

Приложение №1
к приказу Департамента культуры
Тюменской области
от «___» ____ 2016г. №____

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг культуры
учреждениями культуры Тюменской области
Музеи**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Тюменской области были обследованы три учреждения культуры-музея, в которых было опрошено 158 респондентов (Таблица 1).

Таблица 1. Распределение выборочной совокупности

Учреждение	Количество респондентов
Ишимский историко-художественный музей	51
Заводоуковский краеведческий музей	56
Краеведческий музей Уватского МР «Легенды седого Иртыша»	51

Рассмотрим социально-демографический портрет потребителей услуг культуры предоставляемых данными музеями.

Если говорить о распределении по полу, то 41 респондент (25,9%) являются мужчинами и 117 женщинами (74,1%).

Таблица 2. Распределение респондентов по полу

Пол	Частота	%
Мужской	41	25,9%
Женский	117	74,1%
Итого	158	100%

Если говорить о распределении респондентов по возрасту, то в возрастном интервале до 18 лет – 20,9% респондентов, от 19 до 22 лет – 5,7%; от 23 до 30 лет – 15,2%; от 31 до 40 лет – 15,2%; от 41 до 50 лет – 17,1%; от 51 до 60 лет – 15,8%; и 61 и старше – 10,1% (Таблица 3).

Таблица 3. Распределение респондентов по возрасту

Возраст	Частота	%
До 18	33	20,9%
19-22	9	5,7%
23-30	24	15,2%
31-40	24	15,2%
41-50	27	17,1%
51-60	25	15,8%
61 и старше	16	10,1%
Итого	158	100%

Следующий вопрос социально-демографического блока касался уровня образования респондентов. Распределение ответов представлено в Таблице 4.

Таблица 4. Распределение респондентов по уровню образования

Уровень образования	Частота	%
Начальное общее	28	17,7%
Основное общее	4	2,5%
Среднее общее	7	4,4%
Начальное профессиональное	6	3,8%
Среднее профессиональное	33	20,9%
Высшее профессиональное	75	47,5%
Не ответили	5	3,2%
Итого	158	100%

Далее, перейдем к рассмотрению результатов основной части исследования. Первый вопрос, заданный респондентам, касался их информированности о выставках и экспозициях данного музея. Ответы распределились следующим образом: полностью информированы 43,7% респондентов, скорее информированы еще 38,6%. Скорее не информированы о предстоящих выставках и экспозициях 5,7% респондентов, а абсолютно не информированы 1,9%. Также 10,1% респондентов затруднились ответить на данный вопрос (Таблица 5).

Таблица 5. «Оцените степень своей информированности о предстоящих выставках и экспозициях данного музея?»

Варианты ответа	Частота	%
Полностью информирован	69	43,7%
Скорее информирован	61	38,6%
Затрудняюсь ответить	16	10,1%
Скорее не информирован	9	5,7%
Абсолютно не информирован	3	1,9%
Итого	158	100%



Рисунок 1. «Оцените степень своей информированности о предстоящих выставках и экспозициях данного музея?»

Рассмотрим информированность респондентов о предстоящих выставках и экспозициях в зависимости от учреждения (Таблица 6). Менее всего информированы респонденты из Заводоуковского краеведческого

музея (10,8% в совокупности), а более всего информированы респонденты из Ишимского историко-художественного музея (88,2% в совокупности).

Таблица 6. «Оцените степень своей информированности о предстоящих выставках и экспозициях данного музея?» в разрезе учреждений

Возраст	Ишимский музей	Заводоуковский музей	Уватский музей
Полностью информирован	29 (56,9%)	23 (41,1%)	17 (33,3%)
Скорее информирован	16 (31,3%)	23 (41,1%)	22 (43,1%)
Затрудняюсь ответить	3 (5,9%)	4 (7%)	9 (17,7%)
Скорее не информирован	3 (5,9%)	3 (5,4%)	3 (5,9%)
Абсолютно не информирован	–	3 (5,4%)	–
Итого	51 (100%)	56 (100%)	51 (100%)

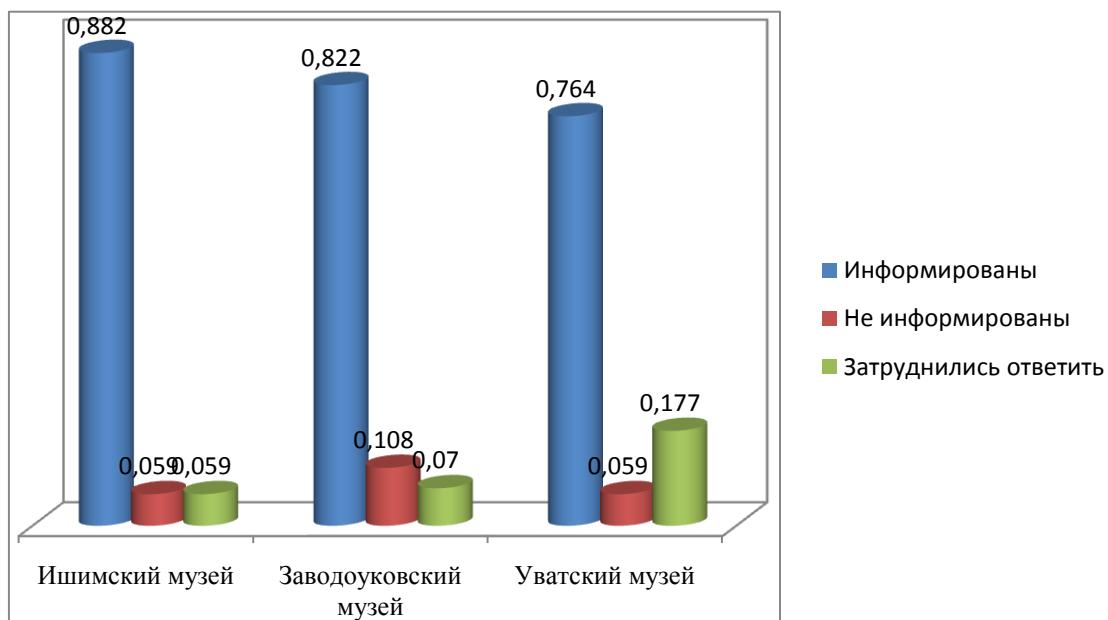


Рисунок 2. «Оцените степень своей информированности о предстоящих выставках и экспозициях данного музея?» в разрезе учреждений

