Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

Администрация города Сургута

Муниципальное казённое учреждение

«наш город»

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых в сфере культуры, молодёжной политики и спорта»**

*Руководитель проекта:*

СЕРДЮКОВ Д.В. – директор МКУ «Наш город».

*Консультации:*

СЕМКОВСКАЯ И.П. - начальник отдела развития и информационно-аналитической деятельности департамента культуры, молодежной политики и спорта;

*Составители:*

АКИМОВА М.Н. – заместитель директора МКУ «Наш город»;

АФАНАСЬЕВА О.С. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»;

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

**Сургут, 2014 г.**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| 1.Методологический раздел…..………………………………………………… | 3 |
| 1.2. Методико-процедурный раздел…………………………...……………….. | 4 |
| 1.3. Информация о респондентах………………………………………………. | 5 |
| 2. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2016 годы»……………………………………………………………………………...2.1. «Библиотечное обслуживание населения»………………………………... | 77 |
| 2.2. «Сохранение и популяризация историко-культурного наследия»……… | 10 |
| 2.3. «Организация культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры»……………………………………….…..…………………………… | 12 |
| 2.4. «Организация массовых мероприятий»…………………………………… | 15 |
| 2.5. «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»…..… | 16 |
| 3. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2016 годы».....................................................................................................3.1. «Организация занятий физической культурой и массовым спортом»….. | 1819 |
| 3.2. «Дополнительное образование в спортивных школах»……………..…… | 21 |
| 4. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Молодежная политика Сургута на 2014-2016 годы»…………...4.1. «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью»………… | 2525 |
| 5. Оценка населением качества предоставления услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время»…………………………… | 28 |
| 6.Общие выводы…………………………...……………………………………. | 30 |
| 7.Приложение…………………...……………………………………………….. | 31 |

**1. Методологический раздел**

**Цель исследования –** выявить уровень удовлетворённости потребителей качеством муниципальных услуг, оказываемых департаментом культуры, молодежной политики и спорта и подведомственными ему учреждениями.

**Задачи исследования:**

1. Выявить степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг: по библиотечному обслуживанию населения; сохранению и популяризации историко-культурного наследия; организации массовых мероприятий; организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры; дополнительному образованию детей в детских школах искусств; дополнительному образованию в спортивных школах; организации занятий физической культурой и массовым спортом; организации мероприятий по работе с детьми и молодежью; организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время;

2. Определить оценки потребителями качества муниципальных услуг;

3. Выявить возможные недостатки, с которыми сталкивались респонденты при получении услуг департамента культуры, молодежной политики и спорта и подведомственных ему учреждений;

4. Определить мнение респондентов о приоритетных направлениях развития некоторых услуг, предоставляемых департаментом культуры, молодежной политики и спорта и подведомственными ему учреждениями.

**Объект исследования –** потребители муниципальных услуг, оказываемых департаментом культуры, молодежной политики и спорта и подведомственными ему учреждениями, старше 18 лет, постоянно проживающие в городе Сургуте.

**Предмет исследования –** удовлетворенность населения качеством выполнения муниципальных услуг, оказываемых департаментом культуры, молодежной политики и спорта и подведомственными ему учреждениями.

**Основная гипотеза исследования:**

Потребители муниципальных услуг в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены услугами, предоставляемыми департаментом культуры, молодежной политики и спорта и подведомственными ему учреждениями. **Рабочая гипотеза:**

Степень удовлетворённости респондентов качеством оказания услуг, предоставляемых департаментом культуры, молодежной политики и спорта и подведомственными ему учреждениями, находится на достаточно высоком уровне.

**1.2. Методико-процедурный раздел**

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС**

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования проведен опрос взрослого населения (18 лет и старше) - потребителей муниципальных услуг, постоянно проживающих на территории города, в том числе воспитывающих несовершеннолетних детей, которые в свою очередь являются непосредственными потребителями услуг (n=927[[1]](#footnote-1)), целевая выборка.

**Объем и формирование выборки в городе**

При планировании исследования исходными принципами формирования выборки являлись: включение в неё респондентов, являющихся потребителями услуг по библиотечному обслуживанию населения; сохранению и популяризации историко-культурного наследия; организации массовых мероприятий; организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры; дополнительному образованию детей в детских школах искусств; дополнительному образованию в спортивных школах; организации занятий физической культурой и массовым спортом; организации мероприятий по работе с детьми и молодежью; организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время.

Изначально заданный общий объем выборки по городу Сургуту (n=900)

Табл. 1.Рабочий план социологического исследования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название этапа | Срок реализации |
| 1.Подготовительный этап |
| 1.1 | Изучение материалов по указанной теме; составление и согласование программы исследования | Апрель 2014 |
| 1.2 | Расчет и согласование выборки исследования | Апрель 2014 |
| 1.3 | Создание диагностического инструментария | Апрель 2014 |
| 2. Организационный этап |
| 2.1 | Проведение опроса потребителей муниципальных услуг | Апрель - Октябрь 2014 |
| 3. Завершающий этап |
| 3.1 | Подготовка аналитического отчета | Ноябрь 2014 |
| 3.2 | Оформление аналитического отчета  | Ноябрь 2014 |
| 3.3 | Тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес департамента культуры, молодежной политики и спорта | Ноябрь 2014 |

**1.3 Общие сведения о респондентах**

В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление уровня удовлетворённости потребителей качеством муниципальных услуг, оказываемых департаментом культуры, молодежной политики и спорта и подведомственными ему учреждениями, приняли участие 927 респондентов из г. Сургута старше 18 лет. Половозрастные характеристики респондентов распределились следующим образом. Рис. 1.

*Рис.1. Половозрастные характеристики респондентов, кол-во*

Учитывая тот факт, что значительная часть опроса была произведена преимущественно среди родителей, потребителей услуг дополнительного образования детей в различных учреждениях дополнительно образования, по организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время и т.д., в число опрошенных респондентов, преимущественно, вошли женщины от 25 до 44 лет (405 человек), что вероятно объясняется тем, что из двоих родителей именно мамы чаще всего отводят и забирают детей из учреждений доп. образования. Кроме того, можно предположить, что среди посетителей библиотек и музеев города, также встречается чуть больше женщин, нежели мужчин.

В основном, среди опрошенных оказались респонденты с высшим (58,1%) и средним специальным образованием (20,4%), в меньшей степени с незаконченным высшим (12,4%) и школьным (т.е. основным общим и средним общим) образованием - 9,1%.

Основными сферами занятости респондентов являются: бюджетная сфера (образование, здравоохранение, культура, муниципальная и государственная службы) - так ответили в совокупности 33,4% респондентов, нефтегазодобыча, переработка и геология (13,3%), 5% потребителей услуг – работники торговли, бытового обслуживания, 5,9 % респондентов являются учащимися высших учебных заведений. Табл.2.

Табл.2. Сфера занятости респондентов, в %

|  |  |
| --- | --- |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 13,3 |
| Строительство | 4,4 |
| Энергетика | 4,0 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 3,1 |
| Почтовая, телефонная связь | 2,1 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 2,4 |
| Легкая промышленность | 0,6 |
| Работник системы образования | 11,9 |
| Работник системы здравоохранения | 5,6 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 8,7 |
| СМИ | 2,0 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 5,0 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,6 |
| Муниципальный, государственный служащий | 7,2 |
| Работник банка, страховой компании | 3,1 |
| Предприниматель | 3,8 |
| Студент, учащийся | 5,9 |
| Временно без работы | 2,2 |
| Пенсионер | 5,1 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 4,4 |
| Другое | 2,4 |

Большая часть опрошенных граждан, как отмечают сами респонденты, имеют хороший материальный достаток (53,7% в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»), 37% опрошенных считают, что живут средне. Рис.2.

*Рис.2. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?*

Таким образом, если составить среднестатистический портрет опрошенных нами потребителей услуг, то преимущественно это будут женщины в возрасте от 25 до 44 лет, с высшим или средним специальным образованием, и работающие в бюджетной сфере.

**2.** **Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2016 годы»**

**2.1. «Библиотечное обслуживание населения»**

Для определения оценки качества услуги библиотечного обслуживания населения, респондентов, посещавших городские библиотеки в течение 2014 года, просили ответить на ряд вопросов, к примеру, как часто они посещали ту или иную библиотеку. Табл.3.

Табл.3. Частота посещения библиотек города, в %

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Часто** | **Время от времени** | **Редко** | **Не посещаю** |
| Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1) | 11,0 | 29,7 | 24,2 | 35,2 |
| Центральная детская библиотека (пр. Дружбы, 11а) | 15,6 | 6,7 | 10,0 | 67,8 |
| Городская библиотека №2 (ул. Ленина, 67/4) | 7,1 | 8,2 | 5,9 | 78,8 |
| Городская библиотека №3 (ул. Дзержинского, 10) | 10,6 | 3,5 | 5,9 | 80,0 |
| Детская библиотека №4 (ул. Энтузиастов, 47) | 5,6 | 4,5 | 6,7 | 83,1 |
| Городская библиотека №5 (п. Юность, ул. Саянская, д.6Б) | 4,8 | 1,2 | 2,4 | 91,7 |
| Городская библиотека №11 (ул. Крылова, 6А) | 9,4 | 5,9 | 2,4 | 82,4 |
| Городская библиотека №15 (ул. Мира, 37/1) | 7,1 | 6,0 | 4,8 | 82,1 |
| Городская библиотека №21 (ул. Бажова, 17) | 5,9 | 7,1 | 8,2 | 78,8 |
| Детская библиотека (ул. Чехова 5/2 (в здании МОУ СОШ №46) | 1,2 | 1,2 | 2,4 | 95,2 |
| Детская библиотека №25 (ул. Островского, 3) | 4,8 | 4,8 | 3,6 | 86,9 |
| Городская библиотека №30 (ул. Лермонтова,6/3) | 7,1 | 5,9 | 3,5 | 83,5 |

Судя по результатам ответов, наиболее часто (в совокупности ответов «часто» и «время от времени») респонденты посещали центральную городскую библиотеку им. А.С. Пушкина – 40,7% и центральную детскую библиотеку – 22,3%. Меньше всего в числе опрошенных оказалось респондентов, посещающих детскую библиотеку по ул. Чехова 5/2 (в здании МОУ СОШ №46) – 2,4% и городскую библиотеку №5 в п. Юность, по ул. Саянская, д.6Б – 6%.

Горожане, прежде всего, отводят библиотекам города роль информационных центров, на что указали 65% опрошенных, а также центров, обеспечивающих возможность подготовки научной работы и обучения в целом – 16%. На то, что в библиотеке можно интересно провести досуг, наладить общение, в совокупности указали 17% опрошенных. Рис.3.

