Итоги изучения общественного мнения по оценке качества работы государственных учреждений культуры

Общественный совет по оценке качества работы государственных учреждений культуры при министерстве культуры Нижегородской области

Итоги

изучения общественного мнения

по оценке качества работы государственных учреждений культуры

I. Общие сведения

Сроки проведения опроса: март – апрель 2014 г.

Средства изучения: анкета №1, направленная на определение качества работы основных государственных учреждений в целом (Приложение 1); анкета №2, направленная на изучение качества работы конкретного учреждения культуры (Приложение 2).

Место проведения: г. Нижний Новгород

Количество опрошенных: 750 человек (анкета №1 – 250 чел, анкета №2 – 500 чел)

Пол: 17% - мужчины, 83% - женщины;

Возраст: до 18 лет – 0 чел, 18-24 гг. – 14%, 25-35 лет – 13%, 36-50 лет – 36%,

51-60 – 29,5%, свыше 60 лет – 4%)

Образование: среднее 8%, среднее специальное – 20%, высшее – 71%

Частота посещений учреждений культуры: 0 чел - несколько раз в неделю

Один раз в неделю – 2,5%, один раз в месяц – 30,5%, несколько раз в год – 66,5%

II. Оценка качества работы учреждений культуры (по пятибалльной шкале):

Название учреждения культуры	Балл
Нижегородская государственная академическая филармония им. М.Ростроповича	4,6
Нижегородский губернский оркестр	4,6
Нижегородский государственный художественный музей	4,5
Нижегородская государственная областная универсальная научная библиотека им. В.И.Ленина	4,5
Нижегородский государственный выставочный комплекс	4,5
Нижегородская государственная областная детская библиотека	4,4
Нижегородский русский народный оркестр	4,4
Нижегородский государственный академический театр оперы и балета им. А.С.Пушкина	4,4
Нижегородский государственный академический театр драмы им. М.Горького	4,4

Нижегородский государственный историко-архитектурный музей-заповедник	4,3
Нижегородский государственный академический театр кукол	4,2
Нижегородский государственный ордена «Знак Почета» театр юного зрителя	4

III. Динамика изменений качества работы учреждений культуры за последние три года:

	Улучшилась	Ухудшилась	Не изменилась
Нижегородский государственный академический театр оперы и балета им. А.С.Пушкина	46	16	66
Нижегородский государственный академический театр драмы им. М.Горького	61	18	41
Нижегородский государственный академический театр кукол	30	4	47
Нижегородский государственный ордена «Знак Почета» театр юного зрителя	29	9	38
Нижегородская государственная академическая филармония им. М.Ростроповича	51	2	29
Нижегородский государственный историко-архитектурный музей-заповедник	42	8	16
Нижегородский государственный художественный музей	57	3	31
Нижегородская государственная областная универсальная научная библиотека им. В.И.Ленина	39	4	38
Нижегородская государственная областная детская библиотека	29	1	23
Нижегородский государственный выставочный комплекс	59	2	21
Нижегородский русский народный оркестр	18		11
Нижегородский губернский оркестр	23		17

IV. Анализ уровня удовлетворенности деятельностью конкретного учреждения культуры (анкета 2)

Наибольшая посещаемость среди государственных учреждений культуры отмечается в Нижегородском государственном академическом театре оперы и балета, Нижегородском театре драмы, Художественном музее, ТЮЗе, кукольном театре и НГОУНБ им В.И.Ленина.

В целом, можно отметить положительную оценку, которую дает население качеству предоставляемых услуг в государственных учреждениях культуры. Положительная динамика по улучшению работы в последнее время наблюдается в Нижегородском государственном академическом театре оперы и балета, Нижегородском государственном академическом театре драмы им.М.Горького Нижегородской гос.акад.филармонии, Нижегородском гос.историко-арх.музее заповеднике, Нижегородском гос.худож.музее, Нижегородском губернском оркестре.

Подавляющее большинство респондентов удотворены информацией об услугах,качеством мероприятий, компетентностью и уровнем профессионализма в учреждениях. Неудовлетворенность высказывается по стоимости оказываемых услуг (особенно среди студентов и бюджетников).

В нескольких анкетах отмечается неудовлетворенность оснащением и соблюдением санитарно-гигиенических норм (конкретные учреждения не называются).

Из предложений по улучшению качества услуг наиболее часто упоминается:

1) улучшить финансирование учреждений

2) повысить зарплату актерам

3) снизить цену на билеты

4) сместить время начала спектаклей

5) расширить репертуар (ТЮЗ, кукольный театр).

