Конова Е. А.
E-mail: elisavetka02@mail.ru

Изучение общественного мнения о деятельности отдела культуры администрации Дмитровского городского округа Московской области

Актуальность темы исследования обусловлена следующим.

Во-первых, охрана объектов культурного наследия является одной из приоритетных задач органов местного самоуправления. Объекты культурного наследия г. Дмитрова и Дмитровского городского округа (далее – ДГО) представляют собой уникальную ценность как для жителей города, так и для туристов, а также являются неотъемлемой частью культуры Российской Федерации [3].

Во-вторых, следует отметить и позицию представителей органов власти ДГО в вопросе культурного наследия. Отдел культуры Дмитровского Городского округа Московской области, туризма и работы с молодежью Администрации Дмитровского городского округа (далее – Администрация ДГО) и «Музеем-заповедником «Дмитровский Кремль» весьма заинтересованы вопросами сохранения исторического облика города, в частности Кремля. Для этого сотрудники ежегодно совершают субботники, высаживают цветы. Также на территории Кремля, вместо старых сараев, был поставлен небольшой веревочный парк и шатер, чтобы привлечь еще больше населения в историческую часть города. В шатре также проводились мероприятия для детей: мастер-классы, конкурсы. Все это сделано для привлечения населения [1].

Цель исследования: проведение анализа удовлетворенности жителей услугами и программами, предоставляемыми отделом культуры Администрации ДГО.

Объект исследования: деятельность отдела культуры Администрации Дмитровского городского округа Московской области.

Предмет исследования: общественное мнение о деятельности отдела культуры Администрации Дмитровского городского округа Московской области.

Метод исследования: социологический опрос (анкетирование).

Авторское исследование проблемы. В данной статье автор провел изучение общественного мнения о деятельности отдела культуры Администрации Дмитровского городского округа Московской области путем применения социологического опроса в Google-форме с 11 по 16 апреля 2024 г. [3]. Для распространения ссылки на опрос населения о деятельности отдела культуры администрации Дмитровского городского округа Московской области были использованы различные социальные сети, такие как VKontakte и Telegram. В частности, ссылка на опрос была размещена в официальных группах и беседах города, чтобы привлечь внимание большего числа людей.

Опрос проводился среди жителей города. Генеральная совокупность при исследовании составила – 64 тыс. чел; расчетная выборка в исследовании составила 207 человек; ошибка выборки не превышает 5 %, доверительная вероятность 95 %.

Приведем результаты данного опроса.

Первые два вопроса предоставляют данные о респондентах. На рис. 1 показан возраст респондентов.

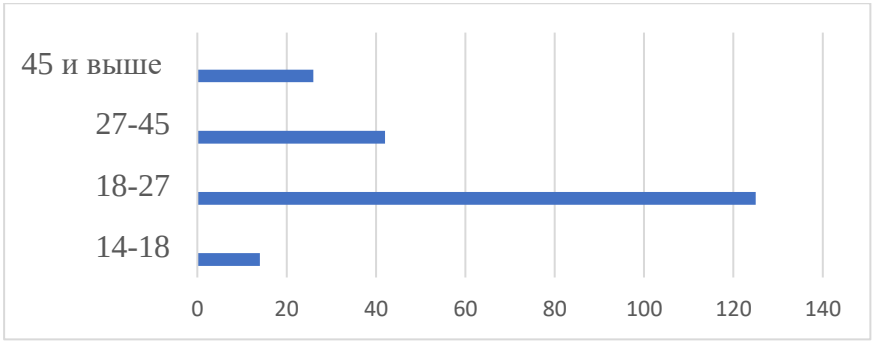


Рис. 1 – Возраст респондентов

Как видно на рисунке 1, большинство (60,5 %) в возрасте 18-27 лет, 20 % – в возрасте 27-45 лет, 12,5 % – в возрасте 45 и старше, 7 % – в возрасте 14-18 лет.

На рис. 2 показан уровень занятости респондентов.

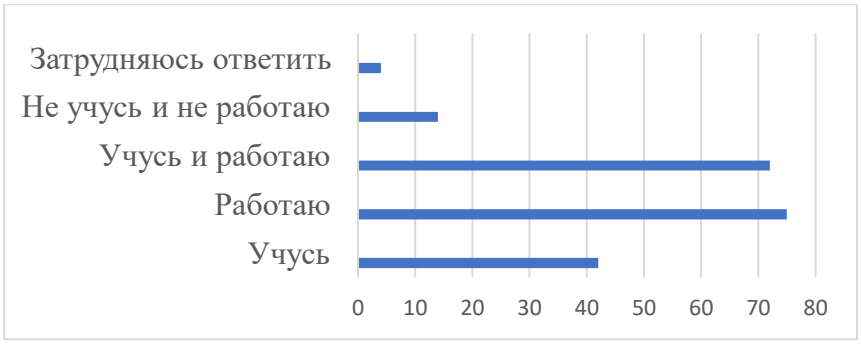


Рис. 2 – Характер занятости респондентов

Как видно на рисунке 2, большинство (35,5 %) учатся и работают, 35 % – работают, 20,5 % – учатся, 7 % – не учатся, не работают.

На рис. 3 показаны ответы на вопрос «Оцените внешнее благоустройство учреждения (чистота и освещенность территории)».



Рис. 3 – Ответы респондентов на вопрос: «Оцените внешнее благоустройство учреждения (чистота и освещенность территории)»

Анализируя данные на рисунке 3, можно отметить: основное впечатление респондентов о территории заключается в том, что она выглядит опрятно. Однако, помимо

этого положительного аспекта, были выявлены небольшие моменты, которые можно улучшить во всех учреждениях культуры. Для улучшения качества работы и удовлетворенности жителей важно принимать во внимание такие наблюдения и работать над устранением выявленных недочетов.