*Рис.3. На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки, в первую очередь?*

В подтверждении вышеуказанного, было выявлено, что среди спектра услуг библиотечного обслуживания, в основном они пользуются выдачей книг на дом – 98%, в меньшей степени для них актуален доступ к сети Интернет – 48% и выдача периодических изданий на дом – 46%. 43% - респондентов отметили, что посещают читальный зал. Посещали выставки и творческие встречи в библиотеках города – 30% из числа опрошенных, 28% - использовали возможность получения на дом CD, аудио и видеоматериалов. Реже всего респонденты отмечали, что пользовались в библиотеке возможностью получения доступа к электронному каталогу – 13% и доступа к информационно - и справочно-правовым системам («Гарант», «Консультант Плюс» и др.) – 10%. Всего 4% указали, что заказывали книги и копии документов из других библиотек страны[[2]](#footnote-2).

При этом стоит отметить, что тенденция в ответах сургутян несколько разнится с результатами всероссийского опроса, так в частности по результатам опроса 2013 года, организованного в рамках проекта «Доминанты»[[3]](#footnote-3), Фонда общественного мнения, 59% опрошенных придерживаются мнения, что публичные библиотеки должны расширять сферу деятельности, и стать многофункциональными культурными центрами, и только 22% - считают, что публичные библиотеки должны оставаться, прежде всего, книгохранилищами – местом, где можно читать книги или брать их домой. 19% - затрудняюсь ответить на вопрос[[4]](#footnote-4).

Однако наши респонденты пока видят в библиотеках, прежде всего кладезь информационных ресурсов, а не центр культурного досуга.

Далее, мы перешли непосредственно к оценке качества библиотечного обслуживания. В целом, по всем предложенным критериям были получены высокие отметки. Табл. 4.

Табл.4. Оценка отдельных критериев качества библиотечного обслуживания населения, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Наличие достаточного числа мест для читателей в читальном зале | 8,66 | 11,0% |
| Режим работы библиотек | 9,35 | 3,0% |
| Состояние помещений абонемента, читальных залов, качество их ремонта | 8,41 | 4,0% |
| Отзывчивость, вежливость сотрудников | 9,70 | 1,0% |
| Условия для пребывания читателей в библиотеках города (проветриваемость, освещённость, температурный режим и др.) | 9,04 | 3,0% |
|  Состояние книг, периодических изданий | 8,86 | 7,0% |
| Подбор информации по запрашиваемой теме | 9,15 | 8,0% |
| Уровень организации каталогов (электронного каталога) | 9,05 | 18,0% |
| Четкость, скорость, организованность работы сотрудников | 9,57 | 4,0% |
| Профессионализм библиотекарей | 9,71 | 4,0% |
| Качество оказания справочной, консультационной помощи читателям | 9,47 | 6,0% |
| Предоставление информации читателям об услугах и ресурсах библиотеки | 9,36 | 10,0% |
| Разнообразие, богатство книжного фонда | 8,64 | 8,0% |
| Качество проведения различных мероприятий библиотеками города | 8,99 | 31,0% |
| Качество услуги по библиотечному обслуживанию в целом | 9,50 | 6,0% |

Качество услуги в баллах было определено респондентами на 9,5 из 10 возможных. Расчётная оценка удовлетворённости качеством услуги, по итогам социологического опроса равна 94,00[[5]](#footnote-5).

Респондентам представилась возможность оценить и состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта. Наиболее высоко они оценили состояние Центральной городской библиотеки им. А.С. Пушкина и Городской библиотеки №2. Наибольшее число неудовлетворительных отметок получено в отношении Центральной детской библиотеки. При этом соотношение отрицательных и положительных отметок в ответах респондентов превалирует в сторону последних.

Об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута, в той или иной мере имеют представление практически все респонденты. Рис. 4.

 *Рис.4. Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?*

**2.2. «Сохранение и популяризация историко-культурного наследия»**

Для определения мнения населения о качестве услуг музейной деятельности, аналогично предыдущему блоку вопросов, сургутян, посещавших музеи, галерею города в 2014 году, просили указать какие музеи (галерею) они посещали чаще всего. На первом месте по популярности оказался Сургутский краеведческий музей, на втором - галерея современного искусства «Стерх», реже всего респонденты посещали Сургутский художественный музей.

Посещение музеев, выставок для респондентов - это в первую очередь дополнительная возможность обучения, получения информации об истории, искусстве и др., так ответили 82,5% опрошенных, для 20,6% - это место, где можно отдохнуть от суеты, ещё 10,3% - считают такие учреждения культуры отличной возможностью для встреч и общения с друзьями и другими людьми. Рис.5.

*Рис.5. Посещение музеев и выставок для Вас это...*

Оценка качества услуги «Сохранение и популяризация историко-культурного наследия» в разрезе отдельных показателей работы со стороны респондентов представлена в таблице 5.

Табл.5. Оценка отдельных критериев качества музеев, галереи, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затрудняюсь ответить** |
| Разнообразие и смена экспозиций | 8,67 | 18,0% |
| Экскурсионное сопровождение | 8,00 | 80,0% |
| Состояние помещений, выставочных залов, качество их ремонта | 7,97 | 6,0% |
| Оказание справочной, консультационной помощи посетителям | 9,20 | 6,0% |
| Условия для пребывания посетителей (проветриваемость, освещённость и др.) | 8,86 | 4,0% |
|  Организация культурно-просветительской деятельности (лекции, музейные занятия) | 8,77 | 31,0% |
| Режим работы | 9,20 | 9,0% |
| Качество работы музеев, галереи в целом | 9,37 | 10,0% |

Качество услуги в баллах было определено респондентами на 9,3 из 10 возможных. Расчётная оценка удовлетворённости качеством услуги, по итогам социологического опроса равна 83,60.

Осведомленными о деятельности музеев города и галереи, считают себя в общем 78,8% опрошенных, 19,2% - считают что информированы мало, затруднились оценить свою осведомлённость 2% опрошенных. При этом стоит отметить, что оценка осведомлённости производилась среди потребителей услуги, тогда как оценка населением в целом может быть отличной от представленной.

**2.3. «Организация культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры»**

Среди учреждений культурного досуга, в качестве наиболее посещаемых, респондентами были названы городской парк культуры и отдыха, историко-культурный центр «Старый Сургут», а также сургутская филармония (в совокупности ответов «посещаю часто», «время от времени» и «редко»). Рис. 6.

 *Рис.6. Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто?*

В отношении социальных функций, которые по мнению респондентов должны выполнять учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь были названы: организация досуга детей, подростков – 41%, обеспечение наличия мест культурных развлечений для населения – 37,3%, воспитание, приобщение к культурному межличностному общению – 36,1%. Далее в рейтинге ответов расположились: предоставление возможности заинтересованным людям заниматься художественной самодеятельностью – 26,5%, развитие творческих способностей граждан -21,7%, развитие способностей к эстетическому восприятию – 14,5%.

Судя по результатам ответов, можно утверждать, что сургутяне понимают высокую степень социальной эффективности посещения вышеуказанных учреждений, организаций, что подтверждают и суммы затрат на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев. Так более половины (56%) респондентов, указали, что затраченная ими сумма превысила лимит в 2000 рублей. Рис.7.

*Рис.7. Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?*

Причём суммы расходов сургутян на посещение культурно-досуговых учреждений за полгода с течением времени значительно увеличиваются (рис.8[[6]](#footnote-6).), безусловно, на данное обстоятельство влияют и социально-экономические изменения (рост цен на нефть, на продукты питания и др.), однако в этой связи хочется отметить неготовность респондентов отказывать себе в посещении учреждений культуры, несмотря на возрастающую ценовую политику.

*Рис.8. Расходы горожан на посещение культурно-досуговых учреждений за полгода, в %*

Оценка качества услуги «Организация культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры» в разрезе отдельных показателей работы со стороны респондентов представлена в таблицах 6 - 7.

Табл.6. Оценка качества работы клубных формирований на базе учреждений культуры, досуга и профессионального искусства, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Поддержание чистоты в помещениях кружков, клубах | 8,67 | 43,8% |
| График работы (время занятий) | 7,66 | 45,3% |
| Состояние помещений, качество ремонта | **6,80** | 42,6% |
| Разнообразие кружков, студий, клубов, возможность выбора занятий | 7,60 | 43,5% |
| Обеспечение необходимыми принадлежностями и материалами | **6,52** | 45,9% |
| Квалификация наставников, консультантов | 8,60 | 43,5% |
| Доступность для населения (наличие мест в клубах и секциях) | 7,49 | 43,5% |
| Качество работы кружков, студий в целом | 9,44 | 43,5% |

Табл.7. Оценка качества проведения культурно-досуговых мероприятий, на базе городских учреждений культуры, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Фестивали, конкурсы, выставки | 7,67 | 13,8% |
| Концерты, музыкально-литературные вечера | 7,99 | 15,0% |
| Детские спектакли | 7,85 | 32,5% |
| Филармонические уроки | 7,81 | 59,7% |
| Качество работы в целом | 7,95 | 17,5% |

При том, что полученные оценки близки к своему максимуму, на фоне остальных можно выделить две позиции, где эти оценки не столь высоки, это: «Состояние помещений, качество ремонта» и «Обеспечение необходимыми принадлежностями и материалами» со стороны учреждений культуры, обеспечивающих работу клубных формирований.

Осведомленность респондентов о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства, также как и оценки качества работы в целом, находятся на достаточном уровне. Так 19,3% респондентов ответили, что информированы в полной мере, 53% - что имеют общие представления о проводимых мероприятиях, 24,1% - что осведомлены, но слабо, и только 3,6% - что не осведомлены.

Качество услуги в баллах было определено респондентами на 8,6 из 10 возможных. Расчётная оценка удовлетворённости качеством услуги, по итогам социологического опроса равна 67,11.

**2.4. «Организация массовых мероприятий»**

Оценка качества предоставления услуги по организации массовых мероприятий проводилась среди респондентов, в числе которых в большей степени оказались участники городских мероприятий, посвящённых Дню России и Дню города (60%), Международному дню солидарности трудящихся (43%), городского праздника «Сабантуй» (30%), и практически в равной степени участники мероприятий в честь Дня защитников отечества и Международного женского дня (19% и 21% соответственно). В числе других общегородских мероприятий, в которых доводилось участвовать респондентам, чаще всего, как и в прошлом году упоминался праздник Дня Победы в Великой Отечественной Войне.

