

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
КРАЕВОЙ НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ**

**СТАНДАРТЫ УСЛУГ,  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НАСЕЛЕНИЮ  
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ  
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ  
КЛУБНОГО ТИПА.  
СТАТИСТИЧЕСКИЙ И СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ  
МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
КЛУБНОЙ РАБОТЫ  
Методические рекомендации**

**Краснодар 2009**

Задачей данных методических рекомендаций является оказание помощи органам местного самоуправления края в создании оптимальных условий для организации досуга населения, повышении эффективности бюджетных расходов на эти цели, развитии приоритетных направлений социокультурной деятельности, народного творчества, традиционной культуры и ремёсел, формировании ответственного механизма планирования и контроля работы культурно-досуговых учреждений клубного типа.

Предполагается, что местные (муниципальные) органы власти совместно с органами управления культурой адаптируют настоящие методические материалы к своим конкретным условиям для использования в практике управления.

*Авторская группа:*

*Ю.А.Абрамова, заместитель директора КНМЦК  
А.К.Костерин, старший научный сотрудник КНМЦК  
Ю.В.Мезер, старший научный сотрудник КНМЦК*

*Редактор – Ю.В.Константинова*

*Макет и вёрстка – В.А.Варехов*

*Ответственная за выпуск – М.И.Коханова*

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к приказу органа культуры  
муниципального образования

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

**СТАНДАРТЫ УСЛУГ**  
**муниципального учреждения культуры**  
**клубного типа Краснодарского края**

**1. Общие положения**

Культурно-досуговые учреждения являются субъектами обеспечения политики государства в сфере культуры на территории Краснодарского края, основной базой для реализации полномочий органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения в сфере культуры (создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры).

Культурно-досуговые учреждения обеспечивают конституционные права граждан на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной жизни и пользованию культурными благами, развивают навыки творческого общения, способствуют развитию реальной демократии через различные социально-культурные инициативы.

Культурно-досуговые учреждения предоставляют услуги всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Культурно-досуговые учреждения являются *юридическими лицами* и осуществляют свою деятельность в полном соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Культурно-досуговые учреждения могут быть филиалами, структурными подразделениями, представительствами в составе централизованных клубных систем или комплексных социально-культурных (культурно-образовательных, культурно-спортивных и т.п.) объединений, являющихся юридическими лицами.

## **2. Услуги, предоставляемые населению**

Культурно-досуговое учреждение предоставляет населению следующие услуги:

- проведение различных по форме и тематике культурных мероприятий – праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, вечеров, спектаклей, дискотек, обрядов, игровых и развлекательных программ и др.;
- организация работы клубных формирований – любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;
- организация работы лекториев, народных университетов, школ и курсов по различным отраслям знаний, других форм просветительской деятельности;
- организация показа фильмов;
- оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-досуговых мероприятий;
- оказание справочных, информационных и рекламно-маркетинговых услуг;
- предоставление других видов досуговых и сервисных услуг в сфере культуры и смежных отраслях.

Услуги культурно-досугового учреждения носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной) и на

любой демонстрационной площадке (в зрительном, танцевальном, выставочном зале, на площади, стадионе и другой открытой площадке, в учебном заведении и т.д.).

Заказчиками услуг культурно-досугового учреждения могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений:

- органы государственной власти и местного самоуправления;
- юридические лица;
- физические лица.

Услуги культурно-досугового учреждения предоставляются населению на бесплатной основе (за счет бюджетного финансирования) и на платной основе (за счет средств потребителей).

*На бесплатной основе могут осуществляться услуги, направленные на:*

- проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий (государственные, сельские (городские), отраслевые праздники и т.п.);
- культурное обслуживание незащищенных слоев населения (пенсионеров, инвалидов, детей из малообеспеченных семей, детей-сирот, многодетных семей и пр.);
- поддержка деятельности основных (концертных) составов любительских творческих коллективов;
- патриотическое воспитание детей и молодежи;
- развитие национальных культур народов Кубани, выявление, сохранение и популяризацию традиций материальной и нематериальной народной культуры (праздников, обычаев, обрядов и пр.).

В соответствии с действующим законодательством, при организации платных мероприятий могут устанавливаться льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, ветеранов.

### 3. Обеспечение доступности культурно-досуговых услуг

Доступность культурно-досуговых услуг для населения обеспечивается следующими факторами:

- рациональным *размещением сети* культурно-досуговых учреждений;
- удобным *месторасположением* стационарного клубного учреждения – в центре села, города, жилого квартала, микрорайона, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок и т.д.;
- использованием *внестационарных (передвижных) форм* культурного обслуживания:

1. Внестационарное культурное обслуживание осуществляют *передвижные* учреждения культурно-досугового типа различных видов (АКБ, автоклубы, передвижные досуговые центры, центры по внестационарному культурному обслуживанию и т.п.) и стационарные клубные учреждения, в сферу обслуживания которых входят населенные пункты, не имеющие стационарных клубных учреждений.