На рис. 4 показаны ответы на вопрос «Оцените уровень комфортности получения услуги, включая материально-техническое оснащение помещения».

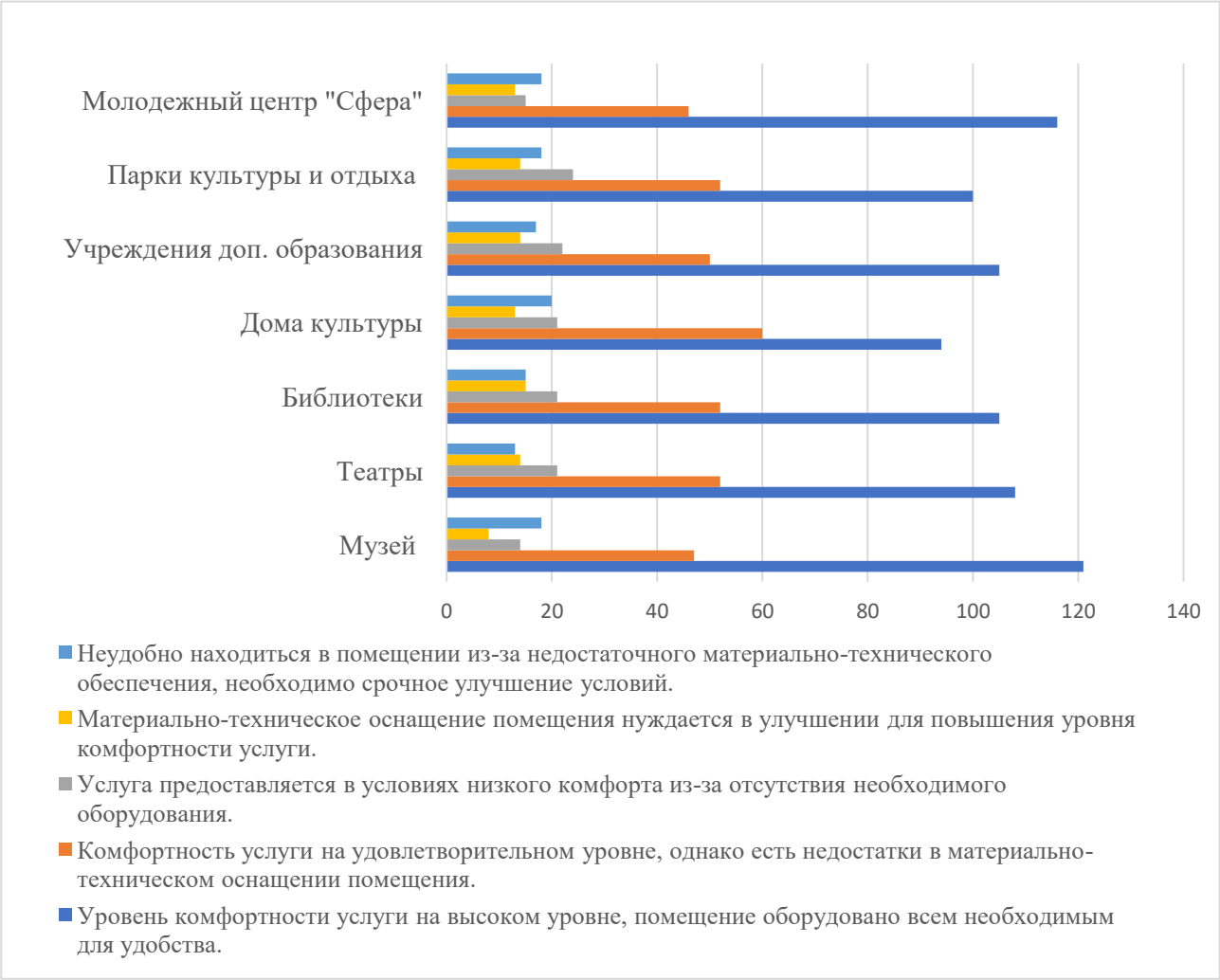


Рис. 4 – Ответы респондентов на вопрос: «Оцените уровень комфортности получения услуги, включая материально-техническое оснащение помещения?»

Проведя анализ представленной на рисунке 4 информации, можно подчеркнуть основное впечатление, отмеченное респондентами, которое свидетельствует о высоком уровне комфортности услуг в учреждениях культуры, это указывает на то, что помещения оборудованы всем необходимым для обеспечения удобства посетителей. Однако, параллельно с этим, также отмечается, что комфортность услуг находится на удовлетворительном уровне, это может говорить о наличии некоторых аспектов, которые могли бы быть улучшены для повышения уровня удовлетворенности посетителей. Важно принимать во внимание как положительные, так и наблюдаемые недостатки в работе учреждений культуры, для дальнейшего совершенствования сервиса и обеспечения удовлетворения потребностей и ожиданий посетителей.

На рис. 5 показаны ответы на вопрос «Оцените наличие информационных материалов в учреждении (стенды с информацией, афиши, выставки и т.п.)».