Следующий вопрос касался основных каналов, через которые респонденты получают информацию о музеях и проводимых выставках, экспозициях. Наиболее популярными каналами среди респондентов являются интернет – 95 респондентов (60,1%), получают данную информацию от

друзей и родственников 65 респондентов (41,1%), а также наружная реклама – 59 респондентов (37,3%) (Таблица 7).

Таблица 7. Основные каналы, через которые респонденты получают информацию о предстоящих выставках и экспозициях в музеях

Каналы	Частота	%
Интернет	95	60,1%
От друзей, родственников и т.д.	65	41,1%
Наружная реклама	59	37,3%
Пресса	43	27,2%
ТВ	39	24,7%
Радио	27	17,1%
Буклеты/брошюры	27	17,1%

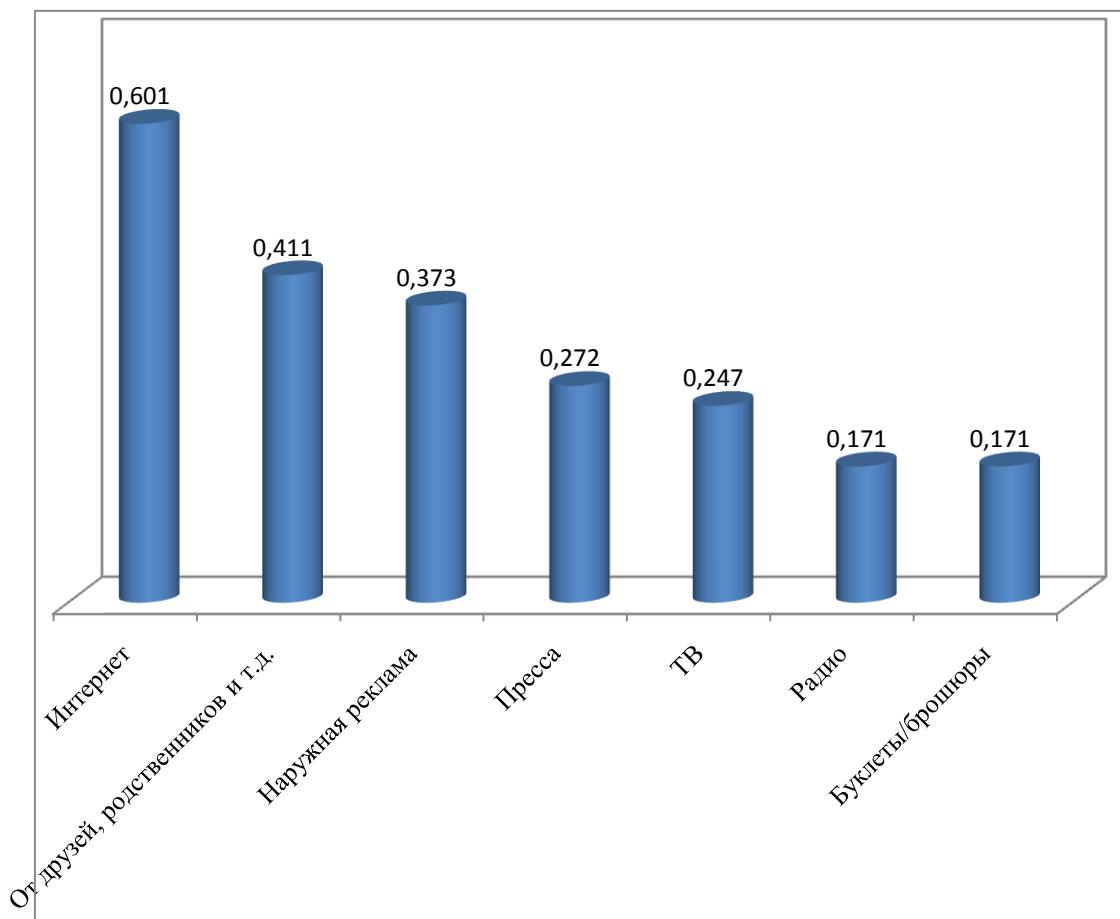


Рисунок 3. Основные каналы, через которые респонденты получают информацию о предстоящих выставках и экспозициях в музеях

Рассмотрим популярность основных трех каналов получения информации в разрезе учреждений (Таблица 8). В Ишимском музее наиболее популярен Интернет и наружная реклама, в Заводоуковском и Уватском

музеях чаще узнают о выставках и экспозициях через интернет, а также от друзей, родственников и т.д.

