

Итоги анкетирования

Вопрос	Вариант ответа / параметр	ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Внуково"	ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Заречье"	ГАУК г. Москвы "Культурный центр "Зеленоград"	ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Маяк"	ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Нагатино"	ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Пересвет"	ГБУК г. Москвы "Культурный центр "ЛИДЕР"	ГБУК г. Москвы "ТКС Орехово"	ГБУК г. Москвы "ТКС Солнцево"	ГБУК г. Москвы "Центр культуры "Гармония"	ГБУК г. Москвы ЦКиД Лира	Среднее значение
1. Пол	Доля мужчин	30%	29%	28%	5%	41%	12%	9%	25%	14%	21%	10%	20,4%
	Доля женщин	70%	71%	72%	95%	59%	88%	91%	75%	86%	79%	90%	79,6%
2. Возраст	Средний возраст, лет	37	31	35	35	38	39	36	36	37	34	32	35,5
3. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации об услугах нашего учреждения?	Получить информацию об услугах практически невозможно	1%	0%	5%	0%	3%	2%	0%	1%	1%	2%	0%	1%
	Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия	14%	3%	32%	27%	6%	16%	36%	11%	7%	3%	13%	15%
	Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко	85%	97%	64%	73%	91%	82%	64%	88%	92%	95%	88%	83%
4. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?	Получить информацию о мероприятиях практически невозможно	0%	0%	4%	0%	3%	1%	0%	1%	0%	2%	0%	1%
	Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия	21%	3%	28%	27%	9%	9%	18%	12%	8%	4%	13%	14%
	Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко	79%	97%	68%	73%	88%	90%	82%	86%	92%	95%	88%	85%
5. С какими инфраструктурными проблемами Вы сталкивались в нашем учреждении? (Любое число)	Сложно добраться на общественном транспорте	29%	3%	9%	5%	6%	1%	0%	6%	2%	8%	2%	6%
	В помещениях грязно	20%	0%	3%	7%	0%	1%	6%	3%	1%	2%	2%	4%
	Темно, помещения плохо освещены	2%	1%	6%	5%	3%	0%	6%	2%	1%	3%	0%	3%

ответов)	Слишком сильное (слабое) отопления жарко (холодно)	6%	1%	11%	12%	25%	9%	12%	4%	7%	3%	6%	9%
	Негде поесть	18%	4%	19%	32%	19%	22%	15%	13%	21%	9%	13%	17%
	Плохой гардероб	7%	2%	2%	8%	6%	0%	33%	8%	2%	1%	6%	7%
	Плохие туалеты	2%	3%	12%	12%	13%	2%	15%	4%	0%	5%	8%	7%
	Плохое покрытие пола (потертый, скользкий и т.п.)	17%	1%	4%	12%	3%	3%	3%	4%	3%	3%	2%	5%
	Не нравится оформление помещений	2%	1%	9%	12%	0%	0%	6%	3%	2%	4%	4%	4%
	Не хватает общественных пространств/мест для ожидания	19%	2%	8%	18%	34%	27%	33%	16%	16%	8%	35%	20%
	Сложно найти нужное место, не хватает элементов навигации	6%	1%	19%	5%	3%	5%	3%	3%	0%	2%	0%	4%
	Отсутствует/плохо работает Wi-Fi	11%	5%	18%	43%	16%	32%	27%	11%	38%	24%	35%	23%
	Негде поставить детскую коляску	7%	1%	8%	10%	25%	12%	27%	8%	18%	5%	15%	12%
	Все устраивает, ни с чем из перечисленного не сталкивался(-ась)	39%	89%	44%	28%	41%	45%	36%	67%	50%	62%	48%	50%
	б. О каких дополнительных услугах нашего учреждения Вы знаете?(Любое число ответов)	Свободный книгообмен (букросинг)	30%	41%	48%	7%	28%	46%	0%	7%	74%	46%	54%
Настольные и/или интерактивные игры		41%	33%	43%	5%	0%	43%	27%	14%	47%	16%	25%	27%
Бесплатный Wi-Fi		67%	80%	53%	48%	9%	21%	46%	63%	7%	36%	10%	40%
Стойки с прессой		25%	50%	29%	23%	13%	37%	18%	46%	39%	29%	29%	31%
Касса/терминалы для оплаты услуг		64%	28%	43%	20%	0%	30%	64%	12%	2%	68%	65%	36%
Места для работы (коворкинг)		13%	25%	25%	3%	0%	19%	9%	7%	4%	11%	13%	12%
Автоматы с едой и напитками		73%	81%	71%	83%	3%	77%	9%	41%	37%	55%	77%	55%
Места общественного питания		9%	20%	38%	8%	3%	7%	0%	5%	3%	14%	6%	10%
Информация о событиях и проектах других учреждений культуры, городских и культурных мероприятиях		45%	56%	39%	32%	31%	43%	36%	47%	58%	53%	46%	44%
Не знаю ни о чем из перечисленного		6%	6%	11%	7%	47%	9%	9%	13%	14%	8%	8%	12%

7. Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами (электронная регистрация на мероприятия, оплата билетов онлайн, оплата банковской картой в учреждении, электронный читательский билет, электронный каталог)?	Никогда не пользовался электронными сервисами	29%	31%	39%	65%	25%	53%	52%	57%	60%	32%	40%	44%
	Пользовался, но они недостаточно удобны, при работе с ними испытываю сложности	7%	1%	9%	3%	3%	3%	12%	2%	4%	4%	2%	5%
	Пользовался, есть некоторые недостатки, но в целом удобно	21%	5%	21%	12%	19%	9%	21%	7%	10%	15%	15%	14%
	Пользовался, меня все устраивает	44%	63%	32%	20%	53%	35%	15%	34%	27%	49%	44%	38%
8. Какие проблемы с качеством нашей полиграфической продукции (флаеры/буклеты/программы) Вы можете отметить? (Любое число ответов)	Никогда не пользовался(-ась) полиграфической продукцией учреждения	21%	10%	25%	40%	19%	45%	42%	21%	11%	21%	19%	25%
	Не нравится графическое оформление	3%	1%	8%	3%	3%	1%	0%	3%	1%	2%	2%	3%
	Текст плохо виден, неудобно читать	0%	1%	12%	2%	3%	0%	12%	2%	2%	1%	4%	3%
	Текст плохо написан, есть ошибки, мысль неясна	2%	0%	6%	2%	0%	0%	3%	1%	1%	1%	0%	1%
	Неудачный формат, неудобно носить с собой	0%	1%	5%	2%	3%	0%	0%	2%	2%	5%	0%	2%
	Все устраивает, качество печати на высоком уровне	75%	90%	54%	52%	72%	55%	42%	75%	87%	74%	77%	68%
9. Насколько наша полиграфическая продукция (флаеры/буклеты/программы) кажется Вам информативной?	Информация на флаерах/буклетах/программах бедна и непонятна	3%	2%	10%	8%	9%	12%	12%	5%	0%	3%	0%	6%
	Информация на флаерах/буклетах/программах бедна и непонятна	30%	7%	39%	42%	19%	24%	36%	14%	12%	16%	27%	24%
	Все устраивает: полиграфическая продукция интересна и содержательна	67%	91%	51%	50%	72%	65%	52%	81%	89%	81%	73%	70%
10. Насколько Вам удобен наш график работы? (Любое число ответов)	Учреждение закрывается слишком рано	0%	1%	7%	8%	0%	1%	3%	3%	2%	5%	2%	3%
	Учреждение начинает	1%	0%	5%	7%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	1%

	работать поздно												
	Неудобно организовано время работы кружков/секций/групп по интересам	3%	2%	8%	5%	13%	8%	9%	6%	2%	3%	8%	6%
	Меня полностью устраивает график работы	96%	97%	84%	83%	88%	91%	88%	93%	97%	94%	90%	91%
11. Удобно ли организована покупка (бронирование) билетов (абонементов)?	Никогда не пользовался подобными услугами в этом учреждении	31%	12%	28%	50%	38%	37%	58%	24%	30%	18%	29%	32%
	Процесс организован неудобно, отнимает много сил и времени	2%	1%	6%	7%	3%	1%	0%	1%	4%	3%	0%	2%
	Есть мелкие недочеты	19%	5%	23%	15%	13%	10%	18%	5%	5%	5%	15%	12%
	Меня все устраивает	48%	83%	44%	28%	47%	53%	24%	69%	62%	74%	56%	53%
12. С какими проблемами в общении с персоналом нашего учреждения Вы сталкивались? (Любое число ответов)	Невежливость, грубость	3%	1%	8%	12%	0%	0%	0%	2%	4%	2%	4%	3%
	Мало внимания посетителям	7%	2%	9%	12%	3%	5%	0%	4%	2%	4%	6%	5%
	Некомпетентность	4%	2%	10%	8%	3%	3%	9%	2%	1%	2%	10%	5%
	Меня все устраивает	90%	97%	83%	78%	94%	93%	91%	95%	95%	96%	83%	90%
13. Насколько Вы удовлетворены качеством услуг нашего учреждения в целом? (Один ответ)	Практически все услуги нуждаются в улучшении	1%	0%	4%	3%	6%	1%	0%	1%	0%	1%	2%	2%
	Услуги среднего качества, требуют доработки	7%	1%	11%	10%	3%	5%	3%	3%	2%	2%	4%	5%
	В целом услуги устраивают, но есть некоторые недочеты	36%	10%	47%	53%	25%	40%	42%	19%	14%	19%	25%	30%
	Услуги оказываются на высоком уровне	56%	89%	38%	33%	66%	54%	55%	76%	85%	78%	69%	63%
14. Каких кружков/секций не хватает лично Вам (и Вашим детям) в нашем учреждении? (Любое число ответов)	Музыкальных	15%	2%	12%	8%	13%	7%	21%	11%	18%	8%	4%	11%
	Художественных	8%	3%	12%	5%	0%	8%	9%	7%	4%	2%	2%	5%
	Танцевальных	4%	2%	9%	13%	0%	7%	21%	7%	12%	5%	10%	8%
	Театральных	3%	3%	15%	5%	22%	1%	12%	4%	27%	8%	6%	10%
	Спортивных секций	22%	7%	15%	25%	13%	16%	15%	10%	17%	11%	33%	17%
	Иностранных языков	6%	4%	14%	22%	6%	17%	18%	6%	6%	9%	2%	10%
	Киноклуба	8%	4%	21%	23%	6%	11%	18%	4%	10%	13%	6%	11%
	Естественно-научных	32%	6%	22%	17%	28%	13%	15%	18%	18%	18%	15%	18%
Все устраивает: программы достаточно разнообразны	48%	86%	46%	42%	59%	62%	33%	74%	59%	66%	52%	57%	

