



Социологические науки

УДК 379.8

Л.Н. Кондратьева

Н.Н. Степаненко

Кондратьева Людмила Николаевна, кандидат культурологии, доцент кафедры социально-культурной деятельности Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: milacon@mail.ru

Степаненко Наталья Николаевна, магистрант 1 курса факультета социально-культурной деятельности и туризма Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, д. 33), e-mail: natasha1378@mail.ru

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Статья посвящена основным аспектам рассмотрения мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг в социально-культурной сфере как инструмента принятия управленческих решений: проведение комплексных, многовекторных, многоцелевых исследований как источников получения информации в отношении деятельности различных типов учреждений культуры.

Ключевые слова: мониторинг, удовлетворенность качеством услуг, социально-культурная сфера, учреждения культуры, управленческие решения.

L.N. Kondratyeva

N.N. Stepanenko

Kondratyeva Lyudmila Nikolaevna, candidate of cultural studies, associate professor of department of social and cultural activities of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: milacon@mail.ru

Natalia Stepanenko, 1st year master's student of the faculty of Social and cultural activities and tourism of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: natasha1378@mail.ru

MONITORING OF THE POPULATION'S SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICES IN THE SOCIAL AND CULTURAL SPHERE AS A TOOL FOR MAKING MANAGEMENT DECISIONS

The article is devoted to the main aspects of monitoring the population's satisfaction with the quality of services in the socio-cultural sphere as a tool for making management decisions: conducting complex multi-vector, multi-purpose studies as sources of information about the activities of various types of cultural institutions.

Key words: monitoring, satisfaction with the quality of services, social and cultural sphere, cultural institutions, management decisions.

Мониторинг удовлетворенности населения качеством услуг в социально-культурной сфере – актуальная, имеющая широкие перспективы для дальнейшего изучения тематика, которая является следствием постоянной необходимости принятия управленческих решений и ответственности специалистов в целях стандартизации социокультурного обслуживания, определения критериев оценки деятельности учреждений

культуры для принятия действенных мер по удовлетворению досуговых потребностей населения в соответствии с определенными стандартами.

В современных условиях развития общества решение проблемы повышения качества услуг в социально-культурной сфере как основополагающей задачи принятия управленческих решений невозможно без организации мониторинга, без активного включения социологических методов изучения как широкого, так и специализированного общественного мнения.

«Под степенью удовлетворенности понимается степень соответствия оценки деятельности организаций культуры потребительским ожиданиям» [3].

Управленческое решение – важный элемент деятельности в социально-культурной сфере. Повышению качества услуг как основополагающей задаче принятия управленческих решений посвящены исследования И. Ансоффа, Ю.Е. Булыгина, В.Р. Веснина, О.С. Виханского, Н.Е. Дмитриева, А.Ю. Егорова, А.Б. Жулин, В.М. Медведева, В. Мишина, А.И. Наумова, В.В. Глущенко, Л.Ф. Никулина, Е.Ю. Яковлева и др.

Для принятия управленческих эффективных решений необходимо располагать объективной социологической информацией в отношении различных типов учреждений культуры: перечнем (набором) предлагаемых услуг; качеством предоставляемых услуг; количеством предоставляемых услуг, а также анализом предложений посетителей по улучшению содержания и качества работы данных учреждений.

При этом источниками получения подобной информации могут быть: опрос посетителей учреждений культуры, в том числе методом анкетирования; экспертный опрос; анализ статистических данных с учетом социально-демографических характеристик конкретного населению пункта; анализ публикаций и выступлений в средствах массовой информации; творческий отчет учреждения культуры перед населением; сход граждан.

Конечной целью мониторинга является подготовка перспективных и текущих плановых документов, позволяющих объективно обосновать перед учредителем реальные финансовые, материально-технические потребности каждого отдельного учреждения культуры для усиления социальной эффективности своей деятельности и др.

Следует отметить, что проводимые социологические исследования в силу специфики своей выборки и применяемых методов не всегда могут дать возможность выработать эффективные управленческие решения для конкретного региона или одного из его населенных пунктов по удовлетворению социокультурных потребностей.

Замер степени удовлетворенности населения работой учреждений культуры при анкетном опросе позволяет выявить удовлетворенность посетителей учреждений культуры, как в целом их работой, так и конкретными мероприятиями, а также позволит учесть предложения посетителей и скорректировать на их основе деятельность (набор услуг, их качество) учреждений культуры с учетом мнения посетителей мероприятий, выявит востребованность конкретных услуг в учреждениях, их конкурентоспособность.

Экспертный опрос предусматривает изучение мнения наиболее компетентных специалистов учреждений культуры и представителей различных категорий населения.

Анализ статистических данных по материалам государственной статистики проводится лицами, ответственными за этот участок работы.

Творческий отчет учреждения культуры – это показатель работы за весь год, который демонстрирует оказанное воздействие на формирование благоприятных условий для наиболее полного удовлетворения духовных и эстетических запросов населения, культурного досуга и отдыха, укрепления здоровья жителей, развития их социальной и творческой активности, создание психологически и экологически комфортного пространства с целью эффективности принятия управленческих решений.

Отчет перед населением – публичный документ, в котором отражены лучшие образцы социально-культурной деятельности для оценки соответствия функционирования учреждения культуры и удовлетворенности потребностей населения.

Анализ публикаций и выступлений в средствах массовой информации, материалов по итогам обсуждения предложений, замечаний и схода граждан в виде справок хранятся в управлении (отделе) культуры муниципального образования.

В заключение нужно сказать, что проведение комплексных, многовекторных, многоцелевых исследований с использованием традиционных опросных методов – работа сложная и затратная. Но есть и очевидные проблемы, лежащие на поверхности, не требующие социологического изучения для их решения. Чаще всего в социологической практике они обозначаются как «учрежденческие»: материальная база, кадры, финансирование и т.п.

Список используемой литературы:

1. Независимая оценка качества услуг в социальной сфере: результаты экспертного мониторинга внедрения в 2014–2016 гг.: аналит. докл. Ч. 1 / Н.Е. Дмитриева, А.Б. Жулин; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2017. – 75 с.

2. Яковлева Е.Ю. Маркетинговое исследование удовлетворенности населения качеством услуг организаций культуры / Е.Ю. Яковлева // Актуальные вопросы экономических наук. 2009. № 5-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/marketingovoe-issledovanie-udovletvorennosti-naseleniya-kachestvom-uslug-organizatsiy-kultury>