Таблица 8. Основные каналы, через которые респонденты получают информацию о предстоящих выставках и экспозициях в музеях

Каналы	Ишимский музей	Заводоуковский музей	Уватский музей
Интернет	31	26	38
От друзей/родственников и т.д.	14	26	25
Наружная реклама	39	6	14

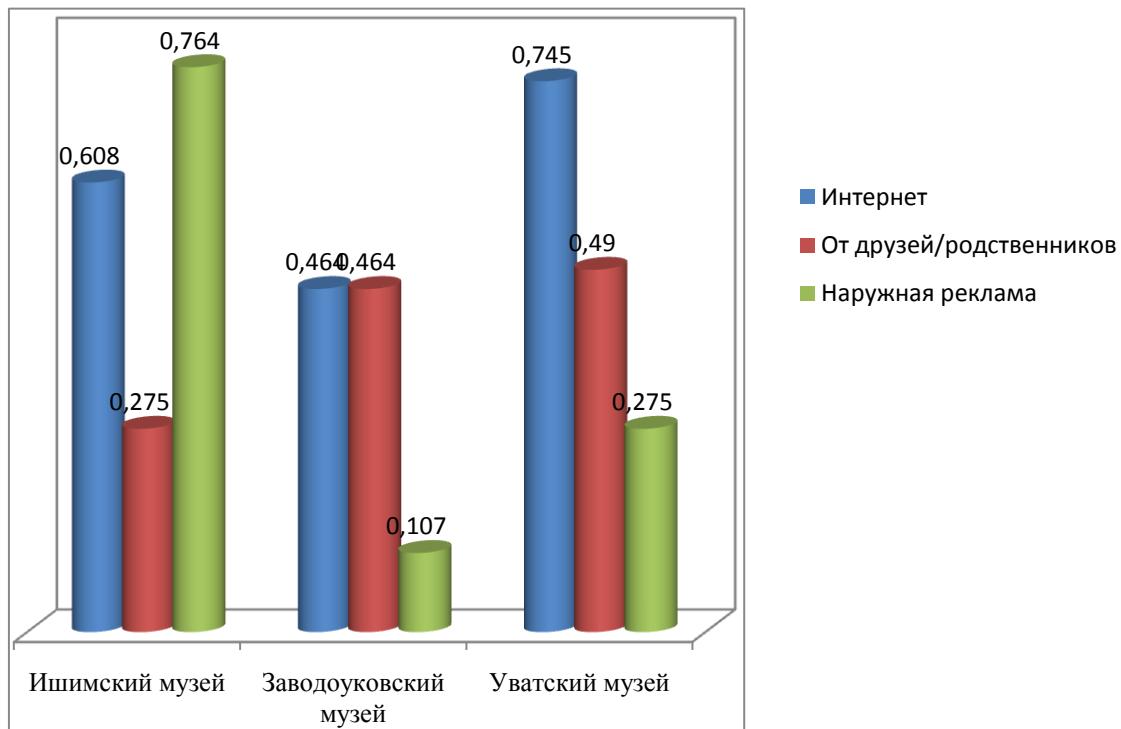


Рисунок 4. Основные каналы, через которые респонденты получают информацию о предстоящих выставках и экспозициях в музеях

Следующий вопрос касался виртуальных экскурсий, а именно их наличия и удовлетворенности респондентов качеством данных экскурсий. Только 21% респондентов отметили наличие виртуальных экскурсий в музее (Таблица 9).

Таблица 9. «Скажите, есть ли в музее виртуальные экскурсии?»

Варианты ответа	Частота	%
Да	33	21%
Нет	43	27,4%
Не знаю	82	51,6%
Итого	158	100%

Таблица 10. «Скажите, есть ли в музее виртуальные экскурсии?» в разрезе учреждений

Каналы	Ишимский музей	Заводоуковский музей	Уватский музей
Да	7	26	—
Нет	12	5	26
Не знаю	32	25	25

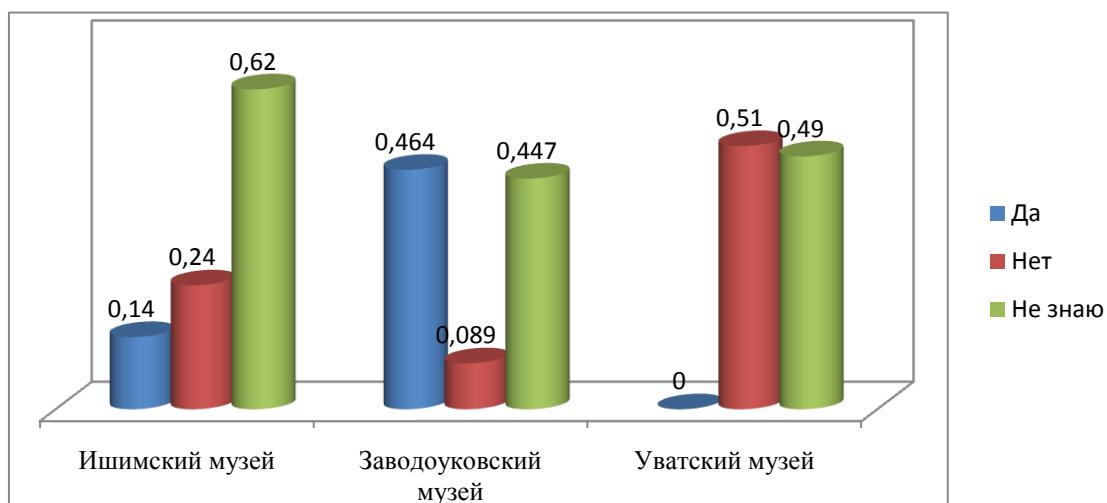


Рисунок 5. «Скажите, есть ли в музее виртуальные экскурсии?» в разрезе учреждений

Если говорить об удовлетворенности респондентов качеством виртуальных экскурсий, то никто из респондентов не отметил свою неудовлетворенность, 28 респондентов в той или иной степени удовлетворены данным параметром, остальные не смогли оценить данный параметр (Рисунок 6).