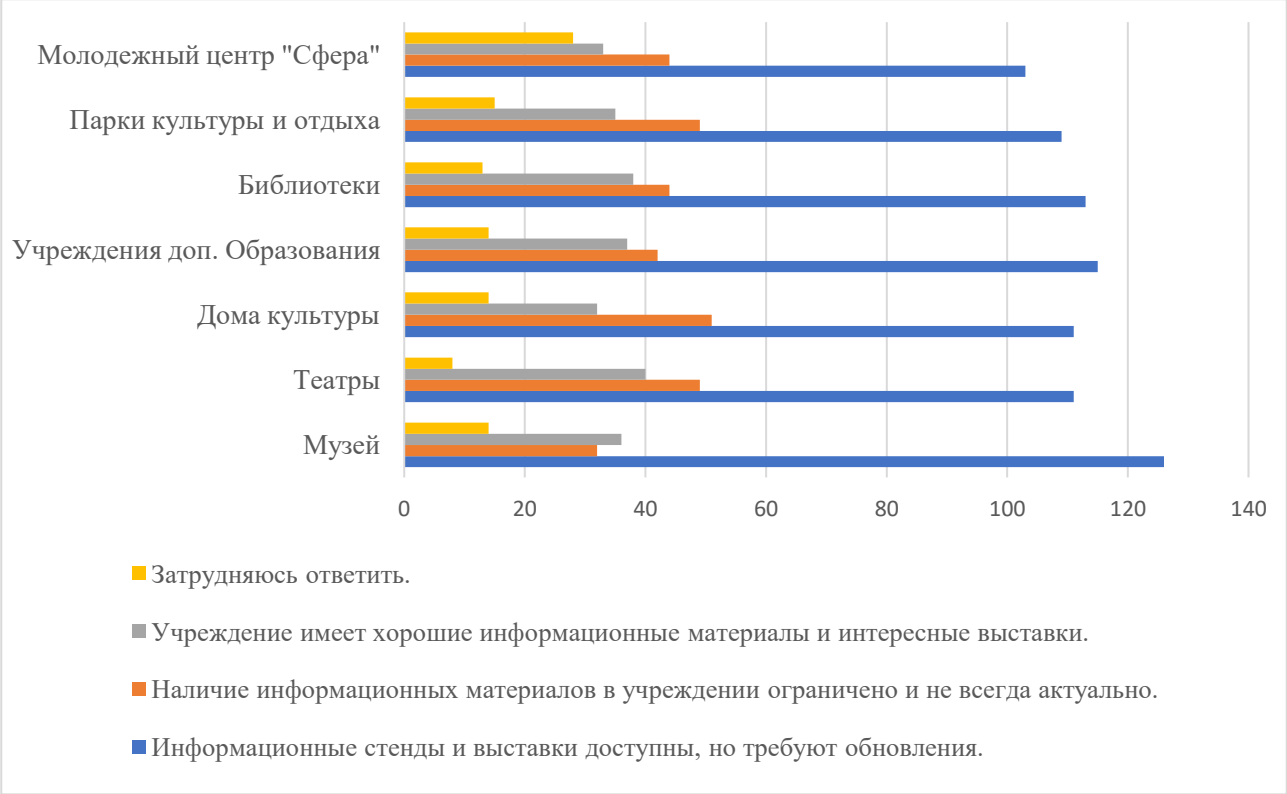


Рис. 5 – Ответы респондентов на вопрос: «Оцените наличие информационных материалов в учреждении (стенды с информацией, афиши, выставки и т.п.)?»

Как видно на рисунке 5, главное, что отметили респонденты – информационные стенды и выставки доступны, но требуют обновления – по всем учреждениям культуры. Это указывает на необходимость постоянного обновления и обновления информационного материала, представленного для посетителей.

Обновление информационных стендов и выставок может способствовать привлечению новых посетителей, повышению интереса к культурным мероприятиям и событиям, а также обогащению информационного контента. Поэтому важно оценить отзывы и пожелания посетителей, чтобы улучшить качество предоставляемых услуг и сделать посещение учреждений культуры более приятным и интересным.

