

Ермолаева Полина Олеговна, к.социол.н., доцент, заведующая отделом качественных исследований Центра перспективных экономических исследований Академии наук Республики Татарстан, старший преподаватель кафедры общей и этнической социологии Казанского (Приволжского) федерального университета

Носкова Елена Петровна, научный сотрудник отдела качественных исследований Центра перспективных экономических исследований Академии наук Республики Татарстан

Габдрахманов Нияз Камилевич, кандидат географических наук, старший преподаватель кафедры сервиса и туризма Казанского федерального университета

Егоров Дмитрий Олегович, научный сотрудник Центра перспективных экономических исследований Академии наук Республики Татарстан, ассистент кафедры географии и картографии Казанского федерального университета

исследование выполнено в рамках Гранта РГНФ №15-32-01322 "Имитационное моделирование геодемографической инфраструктуры региона: прогностическая геоинформационная модель"

Оценка потребителями качества деятельности учреждений культуры: опыт Республики Татарстан

Аннотация:

В статье проводится анализ качества деятельности культурных учреждений Республики Татарстан через субъективную оценку удовлетворенности их клиентов. Материалы социологического исследования потребителей услуг учреждений культуры (n=806), полученные авторами в

ноябре 2014 г., позволили выявить основные качественно-количественных параметры учреждений культуры, а также проанализировать общие проблемы в работе данных организаций в республике.

Ключевые слова: эффективность, качество, потребители, учреждения культуры, эвалюаторные исследования.

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день культурные практики и институциональные нормы динамично изменяются: происходит переосмысление старых форм и практик работы и формулирование новых целей, адекватных мировым тенденциям и новым вызовам, запросам различных стейкхолдеров. В мировой практике растет интерес к анализу эффективности деятельности учреждений культуры. В зарубежной науке область, изучающая эффективность деятельности учреждений, называется эвалюаторные исследования (evaluation research)¹.

Ряд исследователей проводят различия между анализом потребителей услуг учреждений образования и другими процедурами оценивания. К первой области относится выдвижение гипотез о поведении субъектов, способах коммуникации и результатах производства нового знания. Ко второй - систематический сбор данных для выработки решений об улучшении конкретного образовательного учреждения. Методологические инструментарию данных подход одинаковы, но применяются с разными целями.

В любом случае для того, чтобы система оценки качества приносила долгосрочный положительный эффект, она должна быть систематически интегрирована в структуру деятельности культурных учреждений. Только в этом случае, измерение качества и эффективности будут практически значимым

¹ Economou M. Evaluation strategies in the cultural sector: the case of the Kelvingrove Museum and Art Gallery in Glasgow. P. 35.

инструментом для менеджеров в сфере стратегического развития учреждений культуры.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основная цель, которая стояла перед нами в исследовании заключалась в оценке качества деятельности культурных учреждений Республики Татарстан через оценку удовлетворенности потребителями. Исследование проводилось нами по ряду параметров, которые отразились в исследовательских задачах. К основным можно отнести следующие: общая оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг, оценка основных качественно-количественных параметров учреждений культуры Республики Татарстан (уровень компетентности педагогов, условия обучения, степень информированности о приеме, уровень компьютеризации и т.д.), оценка уровня компьютеризации учреждений образования, оценка технико-гигиенических условий учреждений образования, оценка трудоустройства потребителями учреждений культуры, общие проблемы в работе учреждений культуры в республике. Исследование проводилось по заказу Центра экономических и социальных исследований Кабинета Министров Республики Татарстан.

Объектами исследований выступили потребители услуг учреждений культуры. Опрос был осуществлен в форме индивидуального стандартизированного интервью по месту фактического жительства респондента. Выборка – целевая многоступенчатая стратифицированная (n=806).