Стоит отметить, что практически по каждому из предложенных к оценке критериев качества организации массовых мероприятий получены высокие отметки. Табл.8 - 9. Однако на фоне общей положительной динамики, можно выделить два показателя, по которым получены менее высокие оценки, это «Наличие достаточного числа скамеек, урн, туалетов» и «Своевременная уборка мест проведения мероприятий». На наш взгляд это можно расценивать, как желание респондентов обратить внимание организаторов опроса, Администрации города на существующие недостатки в процессе организации мероприятий.

Табл.8. Оценка качества организации мероприятий, проводимых на площадях города, посвящённых общероссийским и традиционным городским праздникам, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Организация безопасности участников мероприятий | 8,51 | 22,9% |
| Организация общественного питания во время проведения мероприятий | 7,05 | 18,9% |
| Своевременная уборка мест проведения мероприятий | **6,99** | 18,9% |
| Культурная программа мероприятий | 9,03 | 4,3% |
| Наличие достаточного числа скамеек, урн, туалетов | **6,23** | 11,0% |
| Качество проведенных мероприятий в целом | 8,80 | 6,3% |

Табл.9. Оценка качества организации мероприятий, проводимых в концертных залах, посвящённых общероссийским и традиционным городским праздникам, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Организация безопасности участников мероприятий | 9,38 | 51,9% |
| Организация общественного питания во время проведения мероприятий | 7,15 | 50,0% |
| Культурная программа мероприятий | 9,35 | 35,8% |
| Качество проведенных мероприятий в целом | 9,07 | 32,1% |

Качество услуги в баллах было определено респондентами на 8,9 из 10 возможных. Расчётная оценка удовлетворённости качеством услуги, по итогам социологического опроса равна 75,00.

О планируемых городских культурно – массовых мероприятиях города Сургута респонденты в достаточной мере информированы, на что указали 59% опрошенных (в совокупности ответов «Осведомлен в полной мере», «Имею общее представление»), слабо осведомлены - 25% респондентов, 11% затруднились ответить на вопрос, 5% - не имеют представлений о предстоящих мероприятиях.

Основным источником информирования для респондентов служат в первую очередь материалы местного телевидения и радио (49%), далее в рейтинге ответов информация, полученная от родственников, друзей и знакомых (35%), материалы городской прессы - 31%, и Интернет – 29%. Чуть меньшее внимание респонденты обращают на афиши, плакаты, раздаточные информационные материалы – 20%.

**2.5. «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»**

С целью определения мнения потребителей о качестве услуг дополнительного образования детей в детских школах искусств, респондентов попросили указать, в какой школе искусств обучается их ребёнок (дети). Так, в числе опрашиваемых нами граждан, в равной степени оказались родители, дети которых посещают Детскую школу искусств №1, №2 и МБОУ ДОД «Детская художественная школа декоративно-прикладного искусства» (по 20 % соответственно). В меньшем количестве, родители, дети которых обучаются в других школах искусств города Сургута. Табл.10.

Табл.10. Процентное соотношение обучающихся в школах искусств детей респондентов

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| МБОУ ДОД «Детская школа искусств №1» | 20,0 |
| МБОУ ДОД «Детская школа искусств №2» | 20,0 |
| МБОУ ДОД «Детская школа искусств №3» | 3,5 |
| МБОУ ДОД «Детская художественная школа декоративно-прикладного искусства» | 20,0 |
| МБОУ ДОД «Детская школа искусств им. Г. Кукуевицкого» | 5,9 |
| МБОУ ДОД «Детская художественная школа №1 им. Л.А. Горды» | 15,3 |
| МАОУ ДОД «Детская хореографическая школа №1» | 17,6 |

При этом практически все респонденты высоко оценили качество образования детей в детских школах искусств. Качество услуги в баллах было определено респондентами на 9 из 10 возможных. Расчётная оценка удовлетворённости качеством услуги, по итогам социологического опроса равна 86,00. Оценка качества услуги в разрезе отдельных показателей работы со стороны респондентов представлена в таблице 11.

Табл.11. Оценка качества дополнительного образования детей в детских школах искусств, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Квалификация педагогов | 9,48 | 22,4% |
| Отношение педагогов к детям | 9,27 | 2,4% |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам | 9,22 | 2,4% |
| Организация участия детей в конкурсах | 9,11 | 4,7% |
| Обеспеченность учебными принадлежностями и материалами | 8,46 | 3,5% |
| Режим работы школ (расписание занятий) | 8,61 | 1,2% |
| Обеспеченность школ помещениями | 7,98 | 5,9% |
| Состояние помещения школ, качество ремонта  | 8,13 | 2,4% |
| Качество работы школ в целом | 9,09 | 4,7% |
| Спектр предоставляемых образовательных программ | 9,13 | 4,8% |
| Доступность для населения (наличие мест в детских школах искусств) | 7,94 | 8,2% |
| Безопасность условий обучения | 9,03 | 7,1% |

Основной целью, которую преследуют родители, отдавая на обучение своего ребёнка в детскую школу искусств, является развитие его творческих способностей (51,8%). Кроме того, важным они считают получение специализированной подготовки (дизайнер, художник, музыкант и т.п.) для возможного поступления в специализированный ВУЗ (37,6%) и всестороннее развитие ребёнка (34,1%). В меньшей степени родители руководствуются целями: организации досуга ребёнка (20%), удовлетворения его желаний в получении творческих навыков (17,6%) и возможностью участия ребёнка в концертах, выставках, конкурсах (10,6%). Вопросами престижа и моды получения такого образования респонденты озадачены меньше всего (1,2%).

Осведомлены о возможностях получения услуг дополнительного образования детей в детских школах искусств - практически все респонденты 87%.

**3. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2016 годы»**

**3.1. «Организация занятий физической культурой и массовым спортом»**

Для определения мнения потребителей о качестве услуги «Организация занятий физической культурой и массовым спортом», респондентам необходимо было указать, какое учреждение для занятия физической культурой они выбирают для себя либо своего ребёнка, и как часто его посещают. Исходя из полученных ответов, в нашей выборке в большем количестве оказались родители воспитанников МБУ Центр физической подготовки «Надежда» и респонденты, часто посещающие МАУ «Ледовый дворец спорта», в меньшей степени, посещающие МБУ «Олимпия». Рис. 9.

*Рис.9. Какие учреждения для занятия физической культурой (оздоровлением) и как часто посещаете Вы или Ваш ребёнок?*

Далее респондентов попросили указать, каким видом спорта занимаются они лично либо их ребёнок (дети). Распределение ответов на данный вопрос в процентном соотношении представлено в табл.12.

Табл.12. Виды спорта (оздоровительного направления), которыми занимаются респонденты

(их дети), в%

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Футбол и хоккей с шайбой на открытых плоскостных спортсооружениях | 42,3 |
| Плавание  | 22,7 |
| Оздоровительное плавание | 13,4 |
| Хоккей  | 10,3 |
| Легкая атлетика  | 9,3 |
| Фигурное катание  | 9,3 |
| Художественная гимнастика  | 8,2 |
| Хореография  | 5,2 |
| Футбол (инваспорт)  | 5,2 |
| Шахматы  | 4,1 |
| Оздоровительная аэробика  | 4,1 |
| Фитнес-аэробика  | 3,1 |
| Плавание (инваспорт)  | 2,1 |
| Настольный теннис (инваспорт)  | 2,1 |
| Синхронное плавание  | 1,0 |
| Баскетбол (инваспорт)  | 1,0 |
| Волейбол (инваспорт)  | 1,0 |

Оценка респондентами качества услуги, предоставляемой учреждениями по организации физической культурой и массовым спортом, по результатам проведённого нами опроса составляет 8,96 баллов (средний балл) по десятибалльной шкале. Оценка качества в разрезе отдельных показателей работы со стороны респондентов представлена в таблице 13.

Табл.13. Оценка качества организации занятий физической культурой и массовым спортом в муниципальных учреждениях города, по шкале в 10 баллов, где наименьшая

оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Наличие тренеров, инструкторов | 8,63 | 14,0% |
| Квалификация тренеров, инструкторов, педагогов-организаторов | 8,86 | 16,0% |
| Оказание тренерами, инструкторами консультационной помощи | 8,79 | 13,1% |
| Культура общения тренеров, инструкторов (отношение со стороны педагогов-организаторов) | 8,91 | 10,0% |
| Организация спортивных соревнований среди спортсменов города, городских команд | 8,74 | 11,0% |
| Поддержание чистоты в спортивных помещениях, на площадках, кортах | 8,72 | 12,0% |
| Состояние спортинвентаря | 8,17 | 12,2% |
| Обеспечение безопасности и комфорта | 8,72 | 12,1% |
| Отношение со стороны педагогов-организаторов | 9,16 | 11,3% |
| Состояние бассейнов, спортивных кортов, площадок и т.д. | 8,20 | 13,1% |
| Наличие в учреждениях душа, гардероба, скамеек, урн, освещения | 8,50 | 12,2% |
| Режим работы учреждений | 8,56 | 12,1% |
| Спектр предоставляемых услуг | 8,53 | 11,2% |
| Организация проката спортивного инвентаря | 7,99 | 13,1% |
| Качество организации услуги в целом | 8,96 | 14,1% |

 Качество услуги в баллах было определено респондентами на 8,9 из 10 возможных. Расчётная оценка удовлетворённости качеством услуги, по итогам социологического опроса равна 77,20.

Осведомленными о возможностях организации занятий физической культурой и массовым спортом, предоставляемых муниципальными учреждениями города, считают себя в общем 83%, 15,2% - считают, что информированы мало, затруднились оценить свою осведомлённость 2% опрошенных.

**3.2. «Дополнительное образование в спортивных школах»**

Опрос о качестве услуги дополнительного образования в спортивных школах, преимущественно, был произведён среди респондентов посещающих лично, либо дети которых посещают такие детско-юношеские спортивные школы как «Ермак» (23,2%), «Виктория» (19,2%), «Олимп» и «Югория» им. А.А. Пилояна (по 18,2% соответственно). В меньшей степени среди респондентов оказались воспитанники (их родители) иных спортивных школ г. Сургута. Рис.10.

*Рис.10. Какую спортивную школу посещает Ваш ребенок (дети) или Вы, в%*

Направляя своего ребёнка на занятия в спортивную школу (либо занимаясь лично), респонденты, прежде всего, руководствуются интересами улучшения и поддержания состояния здоровья (67,7%), а также развития сил, выносливости и других полезных качеств (44,8%). Значимым для респондентов оказался также вопрос престижа и популярности, достижения определённых успехов при занятии в той или иной спортивной секции (24%). Рис.11. Стоит отметить, что в прошлом году были получены аналогичные данные, однако на третьем месте по значимости для респондентов находилась возможность развития у себя лично либо у ребёнка по результатам обучения в спортивной школе навыков самозащиты.