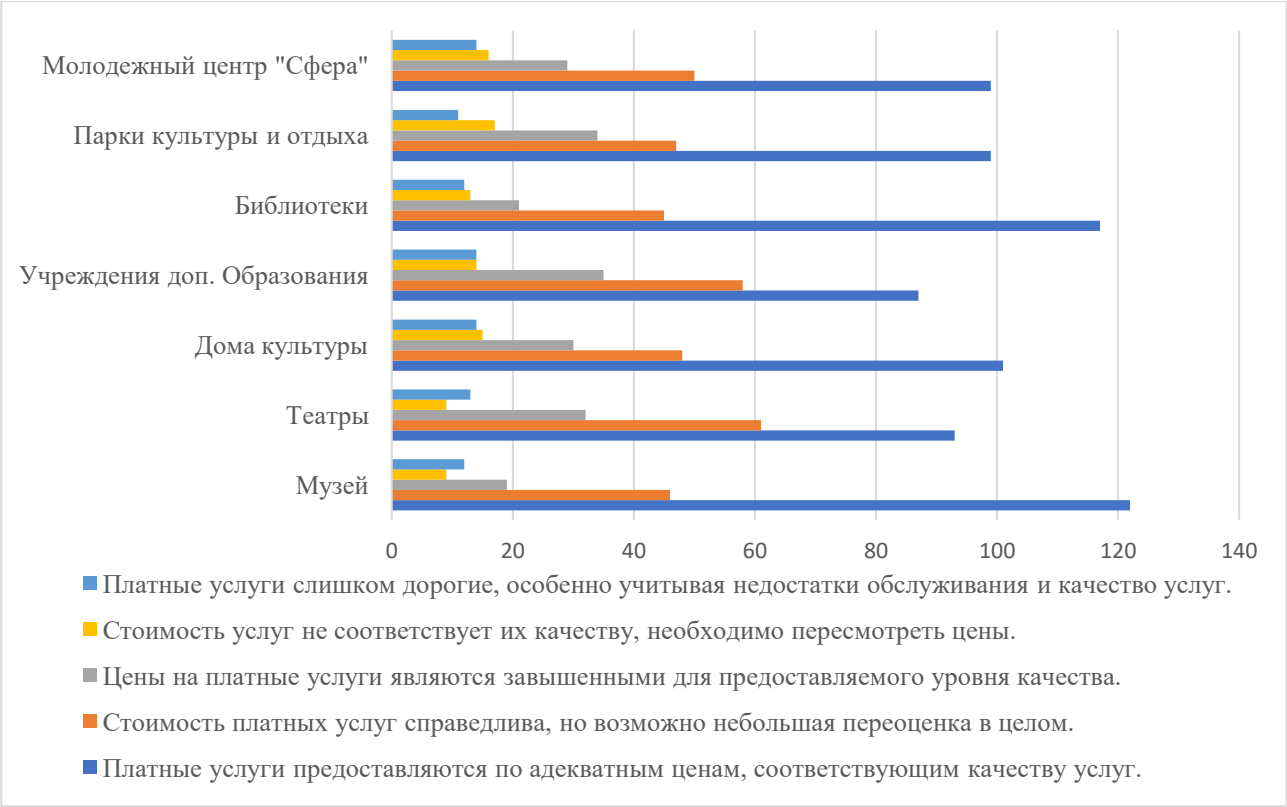


Рис. 6 – Ответы респондентов на вопрос: «Оцените стоимость платных услуг, оказываемых учреждений?»

Как видно на рисунке 6, главное, что отметили респонденты – платные услуги предоставляются по адекватным ценам, соответствующим качеству услуг – по всем учреждениям культуры. Это свидетельствует о заботе и внимании со стороны органов власти к потребностям жителей и гостей региона, а также о стремлении к созданию доступной и качественной культурной среды для всех.

На рис. 7 показаны ответы на вопрос «Оцените удобство графика работы учреждений культуры».

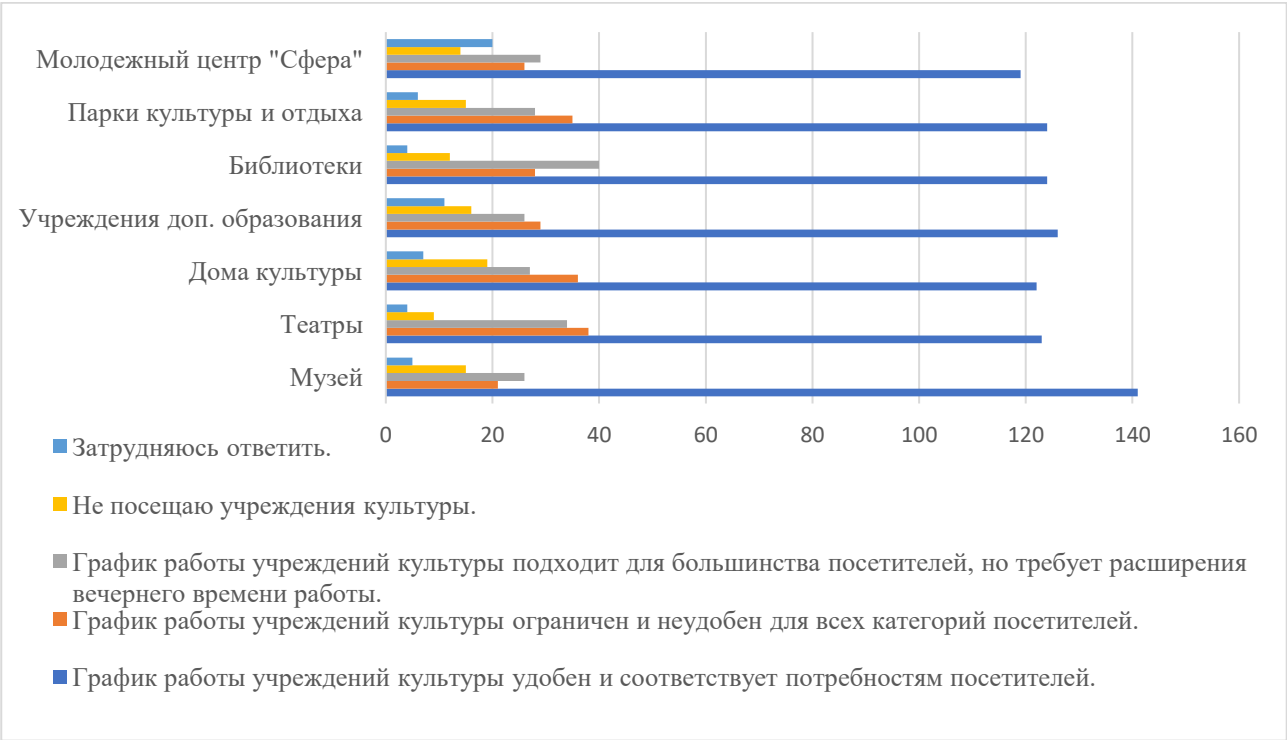


Рис. 7 – Ответы респондентов на вопрос:
«Оцените удобство графика работы учреждений культуры?»

Из анализа данных на рисунке 7 можно выделить несколько ключевых аспектов, отмеченных респондентами. В первую очередь, следует отметить, что большинство респондентов считают текущий график работы учреждений культуры удобным и соответствующим их потребностям как посетителей. Это свидетельствует о том, что время работы культурных учреждений согласовано с ритмом жизни и планированием свободного времени посетителей.

Однако, также стоит отметить, что в данных присутствует выраженное требование к расширению времени работы учреждений культуры в вечернее время. Это свидетельствует о желании посетителей иметь возможность посещать культурные мероприятия и учреждения в удобное для них время после рабочего дня или вечером. Расширение времени работы вечером могло бы значительно увеличить доступность и доступность культурных мероприятий для широкой аудитории, что способствовало бы увеличению числа посетителей и развитию культурной жизни.

На рис. 8 показаны ответы на вопрос «Устраивает ли Вас деятельность творческих клубных формирований, кружков по интересам».



Рис. 8 – Ответы респондентов на вопрос: «Устраивает ли Вас деятельность творческих клубных формирований, кружков по интересам?»