Анализ данных производился при помощи статистического пакета SPSS (версия 21.0). Были использованы «жесткие» методы обработки информации: одномерные и двумерные распределения, построение индексов.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Мнение населения Республики Татарстан об уровне обеспеченности учреждениями культуры

Больше всего опрошенные нами жители Республики Татарстан ощущают недостаток мест, где можно провести время на открытых площадках. Так количество мест для отдыха на открытом воздухе (таких как парки, скверы) оценили как «недостаточное» и «скорее недостаточное» 32,6% респондентов, музеев-заповедников – 28,9%, парков культуры и отдыха – 27,8%. Также недостаточным опрошенные считают количество музеев (26,0%) и концертных залов (25,5%).

Татарстанцы в наибольшей степени довольны количеством («достаточное количество» и «скорее достаточное, чем недостаточное количество») домов культуры (68,2%), кинотеатров (63,6%) и библиотек (62,0%).

Таблица 1. – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как бы вы оценили количество перечисленных учреждений культуры, учебных заведений и парков в вашем городе (районе)?»

в процентах

Наименование учреждения (места отдыха)	Достаточно	Скорее достаточно, чем недостаточно	Скорее недостаточно, чем достаточно	Недостаточно	Затрудняюсь ответить	Нет данного учреждения, учебного заведения, места отдыха	Всего
Театрально-зрелищные учреждения							
Драматический театр	30,9	16,9	8,7	11,2	8,9	23,3	100,0
Оперный театр	21,7	17,4	6,3	8,7	10,1	35,8	100,0
Детский театр	25,9	19,0	8,6	11,7	10,3	24,5	100,0
Филармония	21,3	18,3	5,3	10,0	10,4	34,8	100,0
Концертный зал	29,2	21,6	13,3	12,2	7,5	16,2	100,0
Дом культуры, клуб	39,8	28,4	13,4	9,5	6,7	2,2	100,0
Цирк	26,8	16,7	11,9	12,5	7,4	24,7	100,0
Кинотеатр	44,8	18,8	8,6	7,1	6,3	14,4	100,0
Музеи и музей-заповедники							
Музей	30,4	24,6	16,9	9,1	15,1	4,0	100,0
Музей-заповедник	11,2	15,6	15,8	12,5	22,0	22,9	100,0
Библиотеки							
Библиотека	34,2	27,9	18,5	7,8	10,1	1,5	100,0
Детская библиотека	32,2	23,2	17,3	8,1	16,9	2,2	100,0
Парки культуры и отдыха							
Парк культуры и отдыха (имеет развлекательные функции, на его территории могут располагаться аттракционы)	30,2	23,1	15,9	11,9	8,2	10,7	100,0
Место для отдыха на открытом воздухе (парк, сквер)	27,4	24,1	14,9	17,7	7,6	8,2	100,0

Многие учреждения культуры, такие как драматические, оперные, детские театры, филармонии, концертные залы, кинотеатры, парки культуры и отдыха, цирк представлены только в крупных городах (преимущественно в Казани и Набережных Челнах, а также в Нижнекамске, Альметьевске). Поэтому рассмотрим распределение ответов респондентов, проживающих в городах и

сельских населенных пунктах, только по следующим учреждениям: дом культуры, музей, музей-заповедник, взрослая и детская библиотеки и места для отдыха на открытом воздухе.

Итак, более половины респондентов как среди горожан (69,0%), так и среди сельчан (66,5%) удовлетворены количеством домов культуры, клубов в своем районе (городе). Недостаток таких учреждений отметили 22,8% городского населения 23% - сельского.

Количество музеев респонденты оценивают как «достаточное» и «скорее достаточное, чем недостаточное» 60,2%, проживающих в городе, и 41,4% проживающих в селе. 10,7% опрошенных в сельских районах отметили, что в их районе (городе) нет данных учреждений.

Поровну разделились ответы о количестве музеев-заповедников среди городских жителей (по 30,3% считают, что их количество достаточно и недостаточно). В сельских же районах лишь 17,5% ответивших считают их количество достаточным, 23% - не достаточным, 29,4% - затруднились ответить.