2. При расчете потребностей во внестационарных формах культурного обслуживания учитывается необходимость обслуживания жителей каждого населенного пункта, не имеющего стационарного клубного учреждения, **не менее двух раз в месяц.**

3. В малонаселенных пунктах, которые не имеют почты, аптек, магазинов, парикмахерских и других учреждений социально-бытовой сферы, целесообразно организовать *внестационарное комплексное социально-культурное обслуживание*, которое может осуществляться в рамках муниципальной межотраслевой целевой программы.

- гибким и удобным для населения *режимом работы* учреждения, предусматривающим работу в вечернее время, праздничные и выходные дни;
- сбалансированным и экономически обоснованным *соотношением бесплатных и платных услуг*, обеспечивающим финансовую доступность предоставляемых услуг для всех категорий населения.

#### 4. Ресурсная база культурно-досугового учреждения

**Нормативный ресурс** – массив правовых и организационно-технологических документов и инструктивной информации, определяющий организационный порядок в учреждении.

**Учредительными** документами культурно-досугового учреждения являются:

- Решение собственника о создании учреждения
- Устав учреждения

Обязательными для учреждения являются также структура учреждения, штатная численность его подразделений (отделов) и штатное расписание.

**Локальными** актами учреждения являются:

- Коллективный договор
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Должностные инструкции
- Положения о надбавках, доплатах, премировании
- Положение о платных услугах
- Документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности

**Организационно-распорядительными** документами являются:

- Планы и отчеты учреждения
- Протоколы, постановления, решения
- Приказы, распоряжения, указания
- Аттестационные документы
- Бухгалтерские документы

- Кадровые документы
- Журнал учета работы учреждения
- Журнал учета работы любительских формирований
- Докладные записки, справки, переписка

**Материально-технический ресурс:**

- **недвижимый** – здания, сооружения, обустроенная прилегающая территория и земля под ними;

- **движимый** – специальное оборудование, техника, инвентарь для производства культурных благ и обеспечения культурно-досуговой деятельности.

Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально построенных зданиях или помещениях, доступных для населения, и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

В учреждении должны быть приняты меры по обеспечению безопасности посетителей и персонала, защиты материальных ресурсов.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению культурно-досуговых услуг.

*Обязательным для культурно-досугового учреждения является наличие светозвукоусилительной аппарату-*



*ры, кино(видео)установки, музыкальных инструментов, одежды сцены, сценических костюмов.*

Специальное оборудование, аппаратуру, приборы следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

При решении вопросов оснащения репетиционных помещений коллективов любительского художественного творчества (вокально-хоровых, хореографических, драматических, оркестровых, декоративно-прикладного искусства, любительской киностудии и др.), а также клубов по интересам, танцевального зала, зала игровых автоматов, спортивного зала и спортплощадки при культурно-досуговом учреждении, можно использовать Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 февраля 2008 г. № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)».

**Кадровый ресурс** – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление культурно-досуговых услуг населению (административный и творческий состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие бесперебойную работу учреждения (технический состав).

Учреждение должно располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения основных функций учреждения.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Руководители и специалисты учреждения могут пройти аттестацию на присвоение квалификационной категории.

***Все руководители и специалисты учреждения не реже 1 раза в 5 лет должны пройти повышение квали-***

**фикации** по любой из установленных форм (курсы повышения квалификации – от 72 часов, проблемный семинар – от 36 часов, стажировка, мастер-класс и т.д.).

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

При присвоении творческому коллективу либо подтверждении звания «народный, образцовый коллектив» прохождение руководителем коллектива повышения квалификации также является обязательным.

## **5. Любительские формирования**

Любительские (клубные) формирования – это основа деятельности культурно-досугового учреждения.

**Под клубным формированием** понимается добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

К клубным формированиям относятся:

- коллективы, кружки и студии любительского художественного творчества;
- любительские объединения и клубы по интересам;
- школы прикладных знаний и навыков;
- другие клубные формирования, соответствующие основным принципам и видам деятельности культурно-досугового учреждения.

Клубное формирование в рамках своей деятельности:

- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок и т.п.);

- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);

- участвует в общих программах и акциях культурно-досугового учреждения;

- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;

- принимает участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

Клубное формирование создается, реорганизуется и ликвидируется по решению руководителя базового культурно-досугового учреждения.

Клубные формирования могут осуществлять свою деятельность:

- за счет бюджетного финансирования базового культурно-досугового учреждения;

- за счет внебюджетных средств базового культурно-досугового учреждения;

- по принципу частичной самокупаемости, с использованием средств базового культурно-досугового учреждения, других учредителей, участников клубного формирования, а также за счет средств, полученных от собственной деятельности;

- по принципу полной самокупаемости, с использованием средств участников клубного формирования, а также средств, полученных от собственной деятельности, и иных средств.

