Аналитическая записка

по итогам анкетирования в МБУ «Кинокомплекс «Родина»

по анкете потребителей муниципальных услуг

в области культуры и искусства «Показ кинофильмов» за 2016 год

В соответствии с Распоряжением Управления по делам культуры и искусства Администрации города Норильска «О проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах» от 25.01.2017 № 300-4 с 20.02.2017 по 10.03.2017 в   
МБУ «Кинокомплекс «Родина» проведен мониторинг потребности в муниципальной услуге в области культуры и искусства «Показ кинофильмов».   
В мониторинге приняли участие 50 респондентов.

Анализ ответов показывает:

* потребность опрошенных в услугах учреждений,предоставляющих кинопоказ, удовлетворены на 85,8 %;
* 80 % респондентов полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг, 20 % частично (при разработке анкеты не учтена необходимость согласованности ответов на вопрос 14 и вопрос 16, в связи с чем общие показатели по результатам разняться.

В процессе опроса респонденты указали на ряд факторов, которые их не устраивают:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор | Комментарии |
| 1. | Качество звука в Осеннем зале | Для улучшения звука в Осеннем зале приобретается новый сабвуфер, его установка запланирована на май 2017 года |
| 2. | Кресла в Осеннем зале (неудобные) | Кресла в Осеннем зале установлены в 2014 году, полностью соответствуют отраслевым стандартам |
| 3. | Кресла в Весеннем кинозале (старые) | В 3 квартале 2017 года будет произведена замена кресел |
| 4. | Недостаточное количество детских, молодежных, российских и европейских фильмов | Обеспечение разнообразия репертуара является одним из приоритетов деятельности Кинокомплекса «Родина». При формировании репертуара учитываются пожелания различных возрастных, социальных групп населения.  Доля российского кино в репертуаре кинотеатра составляет почти 25 % (для сравнения общероссийский показатель – 19%). Почти у всех российских фильмов возрастное ограничение 12+ и ниже, т.е. они рекомендованы для молодежной и детской аудитории.  Кинотеатр заинтересован в том, чтобы еженедельно в его репертуаре присутствовало 1-2 европейских, арт-хаусных фильма. С этой целью поддерживаются тесные взаимоотношения с рядом независимых прокатчиков. К сожалению, условия росписи фильмов, диктуемые крупными дистрибьюторами, не всегда позволяют работать с данным контентом так, как хотелось бы нам и нашим зрителям. |
| 5. | Не всегда удобное расписание сеансов | При составлении расписания кинотеатр руководствуется соображениями удобства для зрителей и обязательствами перед дистрибьюторами по времени демонстрации фильмов.  Как правило, требования дистрибьюторов связаны с большим число сеансов, что при увеличивающейся продолжительности фильмов ставит в затруднительное положение при планировании. Тем не менее, кинотеатр стремится делать максимально удобным расписание и всегда обеспечивает хорошее время сеансов фильмам первой недели проката. Фильмы второй и последующих недель проката уступают новинкам праймовое время, но, в случае высокого зрительского спроса, кинотеатр стремится обеспечить хорошее время и холдоверам.  Корректировка расписания сеансов производится еженедельно. |
| 6. | Громкий звук во время демонстрации рекламы | К сожалению, рекламодатели не всегда предоставляют контент соответствующего качества, из-за чего возникают проблемы со звуком при демонстрации. В настоящее время громкость рекламы отрегулирована. Выставлена весьма приемлемая мощность звука. |
| 7. | Высокие цены в кинобаре, продажа алкоголя и медленное обслуживание | Кинобар арендует ООО «КиНо», до сведения руководства в устном порядке доведены пожелания зрителей и факт отсутствия уголка потребителя на видном месте. В соответствии с п. 2 ст.16 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» в случае, если организация осуществляет услуги общественного питания, розничная продажа алкоголя, в том числе и пива, допускается. |

В процессе опроса респонденты высказали следующие пожелания по повышению качества работы кинотеатра:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор | Планируемые изменения |
| 1. | Организовать детскую комнату | В 3 квартале запланировано приобретение детского игрового модуля (средства гранта) |
| 2. | Организовать кафе | С 1 мая будет открыт еще один кинобар |
| 3. | Отрегулировать уровень звука во время демонстрации рекламы | См. выше п. 6 |
| 4. | Организовать работу двух касс | Организация работы второй кассы экономически нецелесообразна, в связи с чем в 4 квартале запланировано приобретение автоматического терминала для продажи билетов |
| 5. | Снизить цены в кинобаре | См. выше п.7 |
| 6. | Заменить кресла в залах | См. выше п. 2, 3 |
| 7. | Предоставить возможность бронировать билеты за несколько дней | Кинотеатр предоставляет возможность бронирования билетов за неделю. Это можно сделать несколькими способами:   * по телефону кассы; * непосредственно на сайте кинотеатра <http://кино-родина.рф>; * с помощью мобильного приложения. |

Кроме вышеобозначенных изменений МБУ «Кинокомплекс «Родина» для улучшения качества кинопоказа планирует к приобретению в 2017 году сервер воспроизведения для Осеннего зала и 3D систему для Весеннего зала.

Директор МБУ «Кинокомплекс «Родина» А.В. Батова

Луганская Л.Г.

48 09 11