

## Аналитическая справка по итогам анкетирования пользователей услуг МАУ «Дворец культуры им. 50-летия Октября»

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 Дворца культуры им. 50-летия Октября было проведено исследование **«Оценка качества оказания услуг домами культуры города Кемерово»**. В исследовании приняли участие 100 пользователей муниципальных Домов культуры в возрасте 11-64 лет (средний возраст опрошенных – 36 лет), из них 39% мужчин и 61% женщин.

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

### Задачи исследования:

- Проанализировать официальный сайт Дома культуры им. 50-летия Октября
- Проанализировать мнение пользователей Дома культуры им. 50-летия Октября с целью выявления степени удовлетворенности качеством полученных услуг.

**Методы исследования:** анализ информации, размещенной на сайте организации; анализ отчетной документации; анкетирование; методы математической и статистической обработки.

Для выявления степени удовлетворенности пользователей качеством полученных услуг была разработана анкета (Приложение 1), 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. 48% опрошенный дали максимальную оценку – 7 баллов; 28% дали ответ – 6 баллов; 11% оценили свою информированность на 5 баллов; 4% - на 3 балла; по 3% - на 4 балла и 1 балл соответственно; и 1% - поставил оценку – 0 баллов. В целом, более половины опрошенных достаточно высоко оценили собственную информированность о предстоящих мероприятиях. Суммарный балл – 5,9.

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) с последующим выведением суммарного коэффициента. Выборочное среднее показателя *комфортности мест отдыха в ДК* – 4,4 балла; выборочное среднее удобства *пользования гардеробом* – 4,3 балла; выборочное среднее показателя *чистоты помещений ДК* – 4,6 баллов; выборочное среднее фактора *комфортности ДК в целом* – 4,6 баллов. Таким образом, можно сделать вывод, что пользователи склонны весьма высоко оценивать факторы комфортности Дома культуры. Посредством методов статистического анализа был вычислен суммарный коэффициент, отражающий общую удовлетворенность пользователей факторами комфортности, он составил – 4,5 баллов из пяти возможных.

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, 27% опрошенных оценили транспортную доступность ДК на 4 балла; по 23% опрошенных дали ответы 3 балла и 5 баллов соответственно; еще 20% дали ответ – 1 балл, то есть они вынуждены добираться до Дома культуры им. 50-летия Октября около часа; и еще 7% оценили логистическую доступность в 2 балла. Иными словами, достаточно большое число пользователей ДК добираются до учреждения культуры более 30 минут, и даже – около часа. Некоторая затрудненность доступа пользователей к ДК, однако же, может говорить о достаточно высоком уровне оказания услуг, поскольку пользователи готовы тратить время на поездки именно в этот ДК. Суммарный коэффициент логистической доступности – 2,3 балла.

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 0,3 балла (выборочное среднее); *Электронную справку* испытуемые оценили в 3 балла; *Доступ к сети Интернет* – 1,9

балла. Суммарный коэффициент удовлетворенности пользователей удобством пользования электронными сервисами ДК составил – 1,8 балла из пяти возможных, что является очень низким показателем. Развитие электронных сервисов в ДК им. 50-летия Октября может явиться одним из способов привлечения пользователей и повышения качества оказания услуг.

Следующим вопросом анкеты пользователям было предложено оценить по восьмибалльной шкале (от 0 до 7) удобство графика работы Дома культуры. 56% испытуемых дали по данному фактору наивысшую оценку – 7 баллов; 25% дали оценку – 6 баллов; 14% оценили график работы ДК на 5 баллов; еще 3% дали среднюю, предусмотренную шкалой, оценку – 5 баллов; и 1% опрошенных оценили график работы ДК на 4 балла. Суммарный же коэффициент удовлетворенности данным фактором составил – 6,3 баллов из семи возможных. Исходя из полученных данных, можно заключить, что график работы ДК, в целом, является достаточно удобным для большинства пользователей.