Как видно на рисунке 8, большинство респондентов, а именно 41,5 % устраивает деятельность творческих клубных формирований, кружков по интересам, 36,5 % ответили, что «да, устраивает» и 18 % респондентов не устраивает. Эти результаты являются важными для отдела культуры Администрации ДГО об необходимости внимательного изучения причин, по которым определенная часть респондентов не удовлетворена предоставляемыми услугами в данной сфере. Важно выявить и устранить возможные недочеты, чтобы обеспечить более широкое удовлетворение потребностей жителей и повысить качество предоставляемых услуг.

После выявления причин следует приступить к устранению недостатков, например, путем внесения изменений в программы и формат работы творческих клубов, повышения качества услуг, улучшения взаимодействия с посетителями и т.д.

Повышение удовлетворенности посетителей учреждений культуры является важным шагом к привлечению новой аудитории, удержанию постоянных посетителей и созданию

позитивного имиджа учреждения, поэтому внимание к проблемам и их решение должны быть приоритетом для учреждений культуры.

На рис. 9 показаны ответы на вопрос «Устраивает ли Вас в полной мере качество проведения культурно-массовых мероприятий?».

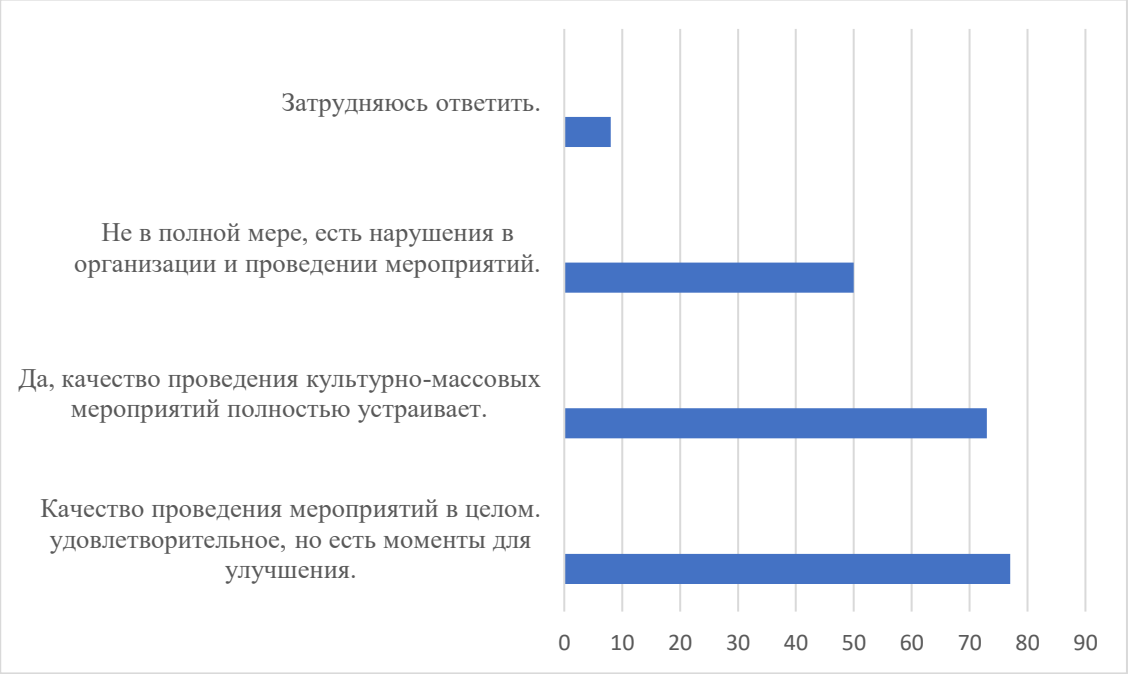


Рис. 9 – Ответы респондентов на вопрос: «Устраивает ли Вас в полной мере качество проведения культурно-массовых мероприятий?»

Как видно на рисунке 9, 35,5 % респондентов устраивает качество проведения культурно-массовых мероприятий, такое же количество респондентов (35,5 %) ответили, что качество в целом устраивает, но хотелось бы, что-нибудь нового или другое, 25 % респондентов качество устраивает не волной мере, есть нарушения в организации и проведении мероприятий. Для улучшения общего уровня удовлетворенности и повышения качества проведения культурно-массовых мероприятий, отделу культуры Администрации ДГО необходимо обратить внимание на обратную связь от аудитории, стремиться к инновациям и новым идеям, а также активно работать над устранением выявленных нарушений в организации событий. Работа администрации должна быть направлена на более тесное взаимодействие с общественностью, учет их потребностей и ожиданий.

На рис. 10 показаны ответы на вопрос «Удовлетворяет ли Вас качество проводимых онлайн мероприятий в сети Интернет?».



Рис. 10 – Ответы респондентов на вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество проводимых онлайн мероприятий в сети Интернет?»

Как видно на рисунке 10, 28 % респондентов удовлетворяет качество, они отметили, что онлайн мероприятия обычно соответствуют ожиданиям, но есть моменты, которые можно улучшить; 25,5 % респондентов отметили, что качество данных мероприятий их не удовлетворяет. Для улучшения уровня удовлетворенности зрителей и повышения качества онлайн мероприятий, важно обратить внимание на обратную связь и мнения аудитории. Необходимо активно работать над улучшением аспектов, которые не удовлетворяют зрителей, и стремиться к совершенствованию процесса проведения событий. Администрация ДГО должна теснее взаимодействовать с публикой, выявлять причины недовольства и предлагать конструктивные решения для улучшения ситуации. По оценкам автора, работа над повышением качества онлайн мероприятий должна стать одним из приоритетов администрации в ближайшее время.

На рис. 11 показаны ответы на вопрос «Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом».