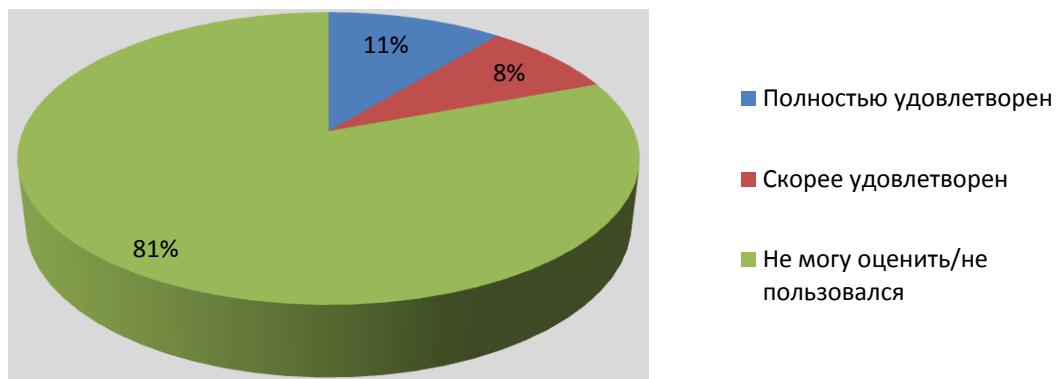


Рисунок 6. Удовлетворенность респондентов качеством виртуальных экскурсий

Следующий вопрос касался оценки комфортности пребывания в музее по ряду параметров. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 11.

Таблица 11. Оценка комфортности пребывания в музеях (в %)

Параметры	Оценка					
	1	2	3	4	5	Не смогли оценить
Места для сидения	3,2%	12%	15,2%	22,2%	43,7%	3,7%
Гардероб	7,6%	8,2%	17,1%	17,1%	45,6%	4,4%
Чистота помещений	1,3%	2,5%	4,4%	8,2%	81,6%	2%

Больше всего отрицательных оценок (1 и 2) получил такой параметр как гардероб – 15,8% в совокупности. Больше всего положительных оценок (4 и 5) получил такой параметр как чистота помещений – 83,6% в совокупности.

Рассмотрим оценку комфортности пребывания в музеях по каждому параметру в разрезе учреждений.

Первым рассмотрим такой параметр как места для сидения. Больше всего отрицательных оценок (1 и 2) отметили респонденты из Уватского музея (24,5%) и Ишимского музея (19,6%). Больше всего положительных

оценок (4 и 5) отметили респонденты из Заводоуковского музея (73,2%). Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 12 и на Рисунке 7.

Таблица 12. Оценка мест для сидения в музеях (в %)

Параметры	Оценка				
	1	2	3	4	5
Ишимский музей	—	19,6%	11,8%	17,6%	51%
Заводоуковский музей	1,8%	3,6%	21,4%	25%	48,2%
Уватский музей	8,9%	15,6%	13,3%	26,7%	35,6%

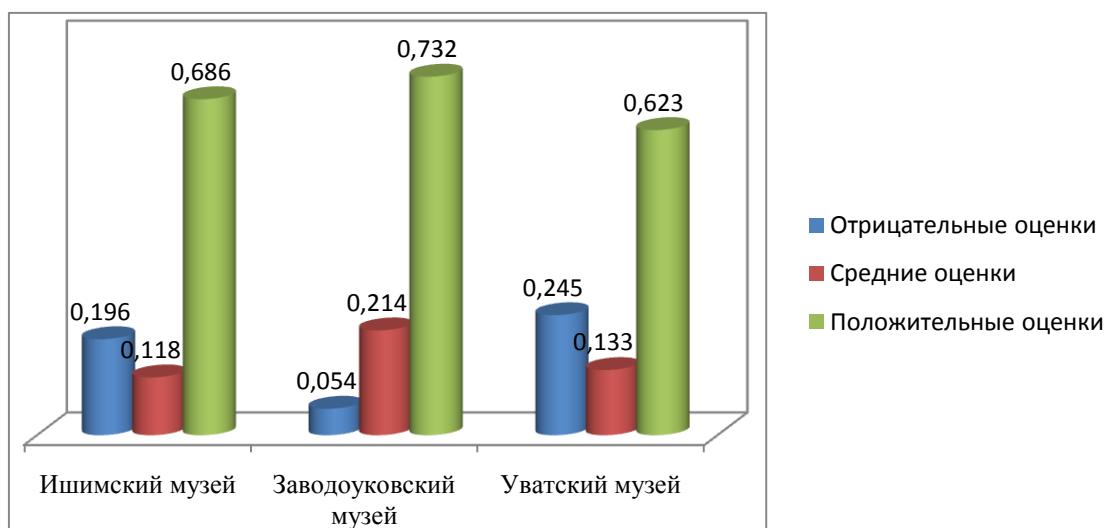


Рисунок 7. Оценка мест для сидения в музеях (в %)

Следующим оцениваемым параметром является гардероб. Данный параметр получил больше отрицательных оценок (1 и 2) у респондентов из Заводоуковского музея (30,9%), а больше всего положительных оценок (4 и 5) у респондентов из Ишимского музея (88%).