Нехватку библиотек испытывают примерно одинаковое количество опрошенных жителей городов (26,1%) и сел (26,9%). Детских библиотек недостаточно больше в селах, так ответили 30,2% ответивших. В городах этот процент немного ниже – 23,8%.

Горожане (61,2%) в большей степени удовлетворены количеством мест отдыха на открытом воздухе, чем сельчане (24,4%). Чуть более четверти респондентов-сельчан (27,5%) заявили, что «в их районе нет данного места отдыха».

Частота посещений населением учреждений культуры Республики Татарстан

В исследовании участвовали жители республики, посещавшие учреждения культуры хотя бы один раз в течение последнего года. Мы задали респондентам вопрос: «Как часто они посещают данные учреждения?».

Итак, «довольно часто» посещают культурные мероприятия, такие как театральная постановка, концерт, цирковое представление и другие, 20,4% ответивших, «не очень часто» - 30,6%, «не часто (раз в год)» - 24,5%, «редко (реже одного раза в год)» - 24,6%. Распределение ответом между жителями городов и сельской местности совпадают (рисунок 2).

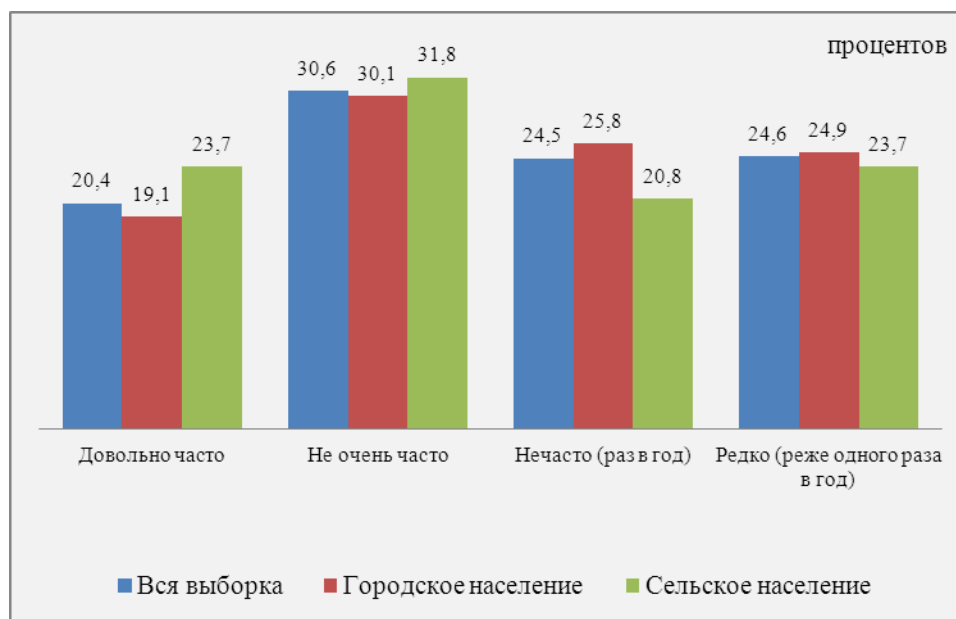


Рисунок 2. – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как часто Вы посещаете культурные мероприятия, такие как театральная постановка, концерт, цирковое представление и другие?»

Более половины опрошенных (54,9%) посещают музеи реже одного раза в год, одна пятая часть - не очень часто (19,4%), раз год (19,1%). Лишь 6,5% бывают в музеях довольно часто. Жители городов посещают музеи чаще, чем

сельчане. Так довольно часто бывают в музеях 8,7% горожан и 1,1% – сельчан (рисунок 3).