Наполняемость участниками клубных формирований определяется руководителем культурно-досугового учреждения в соответствии с Примерным положением «О клубном формировании культурно-досугового учреждения» Министерства культуры.

В клубном формировании, действующем на платной основе, его наполняемость определяется в соответствии со сметой доходов и расходов, утвержденной руководителем культурно-досугового учреждения.

***Коллективы любительского художественного творчества*** – это форма организованной деятельности группы людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно-творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков музыкального, хореографического, театрального, циркового, изобразительного и декоративно-прикладного искусства. Это уникальная система по развитию и совершенствованию личности в процессе художественной деятельности.

Занятия во всех коллективах любительского художественного творчества проводятся систематически не реже двух раз в неделю по три учебных часа (учебный час – 45 минут) (см. «Примерное положение о коллективах художественной самодеятельности и технического творчества», утвержденное постановлением коллегии Министерства культуры СССР от 24 мая 1978 года № 121). Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим подобным мероприятиям.

В конце каждого творческого сезона должны быть организованы отчетные концерты, спектакли, представления любительских художественных коллективов, выставки работ участников формирований изобразительного и декоративно-прикладного искусства.

## Нормативы результативности деятельности творческих коллективов:

| Жанр<br>кол-ва             | Показатели результативности  |
|----------------------------|--|
| Хоровой,<br>вокальный      | Концертная программа из 1 отделения;<br>6 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;<br>ежегодное обновление не менее третьей части текущего репертуара;<br>выступления на других площадках не менее 1 раза в квартал. |
| Инстру-<br>менталь-<br>ный | Концертная программа из 2-х отделений;<br>8 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;<br>ежегодное обновление половины текущего репертуара;<br>выступления на других площадках не мене 1 раза в квартал.              |
| Хорео-<br>графиче-<br>ский | Концертная программа из 2-х отделений;<br>6 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;<br>ежегодное обновление четверти текущего репертуара;<br>выступления на других площадках не менее 1 раза в квартал.             |
| Театраль-<br>ный           | 1 многоактный или 2 одноактных спектакля;<br>4 номера (миниатюры) для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;<br>ежегодное обновление репертуара;<br>выступления на других площадках не менее 1 раза в квартал.                 |
| ДПИ                        | 2 выставки в год.  |

За достигнутые успехи любительскому коллективу может быть присвоено почетное звание «Народный самодеятельный коллектив» или «Образцовый художественный коллектив».

Порядок присвоения и подтверждения звания определены в Положении о порядке присвоения и подтверждения звания «народный, образцовый коллектив».

Работа коллективов, имеющих звание «народный, образцовый коллектив», регламентируется отдельным Положением.

Продолжительно и плодотворно работающие народные любительские коллективы, накопившие богатый

и высокохудожественный репертуар, имеющие значительный опыт воспитательной работы и крепкий исполнительско-артистический состав, по представлению руководителя муниципального органа управления культурой и по решению представительного органа муниципального образования, могут стать базой для создания **муниципального коллектива**. Муниципальный коллектив будет иметь статус профессионального коллектива. Его руководители и участники (артисты) могут находиться на полном или частичном бюджетном финансировании.

**Студия** – любительский клубный коллектив с преобладанием в содержании работы учебно-творческих занятий. В культурно-досуговой работе ведущее положение занимают художественные студии: музыкальные, хореографические, вокальные, эстрадные, художественного слова и другие.

В студии есть свой руководитель-педагог, занятия ведутся по типовым программам, утвержденным органами культуры, имеются специальные классы и залы, работают органы самоуправления.

**Любительские объединения и клубы по интересам** – организационно оформленное добровольное объединение людей, занятых социально-полезной культурно-досуговой деятельностью в целях удовлетворения многообразных духовных запросов и интересов в сфере свободного времени.

Основными организационными особенностями любительского объединения, в отличие от творческого коллектива, являются следующие:

- Целью участия в любительском объединении является не столько получение умений и навыков в определенном виде искусства, области знаний, сколько общение с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений.

- Работа любительского объединения строится на принципах самоуправления. Руководитель любительского объединения, как правило, это общественник, не получающий заработную плату за руководство объединением.
- Любительское объединение может не иметь строго фиксированного графика встреч и занятий, его общий количественный состав также может не быть постоянным.

Любительские объединения и клубы по интересам способствуют организации содержательного досуга населения, создают благоприятные условия для живого человеческого общения, участвуют в пропаганде достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства, науки, формируют мировоззрение, воспитывают эстетический вкус, прививают навыки самоуправления и самообразования, развивают инициативы и предприимчивость.

## **6. Критерии оценки качества и эффективности культурно-досуговых услуг**

С учетом перечня отчетных показателей учреждений культурно-досугового типа в качестве измеряемых **показателей социальной эффективности культурно-досуговых учреждений** предлагается использовать:

1. Техническое состояние здания (требуется, не требуется ремонта, аварийное).
2. Обеспеченность специализированным оборудованием, компьютерами и оргтехникой (см. Приложение).
3. Количество посетителей на мероприятиях культурно-досугового учреждения (человек), и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (в абсолютном и процентном выражении).
4. Число клубных формирований (единиц), изменение (рост, снижение) числа участников клубных форми-

рований по сравнению с прошлым годом (в абсолютном и процентном выражении).