*Рис.11. Какие цели Вы преследуете, отдавая своего ребёнка (детей) в спортивную школу (либо занимаясь в спортивной школе самостоятельно)?*

Для понимания того, какие именно потребители услуг участвуют в оценке качества дополнительного образования в спортивных школах, респондентов попросили указать, каким видом спорта занимаются они лично либо их ребёнок (дети). Распределение ответов на данный вопрос в процентном соотношении представлено в таблице 14.

Табл.14. Виды спорта, которыми занимаются респонденты (их дети), в%

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Дзюдо  | 15,3 |
| Плавание  | 14,3 |
| Бокс  | 11,2 |
| Баскетбол  | 11,2 |
| Художественная гимнастика  | 8,2 |
| Каратэ  | 7,1 |
| Волейбол  | 7,1 |
| Греко-римская борьба  | 7,1 |
| Самбо  | 5,1 |
| Танцевальный спорт  | 4,1 |
| Вольная борьба  | 4,1 |
| Спортивное ориентирование  | 4,1 |
| Полиатлон (зимнее троеборье) | 4,1 |
| Лыжные гонки  | 3,1 |
| Сноуборд  | 3,1 |
| Спортивная аэробика  | 3,1 |
| Шашки  | 2,0 |
| Мини-футбол (футзал) | 2,0 |
| Армспорт  | 2,0 |
| Кикбоксинг  | 1,0 |
| Рукопашный бой  | 1,0 |
| Настольный теннис | 1,0 |
| Легкая атлетика  | 1,0 |
| Тяжелая атлетика  | 1,0 |
| Тхэквондо  | 1,0 |
| Бильярдный спорт  | 1,0 |

Оценка качества услуги в разрезе отдельных показателей работы со стороны респондентов предствлена ниже. Табл. 15.

Табл.15. Оценка качества дополнительного образования в спортивных школах, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Квалификация педагогов (тренеров) | 9,55 | 3,1% |
| Отношение педагогов (тренеров) к детям (к Вам) | 9,66 | 3,1% |
| Обеспечение возможности участия в соревнованиях | 9,01 | 7,1% |
| Регулярность медицинских осмотров  | 10 | 10,2% |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам (воспитанникам) | 9,42 | 1,0% |
| Состояние спортинвентаря | 9,69 | 11,2% |
| Обеспечение безопасности и комфорта | 9,31 | 4,1% |
| Наличие необходимого спортинвентаря | 8,73 | 8,2% |
| Контроль за состоянием здоровья воспитанников | 9,58 | 10,2% |
| Состояние помещений, качество ремонта помещений | 8,33 | 5,2% |
| Расписание занятий в учреждениях | 9,30 | 9,2% |
| Спектр предоставляемых услуг | 9,49 | 11,2% |
| Доступность для населения (наличие мест в спортивных секциях) | 9,28 | 6,1% |
| Качество услуги в целом | 9,30 | 4,1% |

Исходя из полученных результатов, можно заключить, что респонденты в значительной мере удовлетворены качеством услуги в целом и отдельными её составляющими, так расчётная оценка удовлетворённости, по итогам социологического опроса равна 87,85. Качество услуги в баллах было определено респондентами на 9,3 из 10 возможных.

Оздоровление и формирование здорового образа жизни населения оказывает значительное влияние на процессы социально-экономического развития общества, а занятия физической культурой и спортом выполняют в обществе оздоровительную, воспитательную, досуговую, коммуникативную и иные функции. В этой связи важным представлялось выяснить, какие меры будут способствовать привлечению большего количества детей и подростков к занятиям физической культурой и спортом в спортивных школах. Рис.12.

*Рис.12. Какие меры, по Вашему мнению, будут способствовать привлечению большего количества детей и подростков к занятиям физической культурой и спортом в спортивных школах?*

Как видно из представленной диаграммы, в первую очередь респонденты считаю целесообразным проведение информационной кампании, способствующей воспроизводству и поддержанию ценностных установок в обществе, направленных на укрепление здорового образа жизни. Далее в рейтинге ответов идут позиции: «Увеличение выделения средств городского бюджета на организацию работы спортивных школ» и «Увеличение количества спортивных сооружений», причём разница в процентном соотношении в выборе респондентами данных ответов невелика, что вероятно объясняется высокой степенью их взаимозависимости.

Осведомленность респондентов о возможностях получения услуги дополнительного образования в спортивных школах, также как и оценка качества работы в целом, находится на достаточном уровне. Так 47% респондентов – ответили, что информированы в полной мере, 44% - что имеют общие представления, 8% - что осведомлены, но слабо, и ещё 1 % - затруднились ответить.

**4. Программа «Молодежная политика Сургута на 2014-2016 годы»**

**4.1. «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью»**

Для определения оценки качества услуги «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью», респондентов попросили назвать мероприятия (проекты), организуемые комитетом молодежной политики, которые они посещали или принимали участие в течение 2014 года. Так, в выборку исследования в большей степени вошли участники городского молодежного шествия «Будущее Сургута - это мы», городского парада колясок, участники и присутствующие на выступлениях команд КВН, мероприятиях в рамках проекта «Среда обитания», фестивале короткометражного кино. В меньшем количестве среди опрошенных оказались участники (посетители) других мероприятий. Рис.13.

*Рис.13. Назовите, пожалуйста, мероприятия (проекты), организуемые комитетом молодежной политики, которые Вы посещали или принимали участие*

При этом, качеством организации мероприятий комитета молодёжной политики, остались довольны практически все посетители и участники. Так, 75,8% респондентов указали, что вполне удовлетворены или скорее удовлетворены качеством организации мероприятий, проводимых комитетом молодежной политики, ещё 17,2% - затруднились ответить и только 4% - остались не удовлетворены.

Оценка качества работы клубов, подведомственных комитету молодёжной политики, по мнению респондентов, дети которых посещают эти клубы (табл.16), также является достаточно высокой. Расчётная оценка удовлетворённости качеством услуги «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью», по итогам социологического опроса равна 69,08. Качество услуги в баллах было определено респондентами на 7,9 из 10 возможных.

Табл.16. Распределение ответов респондентов в процентном соотношении на вопрос о том,

какой клуб посещает их ребёнок (дети)

|  |  |
| --- | --- |
| **Варианты ответов:** | **Процент** |
|
| **МБУ «Вариант»:** |  |
| Молодежно-подростковый клуб «Горизонт» | 10,1 |
| Молодежно-подростковый клуб «Романтик» | 15,9 |
| Молодежно-подростковый клуб «Факел» | 18,8 |
| Молодежно-подростковый клуб «Истоки» | 5,8 |
| Молодежно-подростковый клуб «Югория» | 4,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Юный геолог» | 7,2 |
| Молодежно-подростковый клуб «Югра» | 4,3 |
| Центр развития дворовой педагогики | 2,9 |
| Центр творческих инициатив молодежи | 4,3 |
| Молодежный центр технического моделирования «Амулет» | 14,5 |
| **МАУ по работе с молодежью «Наше время»:** |  |
| Молодежно-подростковая биржа труда | 13,0 |
| Швейный цех | 4,3 |
| Отделение мини-прачечной | 4,3 |
| Отделение шелкографии и полиграфии | 11,6 |
| Клуб-кафе «Собеседник» | 7,2 |
| Центр молодежного дизайна | 10,1 |
| Молодёжно-информационный центр | 1,4 |
| **МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион»:** |  |
| Центр экстремальных видов спорта | 13,0 |
| Центр военно-прикладных видов спорта | 18,8 |
| Детско – юношеский мотоклуб  | 5,8 |

В отношении отдельных критериев качества услуги были получены следующие результаты. Табл. 17.

Табл.17. Оценка качества организации мероприятий по работе с детьми и молодежью, по шкале в 10 баллов, где наименьшая оценка – 1 балл, самая высокая -10 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Организация и содержание рабочих мест для трудоустройства молодежи | 7,60 | 35,0% |
| Организация работы клубных, формирований по месту жительства | 7,99 | 24,0% |
| Проведение военно-полевых сборов, игр | 7,41 | 61,0% |
| Организация работы молодёжно-студенческих трудовых отрядов | 7,49 | 55,0% |
| Поддержка работы клубных формирований гражданского и патриотического воспитания молодежи | 7,34 | 50,0% |
| Организация и проведение фестивалей, игр, тренингов и иных мероприятий, способствующих развитию творческого и интеллектуального потенциала молодежи  | 8,22 | 23,0% |
| Поддержка деятельности детских и молодежных общественных организаций и объединений | 7,53 | 49,0% |
| Оказание консультативной помощи молодым семьям | 7,37 | 54,0% |
| Информирование молодежи о потенциальных возможностях развития | 7,03 | 42,0% |
| Проведение городских мероприятий, обучающих курсов для молодых семей | 7,24 | 50,0% |
| Качество услуги в целом | 7,90 | 27,0% |

Далее респондентам было предложено обозначить направления работы с молодёжью в сфере молодёжной политики, которые должны быть в приоритете. Так, по мнению большинства опрошенных (39%) главная задача данного направления работы – это организация свободного времени молодежи, а также организация занятости и трудоустройства молодых людей (26%). В меньшей степени, по мнению респондентов, необходимо выполнять задачу образования молодёжи (15%). Всего по 3% голосов набрали такие позиции как: «Разработка системы социальных гарантий для молодых специалистов», «Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры» и «Борьба с экстремизмом, воспитание интернационализма, толерантности». 2% - «Патриотическое воспитание» и по 1%: «Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений», «Культурное развитие, привлечение молодежи к творчеству, научной деятельности», «Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности», «Помощь в организации своего бизнеса», «Помощь молодым людям в приобретении жилья». Затруднились ответить на данный вопрос в совокупности 4% респондентов.

Осведомленными о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых комитетом молодёжной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями, считают себя в общем 65%, 21% - считают что информированы мало, 8% - не получают такой инфомации, затруднились оценить свою осведомлённость 3% опрошенных.

**5.Оценка населением качества предоставления услуги**

**«Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время»**

Учитывая тот факт, что услуга по организации отдыха детей и молодёжи во время каникул предоставляется в рамках трёх вышеперечисленных муниципальных программ, целесообразным будет рассмотреть оценку качества услуги в отдельном разделе, при объединении полученных результатов.

В процентном соотношении в опросе были задействованы следующие потребители услуги по организации отдыха детей: 48% - респонденты, дети которых получали услугу на базе учреждений культуры, учреждений дополнительного образования, 35% - на базе учреждений культуры и спорта и 17% - на базе учреждений, относящихся к ведению комитета молодёжной политики. Рис. 14.