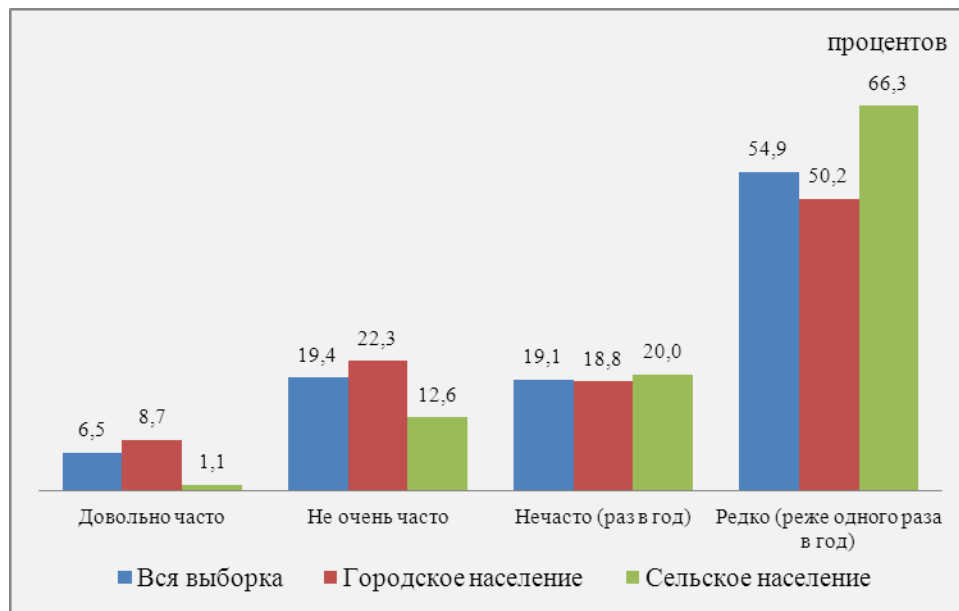


Рисунок 1 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как часто, на Ваш взгляд, Вы посещаете музеи?»

Что касается библиотек, то мнения относительно частоты посещения разделились примерно поровну. Так «довольно часто» и «не очень часто» в данных учреждениях бывает 48,8% опрошенных, «раз в год» и «реже одного раза в год» - 51,2%. Распределение ответов между жителями городов и сельской местности совпадают (рисунок 4).

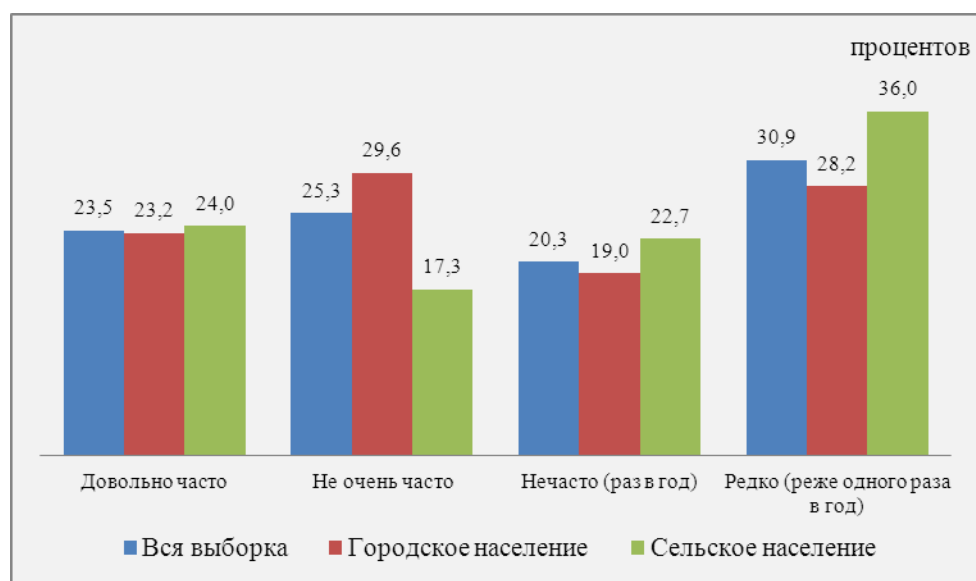


Рисунок 2 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как часто, на Ваш взгляд, Вы пользуетесь услугами библиотек?»