5. Посещаемость платных культурно-досуговых мероприятий (человек).
6. Доля культурно-досуговых мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально незащищенных возрастных групп: детей и подростков, в том числе «группы риска», пенсионеров, инвалидов и т.п. (в % от общего числа проводимых мероприятий).
7. Число культурно-досуговых мероприятий на одного специалиста (единиц).
8. Участие в международных, всероссийских, региональных, краевых фестивалях и конкурсах (число коллективов и отдельных исполнителей).
9. Число лауреатов международных, всероссийских, региональных, краевых фестивалей и конкурсов.

В качестве основных **показателей экономической эффективности деятельности культурно-досуговых учреждений** предлагается использовать следующие:

1. Сумма заработанных средств КДУ от платных услуг (руб.; расчет по поступлениям от основных видов уставной и предпринимательской деятельности, сдачи имущества в аренду); % от всех поступлений.
2. Средняя зарплата работника КДУ (руб./мес.), и ее уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе (в абсолютном и процентном выражении).

В качестве основных показателей **характеризующих кадровый состав культурно-досуговых учреждений** предлагается использовать:

1. Процент специалистов с высшим и средним специальным образованием.



2. Число работников, обучающихся в высших и средне-специальных образовательных учреждениях культуры и искусства.

3. Количество молодых специалистов культурно-досуговой деятельности до 30 лет.

К иным показателям, характеризующим качество предоставляемых услуг, относятся:

1. Наличие положительных отзывов о мероприятиях в средствах массовой информации.

2. Наличие благодарственных писем от юридических лиц и посетителей.

Важным элементом оценки эффективности деятельности учреждений культуры является **удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры (качеством культурного обслуживания)**. Для решения этой задачи необходимо использовать такой механизм, как системное (мониторинговое) проведение в каждом муниципальном образовании социологических исследований по проблемам качества и уровня культурного обслуживания населения.

Внедрение системы мониторинга культурных потребностей населения обеспечит установление постоянной обратной связи между органами управления культурой, клубными учреждениями и населением региона. Это позволит повысить эффективность управления культурными процессами и обеспечит адресность предоставляемых услуг.

**Минимальные нормативы обеспечения  
специальным оборудованием, компьютерами и оргтехник  
деятельности учреждений культуры клубного типа**

| Наименование оборудования                         | Единица измерения | Тип поселения |               |                |                    |
|---|-------------------|---------------|---------------|----------------|--------------------|
|   |                   | до 500 чел.   | 500-1000 чел. | 1000-3000 чел. | 3000-10000 человек |
| Компьютер   | штук              | 1             | 1             | 2              | 3                  |
| Принтер   | штук              | 1             | 1             | 2              | 3                  |
| Копировальный аппарат                             | штук              | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Передвижной кинопроектор                          | штук              |               | 1             | 1              | 1                  |
| Стационарная киноустановка                        | штук              |               | 1             | 1              | 1                  |
| Фильмотека (не менее 50 наименований кинофильмов) | комплект          |               | 1             | 1              | 1                  |
| Магнитофон кассетный переносной                   | штук              | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Магнитофон студийный                              | штук              | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Проигрыватель CD-дисков                           | штук              | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Проигрыватель мини-дисков                         | штук              | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Аудиотека (не менее 50 наименований аудиозаписей) | комплект          | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Телевизор   | штук              | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Видеомагнитофон                                   | штук              | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Видеотека (не менее 50 видеокассет)               | комплект          | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Светотехническое оборудование *                   | комплект          | 1             | 1             | 1              | 1                  |
| Звукотехническое оборудование *                   | комплект          | 1             | 1             | 2              | 3                  |
| Микрофон  | штук              | 1             | 2             | 3              | 5                  |

|   |          |     |     |     |      |
|---|----------|-----|-----|-----|------|
| Микрофон дистанционный                    | штук     | 1   | 2   | 2   | 3    |
| Оборудование для видеостудии              | комплект |     |     | 1   | 1    |
| Видеокамера                               | штук     |     |     | 1   | 1    |
| Фотоаппарат цифровой                      | штук     |     |     | 1   | 1    |
| Баян или аккордеон                        | штук     | 1   | 1   | 2   | 3    |
| Пианино                                   | штук     | 1   | 1   | 2   | 2    |
| Рояль                                     | штук     |     |     |     | 1    |
| Инструменты для духового оркестра         | комплект |     |     | 1   | 1    |
| Народные инструменты для оркестра         | комплект |     |     | 1   | 1    |
| Театральные кресла (для зрительного зала) | комплект | 150 | 200 | 450 | 1000 |
| Стол рабочий                              | штук     | 8   | 12  | 25  | 40   |
| Стол компьютерный                         | штук     | 1   | 1   | 2   | 3    |
| Стул                                      | штук     | 30  | 50  | 100 | 150  |
| Кафедра                                   | штук     | 1   | 1   | 1   | 1    |
| Концертный занавес                        | штук     | 1   | 1   | 1   | 1    |
| Одежда сцены (кулисы, падуги, задник)     | комплект | 1   | 2   | 3   | 4    |
| Сценические костюмы                       | комплект |     |     |     |      |
| Шкаф плательный                           | штук     | 3   | 6   | 10  | 14   |
| Шкаф книжный                              | штук     | 2   | 4   | 6   | 8    |

