

МАУ «Дворец культуры «Содружество»

В рамках независимой оценки муниципальных учреждений культуры города Кемерово сотрудниками Службы психологической поддержки чтения и Отдела инновационных проектов и внешних связей МАУК «МИБС» на базе МАУ «Дворец культуры «Содружество» было проведено исследование **«Оценка качества оказания услуг домами культуры города Кемерово»**. В исследовании приняли участие 93 пользователя ДК Содружество в возрасте 13-96 лет (средний возраст опрошенных – 38 лет).

Цель исследования: оценка степени соответствия качества оказания услуг домами культуры утвержденным показателям.

Задачи исследования:

- Проанализировать мнение пользователей Дома культуры Содружество с целью выявления степени удовлетворенности качеством полученных услуг.

Методы исследования: анкетирование; методы математической и статистической обработки.

Для выявления степени удовлетворенности пользователей качеством полученных услуг была разработана анкета (Приложение 2), состоящая из девяти вопросов. Первый вопрос анкеты: *«Оцените в баллах от 0 до 7, насколько Вы информированы о предстоящих мероприятиях в ДК»* предполагал выбор одного варианта ответа. 61% опрошенных дали максимальную оценку – 7 баллов; 20% дали ответ – 6 баллов; 11% оценили свою информированность на 5 баллов; 3,2% - на 4 балла; 7,5% - на 3 балла; 2% - на 2 балла; и 1% - на 1 балл. В целом, больше половины опрошенных достаточно высоко оценили собственную информированность о предстоящих мероприятиях.

Второй вопрос анкеты: *«Оцените в баллах от 0 до 5, насколько Вы удовлетворены следующими факторами: Места для отдыха в ДК, удобство пользования гардеробом, чистота помещений ДК, комфортность ДК в целом.* Данный вопрос предполагал оценку каждого из показателей в отдельности по шестибалльной (от 0 до 5). Выборочное среднее показателя *комфортности мест отдыха в ДК* – 4,3 балла; выборочное среднее *удобства пользования гардеробом* – 4,5 балла; выборочное среднее показателя *чистоты помещений ДК* – 4,6 баллов; выборочное среднее фактора *комфортности ДК в целом* – 4,5 баллов. Таким образом, можно

сделать вывод, что пользователи склонны оценивать факторы комфортности Дома культуры достаточно высоко.

Третий вопрос предполагал выявление степени транспортной и пешей доступности Дома культуры для пользователей. С этой целью вопрос «*Как вы добираетесь до ДК?*» предполагал выбор одного из пяти вариантов ответа: *На транспорте около часа* (что условно соответствует самой низкой из возможных оценок – 1 балл); *На транспорте около 30 минут, затем – пешком* (2 балла); *На транспорте 10-15 минут, затем – пешком* (3 балла); *Вполне возможно дойти пешком за 15-20 минут* (4 балла); *Пешком за 5-10 минут* (5 баллов). Как выяснилось, 7,5% опрошенных добираются до ДК около часа – 1 балл; 14% оценили транспортную доступность в 2 балла; 19% - 3 балла; 34% - 4 балла; и 25% - 5 баллов.

Иными словами, значительная часть пользователей ДК добираются до учреждения культуры не более чем за 15-20 минут, что говорит о достаточно высокой транспортной доступности.

Следующий вопрос анкеты предполагал выявление оценку *удобства пользования электронными сервисами*, предоставляемых Домом культуры. Испытуемым было предложено оценить следующие варианты электронных услуг ДК: *Доступ к Wi-Fi*, *Электронная справка*, *Доступ к сети Интернет*. Каждый из этих электронных сервисов пользователи должны были оценить по пятибалльной шкале, от 0 (отсутствие данной услуги) до 5. Так, *доступ к Wi-Fi* пользователи оценили в 3 балла (выборочное среднее); *Электронную справку* испытуемые оценили в 3,2 балла; *Доступ к сети Интернет* – 3,3 балла. Иными словами, удобство пользователей электронными сервисами пользователи оценивают несколько выше среднего.

Следующим вопросом анкеты пользователям было предложено оценить по восьмибалльной шкале (от 0 до 7) удобство графика работы Дома культуры. Более половины - 60% испытуемых дали по данному фактору наивысшую оценку – 7 баллов; 17% дали оценку – 6 баллов; по 11% опрошенных оценили график работы ДК на 5 баллов и 3 балла; еще 5,4% дали оценку – 4 баллов; 2,2% - 2 балла; и 1,1% опрошенных оценили график работы ДК на 1 баллов. Исходя из полученных данных, можно заключить, что график работы ДК, в целом, является достаточно удобным для более чем половины пользователей, однако некоторый

процент пользователей не считает его удобным, что может вывести на необходимость корректировки графика работы.

Важным показателем качества оказания услуг Домами культуры могут являться профессиональные и личностные качества сотрудников ДК, такие как: *доброжелательность, вежливость и компетентность*. В рамках данного исследования мы попросили пользователей оценить данные критерии по шкале от 0 до 7 баллов. Выборочное среднее по фактору *доброжелательности* – 6,3 баллов; выборочное среднее по фактору *вежливости* – 6,4 баллов; *компетентности* – 6,3 баллов.

В следующем вопросе мы попросили оценить степень удовлетворенности качеством оказываемых ДК услуг в целом по шкале от 0 до 5 баллов. Как выяснилось, 76% опрошенных полностью удовлетворены качеством услуг ДК – они дали высшую оценку данного параметра – 5 баллов; еще 19% пользователей оценили комплекс услуг ДК на 4 балла; и 4,3% дали оценку – 3 балла. Оценку ниже трех баллов не дал никто, то есть пользователи весьма высоко оценили степень удовлетворенностью работой ДК в целом.

Далее мы попросили пользователей оценить в баллах от 0 до 9 *разнообразие в ДК творческих групп, кружков по интересам*. Подавляющее большинство опрошенных - 59% дали наивысшую оценку данного параметра – 9 баллов; 17% оценили разнообразие кружков на 8 баллов; 7,5% - на 7 баллов; еще 11% - 6 баллов; 3% - 5 баллов; и по 1% - на 3 и 2 балла. В целом же можно сказать, что значительный процент пользователей удовлетворены разнообразием кружков в ДК, что, однако, не отменяет дальнейших мер в данном направлении.

Одним из ведущих видов деятельности Домов культуры является организация и проведение культурно-массовых мероприятий. Поэтому в последнем вопросе анкеты мы попросили испытуемых оценить по шкале от 0 до 10 данный фактор – *проведение в ДК культурно массовых мероприятий*. Подавляющее большинство опрошенных – 71% дали максимальную оценку – 10 баллов; 13% - 9 баллов; 9% - 8 баллов; 1% - 7 баллов; 2% - 6 баллов; 3% - 5 баллов; и 1% - 4 балла. Ниже семи баллов культурно-массовые мероприятия в ДК не оценил никто. Иными словами, подавляющее большинство пользователей ДК склонны высоко оценивать проведение культурно массовых мероприятий.