Также мы задали респондентам вопрос об их литературных предпочтениях. Выяснилось, что больше половины опрошенных (55,4%) не любят читать книги. 19,6% увлекаются современной художественной литературой, 14,2% - классической художественной литературой, 10,8% - научно-познавательной (рисунок 2.3.4). При этом меньше внимания чтению книг уделяют сельчане (64,4%). Несмотря на развитие технологий, и всеобщей компьютеризации больше половины респондентов (58,4%) предпочитают читать книги в печатном виде (рисунок 5).

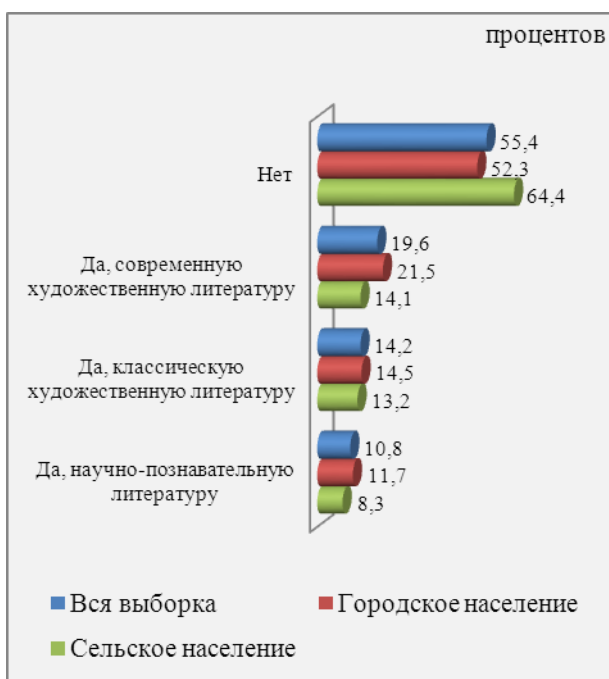


Рисунок 3 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Любите ли Вы читать книги? Если да, то какие?»



Рисунок 4 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Если вы любите читать книги, то в каком формате чаще всего предпочитаете читать: электронном или печатном?»

Оценка населением уровня удовлетворенности спектром и качеством предоставляемых учреждениями культуры Республики Татарстан услуг

Респондентам предлагалось отметить учреждения культуры, услугами которых они пользовались в течение последнего года, и оценить по пятибалльной шкале качество предоставляемых этими учреждениями услуг (рисунок 7). В целом выставленные оценки можно охарактеризовать как «выше среднего»: они находятся в интервале от 4,2 до 4,5 баллов. Наиболее высокие оценки посетителей (4,5) получили концертный зал, парк культуры, кинотеатр и детская библиотека. Наименее высокие оценки (4,2) цирк и детский театр.

В рамках нашего опроса респонденты также оценивали материально-техническую базу учреждений и различные аспекты обслуживания в них. В целом оценки колеблются в пределах интервала от 3,3 до 4,9 балла. Наиболее

высокие средние оценки были выставлены относительно таких параметров, как удобство режима работы и расположения учреждения, интерьер и комфортабельность, компетентность и вежливость работников учреждения. Наиболее низкие оценки наблюдаются в оценке доступности услуг (по цене) и в отношении обеспечения условий для лиц с ограниченными физическими возможностями, а также материально-технической базы.

Проблемы, возникшие у населения при обращении в учреждения культуры Республики Татарстан

В рамках исследования мы предложили респондентам обозначить проблемы в работе учреждений культуры, с которыми им приходилось сталкиваться наиболее часто. Для оценки предлагались проблемы, связанные с различными качественно-количественными параметрами: расположением, режимом работы учреждений, стоимостью билетов, удобством мест в зрительных залах, соблюдением мер пожарной безопасности, новизне здания, профессионализмом работников учреждений культуры, качеством сервиса, культурным уровнем посетителей, качеством предлагаемого репертуара.