Таблица 13. Оценка гардероба в музеях (в %)

Параметры	Оценка				
	1	2	3	4	5
Ишимский музей	4%	4%	4%	12%	76%
Заводоуковский музей	18,2%	12,7%	27,3%	18,2%	23,6%
Уватский музей	—	8,7%	21,7%	23,9%	45,7%

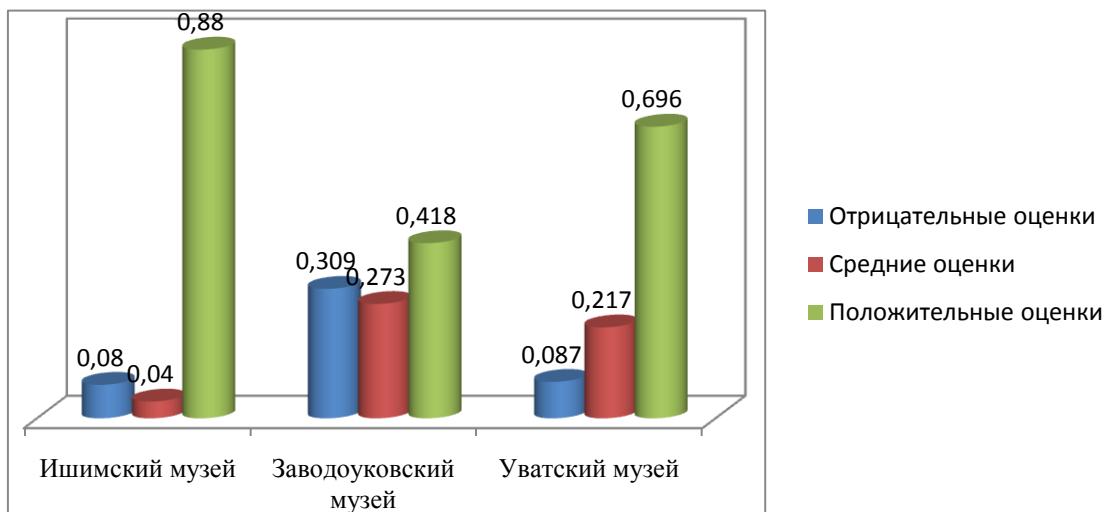


Рисунок 8. Оценка гардероба в музеях (в %)

Третьим и последним параметром комфорtnости пребывания в музеях является чистота помещений. Стоит отметить, что доля отрицательных оценок по данному параметру крайне мала. Больше всего отрицательных оценок (1 и 2) отметили респонденты из Уватского музея (4,2%), а больше всего положительных оценок (4 и 5) отметили респонденты из Ишимского музея (96,1%).

Таблица 14. Оценка гардероба в музеях (в %)

Параметры	Оценка				
	1	2	3	4	5
Ишимский музей	–	3,9%	–	2%	94,1%
Заводоуковский музей	1,8%	1,8%	5,4%	17,8%	73,2%
Уватский музей	2,1%	2,1%	8,3%	4,2%	83,3%

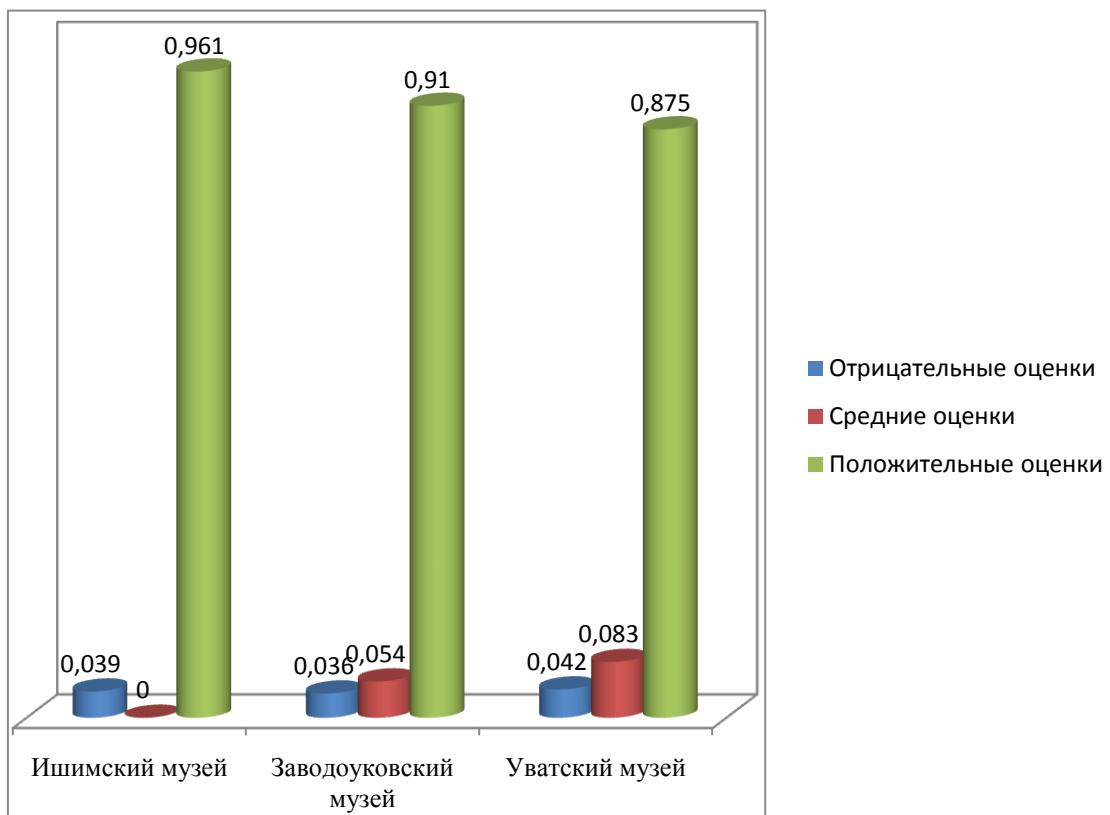


Рисунок 9. Оценка чистоты помещений в музеях (в %)

Следующий вопрос касался дополнительных услуг, которыми можно воспользоваться в музеях. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 15 и на Рисунке 10.

