

**Анализ**  
**проведения независимой оценки**  
**качества и достаточности предоставления**  
**бюджетных услуг**  
**ГБУК «СМОЛЕНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ**  
**ТЕАТР КУКОЛ имени Д.Н. СВЕТИЛЬНИКОВА»**  
**за 2017 г.**

Мониторинг качества государственной услуги учреждений культуры – это многоаспектная проблема, прежде всего, предполагающая выделение критериев и системы показателей качества. Одним из оснований классификации показателей качества услуги является соотношение «объективного-субъективного».

К объективным показателям качества традиционно относятся такие статистические характеристики как «средняя заполняемость зрительного зала», «темп роста количества зрителей на спектаклях в сравнении с предыдущим годом», «темп роста количества спектаклей, показанных на гастролях в сравнении с предыдущим годом», «количество положительных отзывов зрителей, профессиональной театральной критики и СМИ о проведенных мероприятиях» и т.д.

К субъективным показателям качества услуги относят систему характеристик, раскрывающих понятие «отношение зрительской аудитории к получаемой услуге». В силу того, что структура социокультурной услуги сложна, целесообразно измерять отношение целевой аудитории к разным ее аспектам (элементам).

Эти аспекты в нашем исследовании отражены в системе задач, конкретизирующих общие цели исследования.

#### **Основная цель социологического опроса**

- получение информации о качестве и достаточности предоставления бюджетных услуг;
- изучение мнения об эффективности предоставляемых услуг, доступности цен на оказываемые услуги, о совершенствовании их дальнейшего развития; об уровне и перспективах развития театрального обслуживания.

Для достижения цели были поставлены следующие **задачи**:

- проанализировать степень удовлетворенности зрителей организацией работы театра, качеством театрального обслуживания.
- получить сведения прогностического характера по совершенствованию театрального обслуживания населения.

Основным методом социологического опроса было выбрано анкетирование.

Объектом исследования являются потребители государственных услуг ГБУК «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова»

Объем выборки – 125 анкет в квартал. (Согласно Приложению к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 27 марта 2017 г. №261 для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организаций культуры для средних организаций культуры (к которым, согласно показателям, относится Смоленский театр

кукол) определено количество собираемых анкет в количестве не менее 500 в год.)

Инструментарий исследования – анкета, состоявшая из 26 вопросов, построенных как закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов. Вопросы анкеты сформулированы таким образом, чтобы можно было дать оценку работы театра по таким категориям как: Доступность и актуальность информации, Комфортность условий пребывания в организации культуры, Удобство графика работы, Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями, Общая удовлетворенность качеством услуг, Удовлетворенность материально-техническим обеспечением, Доступность услуг для инвалидов и другие.

Всего в течение 2017 года было обработано 504 анкеты.

Анкеты заполнялись непосредственно во время посещения театра. Бланки анкет выкладывались в кассовом зале, каждый желающий мог заполнить анкету и оставить у ответственного сотрудника (кассира). Кроме того, при проведении целевых спектаклей, анкеты раздавались пришедшим группам зрителей (сопровождающие педагоги, школьники, студенты, воспитанники детских социально-реабилитационных центров). Таким образом, при проведении опроса была охвачена максимально широкая часть зрителей, включающая все социальные группы.

Портрет респондентов сложился следующий: в большинстве своем это работающее население и служащие (38%) (учащиеся и студенты 21%, пенсионеры 18%, инвалиды 5%, остальные группы в сумме (рабочий, безработный, другое) – 18%). По гендерному признаку распределение таково: женщин – 76%, мужчин – 24%. Большая часть опрошенных посещают театр повторно, либо неоднократно (32% и 57% соответственно).

Ответы респондентов на вопросы анкет распределились таким образом, что большая часть критериев работы театра получила достаточно высокий балл:

Доступность и актуальность информации 9,4

Комфортность условий пребывания в театре 9,5

Наличие дополнительных услуг и доступность их получения 9,2

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми театром 9,2

Удобство графика работы театра 9,3

Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья 9,3

Соблюдение режима работы театра 9,4

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг 9,4

Доброжелательность и вежливость персонала театра 9,4

Компетентность персонала театра 9,4

Общая удовлетворенность качеством оказания услуг театром 9,6

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением театра 9,5

Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности театра, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет" 9,2

Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов 9,3

Доступность услуг для инвалидов 9,2

Высокая оценка качества предоставляемых театром услуг обусловлена

такими факторами, как наличие нового оснащенного высокотехнологическим оборудованием здания; репертуар, отвечающий требованиям и интересам современного зрителя; высокий профессиональный уровень работников театра, плановая работа по созданию в театре доступной среды для лиц с ограниченными возможностями, а также постоянное внимание руководства к пожеланиям посетителей.

Помимо зрителей, принявших участие в анкетировании, оценку работе театра дали эксперты Общественного совета.

Эксперты (Гращенко В.С., Ельчанинова Л.А., Самарина В.Е., Елисеева С.Б.) посетили премьерный спектакль «Семья вурдалаков», поставленный к 200-летию А.Толстого главным режиссером театра П. Акининым. Для представления на суд специалистов была выбрана именно эта постановка, т.к. она является наиболее сложной с точки зрения работы актеров, сценографии, музыкального и светового сопровождения. Спектакль адресован взрослой аудитории (16+), что позволило продемонстрировать театральной общественности то, насколько широк репертуарный диапазон Смоленского театра кукол.

Был отмечен профессионализм и виртуозная техника кукловождения артистов, высокий уровень художника-постановщика и художника-мультипликатора, работавших над спектаклем. В целом спектакль «Семья вурдалаков» получил положительные отзывы и оценен экспертами «на отлично».

Подводя общий итог независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГБУК «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова», можно отметить следующее:

У смоленского зрителя сложился положительный образ театра кукол, для большинства театр играет важную роль в области художественно-эстетического воспитания и развития личности, формирования уважительного отношения к духовным и семейным ценностям, зритель показывает регулярное посещение спектаклей и знание репертуара. Качественное оказание услуг, предоставляемых театром, подтверждается и тем, что 91% респондентов на вопрос «Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?» ответили «да».

Однако театр не останавливается на достигнутом уровне и ведет работу по улучшению качества обслуживания. С этой целью запущен проект «Baby-театр», адресованный зрителям от 0 до 3 лет, раньше эта часть аудитории была не охвачена. Для большей доступности театра людям с ограниченными возможностями, на 2018 г. запланировано приобретение ступенькохода, что позволит беспрепятственно пониматься в большой зрительный зал, расположенный на 3 этаже здания. С целью обогащения репертуара идет подготовка новых постановок. Запланировано расширение гастрольной деятельности, что позволит смоленскому зрителю увидеть спектакли театров из других городов, также увеличив разнообразие репертуара.

Директор театра



В.Б. Лаппа