Большинство посетителей театрально-зрелищных учреждений культуры отметили, что у них не возникло каких-либо проблем при обращении в большинство из приведенных в анкете учреждений. По разным учреждениям доля таковых составляет от 32,9% (дом культуры) до 53% (филармония) (таблица 2.5.1).

В целом, жители республики чаще всего отмечали проблему «высокой стоимости билетов» (оперный театр – 30,7%, кинотеатр – 27,7%, концертный зал – 27,1%, цирк – 22,6%, драматический театр – 20,6%, филармония – 14,5%, детский театр – 11,4%). Однако посещающие дома культуры в качестве основной проблемы выделили слабую материально-техническую базу (24,1%) и некомфортные условия в залах (14,5%).

Отметим, что мнение о проблемах, возникших при посещении учреждений, высказывали только те респонденты, которые имели опыт личного посещения этих учреждений, в результате чего большинство учреждений из предложенного списка было оценено жителями крупных городов (Казань, Набережные Челны, Нижнекамск, Альметьевск).

42% посетителей музеев и 31,2% посетителей музеев-заповедников отметили, что у них не возникло каких-либо проблем в данных учреждениях. Остальная часть обозначили такие проблемы, как «сложность добраться до учреждения, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры рядом с учреждением», «слабую материально-техническая база» и «высокую плату за посещение». Горожане чаще сельчан отмечали такие проблемы при посещении музеев, как «слабая материально-техническая база».

При посещении музеев-заповедников среди сельчан наиболее актуальны такие проблемы, как «сложность добраться до учреждения, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры рядом с учреждением» и «слабая материально-техническая база»; среди горожан – «высокая плата за посещение».

Около трети респондентов сообщили, что у них не возникло каких-либо проблем при посещении библиотеки (31,2%), детской библиотеки (35,4%) (таблица 2.5.3). Взрослая библиотека вызывает больше нареканий у посетителей, чем детская. В библиотеке опрошенные в первую очередь сталкиваются с нехваткой современной литературы и отсутствием ремонта (по 18,1%), в детской – с отсутствием нужной книги (10,2%).

В целом, отмеченные проблемы, возникающие при посещении библиотек в городе и на селе, совпадают. Однако есть некоторые отличия. Так с нехваткой современной литературы и отсутствием нужной книги в два раза чаще сталкиваются жители сельской местности.

Не менее актуальной остается проблема сохранения и развития парков, скверов, парков культуры и отдыха в городах и муниципальных образованиях.

Вопросы о качестве услуг, оказываемых работниками и компаниями, управляющими парками и скверами, были вынесены для оценки респондентами в отдельные вопросы анкеты.

Состояние парков и скверов, расположенных в их городе или районе опрошенные жители республики оценили как «хорошее» - 26,1%, «удовлетворительное» - 19,5%, «прекрасное» - 10,9%, «запущенное» - 8,4%, «крайне запущенное» - 3,7%. 6,8% отметили, что в их городе (районе) нет парков и скверов, а 9,9% их не посещают. 14,6% затруднились ответить. Распределение ответов по городскому и сельскому населению показало, что в отношении вариантов «удовлетворительное», «не посещаю парки и скверы» и «затрудняюсь ответить» совпадают. Однако «прекрасное» состояние отметили 14% горожан и лишь 1,9% сельчан, «запущенное» 6,5% - горожан, 14,1% - сельчан.

Далее респондентам предлагалось оценить степень своего согласия с утверждениями, характеризующими качество и достаточность парковой инфраструктуры в соответствии с пятибалльной шкалой, где 1 – «совершенно не согласен», 5 – «абсолютно согласен».