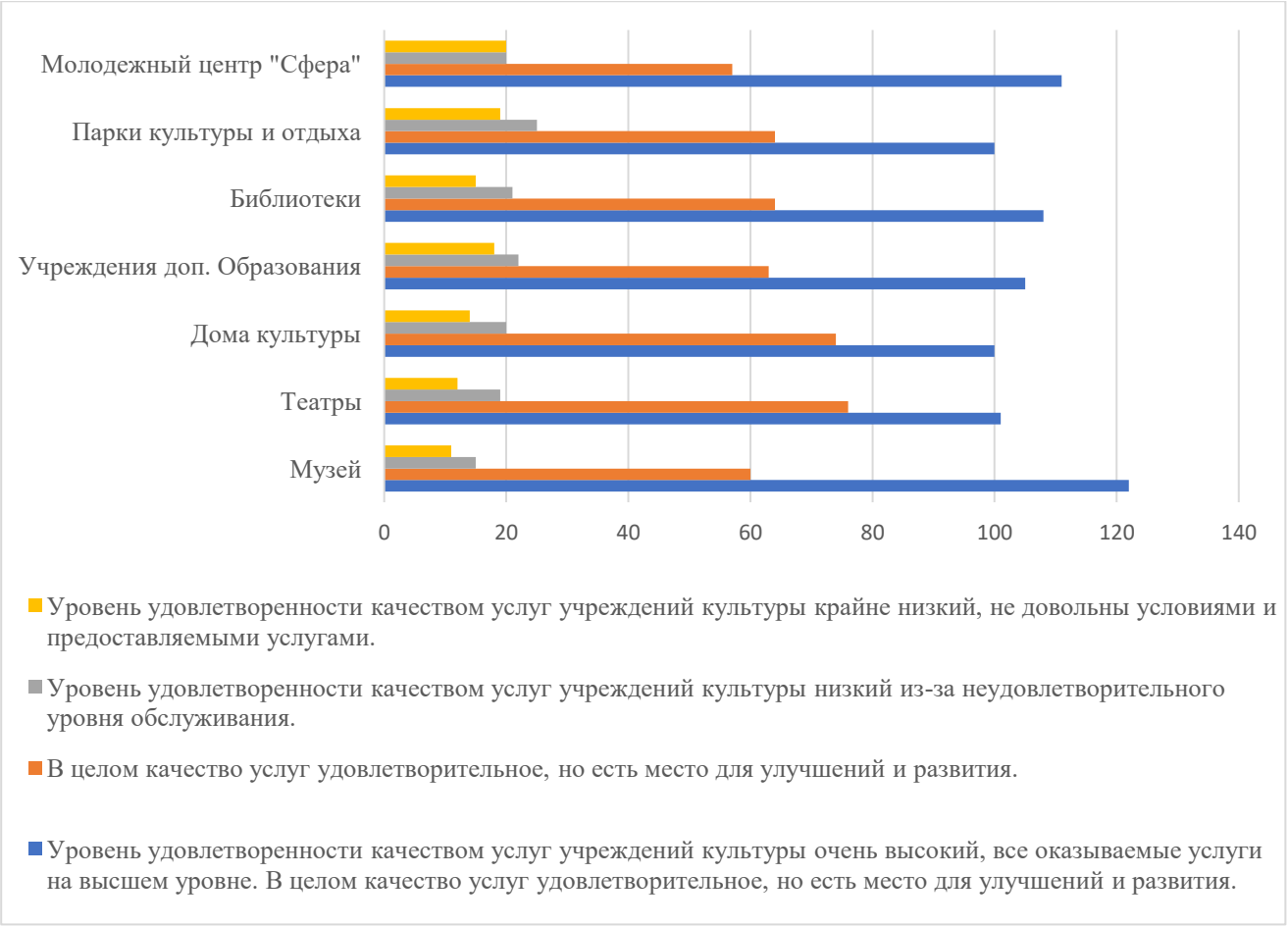


Рис. 11 – Ответы респондентов на вопрос: «Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом?»

Как видно на рисунке 11, главное, что отметили респонденты – уровень удовлетворенности качеством услуг учреждений культуры очень высокий, все оказываемые услуги на высшем уровне – по всем учреждениям культуры.

На рис. 12 показаны ответы на вопрос «Оцените территориальную доступность учреждений, в том числе удобство его расположения для посетителей, отдаленность от Вашего места проживания».