15. С какими недостатками культурно-массовых мероприятий в нашем учреждении Вы сталкивались? (Любое число ответов)	Неинтересная программа	3%	1%	14%	10%	3%	0%	0%	3%	1%	5%	10%	4%
	Начало не по расписанию	1%	1%	8%	8%	22%	4%	12%	2%	3%	4%	8%	7%
	Шумно	3%	2%	8%	8%	0%	4%	6%	3%	0%	3%	2%	4%
	Многолюдно, тесно	17%	6%	8%	13%	19%	27%	21%	12%	7%	11%	25%	15%
	Очень мало посетителей	7%	2%	8%	7%	3%	1%	3%	1%	3%	5%	6%	4%
	Не хватает персонала для работы с посетителями	2%	1%	5%	13%	3%	3%	3%	3%	2%	4%	4%	4%
	Есть пьяные люди	1%	1%	4%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	4%	1%
	Мало места для того, чтобы сидеть	11%	4%	12%	13%	13%	22%	27%	7%	4%	8%	15%	12%
	Негде поесть, попить	10%	2%	12%	25%	9%	10%	12%	6%	10%	5%	13%	10%
	Высокие цены на еду, напитки	2%	2%	27%	12%	0%	2%	3%	2%	2%	5%	2%	5%
	Не вижу проблем мероприятий	67%	89%	51%	48%	53%	56%	58%	81%	86%	79%	56%	66%
16. Ваше образование	Неполное среднее (9 классов и меньше)	2%	11%	7%	12%	0%	5%	6%	8%	4%	4%	6%	6%
	Среднее (оконченная школа, ПТУ)	1%	8%	4%	7%	9%	1%	3%	7%	3%	3%	4%	5%
	Среднее специальное (техникум и т.д.)	7%	14%	12%	5%	22%	18%	6%	9%	5%	5%	4%	10%
	Неоконченное высшее	6%	10%	7%	5%	6%	5%	6%	7%	4%	12%	4%	7%
	Высшее	81%	54%	66%	65%	56%	68%	76%	66%	84%	70%	81%	70%
	Ученая степень	3%	3%	4%	7%	6%	2%	3%	3%	1%	7%	0%	4%
17. В настоящее время Вы (Отметьте все подходящие варианты ответов)	Работаете	67%	55%	74%	60%	69%	58%	55%	61%	71%	68%	52%	63%
	В декрете, в отпуске по уходу за ребенком	15%	8%	7%	8%	13%	19%	9%	10%	16%	12%	25%	13%
	Учитесь в вузе, ссузе	4%	16%	9%	7%	13%	3%	6%	8%	3%	14%	0%	7%
	Учитесь в школе	2%	16%	7%	17%	0%	7%	9%	11%	4%	5%	10%	8%
	Не работаете, занимаетесь домашним хозяйством	13%	7%	6%	10%	3%	12%	18%	12%	6%	8%	13%	10%
	На пенсии	2%	3%	3%	2%	3%	1%	9%	5%	6%	2%	2%	3%
18. Где Вы живете?	Москва	91%	74%	85%	97%	91%	63%	100%	98%	100%	94%	96%	90%
	Московская область	8%	26%	14%	3%	6%	37%	0%	2%	0%	5%	4%	9%
	Не из Москвы и МО	1%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%