\*(комплектность в соответствии с техническими требованиями для конкретного помещения)

**РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**по применению критериев оценки качества услуг**  
**и эффективности работы**  
**муниципальных учреждений культуры клубного типа**  
**в Краснодарском крае.**  
*Статистический метод*

Важной (основополагающей) составляющей для оценки качества и эффективности деятельности культурно-досуговых учреждений является ежегодная статистическая отчетность клубных учреждений.

Предлагается использовать следующие показатели, основанные на статистических данных по итогам года, взвешенные на баллы:

| №<br>п/п | Показатели *   | Баллы<br>(увеличение или сокращение показателей по сравнению с прошлым годом или в сравнении со среднемуниципальными показателями)     |
|----------|--|--|
| 1        | Техническое состояние задания  | Не требует ремонта: +3<br>Требует текущего ремонта: -1<br>Требует капитального ремонта: -5<br>Аварийное: -10                           |
| 2        | Обеспеченность специальным оборудованием, компьютерами и оргтехникой **  | Обеспечено сверх минимальных нормативов: +6<br>Обеспечено по минимальным нормативам: +2<br>Не обеспечено по минимальным нормативам: -2 |
| 3        | Количество посетителей на мероприятиях культурно-досугового учреждения (человек) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (в абсолютном и процентном выражении) *** | Увеличение:<br>+1<br>Сокращение:<br>-1   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 4  | Число клубных формирований и число участников клубных формирований по сравнению с прошлым годом (в абсолютном и процентном выражении)  | Увеличение:<br>+1<br>Сокращение:<br>-1   |
| 5  | Посещаемость платных культурно-досуговых мероприятий (человек)   | Увеличение: +2<br>Сокращение: -2   |
| 6  | Доля культурно-досуговых мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально незащищенных групп, в том числе: детей и подростков «группы риска», пенсионеров, инвалидов и т.п. (в % от общего числа проводимых мероприятий)                        | Больше среднемуниципального:<br>+1<br>Меньше среднемуниципального:<br>-1   |
| 7  | Число культурно-досуговых мероприятий на одного специалиста (единиц)   | Больше среднемуниципального:<br>+1<br>Меньше среднемуниципального:<br>-1   |
| 8  | Участие в международных, всероссийских, региональных, краевых фестивалях и конкурсах (число коллективов и отдельных исполнителей)  | За каждое международное мероприятие: +10<br>За каждое всероссийское, региональное мероприятие: +5<br>За каждое краевое мероприятие: +3   |
| 9  | Число лауреатов международных, всероссийских, региональных, краевых фестивалей и конкурсов   | За каждого лауреата международного мероприятия: +20<br>За каждого лауреата всероссийского, регионального мероприятия: +10<br>За каждого лауреата краевого мероприятия: +5  |
| 10 | Сумма заработанных средств КДУ от платных услуг, в рублях (расчет по поступлениям от основных видов уставной и предпринимательской деятельности, сдачи имущества в аренду, согласно представленному договору с учредителем; % от всех поступлений) | Увеличение показателя до 10% по сравнению с прошлым годом:<br>+2<br><br>Увеличение показателя до 20% по сравнению с прошлым годом:<br>+4<br><br>Увеличение показателя свыше 20% по сравнению с прошлым годом: +6 |

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| 11           | Средняя зарплата работника КДУ (руб./мес.), и ее уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе (в абсолютном и процентном выражении) | Выше среднемуниципальной:<br>+2<br>Ниже среднемуниципальной:<br>-2  |
| 12           | Процент специалистов с высшим и средним специальным образованием  | Выше среднемуниципального:<br>+1<br>Ниже среднемуниципального:<br>- 1   |
| 13           | Число работников, обучающихся в высших и среднеспециальных образовательных учреждениях культуры и искусства   | По целевому направлению: +2<br>(за каждого обучающегося)<br><br>Самостоятельно поступили: +1<br>(за каждого обучающегося) |
| 14           | Количество молодых специалистов культурно-досуговой деятельности до 30 лет.   | За каждого специалиста: +1  |
| <b>ИТОГО</b> |   | +/-   |

Сумма полученных баллов выявит наиболее эффективное и результативное клубное учреждение в муниципальном образовании.