 *Рис.14. Соотношение числа участников опроса в зависимости от профиля учреждения, в котором получал услугу ребёнок*

При определении предпочтений респондентов в выборе форм работы по организации отдыха детей и молодежи, которые необходимо развивать первостепенно, можно выделить два прироритетных, с точки зрения респондентов, направления. Это организация отдыха детей в загородных стационарных лагерях и выездные программы отдыха (за пределами региона, города). Рис.15.

*Рис.15. Какие формы работы по организации отдыха детей и молодежи, по Вашему мнению, необходимо развивать в первую очередь?*

Что касается оценки респондентами качества услуги, как в целом, так и по отдельным направлениям, независимо от учреждения, в котором предоставлялась услуга, были получены высокие оценки (см. приложение 1).

Расчётная оценка удовлетворённости качеством услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время», по итогам социологического опроса равна 75,63. Качество услуги в баллах было определено респондентами на 8,8 из 10 возможных.

Осведомлены о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодёжной политики и спорта практически все респонденты - 73%.

**6.Общие выводы**

По результатам проведённого социологического опроса, подтвердились основная и рабочая гипотезы, поставленные нами в начале социологического исследования. Так, опрос потребителей услуг, оказываемых учреждениями департамента культуры, молодежной политики и спорта, показал, что они в значительной степени удовлетворены качеством муниципальных услуг: по библиотечному обслуживанию населения; сохранению и популяризации историко-культурного наследия; организации массовых мероприятий; организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры; дополнительному образованию детей в детских школах искусств; дополнительному образованию в спортивных школах; организации занятий физической культурой и массовым спортом; организации мероприятий по работе с детьми и молодежью; организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время.

Из возможных десяти баллов, практически по всем предложенным к оценке критериям, в рамках оценки качества услуг, были получены максимальные оценки, по крайней мере, лишь по нескольким показателям отмечалась оценка ниже семи баллов. Отметим, что исследования предыдущих лет, предполагавшие оценку качества услуг по пяти балльной шкале, также фиксировали положительную динамику в оценках респондентов.

Таким образом, по результатам опроса потребителей, существенных недостатков, с которыми сталкивались респонденты при получении услуг департамента культуры, молодежной политики и спорта и подведомственных ему учреждений, не было выявлено.