Таблица 15. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в музеях (в %)

Услуги	Да	Нет	Не знаю
Место общественного питания	1,9%	76,6%	21,5%
Интерактивные игры	25,9%	36,1%	38%
Театрализованные мероприятия	47,5%	13,3%	39,2%
Аудиогид	18,4%	38%	43,6%

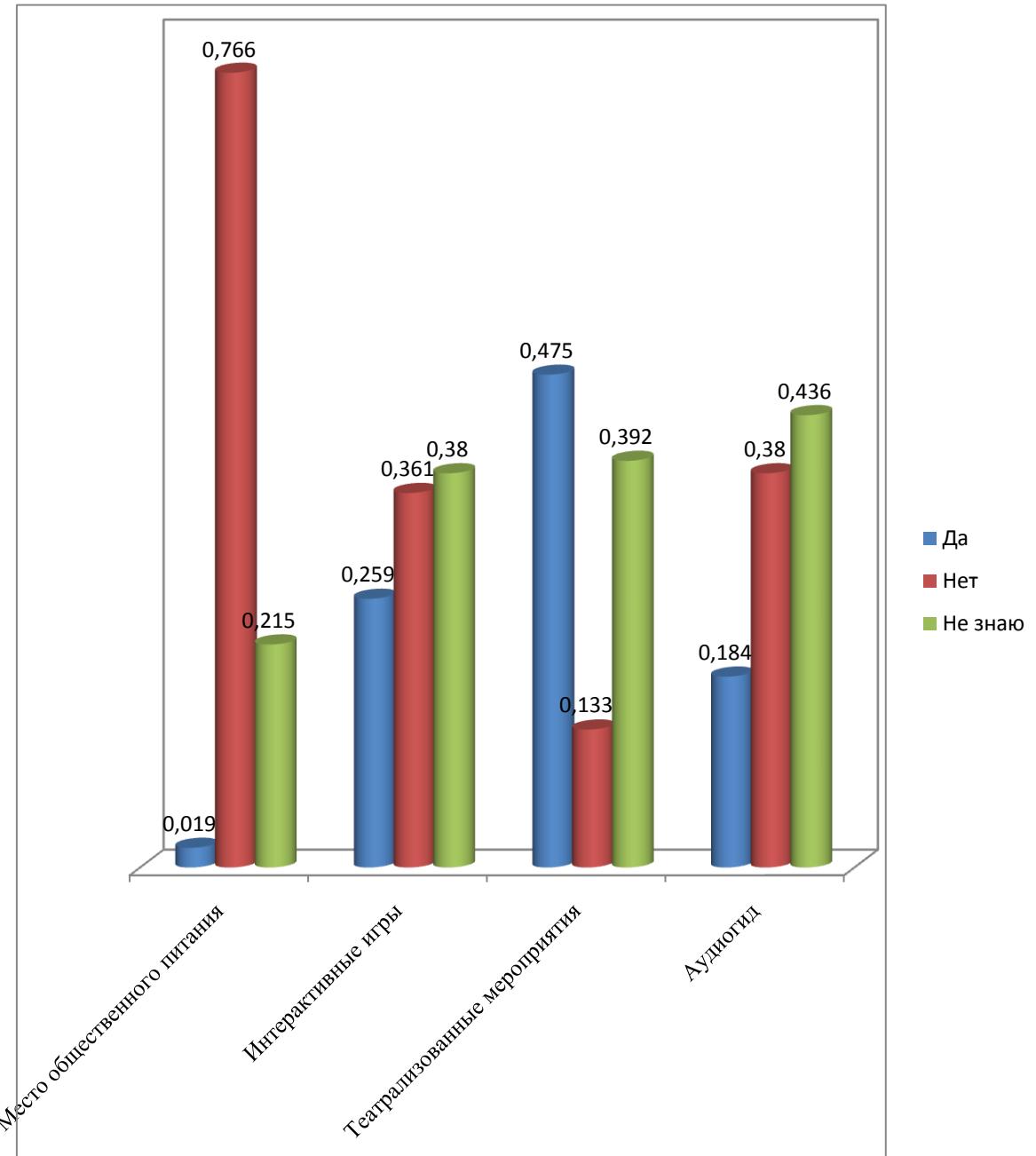


Рисунок 10. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в музеях (в %)

Рассмотрим наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в разрезе учреждений. В качестве подвыборки возьмем только положительные ответы из Таблицы 15.

Таблица 16. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в разрезе учреждений (в % от отметивших «Да»).

Дополнительные услуги	Уватский музей	Ишимский музей	Заводоуковский музей
Место	100%	—	—

общественного питания			
Интерактивные игры	2,4%	46,3%	51,2%
Театрализованные мероприятия	17,3%	44%	38,7%
Аудиогид	24,1%	27,6%	48,3%

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что воспользоваться услугой общественного питания можно только в Уватском музее. Возможность воспользоваться остальными услугами есть во всех учреждениях (Рисунок 11).