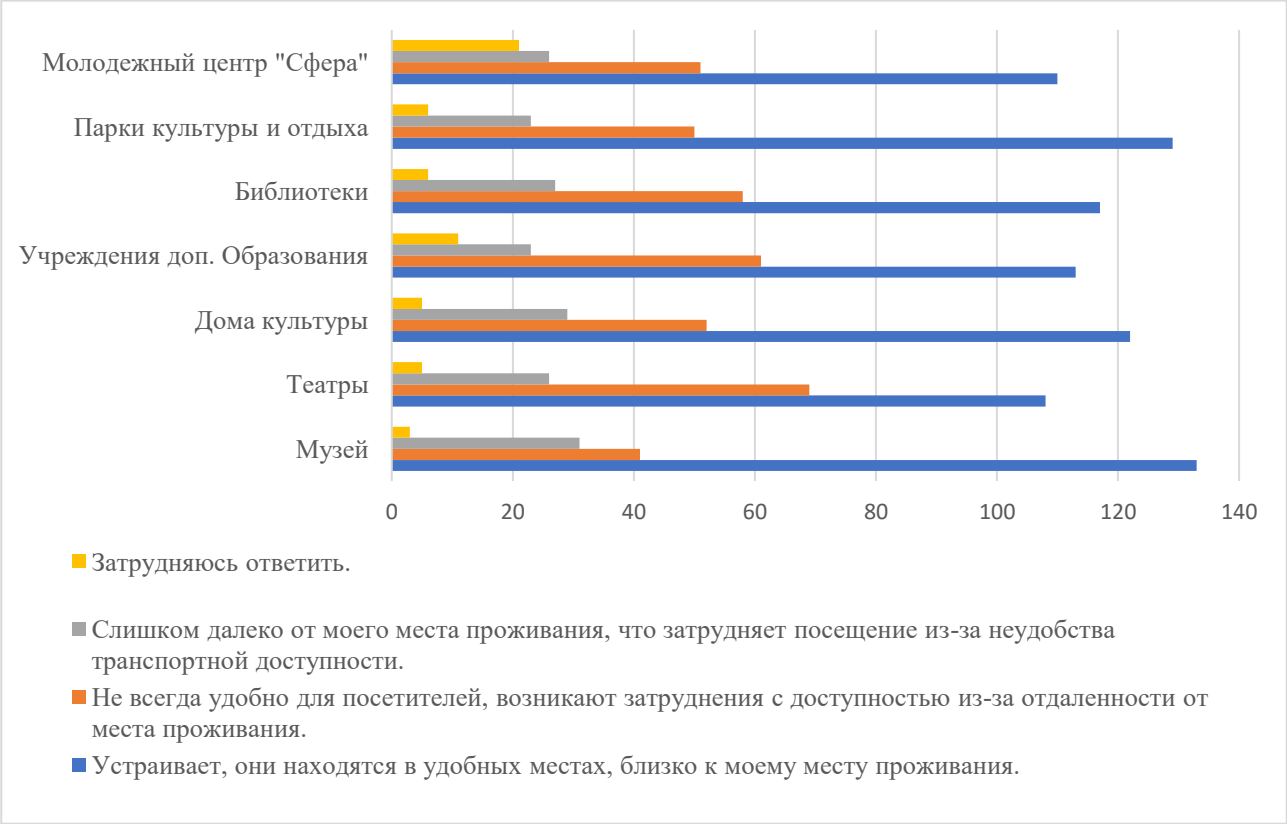


Рис. 12 – Ответы респондентов на вопрос: «Оцените территориальную доступность учреждений, в том числе удобство его расположения для посетителей, отдаленность от Вашего места проживания?»

Данные, представленные на рисунке 12, говорят о том, что для респондентов является основным параметром удовлетворенности местоположение культурных учреждений. Они отмечают, что они удобно расположены и находятся недалеко от их мест проживания, это важно для удобства посещения. Этот фактор играет ключевую роль в их оценке культурной жизни и доступности культурных мероприятий.

Из этого можно сделать вывод, что географическое расположение культурных объектов имеет высокое значение для жителей и влияет на их степень удовлетворенности предлагаемыми услугами. Для поддержания и улучшения этого аспекта, необходимо обращать внимание на развитие и оптимизацию инфраструктуры вокруг культурных учреждений, создавать удобные условия доступа к ним и расширять сеть культурных центров.

На рис. 13 показаны ответы на вопрос «Оцените доступность учреждений для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, включая наличие пандусов». Это главная проблема, на которую указало абсолютное большинство респондентов.

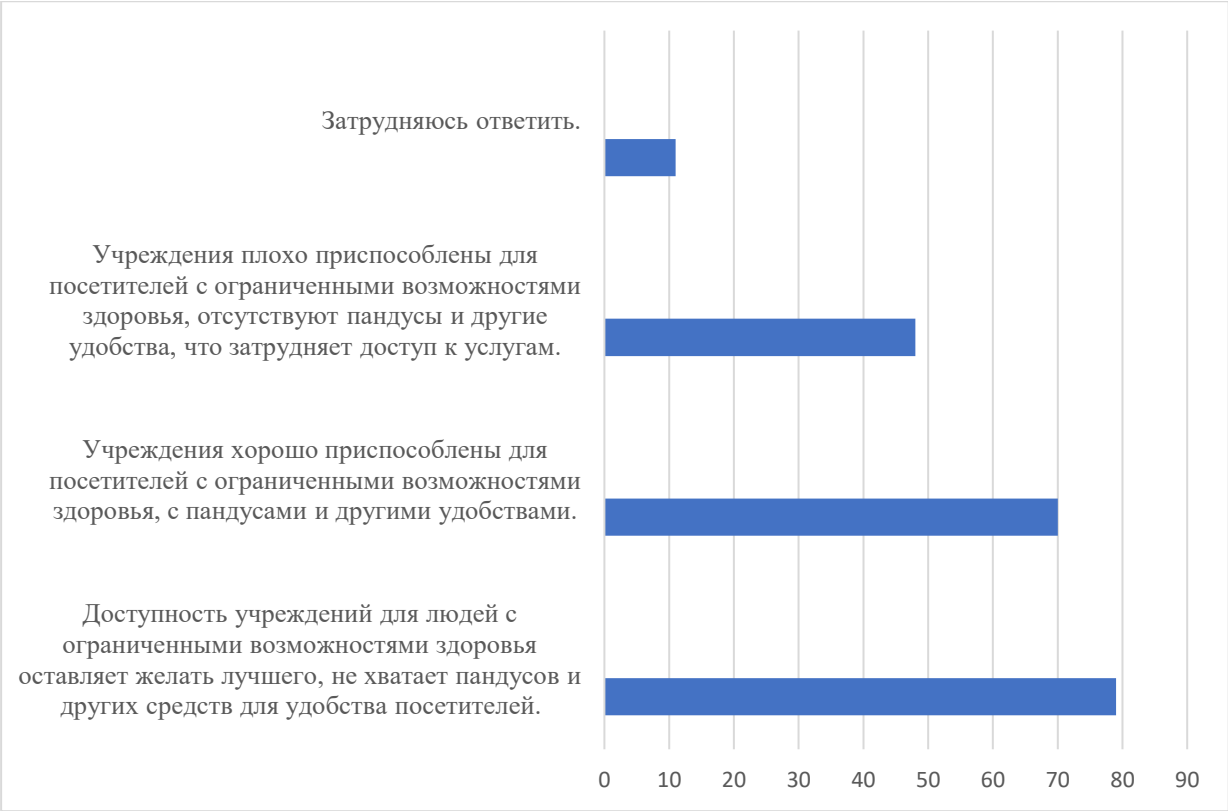


Рис. 13 – Ответы респондентов на вопрос: «Оцените доступность учреждений для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, включая наличие пандусов?»