**7. Приложение**

**Таблицы линейных и парных распределений**

|  |
| --- |
| **Социально-демографические характеристики выборки** |
| **Варианты ответов** | **Процент** |
| **Гендерная принадлежность** |
| Мужской | 37,1 |
| Женский | 62,9 |
| **Возраст** |
| 18-24 (лет) | 13,5 |
| 25-34 (лет) | 31,2 |
| 35-44 (лет) | 33,5 |
| 45-54 (лет) | 14,7 |
| 55 и старше | 7,0 |
| **Образование**  |
| Основное общее (9 кл.) | 2,9 |
| Среднее общее (11 кл.) | 6,2 |
| Среднее специальное | 20,4 |
| Незаконченное высшее | 12,4 |
| Высшее | 58,1 |
| **Сфера занятости** |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 13,3 |
| Строительство | 4,4 |
| Энергетика | 4,0 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 3,1 |
| Почтовая, телефонная связь | 2,1 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 2,4 |
| Легкая промышленность | 0,6 |
| Работник системы образования | 11,9 |
| Работник системы здравоохранения | 5,6 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 8,7 |
| СМИ | 2,0 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 5,0 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,6 |
| Муниципальный, государственный служащий | 7,2 |
| Работник банка, страховой компании | 3,1 |
| Предприниматель | 3,8 |
| Студент, учащийся | 5,9 |
| Временно без работы | 2,2 |
| Пенсионер | 5,1 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 4,4 |
| Другое | 2,4 |
| **Материальное положение** |
| Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | 10,4 |
| Живем хорошо, без особых материальных проблем | 43,3 |
| Живем средне | 37,0 |
| Трудное материальное положение, приходится на всем экономить | 4,4 |
| Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | 1,8 |
| Затрудняюсь ответить | 3,1 |
| **Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2016 годы»** |
| **«Библиотечное обслуживание населения»** |
|  | Часто | Время от времени | Редко | Не посещаю |
| Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1) | 11,0 | 29,7 | 24,2 | 35,2 |
| Центральная детская библиотека (пр. Дружбы, 11а) | 15,6 | 6,7 | 10,0 | 67,8 |
| Городская библиотека №2 (ул. Ленина, 67/4) | 7,1 | 8,2 | 5,9 | 78,8 |
| Городская библиотека №3 (ул. Дзержинского, 10) | 10,6 | 3,5 | 5,9 | 80,0 |
| Детская библиотека №4 (ул. Энтузиастов, 47) | 5,6 | 4,5 | 6,7 | 83,1 |
| Городская библиотека №5 (п. Юность, ул. Саянская, д.6Б) | 4,8 | 1,2 | 2,4 | 91,7 |
| Городская библиотека №11 (ул. Крылова, 6А) | 9,4 | 5,9 | 2,4 | 82,4 |
| Городская библиотека №15 (ул. Мира, 37/1) | 7,1 | 6,0 | 4,8 | 82,1 |
| Городская библиотека №21 (ул. Бажова, 17) | 5,9 | 7,1 | 8,2 | 78,8 |
| Детская библиотека (ул. Чехова 5/2 (в здании МОУ СОШ №46) | 1,2 | 1,2 | 2,4 | 95,2 |
| Детская библиотека №25 (ул. Островского, 3) | 4,8 | 4,8 | 3,6 | 86,9 |
| Городская библиотека №30 (ул. Лермонтова,6/3) | 7,1 | 5,9 | 3,5 | 83,5 |
| **На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки, в первую очередь?** |
| Информационного центра | 65,0 |
| Центра встреч для общения граждан | 5,0 |
| Центра для организации досуга граждан | 12,0 |
| Центра для подготовки научной работы, обучения | 16,0 |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 |
| Другое | 1,0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Наличие достаточного числа мест для читателей в читальном зале | 8,66 | 11,0 |
| Режим работы библиотек | 9,35 | 3,0 |
| Состояние помещений абонемента, читальных залов, качество их ремонта | 8,41 | 4,0 |
| Отзывчивость, вежливость сотрудников | 9,70 | 1,0 |
| Условия для пребывания читателей в библиотеках города (проветриваемость, освещённость, температурный режим и др.) | 9,04 | 3,0 |
|  Состояние книг, периодических изданий | 8,86 | 7,0 |
| Подбор информации по запрашиваемой теме | 9,15 | 8,0 |
| Уровень организации каталогов (электронного каталога) | 9,05 | 18,0 |
| Четкость, скорость, организованность работы сотрудников | 9,57 | 4,0 |
| Профессионализм библиотекарей | 9,71 | 4,0 |
| Качество оказания справочной, консультационной помощи читателям | 9,47 | 6,0 |
| Предоставление информации читателям об услугах и ресурсах библиотеки | 9,36 | 10,0 |
| Разнообразие, богатство книжного фонда | 8,64 | 8,0 |
| Качество проведения различных мероприятий библиотеками города | 8,99 | 31,0 |
| Качество услуги по библиотечному обслуживанию в целом | 9,50 | 6,0 |
| **Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?** |
| Выдача книг на дом | 98,0 |
| Посещение читального зала | 43,0 |
| Выдача периодических изданий на дом | 46,0 |
| Доступ к сети Интернет | 48,0 |
| Посещение выставок, творческих встреч и т.д. | 30,0 |
| Выдача CD, аудио, видеоматериалов на дом | 28,0 |
| Заказ книг и копий документов из других библиотек страны | 4,0 |
| Доступ к электронным каталогам | 13,0 |
| Доступ к информационно - и справочно-правовым системам («Гарант», «Консультант Плюс» и др.) | 10,0 |
| **Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?** |
|  | Хорошее | Удовлетво-рительное | Неудовле-творительное | Не посещаю |
| Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1) | 61,2 | 9,4 | 0 | 29,4 |
| Центральная детская библиотека (пр. Дружбы, 11а) | 2,7 | 26,0 | 15,1 | 56,2 |
| Городская библиотека №2 (ул. Ленина, 67/4) | 13,9 | 16,7 | 0 | 69,4 |
| Городская библиотека №3 (ул. Дзержинского, 10) | 11,0 | 9,6 | 2,7 | 76,7 |
| Детская библиотека №4 (ул. Энтузиастов, 47) | 6,7 | 17,3 | 0 | 74,7 |
| Городская библиотека №5 (п. Юность, ул. Саянская, д.6Б) | 11,0 | 11,0 | 0 | 78,1 |
| Городская библиотека №11 (ул. Крылова, 6А) | 21,7 | 2,9 | 1,4 | 73,9 |
| Городская библиотека №15 (ул. Мира, 37/1) | 9,7 | 13,9 | 0 | 76,4 |
| Городская библиотека №21 (ул. Бажова, 17) | 15,1 | 12,3 | 1,4 | 71,2 |
| Детская библиотека (ул. Чехова 5/2 (в здании МОУ СОШ №46) | 4,2 | 8,5 | 0 | 87,3 |
| Детская библиотека №25 (ул. Островского, 3) | 8,5 | 11,3 | 1,4 | 78,9 |
| Городская библиотека №30 (ул. Лермонтова,6/3) | 10,0 | 10,0 | 0 | 80,0 |
| **Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?** |
| Осведомлен в полной мере | 36,0 |
| Имею общее представление | 52,0 |
| Слабо осведомлен | 6,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений) | 2,0 |
| Затрудняюсь ответить | 4,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством библиотечного обслуживания в целом?** |
| Удовлетворен в полной мере | 76,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 24,0 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 0 |
| Не удовлетворен | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| **«Сохранение и популяризация историко – культурного наследия»** |
| **Какие музеи (галерею) Вы посещаете и как часто?** |
|  | Часто | Время от времени | Редко | Не посещаю |
| Сургутский художественный музей | 0 | 0 | 36,3 | 63,8 |
| Галерея современного искусства «Стерх» | 10,5 | 18,9 | 28,4 | 42,1 |
| Сургутский краеведческий музей | 13,9 | 24,1 | 49,4 | 12,7 |
| **Посещение музеев и выставок для Вас это...** |
| Место, где можно узнать много интересного (об истории, искусстве и т.д.) | 82,5 |
| Место, где можно отдохнуть от суеты | 20,6 |
| Место встреч, общения | 10,3 |
| Место научной работы | 4,1 |
| Любимое место досуга | 5,2 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| Другое | 1,0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество работы музеев, галереи по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затрудняюсь ответить |
| Разнообразие и смена экспозиций | 8,67 | 18,0 |
| Экскурсионное сопровождение | 8,00 | 80,0 |
| Состояние помещений, выставочных залов, качество их ремонта | 7,97 | 6,0 |
| Оказание справочной, консультационной помощи посетителям | 9,20 | 6,0 |
| Условия для пребывания посетителей (проветриваемость, освещённость и др.) | 8,86 | 4,0 |
| Частота выхода публикаций предметов и музейных коллекций | 8,00 | 94,0 |
| Квалификация экскурсоводов  | 9,16 | 42,0 |
|  Организация культурно-просветительской деятельности (лекции, музейные занятия) | 8,77 | 31,0 |
| Комплектование фондов | 8,24 | 83,0 |
| Организация музейного каталога | 8,63 | 81,0 |
| Режим работы | 9,20 | 9,0 |
| Качество работы музеев, галереи в целом | 9,37 | 10,0 |
| **Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев (галереи) города?** |
| Осведомлен в полной мере | 22,2 |
| Имею общее представление  | 56,6 |
| Слабо осведомлен | 19,2 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 0 |
| Затрудняюсь ответить  | 2,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством музейных услуг в целом?** |
| Удовлетворен в полной мере | 44,4 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 52,5 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 1,0 |
| Не удовлетворен | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 2,0 |
| **«Организация культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры»** |
| **Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто?** |
|  | Часто | Время от времени | Редко | Не посещаю |
| Историко-культурный центр «Старый Сургут» | 13,3 | 34,7 | 29,3 | 22,7 |
| Городской парк культуры и отдыха | 24,4 | 33,3 | 24,4 | 17,9 |
| Городской культурный центр | 25,0 | 7,4 | 19,1 | 48,6 |
| Многофункциональный культурно-досуговый центр | 17,4 | 11,6 | 14,5 | 56,5 |
| Сургутская филармония | 17,6 | 40,5 | 16,2 | 25,7 |
| Театр Актера и Куклы «Петрушка» | 11,3 | 16,9 | 12,7 | 59,2 |
| **На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?** |
| Организации культурного досуга детей, подростков | 41,0 |
| Предоставления возможности заинтересованным людям заниматься художественной самодеятельностью | 26,5 |
| Воспитания, приобщения к культурному межличностному общению | 36,1 |
| Развития творческих способностей граждан | 21,7 |
| Развития способностей к эстетическому восприятию  | 14,5 |
| Обеспечения наличия мест культурных развлечений для населения | 37,3 |
| Затрудняюсь ответить | 1,2 |
| Другое | 1,2 |
| **Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?** |
| Осведомлен в полной мере | 19,3 |
| Имею общее представление о проводимых мероприятиях  | 53,0 |
| Слабо осведомлен | 24,1 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 3,6 |
| Затрудняюсь ответить  | 0 |
| Другое  | 0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество работы клубных формирований на базе учреждений культуры, досуга и профессионального искусства по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Поддержание чистоты в помещениях кружков, клубах | 8,67 | 43,8 |
| График работы (время занятий) | 7,66 | 45,3 |
| Состояние помещений, качество ремонта | 6,80 | 42,6 |
| Разнообразие кружков, студий, клубов, возможность выбор занятий | 7,60 | 43,5 |
| Обеспечение необходимыми принадлежностями и материалами | 6,52 | 45,9 |
| Квалификация наставников, консультантов | 8,60 | 43,5 |
| Доступность для населения (наличие мест в клубах и секциях) | 7,49 | 43,5 |
| Качество работы кружков, студий в целом | 9,44 | 43,5 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством работы клубных формирований в целом?** |
| Удовлетворен в полной мере | 20,6 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 35,3 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 2,9 |
| Не удовлетворен | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 41,2 |
| **Оцените, пожалуйста, качество проведения культурно-досуговых мероприятий, проводимых городскими учреждениями культуры** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Фестивали, конкурсы, выставки | 7,67 | 13,8 |
| Концерты, музыкально-литературные вечера | 7,99 | 15,0 |
| Детские спектакли | 7,85 | 32,5 |
| Филармонические уроки | 7,81 | 59,7 |
| Качество работы в целом | 7,95 | 17,5 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством организации культурно–досуговых и просветительских мероприятий?** |
| Удовлетворен в полной мере | 24,4 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 53,7 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 8,5 |
| Не удовлетворен | 2,4 |
| Затрудняюсь ответить  | 11 |
| **Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?** |
| до 1000 руб. | 8,5 |
| от 1001 до 2000 руб. | 9,8 |
| от 2001 до 4000 руб. | 24,4 |
| от 4001 до 6000 руб. | 15,9 |
| свыше 6000 руб. | 15,9 |
| Нисколько | 11,0 |
| Затрудняюсь ответить | 14,6 |
| **«Организация массовых мероприятий»** |
| **Какие городские культурно-массовые мероприятия Вы посещали?**  |
| 1.Городская праздничная демонстрация, посвященная Международному дню солидарности трудящихся | 43,0 |
| 2.Городское мероприятие, посвященное Международному женскому дню 8 марта  | 21,0 |
| 3. Митинг, посвященный Дню защитников Отечества  | 19,0 |
| 4. Городское мероприятие, посвященное Дню России, Дню города | 60,0 |
| 5. Городской праздник «Сабантуй»  | 30,0 |
| 6. Другое | 17,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством услуги по организации массовых мероприятий?** |
| 1. Удовлетворен в полной мере | 42,7 |
| 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 45,8 |
| 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 8,3 |
| 4. Не удовлетворен | 1,0 |
| 5. Затрудняюсь ответить  | 2,1 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации мероприятий, проводимых на площадях города, посвящённых общероссийским и традиционным городским праздникам, по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Организация безопасности участников мероприятий | 8,51 | 22,9 |
| Организация общественного питания во время проведения мероприятий | 7,05 | 18,9 |
| Своевременная уборка мест проведения мероприятий | 6,99 | 18,9 |
| Культурная программа мероприятий | 9,03 | 4,3 |
| Наличие достаточного числа скамеек, урн, туалетов | 6,23 | 11,0 |
| Качество проведенных мероприятий в целом | 8,80 | 6,3 |
| **Оцените, пожалуйста, качество мероприятий, проводимых в концертных залах, посвящённых общероссийским и традиционным городским праздникам, по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Организация безопасности участников мероприятий | 9,38 | 51,9 |
| Организация общественного питания во время проведения мероприятий | 7,15 | 50,0 |
| Культурная программа мероприятий | 9,35 | 35,8 |
| Качество проведенных мероприятий в целом | 9,07 | 32,1 |
| **Насколько Вы осведомлены о планируемых городских культурно – массовых мероприятиях города Сургута?** |
| Осведомлен в полной мере | 15,0 |
| Имею общее представление о планируемых мероприятиях  | 44,0 |
| Слабо осведомлен | 25,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 5,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 11,0 |
| **Из каких источников Вы получаете информацию о планируемых городских культурно – массовых мероприятиях?** |
| Из материалов в городской прессе | 31,0 |
|  Из материалов местного телевидения, радио | 49,0 |
| Из Интернета | 29,0 |
| Из афиш, плакатов, раздаточных информационных материалов | 20,0 |
| От друзей, родственников, знакомых | 35,0 |
| Затрудняюсь ответить | 7,0 |
| **«Дополнительное образование детей в детских школах искусств»** |
| **Какую детскую школу искусств посещает Ваш ребенок (дети)?** |
| МБОУ ДОД «Детская школа искусств №1» | 20,0 |
| МБОУ ДОД «Детская школа искусств №2» | 20,0 |
| МБОУ ДОД «Детская школа искусств №3» | 3,5 |
| МБОУ ДОД «Детская художественная школа декоративно-прикладного искусства» | 20,0 |
| МБОУ ДОД «Детская школа искусств им. Г. Кукуевицкого» | 5,9 |
| МБОУ ДОД «Детская художественная школа №1 им. Л.А. Горды» | 15,3 |
| МАОУ ДОД «Детская хореографическая школа №1» | 17,6 |
| **Оцените, пожалуйста, качество дополнительного образования детей в детских школах искусств по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Квалификация педагогов | 9,48 | 22,4 |
| Отношение педагогов к детям | 9,27 | 2,4 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам | 9,22 | 2,4 |
| Организация участия детей в конкурсах | 9,11 | 4,7 |
| Обеспеченность учебными принадлежностями и материалами | 8,46 | 3,5 |
| Режим работы школ (расписание занятий) | 8,61 | 1,2 |
| Обеспеченность школ помещениями | 7,98 | 5,9 |
| Состояние помещения школ, качество ремонта  | 8,13 | 2,4 |
| Качество работы школ в целом | 9,09 | 4,7 |
| Спектр предоставляемых образовательных программ | 9,13 | 4,8 |
| Организация участия детей в конкурсах | 8,90 | 5,9 |
| Доступность для населения (наличие мест в клубах и секциях) | 7,94 | 8,2 |
| Безопасность условий обучения | 9,03 | 7,1 |
| **Насколько Вы осведомлены о возможностях получения услуг дополнительного образования детей в детских школах искусств?** |
| Осведомлен в полной мере | 37,6 |
| Имею общее представление  | 49,4 |
| Слабо осведомлен | 7,1 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 1,2 |
| Затрудняюсь ответить  | 4,7 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги по дополнительному образованию детей в детских школах искусств?** |
| Удовлетворен в полной мере | 55,3 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 40,0 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 1,2 |
| Не удовлетворен | 1,2 |
| Затрудняюсь ответить  | 2,4 |
| **С какой целью Вы отдаёте своего ребёнка (детей) на занятия в детскую школу искусств?** |
| Для того чтобы организовать досуг ребенка | 20,0 |
| Для развития творческих способностей ребенка | 51,8 |
| Для получения специализированной подготовки (дизайнер, художник, музыкант и т.п.) и возможного поступления в специализированный вуз | 37,6 |
| Для того чтобы ребенок имел успех, популярность (участие в концертах или выставках, в конкурсах и т.п.) | 10,6 |
| Для всестороннего развития ребенка | 34,1 |
| По желанию и просьбе ребёнка | 17,6 |
| Это сейчас модно, престижно | 1,2 |
| Затрудняюсь ответить | 1,2 |
| **Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2016 годы»** |
| **«Организация занятий физической культурой и массовым спортом»** |
| **Какие учреждения для занятия физической культурой (оздоровлением) и как часто посещаете Вы или Ваш ребёнок?** |
|  | Часто | Время от времени | Редко | Не посещаю |
| МБУ Центр физической подготовки «Надежда» | 41,8 | 14,9 | 14,9 | 28,4 |
| МБУ «Олимпия» | 13,6 | 31,8 | 7,6 | 47,0 |
| МАУ «Ледовый Дворец спорта» | 18,8 | 21,7 | 27,5 | 31,9 |
| **Каким видом спорта (оздоровительным направлением) занимаетесь Вы (или Ваш ребёнок)?** |
| Легкая атлетика  | 9,3 |
| Футбол и хоккей с шайбой на открытых плоскостных спортсооружениях | 42,3 |
| Шахматы  | 4,1 |
| Художественная гимнастика  | 8,2 |
| Фехтование  | 0 |
| Фитнес-аэробика  | 3,1 |