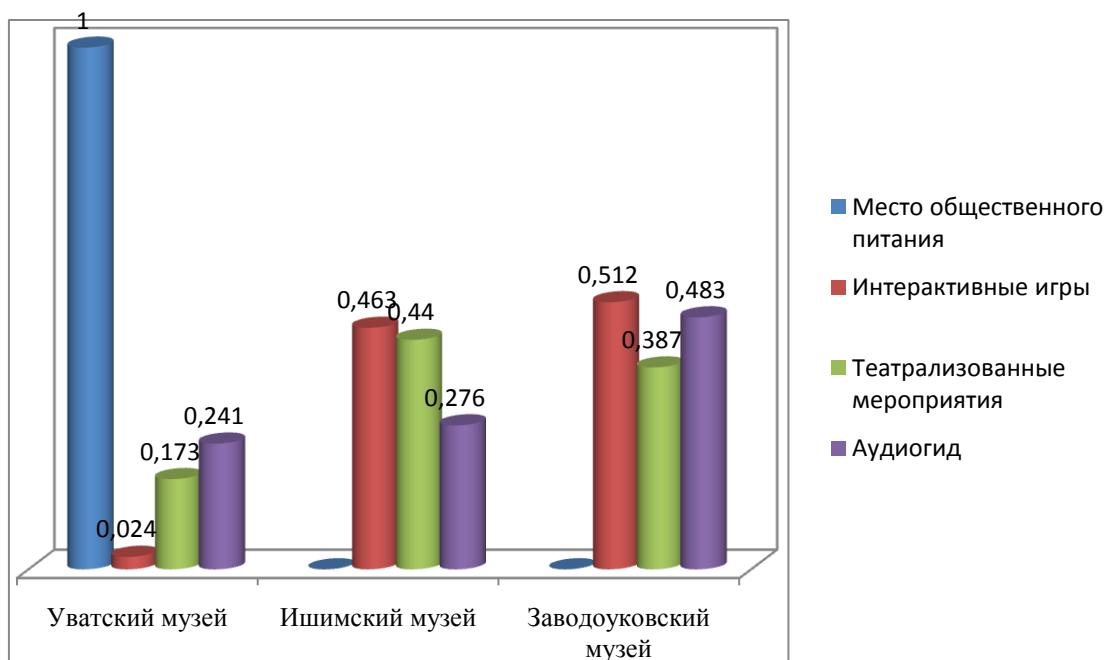


Рисунок 11. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в разрезе учреждений (в % от отметивших «Да»).

Следующий вопрос касался оценки доступности музеев по ряду различных параметров. Распределение ответов респондентов на вопрос представлено в Таблице 17 и на Рисунке 12.

Таблица 17. Оценка доступности музеев

Параметры доступности	Оценка					Не смогли оценить
	1	2	3	4	5	

Пешая доступность	5,7%	2,5%	8,9%	15,8%	64,6%	2,5%
Транспортная доступность	1,9%	1,9%	11,4%	18,4%	62,7%	3,7%
Наличие удобной парковки	10,1%	7%	20,9%	17,1%	38,6%	6,3%
Доступность для инвалидов	26,6%	6,3%	13,9%	18,4%	26,6%	8,2%

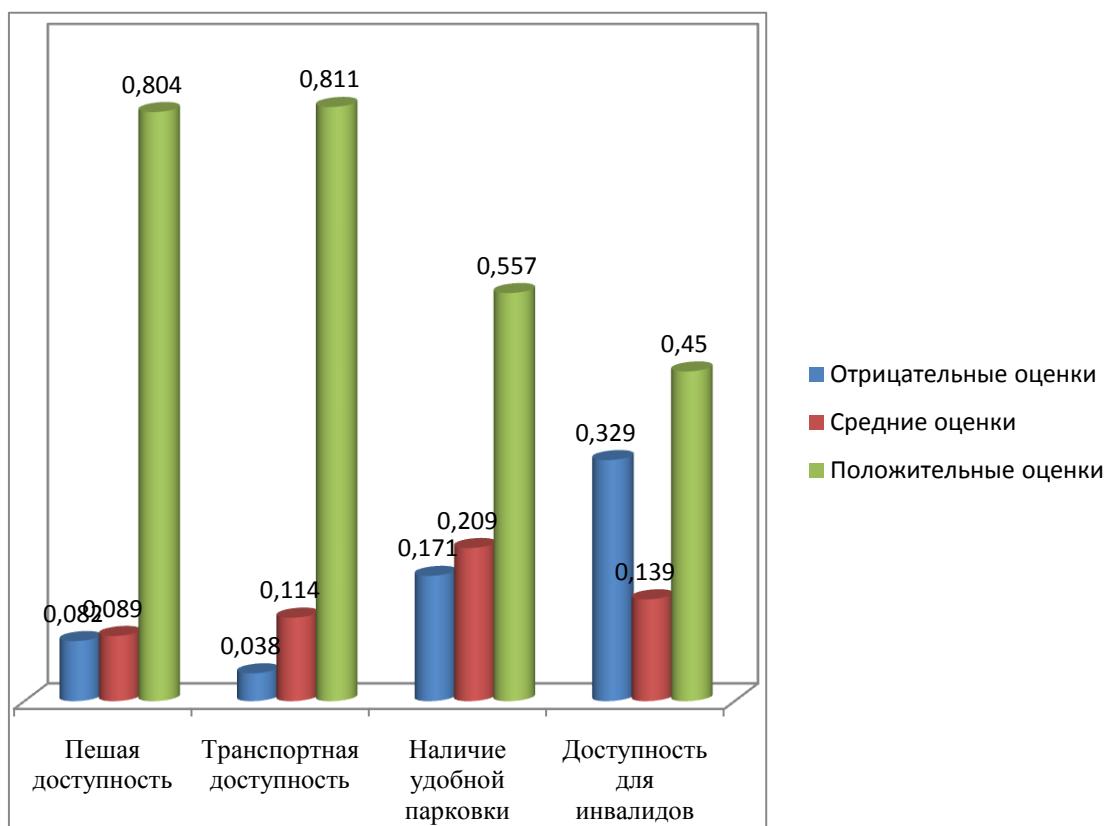


Рисунок 12. Оценка доступности музеев

Больше всего отрицательных оценок получил такой параметр как доступность для инвалидов (32,9%), а больше всего положительных оценок получил такой параметр как транспортная доступность (81,1%).

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений. Первым оцениваемым параметром является пешая доступность учреждений культуры. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 18 и на Рисунке 13.

