих ученикам	1
34	Отдельный кабинет для занятий с детьми (ОВЗ), с компьютером	1
35	Побольше участия в конкурсах	1
36	Хотелось бы, чтобы наша школа обзавелась своим зданием с благоустроенным актовым залом, где поместились бы все родители	1
В какой сфере Вы работаете?		
38	Некредитная финансовая организация	1
МБУ ДО «Детская школа искусств им. Г. Кукуевецкого»		
Что являлось главной причиной выбора данного учреждения?		
15	Хотели попасть в класс Тиуновой С.В.	1
42	Связано с программой «Гармония»	1
Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в МБУ ДО «Детская школа искусств им. Г. Кукуевецкого»		
9,15	Приобретение музыкальных инструментов (баянов, аккордеонов, домбр) приобретение побольше хороших инструментов, особенно баянов	2
2	Желаю школе не менять традиций и продолжать бережно относиться к нашим любимым педагогам	1

41	Больше занятий для детей с ОВЗ	1
13	Больше уроков по дополнительным предметам (гитара, фортепиано)	1
19	Организовать совместную деятельность разных отделений	1