| Фитнес-аэробика с элементами акробатики  | 0 |
| Легкая атлетика (инваспорт)  | 0 |
| Плавание (инваспорт)  | 2,1 |
| Настольный теннис (инваспорт)  | 2,1 |
| Тяжелая атлетика (инваспорт)  | 0 |
| Шахматы (инваспорт)  | 0 |
| Оздоровительное плавание для ДЦП "Мама +ребенок"  | 0 |
| Оздоровительная аэробика  | 4,1 |
| Футбол (инваспорт)  | 5,2 |
| Баскетбол (инваспорт)  | 1,0 |
| Волейбол (инваспорт)  | 1,0 |
| Фигурное катание  | 9,3 |
| Хоккей  | 10,3 |
| Хореография  | 5,2 |
| Черлидинг  | 0 |
| Синхронное плавание  | 1,0 |
| Плавание  | 22,7 |
| Оздоровительное плавание | 13,4 |
| Пауэрлифтинг | 0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации занятий физической культурой и массовым спортом в муниципальных учреждениях города по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Наличие тренеров, инструкторов | 8,63 | 14,0 |
| Квалификация тренеров, инструкторов, педагогов-организаторов | 8,86 | 16,0 |
| Оказание тренерами, инструкторами консультационной помощи | 8,79 | 13,1 |
| Культура общения тренеров, инструкторов (отношение со стороны педагогов-организаторов) | 8,91 | 10,0 |
| Организация спортивных соревнований среди спортсменов города, городских команд | 8,74 | 11,0 |
| Поддержание чистоты в спортивных помещениях, на площадках, кортах | 8,72 | 12,0 |
| Состояние спортинвентаря | 8,17 | 12,2 |
| Обеспечение безопасности и комфорта | 8,72 | 12,1 |
| Отношение со стороны педагогов-организаторов | 9,16 | 11,3 |
| Состояние бассейнов, спортивных кортов, площадок и т.д. | 8,20 | 13,1 |
| Наличие в учреждениях душа, гардероба, скамеек, урн, освещения | 8,50 | 12,2 |
| Режим работы учреждений | 8,56 | 12,1 |
| Спектр предоставляемых услуг | 8,53 | 11,2 |
| Организация проката спортивного инвентаря | 7,99 | 13,1 |
| Качество организации услуги в целом | 8,96 | 14,1 |
| **Насколько Вы осведомлены о возможностях организации занятий физической культурой и массовым спортом, предоставляемых муниципальными учреждениями города?** |
| Осведомлен в полной мере | 38,0 |
| Имею общее представление  | 45,0 |
| Слабо осведомлен | 15,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 0 |
| Затрудняюсь ответить  | 2,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством организации занятий физической культурой и массовым спортом в целом?** |
| Удовлетворен в полной мере | 43,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 44,0 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 7,0 |
| Не удовлетворен | 2,0 |
|  Затрудняюсь ответить  | 4,0 |
| **«Дополнительное образование в спортивных школах»** |
| **Какую спортивную школу посещает Ваш ребенок (дети) или Вы?** |
| МБОУ ДОД ДЮСШ «Виктория» | 19,2 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР «Аверс» | 12,1 |
| МАОУ ДОД СДЮСШОР «Олимп» | 18,2 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР «Ермак» | 23,2 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР «Кедр» | 11,1 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР «Югория» им. А.А. Пилояна | 18,2 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР № 1 | 13,1 |
| **Какие цели Вы преследуете, отдавая своего ребёнка (детей) в спортивную школу (либо занимаясь в спортивной школе самостоятельно)?** |
| Для того чтобы быть здоровым, бодрым (ребенок был здоров) | 67,7 |
| Для тренировки силы, выносливости, подвижности, пластичности | 44,8 |
| Для того чтобы отрегулировать массу тела (свою/ребенка) | 4,2 |
| Чтобы иметь успех, популярность, медали, рекорды (ребёнок добился успехов) | 24,0 |
| Чтобы уметь защитить себя (ребенок мог защитить себя) | 4,2 |
| Это сейчас модно, престижно | 0 |
| Чтобы занять досуг (свой/ребенка) | 9,4 |
| По желанию/просьбе ребёнка | 14,6 |
| Другое | 1,0 |
| **Каким видом спорта Вы (или Ваш ребёнок) занимаетесь?** |
| Каратэ  | 7,1 |
| Самбо  | 5,1 |
| Кикбоксинг  | 1,0 |
| Рукопашный бой  | 1,0 |
| Армспорт  | 2,0 |
| Танцевальный спорт  | 4,1 |
| Баскетбол  | 11,2 |
| Волейбол  | 7,1 |
| Настольный теннис | 1,0 |
| Легкая атлетика  | 1,0 |
| Тяжелая атлетика  | 1,0 |
| Спорт для лиц с поражением опорно - двигательного аппарата (легкая атлетика)  | 0 |
| Спорт для лиц, лишённых слуха (волейбол, легкая атлетика) | 0 |
| Бокс  | 11,2 |
| Спорт для лиц, лишённых зрения (лыжные гонки, плавание) | 0 |
| Синхронное плавание  | 0 |
| Плавание  | 14,3 |
| Дзюдо  | 15,3 |
| Тхэквондо  | 1,0 |
| Бильярдный спорт  | 1,0 |
| Лыжные гонки  | 3,1 |
| Сноуборд  | 3,1 |
| Полиатлон (зимнее троеборье) | 4,1 |
| Мини-футбол (футзал) | 2,0 |
| Пауэрлифтинг  | 0 |
| Шахматы  | 0 |
| Спортивная аэробика  | 3,1 |
| Греко-римская борьба  | 7,1 |
| Вольная борьба  | 4,1 |
| Национальная спортивная борьба | 0 |
| Скалолазание  | 0 |
| Спортивное ориентирование  | 4,1 |
| Восточное боевое единоборство  | 0 |
| Гиревой спорт  | 0 |
| Национальные виды спорта (северное многоборье) | 0 |
| Пожарно - прикладной спорт  | 0 |
| Пулевая стрельба  | 0 |
| Шашки  | 2,0 |
| Спорт лиц с нарушением интеллекта (лыжные гонки) | 0 |
| Ушу  | 0 |
| Художественная гимнастика  | 8,2 |
| **Оцените, пожалуйста, качество дополнительного образования в спортивных школах по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Квалификация педагогов (тренеров) | 9,55 | 3,1 |
| Отношение педагогов (тренеров) к детям (к Вам) | 9,66 | 3,1 |
| Обеспечение возможности участия в соревнованиях | 9,01 | 7,1 |
| Регулярность медицинских осмотров  | 10 | 10,2 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам (воспитанникам) | 9,42 | 1,0 |
| Состояние спортинвентаря | 9,69 | 11,2 |
| Обеспечение безопасности и комфорта | 9,31 | 4,1 |
| Наличие необходимого спортинвентаря | 8,73 | 8,2 |
| Контроль за состоянием здоровья воспитанников | 9,58 | 10,2 |
| Состояние помещений, качество ремонта помещений | 8,33 | 5,2 |
| Расписание занятий в учреждениях | 9,30 | 9,2 |
| Спектр предоставляемых услуг | 9,49 | 11,2 |
| Доступность для населения (наличие мест в спортивных секциях) | 9,28 | 6,1 |
| Качество услуги в целом | 9,30 | 4,1 |
| **Насколько Вы осведомлены о возможностях получения услуги дополнительного образования в спортивных школах?**  |
| Осведомлен в полной мере | 47,0 |
| Имею общее представление  | 44,0 |
| Слабо осведомлен | 8,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 0 |
| Затрудняюсь ответить  | 1,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством дополнительного образования в спортивных школах в целом?** |
| Удовлетворен в полной мере | 61,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 35,0 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 1,0 |
| Не удовлетворен | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 2,0 |
| **Какие меры, по Вашему мнению, будут способствовать привлечению большего количества детей и подростков к занятиям физической культурой и спортом в спортивных школах?** |
| Активная пропаганда физкультуры и спорта в СМИ | 62,0 |
| Увеличение выделения средств городского бюджета на организацию работы спортивных школ | 55,0 |
| Беседы, классные часы, лекции в учебных заведениях | 20,0 |
| Увеличение количества спортивных сооружений | 50,0 |
| Разъяснительные беседы родителей с детьми | 18,0 |
| Проведение соревнований и показательных выступлений на городских праздниках  | 35,0 |
| Улучшение качества предоставляемых услуг | 10,0 |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 |
| Другое  | 1,0 |
| **«Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время»** |
| **1. На базе учреждений комитета по молодежной политике** |
| **Какой лагерь дневного пребывания на базе учреждений комитета молодежной политики посещал (-ет) Ваш ребенок (дети)?** |
| Молодежно-подростковый клуб «Горизонт» | 27,7 |
| Молодежно-подростковый клуб «Романтик» | 21,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Факел» | 25,5 |
| Молодежно-подростковый клуб «Истоки» | 10,6 |
| Молодежно-подростковый клуб «Югория» | 6,4 |
| Молодежно-подростковый клуб «Юный геолог» | 10,6 |
| Молодежно-подростковый клуб «Югра» | 6,4 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе учреждений комитета молодежной политики по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Квалификация педагогов | 8,69 | 33,3 |
| Отношение педагогов к детям | 8,67 | 23,3 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к детям | 8,24 | 22,0 |
| Организация участия детей в конкурсах, мастер-классах и др. | 8,50 | 23,3 |
| Доступность получения услуги (количество смен, возможность попасть в группу)  | 8,58 | 28,3 |
| Организация посещения детьми экскурсионных программ, бассейна, аттракционов и др.  | 7,59 | 26,7 |
| Состояние помещений учреждений, качество ремонта  | 7,78 | 25,0 |
| Расписание (режим) работы лагерей | 8,39 | 26,7 |
| Качество организации отдыха в целом | 8,60 | 28,3 |
| **Насколько Вы удовлетворены качеством организации отдыха детей и молодежи на базе учреждений комитета молодежной политики?** |
| Удовлетворен в полной мере | 38,3 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 25,0 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 8,3 |
| Не удовлетворен | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 28,3 |
| **2. На базе учреждений культуры, учреждений дополнительного образования детей** |
| **Какой лагерь дневного пребывания посещал (-ет) Ваш ребенок (дети)?** |
| Лагерь при муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Детская школа искусств № 1» | 100 |
| Лагерь при муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Детская школа искусств им. Г. Кукуевицкого» | 0 |
| Лагерь при бюджетном учреждении Историко-культурный центр «Старый Сургут» | 0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе учреждений культуры по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Квалификация педагогов | 9,87 | 0 |
| Отношение педагогов к детям | 9,76 | 16,7 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам | 9,50 | 0 |
| Организация участия детей в конкурсах, мастер-классах и др. | 9,50 | 0 |
| Обеспеченность принадлежностями и материалами в рамках направления деятельности лагеря | 9,20 | 0 |
| Доступность получения услуги (количество смен, возможность попасть в группу) | 9,27 | 0 |
| Организация посещения детьми экскурсионных программ, бассейна, аттракционов и др.  | 9,33 | 0 |
| Состояние помещения учреждений, качество ремонта  | 9,27 | 0 |
| Спектр предоставляемых направлений деятельности лагерей | 9,23 | 0 |
| Качество организации отдыха в целом | 8,97 | 0 |
| **Насколько Вы удовлетворены качеством организации отдыха детей и молодежи на базе учреждений культуры в целом?** |
| Удовлетворен в полной мере | 46,7 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 53,3 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 0 |
| Не удовлетворен | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| **3. На базе учреждений физической культуры и спорта** |
| **Какими из перечисленных видов организации отдыха своего ребёнка (детей) Вы пользовались?** |
| Загородные стационарные лагеря («Олимпия»; «Барсова гора»); | 83,5 |
| Выездные программы отдыха (за пределами региона, города); | 22,8 |
| Лагеря дневного пребывания на базе учреждений физкультурно-спортивной направленности | 24,1 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе учреждений физической культуры и спорта по нижеперечисленным показателям** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Квалификация педагогов | 9,28 | 32,1 |
| Отношение педагогов к детям | 9,05 | 9,5 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к детям | 8,88 | 9,5 |
| Организация участия детей в конкурсах, соревнованиях и др. | 8,71 | 10,7 |
| Доступность получения услуги (количество смен, возможность попасть в группу)  | 8,66 | 8,3 |
| Организация посещения детьми экскурсионных программ  | 8,30 | 16,7 |
| Состояние помещений учреждений, качество ремонта  | 8,08 | 11,9 |
| Расписание (режим) работы лагерей | 9,62 | 73,8 |
| Качество организации отдыха в целом | 8,88 | 9,5 |
| **Какие формы работы по организации отдыха детей и молодежи, по Вашему мнению, необходимо развивать в первую очередь?** |
| Загородные стационарные лагеря («Олимпия», «Барсова гора») | 40,8 |
|   | 37,4 |
| Лагеря с дневным пребыванием детей на базе молодежно-подростковых клубов по месту жительства | 23,6 |
| Лагеря с дневным пребыванием детей на базе учреждений культуры | 20,1 |
| Лагеря с дневным пребыванием детей на базе учреждений спорта | 27,6 |
| Другое  | 1,1 |
| Затрудняюсь ответить | 4,0 |
| **Насколько Вы осведомлены о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодёжной политики и спорта?** |
| Имею общее представление  | 31,0 |
| Слабо осведомлен | 42,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 17,8 |
| Затрудняюсь ответить  | 6,9 |
| Другое | 2,3 |
| **Насколько Вы удовлетворены качеством организации отдыха детей и молодежи на базе учреждений комитета по физической культуре?** |
| Удовлетворен в полной мере | 42,8 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 34,7 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 5,8 |
| Не удовлетворен | ,6 |
| Затрудняюсь ответить | 16,2 |
| **Программа «Молодежная политика Сургута на 2014-2016 годы»** |
|  **«Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью»** |
| **Назовите, пожалуйста, мероприятия (проекты), организуемые комитетом молодежной политики, которые Вы посещали или принимали участие** |
| Организация экспедиции поисковых отрядов по местам боевых действии в ВОВ (в рамках проект «Патриот Сургута») | 3,1 |
| Городское молодежное шествие «Будущее Сургута - это мы» | 30,6 |
| Городской фестиваль работающей молодежи «На крыло» | 14,3 |
| Манхэттенский фестиваль короткометражного кино | 19,4 |
| Городской сезон игр КВН (в рамках проекта «Среда обитания») | 23,5 |
| Дебют первокурсника (в рамках проекта «Среда обитания») | 15,3 |
| Городской конкурс-фестиваль «Студенческая весна» | 16,3 |
| Проект «УДАР» | 4,1 |
| Городской парад колясок | 25,5 |
| Городская спартакиада по военно-прикладным видам спорта (в рамках проект «Патриот Сургута») | 5,1 |
| Другое (укажите) | 5,1 |
| Не посещал (-а) | 25,5 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством организации мероприятий, проводимых комитетом молодежной политики?** |
| Удовлетворен в полной мере | 41,4 |
| 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 37,4 |
| 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 2,0 |
| 4. Не удовлетворен | 2,0 |
| 5. Затрудняюсь ответить  | 17,2 |
| **Назовите, пожалуйста, учреждения, подведомственные комитету молодежной политики, которые посещает Ваш ребенок (дети):** |
| **МБУ «Вариант»:** |  |
| Молодежно-подростковый клуб «Горизонт» | 10,1 |
| Молодежно-подростковый клуб «Романтик» | 15,9 |
| Молодежно-подростковый клуб «Факел» | 18,8 |
| Молодежно-подростковый клуб «Истоки» | 5,8 |
| Молодежно-подростковый клуб «Югория» | 4,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Юный геолог» | 7,2 |
| Молодежно-подростковый клуб «Югра» | 4,3 |
| Центр развития дворовой педагогики | 2,9 |
| Центр творческих инициатив молодежи | 4,3 |
| Молодежный центр технического моделирования «Амулет» | 14,5 |
| **МАУ по работе с молодежью «Наше время»:** |  |
| Молодежно-подростковая биржа труда | 13,0 |
| Швейный цех | 4,3 |
| Отделение мини-прачечной | 4,3 |
| Отделение шелкографии и полиграфии | 11,6 |
| Клуб-кафе «Собеседник» | 7,2 |
| Центр молодежного дизайна | 10,1 |
| Молодёжно-информационный центр | 1,4 |
| **МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион»:** |  |
| Центр экстремальных видов спорта | 13,0 |
| Центр военно-прикладных видов спорта | 18,8 |
| Детско –юношеский мотоклуб  | 5,8 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждений, подведомственных комитету молодежной политики?** |
| Удовлетворен в полной мере | 37,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 22,0 |
| Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | 4,0 |
| Не удовлетворен | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 36,0 |
|  **Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых комитетом молодёжной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями?** |
| Осведомлен в полной мере | 27,0 |
| Имею общее представление  | 41,0 |
| Слабо осведомлен | 21,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 8,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 3,0 |
| **Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?** |
| Организация свободного времени молодежи | 39,0 |
| Организация занятости и трудоустройства молодёжи | 26,0 |
| Образование молодёжи | 15,0 |
| Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений | 1,0 |
| Культурное развитие, привлечение молодежи к творчеству, научной деятельности | 1,0 |
| Разработка системы социальных гарантий для молодых специалистов | 3,0 |
| Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности | 1,0 |
| Борьба с экстремизмом, воспитание интернационализма, толерантности | 3,0 |
| Привлечение молодежи к политической деятельности, государственному управлению | 0 |
| Борьба с наркоманией | 0 |
| Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры | 3,0 |
| Помощь в организации своего бизнеса | 1,0 |
| Патриотическое воспитание | 2,0 |
| Помощь молодым людям в приобретении жилья | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить | 4,0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации мероприятий по работе с детьми и молодежью по нижеперечисленным показателям** |
|  | **Средняя оценка** | **Затруднились ответить** |
| Организация и содержание рабочих мест для трудоустройства молодежи | 7,60 | 35,0 |
| Организация работы клубных, формирований по месту жительства | 7,99 | 24,0 |
| Проведение военно-полевых сборов, игр | 7,41 | 61,0 |
| Организация работы молодёжно-студенческих трудовых отрядов | 7,49 | 55,0 |
| Поддержка работы клубных формирований гражданского и патриотического воспитания молодежи | 7,34 | 50,0 |
| Организация и проведение фестивалей, игр, тренингов и иных мероприятий, способствующих развитию творческого и интеллектуального потенциала молодежи  | 8,22 | 23,0 |
| Поддержка деятельности детских и молодежных общественных организаций и объединений | 7,53 | 49,0 |
| Оказание консультативной помощи молодым семьям | 7,37 | 54,0 |
| Информирование молодежи о потенциальных возможностях развития | 7,03 | 42,0 |
| Проведение городских мероприятий, обучающих курсов для молодых семей | 7,24 | 50,0 |
| Качество услуги в целом | 7,90 | 27,0 |

