

Оценка качества предоставления услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры муниципального образования город-курорт Геленджик 2020 г.

В рамках оценки культурного обслуживания населения в современных условиях требуется установление устойчивой обратной связи с потребителями культурных услуг, тщательного изучения степени удовлетворенности различных категорий посетителей культурным потенциалом, формами и методами организации свободного времени. Проведение плановых социологических исследований дает возможность определять отношение потребителей к оказываемой услуге, давать оценку деятельности учреждения культуры, повышать эффективность проводимых мероприятий. В 2020 году муниципальным казенным учреждением культуры «Методический центр культуры» муниципального образования город-курорт Геленджик проведены социологические исследования в форме анкетирования.

Анкетирование проводилось онлайн в феврале и марте 2020 года, до введения карантина и ограничительных мер в отношении учреждений культуры.

1. Февраль 2020 года «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в учреждениях клубного типа муниципального образования город-курорт Геленджик». **Анкета 1** для участников (родителей, законных представителей) клубных формирований;

2. Март 2020 года «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в учреждениях клубного типа муниципального образования город-курорт Геленджик». **Анкета 2** для посетителей культурно – массовых мероприятий.

В ходе социологического исследования необходимо было решить следующие задачи:

- составить социальный портрет аудитории посетителей, определить ее целевые ориентации и причины низкой культурно - досуговой активности;
- оценить уровень удовлетворенности потребителей на основе выявления значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг культуры;
- определить приоритетные направления деятельности с целью улучшения работы учреждений культуры, а также разработать для данных направлений систему мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собрать и проанализировать предложения респондентов по улучшению работы учреждений культуры.

Методы изучения запросов и потребностей различных категорий населения в сфере досуга

Основным методом изучения запросов и потребностей является проведение социологических опросов среди учреждений культуры, участников творческих коллективов, анкетирования гостей и жителей муниципального образования город-курорт Геленджик при посещении проводимых городских мероприятий.

Анкета №1 для участников (родителей, законных представителей) клубных формирований учреждений клубного типа

Результаты исследования: оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории муниципального образования город-курорт Геленджик. Результаты исследования: оценка качества условий оказания услуг муниципальными культурно-досуговыми учреждениями, осуществляющими свою деятельность на территории муниципального образования город-курорт Геленджик:

МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга» муниципального образования город-курорт Геленджик имени Леонида Плешкова;

МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры села Марьина Роща» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Клуб села Виноградное» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры села Пшада» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры села Береговое» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Клуб села Текос» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Клуб села Тешебс» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Централизованная клубная система Дивноморского сельского округа» муниципального образования город-курорт Геленджик.

Опрошено 360 респондентов, из них 24 % мужчин, 76% женщин.

60% - опрошенных респондентов в сельских учреждениях, 40% в городских.

70 % респондентов являются участниками клубных формирований, коллективов самодеятельного народного творчества, у 20% респондентов участниками клубных формирований являются дети, 10 % не посещают клубные формирования.

В целом, оценивая Услугу, респонденты дали положительную оценку. В полной мере удовлетворены деятельностью клубных формирований, коллективов самодеятельного народного творчества 80%, частично - 20% респондентов.

Участников клубных формирований привлекает в основном желание принимать участие коллективно в праздничных мероприятиях, организовывать их подготовку и проведение. Респондентами отмечена хорошая организация работы, что выражено в удобстве режима работы 75% (25% затруднились ответить), в обеспечении комфортности 80% (40% – оценили на 5 баллов, 40% - на 4 балла, 20% на 3 балла), в качестве обслуживания 100%.

На вопрос, «Какие, на Ваш взгляд, направления деятельности коллективов необходимо ввести?», были внесены предложения увеличить число клубных любительских объединений для лиц среднего возраста.

Выводы: в результате обработки данных опроса, получен достаточный объем информации, позволяющий объективно оценить уровень культурно-досугового обслуживания, высокую степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по разным показателям.

Вместе с тем анализ полученных в ходе анкетирования данных, позволяет наметить пути повышения доступности культурно-досуговых учреждений и степени удовлетворенности социумом качеством предоставляемых услуг за счет решения поставленных задач.

Учреждения культуры и досуга недостаточно задействуют «аудиторию среднего возраста», которая является перспективной в плане реализации платных услуг. Полученные результаты дают возможность организаторам выявить наиболее действенные механизмы вовлечения населения в активную культурно-досуговую деятельность.

В целях дальнейшего развития планируется:

- открытие новых клубных формирований для аудитории среднего возраста;

- привлечение молодых квалифицированных специалистов;
- улучшение материально-технической базы.

Анкета №2 для посетителей мероприятий учреждений клубного типа

В опросе приняло участие 200 респондентов разных возрастных групп, пола, социального положения.

Из числа опрошенных представители мужского пола - 33% женского пола - 67%. По возрасту опрошенные разделились на следующие группы: до 18 лет – 11%, до 25 лет – 21%, до 40 лет 34%, до 60 лет - 20%, свыше 60 лет - 14%.

По роду занятий и социальной принадлежности опрошенные разделились на следующие категории: учащиеся - 4%, студенты - 17%, работающие - 52%, пенсионеры - 12%, неработающий - 11%, другие - 4%.

Опрос проводился в учреждениях культурно-досугового типа муниципального образования город-курорт Геленджик:

МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга» муниципального образования город-курорт Геленджик имени Леонида Плешкова;

МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры села Марьяна Роща» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Клуб села Виноградное» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры села Пшада» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры села Береговое» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Клуб села Текос» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Клуб села Тешебс» муниципального образования город-курорт Геленджик;

МБУК «Централизованная клубная система Дивноморского сельского округа» муниципального образования город-курорт Геленджик.

Мероприятия, организованные учреждениями культуры, активно посещаются опрашиваемыми респондентами. Из разнообразия форм культурно – массовых мероприятий наибольшей популярностью пользуются и в полной мере удовлетворяют качеством проведения следующие направления: массовые гуляния - 90%, фестивали - 95%, праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы - 80% концерты художественной самодеятельности - 95%, выставки - 92%.

Наибольшую степень неудовлетворённости вызывает качество проведения тематических вечеров 15% опрошенных, выставок - 10%, вечеров отдыха - 9,5%. 3% респондентов не удовлетворены отсутствием дискотек.

Основными целями посещения учреждений клубного типа являлись «культурно-просветительская» - 65%, «образовательная» – 15% и «информационная» - 12%.

Выводы: анализ состояния культурного обслуживания и качества предлагаемых услуг подтвердил удовлетворенность населения. Статистические данные свидетельствуют, что услуги учреждений культуры, безусловно, востребованы населением. Результаты исследования явственно определяют культурно-досуговые учреждения как основное место общения, проведения досуга, место приобретения полезных навыков и знаний.