В качестве общих рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры необходимо,чтобы они полнее использовали и расширяли наполняемость сайтов своих учреждений, особенно по установлению обратной связи с потребителями услуг.

Предложения по улучшению качества работы конкретных учреждений культуры:

Выставочный комплекс. Большинство посетителей - женщины в возрасте 25-35 лет и 51-60 со средним специальным и высшим образованием, регулярно бывающие на выставках. В оценке работы учреждений, по их мнению, заметно улучшение. Единичные отметки ухудшения работы касаются практически всех учреждений. Для улучшения качества оказываемых услуг предлагается увеличение финансирования, улучшение репертуара с акцентом на русскую классику, усиление рекламы о культурной жизни города. Конкретно для выставочного комплекса: увеличить количество мероприятий и их разнообразие для детской, юношеской и студенческой аудиторий, поставить кофе-автомат, обратить внимание на правильное освещение экспонатов, работа над рекламой.

Историко-архитектурный музей-заповедник. Посетители, в подавляющем большинстве, женщины самого разного возраста и образования. Удовлетворены работой учреждений, но есть замечания по недостатку справочной информации о предоставляемых услугах. Затрудняются оценить уровень профессионализма сотрудников, качество мероприятий, оснащенность оборудованием. Предлагают усилить информацию о культурных мероприятиях в городе. Конкретно музею: увеличить количество тематических экспозиций и конкретных выставок о знаменитых нижегородцах, предоставлять после сообщений экскурсовода время для самостоятельного осмотра.

Театр драмы. Зрители - в подавляющем большинстве женщины 25-35, 51-60 лет с высшим и средним специальным образованием, регулярно посещающие театр. Работой учреждений культуры удовлетворены. Предлагают увеличить финансирование, усилить рекламу на ТВ о культурной жизни города, привлекать молодежь. Конкретно театру: освежить репертуар и труппу, поставить в кассах компьютеры, отремонтировать фасад, увеличить долю гастролей, в рекламе на ТВ давать отрывки из пьес,снизить стоимость билетов, больше современных российских авторов.

Театр кукол. Подавляющее большинство зрителей - женщины разного возраста преимущественно с высшим образованием, театр посещают постоянно. Работой учреждений культуры удовлетворены. Предложения: увеличить финансирование, сохранить достигнутое, проводить работу с обслуживающим персоналом, разнообразить репертуар, увеличить количество премьер, привлекать молодые кадры и повышать их профессионализм. Конкретно театру: отремонтировать театр, наладить температурный режим.

ТЮЗ. Предложения по усилению финансирования, разнообразию репертуара, ремонту здания, привлечению молодежи, проведению модернизации оборудования, обновлению мат.базы, увеличению спектаклей для взрослых в выходные дни. Конкретно театру: ввести в репертуар классику, возобновить опыт прошлых лет по транспортному обслуживанию зрителей после спектаклей, отремонтировать и модернизировать театр с улучшением репертуара, усилить работу с обслуживающим персоналом, жестко контролировать работу кассиров: очень трудно дозвониться и получить информацию.

Филармония. Предложение: снизить стоимость билетов

Нижегородский русский народный оркестр. Качество работы Нижегородского русского народного оркестра все опрошенные оценили на 5 баллов. 11 человек отметили улучшение работы учреждения. Пятеро человек отметили отсутствие изменений в работе. Двое отметили необходимость улучшения санитарно-гигиенических норм. Большинство опрошенных посещают учреждение один раз в месяц или несколько раз в год.

Нижегородский губернский оркестр. Основное количество опрошенных оценили работу оркестра на 5 баллов. Два человека на 4 балла. 17 человек отметили улучшение работы за последний год. Двое отметили отсутствие изменений. Один человек отметил неудовлетворенность информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении.

Нижегородский государственный академический театр оперы и балета им. А.С. Пушкина.

Основное количество человек поставили положительно отзываются о работе учреждения за последние годы.

Респонденты отметили удовлетворенность по большинству критериев. Не удовлетворенность отметили по вопросам соблюдения санитарно-гигиенических норм, по вопросам оснащения оборудованием учреждений культуры, есть предложения улучшить материальную базу, сделать капитальный ремонт здания, неудобный зал, плохой обзор.

Нижегородский художественный музей в целом положительная динамика в последние годы. Предложение: посещения для студентов должны быть бесплатными на всех выставках, особенно это касается учебных художественных заведений.

Государственная областная библиотека им. В.И.Ленина. Предложения: совершенствовать техническое оснащение библиотеки (высокосростной интернет, электронный каталог и электронные базы данных), улучшить комплектование современной литературой, улучшить финансирование, открыть буфет в библиотеке.