1. Расчёт выборки исследования в сравнении с предыдущим годом (n=420) был значительно увеличен с целью обеспечения пропорционального опороса потребителей по каждому виду услуг. [↑](#footnote-ref-1)
2. Если итоговая сумма равна 100%, то был возможен один вариант ответа, если более 100% - то несколько вариантов. [↑](#footnote-ref-2)
3. ФОМнибус – репрезентативный опрос населения от 18 лет и старше. В опросе участвовали 1500 респондентов – жителей 100 городских и сельских населенных пунктов в 43 субъектах РФ. Интервью в режиме face-to-face проходили по месту жительства респондентов. Статистическая погрешность не превышает 3,6%. [↑](#footnote-ref-3)
4. О библиотеках: «превратить в культурные центры» «Доминанты», опрос «ФОМнибус», 20 января 2013 http://fom.ru/Kultura-i-dosug/10797 [↑](#footnote-ref-4)
5. Здесь и далее *расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:*

*РОСО = (УП + 0,75\*СУ + 0,3\*ЗО) / (УП + СУ + СН + НУ + ЗО)\*100, где:*

*РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам проведения социологических опросов;*

*УП – численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»;*

*СУ – численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен»;*

*ЗО – численность респондентов, ответивших «затрудняюсь ответить»;*

*СН – численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен»;*

*НУ – численность респондентов, ответивших «не удовлетворен».* [↑](#footnote-ref-5)
6. ХМАО-Югра, Администраци города Сургута, информационно-аналитическое управление. Аналитический доклад: Характеристики культурной среды г.Сургут. г.Сургут, август - октябрь 2010 г. http://www.admsurgut.ru/dop.php?id=100453 [↑](#footnote-ref-6)