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 баллов; выборочное среднее по фактору *вежливости* – 5,9 баллов; *компетентности* – 6,1 баллов. Суммарный коэффициент оценки профессиональных качеств сотрудников ДК – 6 баллов.

В следующем вопросе мы попросили оценить степень удовлетворенности качеством оказываемых ДК услуг в целом по шкале от 0 до 5 баллов. Как выяснилось, 61% опрошенных полностью удовлетворены качеством услуг ДК – они дали высшую оценку данного параметра – 5 баллов; еще 36% пользователей оценили комплекс услуг ДК на 4 балла; и 3% дали оценку – 3 балла. Более низких оценок данного критерия не дал ни один из опрошенных. Суммарный коэффициент – 4,6 баллов.

Далее мы попросили пользователей оценить в баллах от 0 до 9 *разнообразие в ДК творческих групп, кружков по интересам*. Почти половина опрошенных – 47% дали наивысшую оценку данного параметра – 9 баллов; 26% оценили разнообразие кружков на 8 баллов; 14% - на 7 баллов; по 4% опрошенных дали оценки 6, 5 и 4 баллов соответственно; еще один процент дал оценку – 3 балла. В целом же можно сказать, что пользователи

вполне удовлетворены разнообразием кружков в ДК – суммарный коэффициент удовлетворенности – 7,9 балла.

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*. Больше половины опрошенных – 52% дали максимальную оценку – 10 баллов; 27% - 9 баллов; 10% - 8 баллов; 5% - 6 баллов; 4% - 3 балла; 3% - 7 баллов; и еще 1% - 2 балла. Иными словами, подавляющее большинство пользователей ДК склонны высоко оценивать проведение культурно массовых мероприятий, хотя и замечают некоторые недочеты. Суммарный коэффициент – 9,1 балла.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что пользователи Дома культуры в целом склонны высоко оценивать качество оказания услуг, и готовы тратить время на проезд по полчаса и более, чтобы попасть именно в данный ДК. Однако, пользователи отмечают недостаточно развитые электронные сервисы в ДК, которые в настоящий момент являются очень востребованными в любых учреждениях культуры.

## Приложение 7.1

Уважаемые кемеровчане!

Ответьте, пожалуйста, на вопросы этой анкеты.

Ваши ответы позволят лучше организовать работу Домов Культуры города.

Ваш возраст? \_\_\_\_\_

Ваш пол (М., Ж.)? \_\_\_\_\_

Оцените в баллах от 0 до 7, насколько Вы информированы о предстоящих мероприятиях в ДК

1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Оцените в баллах от 0 до 5, насколько Вы удовлетворены следующими факторами:

1 Места для отдыха в ДК	
2 Удобство пользования гардеробом	
3 Чистота помещений ДК	
4 Комфортность ДК в целом	

Как вы добираетесь до библиотеки? Выберите один вариант.

- На транспорте около часа
- На транспорте около 30 минут, затем – пешком
- На транспорте 10-15 минут, затем - пешком
- Вполне возможно дойти пешком за 15-20 минут
- Пешком за 5-10 минут

Оцените в баллах от 0 до 5, насколько Вы удовлетворены электронными сервисами ДК:

1. Доступ к Wi-Fi	
2. Электронная справка	
3. Доступ к сети Интернет	

Оцените в баллах от 0 до 7, насколько Вам удобен график работы ДК

1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Оцените в баллах от 0 до 7 профессиональные качества сотрудников ДК

1. Доброжелательность	
2. Вежливость	
3. Компетентность	

Оцените в баллах от 0 до 5, Вашу удовлетворенность качеством работы ДК в целом

1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Оцените в баллах от 0 до 9 разнообразие в ДК творческих групп, кружков по интересам

1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

Оцените в баллах от 0 до 10 качество проведения культурно-массовых мероприятий в ДК

1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Благодарим за сотрудничество!