По результатам статистических отчетов муниципальных образований края будут подводиться (по той же схеме) итоги их деятельности в разрезе «сельские муниципальные образования» и «городские муниципальные образования».

---

\* Все показатели должны соответствовать данным формы 7-НК «Сведения об учреждении культурно-досугового типа».

\*\* См. приложение к стандарту услуг.

\*\*\* Цифры берутся из журнала учёта клубной работы.

**РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**по изучению удовлетворенности населения**  
**качеством услуг, предоставляемых**  
**учреждениями культуры клубного типа**  
**Краснодарского края.**  
*Социологический метод*

Культурное обслуживание населения в современных условиях требует установления устойчивой обратной связи с потребителями культурных услуг, тщательного изучения степени удовлетворенности различных категорий посетителей культурным потенциалом, формами и методами организации свободного времени.

Проводимые в крае социологические исследования в силу специфики своей выборки и применяемых методов, не всегда могут дать возможность выработать эффективные управленческие решения для конкретного региона или одного из его населенных пунктов по удовлетворению разносторонних культурно-досуговых потребностей.

В связи с этим возникает необходимость использования локальных методик, ориентированных не на подготовку научных публикаций, а на получение оперативной информации, способствующей, во-первых, реальной оценке социокультурной ситуации, а во-вторых, принятию действенных мер по удовлетворению досуговых потребностей населения в соответствии с определенными стандартами.

Один из вариантов подобной работы может, на наш взгляд, включать следующие организационные и методические компоненты.

1. Орган управления культуры – управление (отдел культуры, методическая служба муниципального образования) должны располагать объективной социологической информацией в отношении различных типов клубных учреждений.

Информация о степени удовлетворённости населения должна отражать:

- перечень (набор) предлагаемых услуг;
- качество предоставляемых услуг;
- количество предоставляемых услуг;

а также анализ предложений посетителей по улучшению содержания и качества работы клубных учреждений.

2. Источником получения подобной информации могут быть:

- опрос посетителей Домов культуры, клубов;
- экспертный опрос;
- анализ статистических данных с учетом социально-демографических характеристик конкретного населению пункта;
- анализ публикаций и выступлений в средствах массовой информации;
- творческий отчет клубного учреждения культуры перед населением;
- сход граждан.

3. Сбором и обработкой информации занимается группа анализа запросов населения из представителей методической службы клубной подотрасли культуры.

4. При анкетном опросе используются как индивидуальное анкетирование, так и публикации опросных листов в местной печати.

Индивидуальный опрос посетителей должен включать анкетирование:

- на мероприятиях клубных учреждений культуры;
- экспертный опрос.

5. Экспертный опрос предусматривает изучение мнения наиболее компетентных специалистов клубного дела и представителей различных категорий населения. Анкета должна быть небольшой по количеству вопросов (1-2 страницы) и характеризовать деятельность одного из учреждений культуры (клуба, библиотеки, парка и т.д.).

Целесообразно включить в выборку опроса те категории населения, которые в данный момент являются



наиболее активными посетителями (молодежь, специалисты, работники массовых профессий и т.д.).

6. Периодичность проведения изучения общественного мнения:

- анкетные опросы – 1 раз в год;
- анализ отзывов и предложений населения – 1 раз в полгода;
- творческий отчет учреждения культуры перед населением – 1 раз в год;
- сход граждан – 1 раз в год.

Экспертный опрос целесообразно проводить после того, как будут проанализированы результаты опроса посетителей и другие информационные источники.

7. Обработка анкетного материала осуществляется группой анализа. Анкета сохраняется в течение 5 лет для сравнительного анализа.

Обработанные результаты опроса в виде аналитической справки с выводами и предложениями оформляются в четырех экземплярах, из которых:

- один подается в администрацию сельского (городского) поселения,
- два – в управление (отдел) культуры муниципального образования,
- один храниться в методической службе,
- один – в клубном учреждении.

8. Экспертный опрос проводится и обрабатывается работниками методической службы, где и хранятся результаты опроса. В случае необходимости экземпляр материалов опроса направляется в администрацию поселения.

9. Анализ статистических данных по материалам государственной статистики проводится лицами, ответственными за этот участок работы. Его результаты докладываются на районном совещании по итогам года.

10. Материалы по итогам обсуждения предложений, замечаний, схода граждан хранятся в управлении (отделе) культуры муниципального образования в виде справок.

11. Управление (отдел) культуры один раз в год подает сводную справку о результатах изучения общественного мнения заместителю главы администрации по социальным вопросам.

\* \* \*

Для замера степени удовлетворенности населения муниципальных образований Краснодарского края работой учреждений культуры разработана анкета посетителя – «Ваше мнение о деятельности нашего клубного учреждения» (см. Приложение), которая позволит выявить *удовлетворенность* посетителей учреждений культуры, как в целом их работой, так и конкретными мероприятиями. Также опрос по данной анкете позволит учесть предложения посетителей и скорректировать на их основе деятельность (набор услуг, их качество) клубных учреждений с учетом мнения посетителей мероприятий. Кроме того, опрос выявит *востребованность* конкретных услуг в учреждениях, их *конкурентоспособность*.