В целом, полученные оценки варьируются от 3,2 до 4,1 баллов. В наибольшей степени, опрошенные поддержали следующие утверждения: «в парках и скверах есть асфальтированные дорожки для пеших прогулок» (4,1) и «в парках и скверах достаточно деревьев, кустарников и цветов» (4,0). Наименьшую поддержку получили такие утверждения, как: «в парках и скверах есть водоемы» (3,2) и «парки и скверы оборудованы пандусами» (3,2). Более высокие оценки относительно большинства суждений были выставлены жителями городов по сравнению с сельчанами.

Мнение населения о необходимых мероприятиях, направленных на повышение качества государственных услуг, предоставляемых учреждениями культуры республики

В качестве наиболее эффективные мер, которые необходимо предпринять для решения существующих проблем в сфере культуры, по мнению опрошенных, можно выделить следующие (рисунок 7):

- 1) повысить заработную плату всем работникам учреждений культуры – этот вариант отметили почти половина ответивших (43,7%);
- 2) улучшить материально-техническую базу учреждений (31,9%);
- 3) снизить цены на предоставляемые услуги (28,6%).

Также результативным будет оборудовать учреждения культуры лифтами, пандусами и другими приспособлениями для лиц с ограниченными физическими возможностями (25,8%).

Следующие меры можно объединить в единый комплекс мероприятий – это работа с сотрудниками данных учреждений, их мотивацией и профессиональным развитием. К нему относятся повышение престижа профессии работника культуры (23,7%), премирование лучших специалистов в сфере культуры (по результатам работы) (21,6%), улучшение условий работы специалистов (19,4%) и повышение их квалификации (18,8%).