Большинство респондентов (37,5 %) считают, что доступность учреждений для людей с ограниченными возможностями здоровья оставляет желать лучшего, не хватает пандусов и других средств для удобства посетителей. 23 % респондентов считают, что учреждения плохо приспособлены для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, отсутствуют пандусы и другие удобства, что затрудняет доступ к услугам. 34 % респондентов считают, что учреждения хорошо приспособлены для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, с пандусами и другими удобствами. С учетом этой информации, Администрация ДГО должна предпринять меры для улучшения доступности учреждений и сделать их более приспособленными для людей с ограниченными возможностями здоровья. Это включает в себя установку пандусов, создание специальных удобств и условий, обучение персонала работе с данными посетителями. Работа в этом обеспечит равный доступ ко всем своим услугам для всех категорий посетителей.

Исходя из результатов изучения общественного мнения о деятельности отдела культуры Администрации ДГО, можно отметить, что большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Однако, с учетом предложенных рекомендаций, можно улучшить работу отдела культуры и удовлетворенность посетителей. Для этого автор разработал предложения по решению выявленных проблем (см. таблицу 1).

Таблица 1

Авторские предложения по решению выявленных проблем

№	Какая проблема решается	Наименование меры (мероприятия)	Исполнитель	Необходимые ресурсы	Планируемый результат
1.	Повышение качества проводимых онлайн	1. Обновление и улучшение технического обеспечения для	1. Отдел информацион-ных технологий, специалисты по	Из областного бюджета: 1.1950000 тыс. руб.	1. Повышение качества звука и изображения на онлайн мероприятиях, улучшение

	мероприятий в сети интернет:	проведения онлайн мероприятий с высоким качеством звука и изображения. 2. Развитие интерактивных форматов мероприятий для активного взаимодействия с участниками. 3. Расширение платформ для проведения онлайн мероприятий, учитывая предпочтения аудитории.	технической поддержке, бухгалтерия для утверждения бюджета. 2. Отдел маркетинга, специалисты по организации мероприятий. 3. Отдел информацион-ных технологий, департамент цифровой трансформации, специалисты по анализу данных.	2.250000 тыс. руб. 3.1500000 тыс.руб.	пользовательского опыта, повышение эффективности проведения мероприятий. 2. Увеличение вовлеченности аудитории, улучшение взаимодействия с участниками, повышение интереса к проводимым мероприятиям. 3. Увеличение аудитории мероприятий, удовлетворение потребностей аудитории, улучшение доступности мероприятий.
2.	Повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями:	1. Оснащение культурных учреждений специальным оборудованием для людей с инвалидностью. 2. Организация специальных программ и мероприятий, адаптированных для людей с различными ограничениями. 3. Проведение обучающих семинаров и тренингов для сотрудников о взаимодействии с аудиторией с ограниченными возможностями.	1. Министерство культуры. 2. Отдел культуры 3. Министерство труда и социальной защиты.	Из местного бюджета: 700000тыс. руб. Из регионального бюджета: 1000500 тыс. руб.	1. Обеспечение доступности культурных мероприятий и учреждений для людей с инвалидностью, создание равных возможностей для получения культурного опыта. 2. Повышение доступности культурных и развлекательных мероприятий для людей с ограниченными возможностями, создание благоприятной среды. 3. Повышение профессионализма сотрудников в области взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями, улучшение качества обслуживания и поддержки данных категорий граждан.
3.	Улучшение деятельности творческих клубных формирований, кружков по интересам:	1. Активное привлечение качественных культурных преподавателей и организаторов для работы с клубами. 2. Разнообразие программ, учитывающих различные интересы аудитории.	Министерство культуры или образования	Из местного бюджета: 1000000 тыс. руб.	1. Повышение качества и разнообразия культурной деятельности в клубах, улучшение программ обучения и развлечений. 2. Увеличение показателя удовлетворенности аудитории разнообразием развлекательных и культурных мероприятий, привлечение новых аудиторий к клубной деятельности.

Реализация данных предложений, по мнению автора, позволит отделу культуры Администрации ДГО повысить качество предоставляемых услуг, улучшить взаимодействие с различными категориями посетителей и укрепить свою репутацию среди общественности.

Литература

1. Холиков И. В. Международно-правовые механизмы защиты культурных ценностей в Российской Федерации и странах Балтии (историко-правовой аспект) / И. В. Холиков, А. Н. Гринченко // Право в Вооруженных Силах – Военно-правовое обозрение. – 2022. – № 11 (304). – С. 109-116.

2. Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» [Электр. ресурс] // Собрание законодательства РФ. – 22.08.2004. – Ст. 21. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37318/ (дата обращения: 13.04.2024).

3. Социологический опрос (анкетирование) на тему: «Социологическое исследование функционирования отдела культуры Дмитровского городского округа Московской области» [Электр. ресурс] // Google Формы. URL: https://docs.google.com/forms/d/1UVHHJAh L1gxXVPvuuuULDNYSPBqrz6nK8KAZ0K2yEvQ/edit?pli=1 (дата обращения: 23.04.2024).

4. Положение, утвержденное Советом депутатов Дмитровского городского округа Московской области «Об Управлении культуры, туризма и работы с молодежью Администрации Дмитровского городского округа Московской области» от 13.12.2018 № 658/69 [Электр. ресурс]. URL: https://kulturadmitrov.ru/index.php/upravlenie-po-razvitiyu-kultury-i-turizma/ob-upravlenii. (дата обращения 13.04.2024).