Конечной целью этой работы является подготовка перспективных и текущих плановых документов, которые позволят предоставить учреждению объективные данные по реализации финансовых, материально-технических потребностей каждого отдельного клубного учреждения для усиления социальной эффективности его деятельности.

### **Работа с анкетой посетителя клубного учреждения**

Одним из предлагаемых инструментов изучения общественного мнения является универсальная анкета для посетителей различных клубных учреждений. «Ваше мнение о деятельности нашего клубного учреждения».

Анализ ответов по этой анкете с учетом демографических признаков посетителей (пол, возраст) и частоты посещения ими данного клубного учреждения даст возможность выявить удовлетворенность населения работой конкретных учреждений и наиболее популярные формы мероприятий.

Кроме этого, анкета предусматривает выявление услуг, которые востребованы посетителями, и тех услуг, предоставление которых требует улучшения или расширения сфер деятельности данного учреждения.

### ***Объект социологического исследования.***

### ***Методы опроса и определение выборочной совокупности***

Объектом данного социологического исследования является посетитель культурно-массового мероприятия с числом зрителей 50 и более человек.

Опрос проводится в заранее подготовленном месте по окончании мероприятия. *Из опроса исключаются:* дети до 15 лет, работники культуры, участники мероприятия (артисты).

Выборочная совокупность (количество опрашиваемых) определяется следующими параметрами в зависимости от числа зрителей:

- от 50 до 100 человек – 70-80% от общего числа зрителей мероприятия;

- от 100 до 150 человек – 40-50% от общего числа зрителей мероприятия;

- от 150 до 200 человек – 30-40% от общего числа зрителей мероприятия;

- от 200 до 300 человек – 25-30% от общего числа зрителей мероприятия;

- свыше 300 человек – 20-25% от общего числа зрителей мероприятия;

- свыше 500 человек – 10% от общего числа зрителей мероприятия.

### ***Организация опроса***

Организатором опроса должно быть лицо, во-первых, нейтральное по отношению к тому или иному клубному учреждению, во-вторых, знающее основы методики проведения опроса. Таким лицом может быть, прежде всего, работник местной (или межмуниципальной) методической службы.

Группу анкетеров можно комплектовать из числа учащихся старших классов (от 16 лет), творческих работников, преподавателей, участников клубных формирований. Анкетеры должны знать цель и задачи опроса для того, чтобы они смогли ответить на возможные вопросы со стороны респондентов (опрашиваемых). В разовой акции опроса должны принимать участие от 5 до 10 человек анкетеров, в зависимости от объема выборочной совокупности (из расчета 5-7 респондентов на одного анкетера).

Руководитель опроса (работник методической службы или иное ответственное лицо) координирует работу группы анкетеров, следит за качеством заполнения анкет, собирает заполненные анкеты для передачи в группу анализа.

Очень важно создать комфортные условия для посетителей, участвующих в опросе в качестве респондентов, и обеспечить их необходимыми канцелярскими принадлежностями (ручки, карандаши). Важно также предусмотреть меры материального или морального стимулирования для анкетеров.

После завершения процедуры опроса необходимо от лица учреждения культуры поблагодарить всех участников.

### ***Кодирование***

После завершения опроса посетителей различных типов клубных учреждений и передачи анкет группе анализа, велика возможность смешивания анкет. Для того, чтобы избежать подобных ситуаций, предусматривается

система кодирования опросных листов (анкет). Для этого в правом верхнем углу анкеты располагается ячейка кодирования. Данную ячейку заполняет лично руководитель опроса перед проведением работы с респондентами на конкретном мероприятии.

В ячейку вводится кодовая цифра, обозначающая тип клубного учреждения:

- 1 – районный Дом культуры (городской Дом культуры),
- 2 – Дом культуры,
- 3 – сельский Дом культуры,
- 4 – сельский клуб,
- 5 – другие типы клубных учреждений.

### ***Обработка социологической информации***

Заполнение анкет (опросных листов) должно проводиться под наблюдением анкетеров. Очень важно, чтобы на возможные вопросы респондентов анкетеры давали точные разъяснения по сути анкетных вопросов, не оказывая на опрашиваемого психологического давления в выражении собственного мнения. Недопустимо подсказывать респонденту готовые ответы.

После заполнения анкеты необходимо проверить: на все ли вопросы даны ответы. В случае, если имеются пропуски, нужно поинтересоваться у респондента с чем это связано: с непониманием сути вопроса, отсутствием какого-либо интереса к предмету исследования и т.д. Затем на месте пропуска анкетеру нужно дать краткое пояснение: «затруднился ответить», «ему (ей) это не интересно» и т.п.