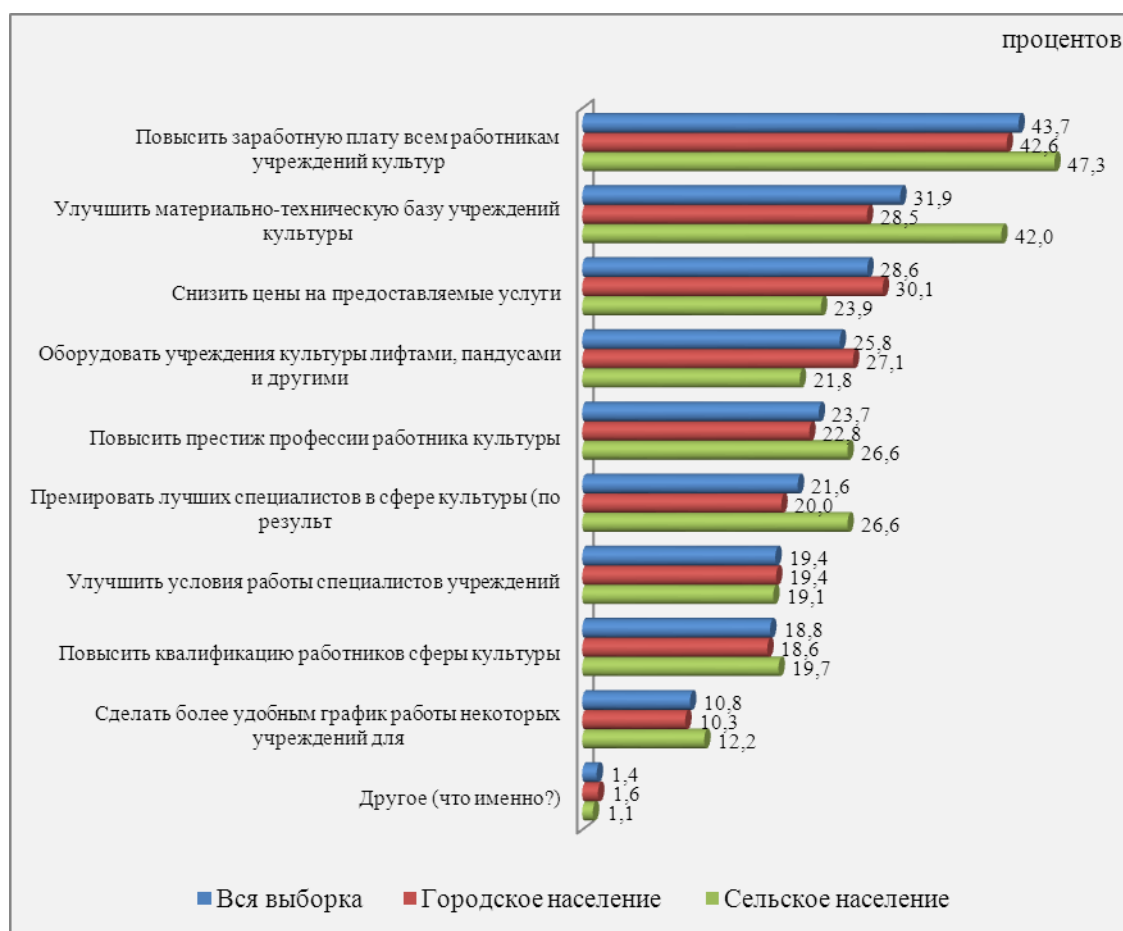


Рисунок 7 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие Вы можете предложить меры по повышению качества государственных услуг, предоставляемых учреждениями культуры Республики Татарстан?»

Распределение ответов между горожанами и сельчанами примерно одинаковое. На первом месте – повышение заработной платы работникам (42,6% и 47,3% соответственно). Для жителей села следующим важным мероприятием является улучшение материально-технической базы учреждений культуры (42,0%), для жителей города – снижение цен на услуги (30,1%).

ВЫВОДЫ

На сегодняшний день изменение понимания качества культурной индустрии диктует новые формы оценивания качества культурных слуг, которые стали рассматриваться с позиции его соответствия потребностям

основных стейкхолдеров. В этом отношении, проведение социологических исследований качества учреждений культуры является основой для принятия управленческих решений.

Результаты исследования потребителей учреждений культуры Республики Татарстан показали, что больше всего население ощущают недостаток мест, где можно провести свободное время на открытых площадках, таких как парки, скверы, а также музеев-заповедников. Это неудивительно ведь в таком миллионном городе, как Казань обустроенных парков и скверов меньше десятка. Об этом свидетельствуют данные опроса: только 10% оценили состояние парков и скверов республики, как «прекрасное».

В рамках общего на сегодня тренда больше половины опрошенных не любят читать книги. Несмотря на развитие технологий и всеобщей компьютеризации больше половины респондентов предпочитают читать книги в печатном виде. Это сказывается на посещении библиотек: «довольно часто» и «не очень часто» в данных учреждениях бывает 48,8%, «раз в год» и «реже одного раза в год» - 51,2%.

По пятибалльной шкале наиболее высокие оценки посетителей (4,5) получили концертный зал, парк культуры, кинотеатр и детская библиотека. Наименее высокие оценки (4,2) – цирк и детский театр. Оценки материально-технической базы учреждений и различные аспекты обслуживания в них в целом колеблются в пределах интервала от 3,3 до 4,9 балла. Наиболее высокие средние оценки были выставлены относительно таких параметров, как удобство режима работы и расположения учреждения, интерьер и комфортабельность, компетентность и вежливость работников учреждения. Наиболее низкие оценки наблюдаются в оценке доступности услуг (по цене) и в отношении обеспечения условий для лиц с ограниченными физическими возможностями, а также материально-технической базы.

В целом, полученные результаты высвечивают одну из важнейших проблем, с которой сталкивается современная индустрия культуры: при росте требований к качеству культурных практик и перформансу, стремительным темпам развития технологий, необходимостью непрерывного обновления имеющихся компетенций, технологии и формы работы в культурной индустрии практически не меняются.

ЛИТЕРАТУРА

1. Economou M. Evaluation strategies in the cultural sector: the case of the Kelvingrove Museum and Art Gallery in Glasgow. P. 35.