ОТЧЕТ

о проведении мониторинга удовлетворенности горожан услугами, оказываемыми государственными учреждениями культуры, подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга и администрациям районов Санкт-Петербурга.

Санкт-Петербург
2013

С целью изучения степени удовлетворенности горожан услугами, оказываемыми учреждениями культуры, подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга и администрациям районов Санкт-Петербурга, был проведен мониторинг общественного мнения. Для анализа использовались данные 300 анкет респондентов.

На приведенных ниже таблицах представлена информация, полученная в результате мониторинга.

Таблица 1. Распределение респондентов по полу

Женщин	58%
Мужчин	42%

Таблица 2. Распределение респондентов по возрасту

Возраст (лет)	
16-22	21%
23-35	48%
36-45	15%
46-55	9%
56-65	4%
66 и старше	2%

Таблица 3. Распределение респондентов по роду деятельности

Род деятельности	
Учеба	18%
Работа в государственном учреждении	18%
Работа в частной компании	40%
Бизнес (владелец, топ-менеджер)	9%
Другое	12%
Свой вариант	1%
Не ответили	2%

Таблица 4. Распределение респондентов по уровню благосостояния (по оценке самих респондентов)

Род занятий	
Средств полностью хватает на все потребности	30%
Средств достаточно для основных потребностей	60%
Средств недостаточно для основных потребностей	10%

Таблица 5. Способ проведения досуга

Посещение выставок	49%
Творческое хобби	26%
Просмотр телевизора	20%
Творческие встречи	9%
Посещение музеев	53%
Визиты в библиотеку	17%
Поход в кинотеатр	61%
Посещение театров	44%
Прогулки по городу	78%
Уличное мероприятие	23%
Чтение книг	56%
Посещение музыкального мероприятия	44%
Клубная жизнь	14%
Лекции, информационные события	16%
Свой вариант	2 %

Таблица 6. Частота посещения учреждений культуры Санкт-Петербурга

Тип учреждения	**Количество раз в год**
Драмтеатр	3,2
Музыкальный театр	1,8
Музей	5,5
Библиотека	5,1
Детский театр	0,6
Кинотеатр	13,2
Концертное учреждение	3,9
Выставочный зал	4,8

Таблица 7. Адекватная средняя цена билета в учреждениях культуры Санкт-Петербурга по оценке самих респондентов

	Значение (рублей), округленно
Драмтеатр	540
Музыкальный театр	530
Концертное учреждение	670
Музей	170
Детский театр	190
Кинотеатр	200
Среднее значение	380

Таблица 8. Какой источник информации является ведущим при выборе места посещения учреждений культуры Санкт-Петербурга?

	Печатные СМИ	Телевидение	Уличная реклама	Интернет-сайты учреждений культуры	Различные интернет-порталы о мероприятиях в городе	Мнения людей
Театр	12%	3%	8%	14%	38%	26%
Музей	12%	3%	5%	14%	43%	18%
Концертная организация	10%	5%	13%	11%	43%	18%
Кинотеатр	7%	5%	4%	12%	44%	20%
Среднее значение по столбцам	10%	4%	8%	13%	42%	21%

Таблица 9. Тщательность выбора мероприятия

Изучаю информацию, полученную от друзей, родственников	30%
Доверяю выбор другим	13%
Случайно	23%
Изучаю доступную информацию	26%
Получив минимум сведений	4%
Не ответили	4%

Таблица 10. Желание изменить информационное сопровождение событий культурной сферы

Больше освещать мероприятия в СМИ	38%
Создать мультимедийные ресурсы по освещению культурных событий	21%
Создать единый удобный Интернет-ресурс	57%
Готовить понятное описание каждого события	31%
Сделать информационное описание каждого объекта культуры	13%
Ничего	5%
Иметь доступ к мнению экспертов (критиков) о мероприятиях	18%
Свой вариант	1%

Таблица 11. Какие изменения, с точки зрения горожан, было бы полезно внести в работу музеев Санкт-Петербурга?

Иметь возможность получения любой информации по тематике музея	23%
Чаще проводить «Ночь музеев»	23%
Сделать экспозицию динамичной	23%
Расширить границы тематики музея по типам мероприятий	13%
Иметь возможность общения со специалистами музея	17%
Проводить лекции, встречи	23%
Ничего	13%

Свой вариант	9%

Таблица 12. Какие изменения, с точки зрения горожан, было бы полезно внести в работу театров Санкт-Петербурга?

Делать интересные театральные выставки	15%
Освещать жизнь закулисного пространства театра	18%
Создать клубы театралов	7%
Иметь возможность влиять на репертуар	10%
Проводить творческие встречи с актерами, режиссерами	30%
Менять время начало мероприятий	9%
Иметь возможность посещать театр в течение дня (вне спектаклей)	10%
Ничего	26%
Свой вариант	1%

Таблица 13. Общая удовлетворенность посещением учреждений культуры.
В целом, по результатам посещения учреждений культуры (театры, музеи, библиотеки) за последний год, Вы были удовлетворены (только один вариант ответа)?

Да	35%
Скорее, Да	48%
Не знаю	8%
Скорее, Нет	8%
Нет	1%

Данный мониторинг выявил высокую степень удовлетворенности горожан услугами, оказываемыми государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга. В общей сложности 83% респондентов выразили позитивную оценку, выбрав варианты «Да» и «Скорее, Да». Очень незначительное число негативных оценок удовлетворенности и небольшая доля лиц, не имеющих ответа.

Также стоит отметить, что одним из главных источников получения информации о культурной жизни города являются Интернет-порталы соответствующей направленности. Большинство опрашиваемых выразили желание иметь единый удобный Интернет-ресурс для получения необходимой информации.