Основной задачей локальных опросов, как было сказано выше, является обеспечение конкретных учреждений культуры оперативными данными о взаимоотношениях посетителей с конкретными учреждениями. Эти взаимоотношения выражаются, прежде всего, в уровне удовлетворенности набором предоставляемых культурных услуг, а также предпочтениях при выборе тех или иных услуг. Исходя из этой основной задачи, объем генеральной совокупности

выборки будет составлять от 250 до 300 человек (респондентов). И в данном случае можно обойтись без электронных (дорогостоящих) методов обработки информации и прибегнуть к ручной обработке.

Несмотря на то, что объем выборки невелик, обработка (качественная обработка) полученной информации – достаточно длительный и кропотливый процесс.

*Примечание: методику числовой обработки подобного рода информации хорошо знают библиотечные работники.*

При работе с анкетой «Ваше мнение» необходимо предусмотреть составление четырех вариантов таблиц, которые будут служить базой анализа:

- **Линейные распределения.** Это обсчет общих распределений ответов на каждый из вопросов анкеты.

- **Парные распределения.** Как правило, анализа линейных распределений ответов респондентов для углубленных выводов бывает недостаточно. В структуре анкеты имеются три признака, по которым должны распределяться ответы – это частота посещения данного учреждения культуры; дифференциация по полу и по возрасту, которая предполагает следующие градации:

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| до 20 лет       | 30-39 лет |
| 20-24 года      | 40-49 лет |
| 25-29 лет       | 50-59 лет |
| 60 лет и старше |           |

По этим трем признакам производится двухмерное распределение ответов респондентов (в зависимости от частоты посещения, в зависимости от пола и возраста). Такие двухмерные таблицы дадут возможность выявить потребности определенных групп посетителей. А это, в свою очередь, позволит более рационально использовать потенциальные ресурсы учреждений культуры, опираясь на реальные запросы различных групп населения (посетителей).

После того, как данные опроса в абсолютных числах будут сведены в четыре таблицы, производится переведение полученных данных в относительные показатели.

*Примечание:* для фиксации сумм распределений ответов можно использовать незаполненные анкеты. Одна анкета фиксирует суммы линейных (общих) распределений; две анкеты потребуются для фиксации распределения ответов по полу, еще четыре анкеты – по частотности посещений, еще семь анкет – по возрастным группам.

Переведение данных опросов в относительные показатели можно проиллюстрировать на примере обчета двухмерных распределений по полу. Предположим, что объем выборки (генеральная совокупность) составляет 287 анкет; из них 162 анкеты были заполнены женской аудиторией мероприятий, проведенных данным учреждением. Затем преобразуем в проценты количественную составляющую женской аудитории в общем объеме опрошенных  $(162 \times 100) : 287 = 56,4\%$ . Следовательно, мужчины составили 43,6%. Далее нам, предположим, нужно выяснить: а каков же удельный вес (процент) респондентов-мужчин посещали эти мероприятия в возрасте от 20 до 24 лет? Мы знаем, что мужчин всего было 125 человек (43,6%), а данная возрастная группа равнялась 37 посетителям мужского пола. Производится следующая арифметическая операция:  $(37 \times 100) : 125 = 29,6\%$  опрошенных мужчин.

Основная часть вопросов данной анкеты дается в открытом виде (открытые вопросы). Имеется ввиду, что тот или иной вопрос не содержит готовых вариантов ответа. На данном (первоначальном) этапе работы с массивом анкет проводится кропотливая аналитическая работа, когда на отдельном листе ответы обобщаются по смыслу (формализуются). Например: определенное количество посетителей посчитали, что в данном учреждении культуры летом жарко, зимой холодно, неуютно, сыро и т.п. Следовательно, обобщенно данные высказывания (мнения) могут быть объединены в одну группу – «Неудовлетворительное состояние помещения».

\* \* \*

В заключение нужно сказать, что проведение комплексных, многовекторных, многоцелевых исследований с использованием традиционных опросных методов – работа сложная и затратная. Есть очевидные проблемы, лежащие на поверхности, не требующие социологического изучения для их решения. Чаще всего, в социологической практике они обозначаются как «учрежденческие»: материальная база, кадры, финансирование и т.п.

Вместе с тем, решение проблемы повышения качества услуг, стандартизация культурного обслуживания, определение критериев оценки эффективности деятельности культурно-досуговых учреждений невозможно без активного включения социологических методов изучения, как широкого, так и специализированного общественного мнения.





**3. Какие услуги, предоставляемые нашим учреждением, для Вас наиболее полезны (востребованы)?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Каких услуг в нашем учреждении лично Вам не хватает?** *(напишите конкретно)*

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Как часто Вы посещаете наше учреждение?**

*(необходимо выбрать только один вариант ответа)*

1. Почти каждый день
2. Примерно один раз в неделю
3. Два-три раза в месяц
4. Два-три раза в год

**6. Ваш пол:**

1. Мужской
2. Женский

**7. Ваш возраст \_\_\_\_\_ лет**

***Благодарим за Ваши ответы!***