Таблица 18. Оценка пешей доступности музеев

Учреждения	Оценка				
	1	2	3	4	5
Ишимский музей	3,9%	5,9%	7,8%	17,6%	64,7%
Заводоуковский музей	1,8%	1,8%	7,4%	14,5%	74,5%
Уватский музей	12,5%	—	12,5%	16,7%	58,3%

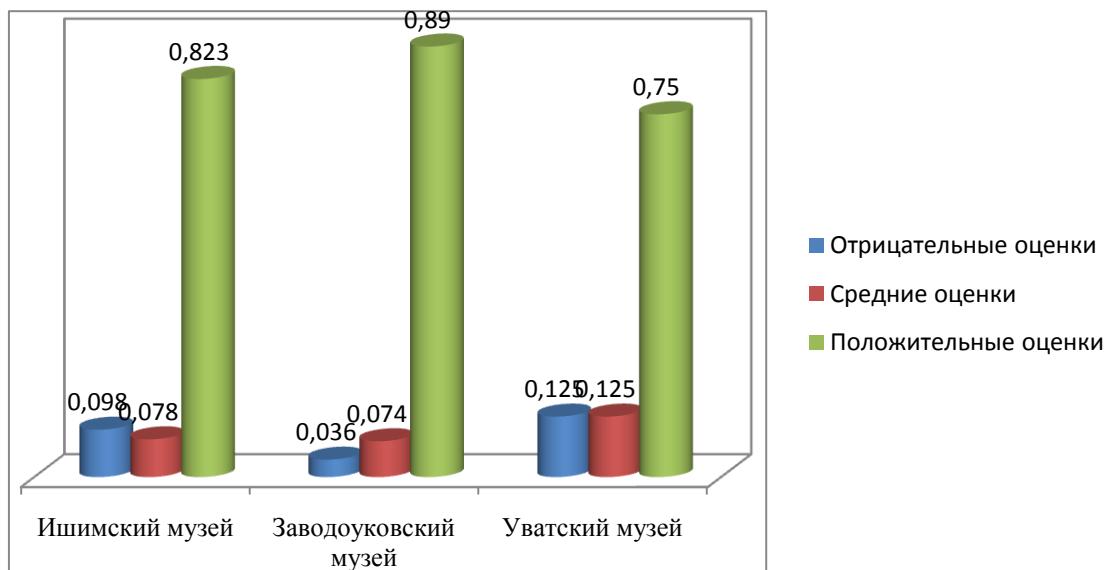


Рисунок 13. Оценка пешей доступности музеев

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что самый низкий уровень пешей доступности у Уватского музея (Рисунок 13). Следующим оцениваемым параметром является транспортная доступность. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 19 и на Рисунке 14.

Таблица 19. Оценка транспортной доступности музеев

Учреждения	Оценка				
	1	2	3	4	5
Ишимский музей	—	—	—	23,5%	76,5%
Заводоуковский музей	3,6%	3,6%	7,3%	21,8%	63,7%
Уватский музей	2,2%	2,2%	30,4%	10,9%	54,3%

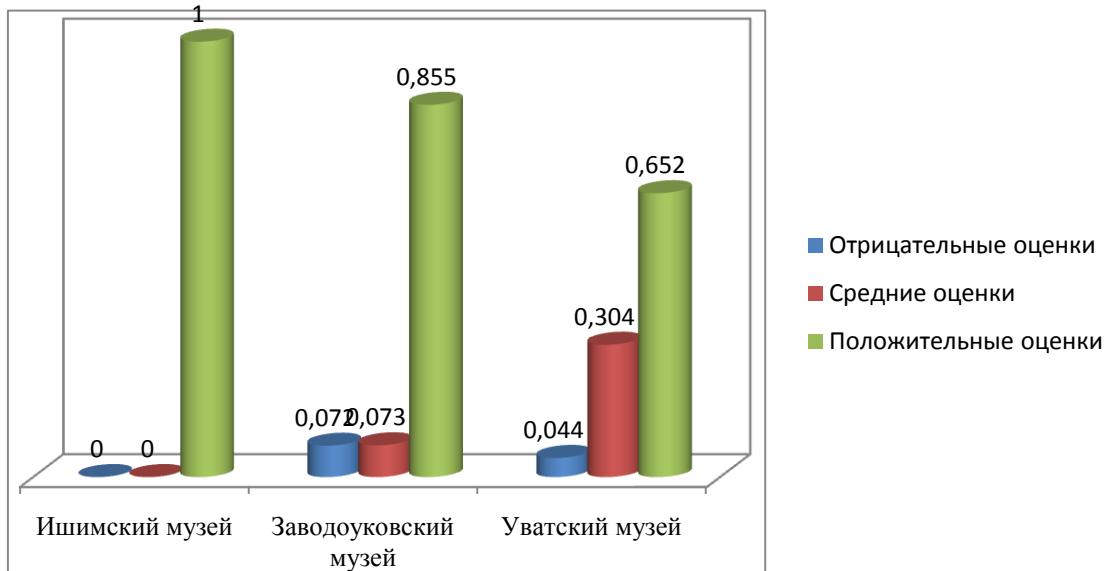


Рисунок 14. Оценка транспортной доступности музеев

Ишимский музей по параметру транспортной доступности получил 100% положительных оценок, отрицательных оценок больше всего получил Заводоуковский музей (7,2%) (Рисунок 14).

Следующим оцениваемым параметром является наличие удобной парковки на прилегающей территории музея. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 20 и на Рисунке 15.

Таблица 20. Оценка парковки музеев

Учреждения	Оценка				
	1	2	3	4	5
Ишимский музей	25,5%	11,8%	25,5%	13,7%	23,5%
Заводоуковский музей	5,5%	9,1%	16,4%	16,4%	52,6%
Уватский музей	–	–	26,2%	26,2%	47,6%

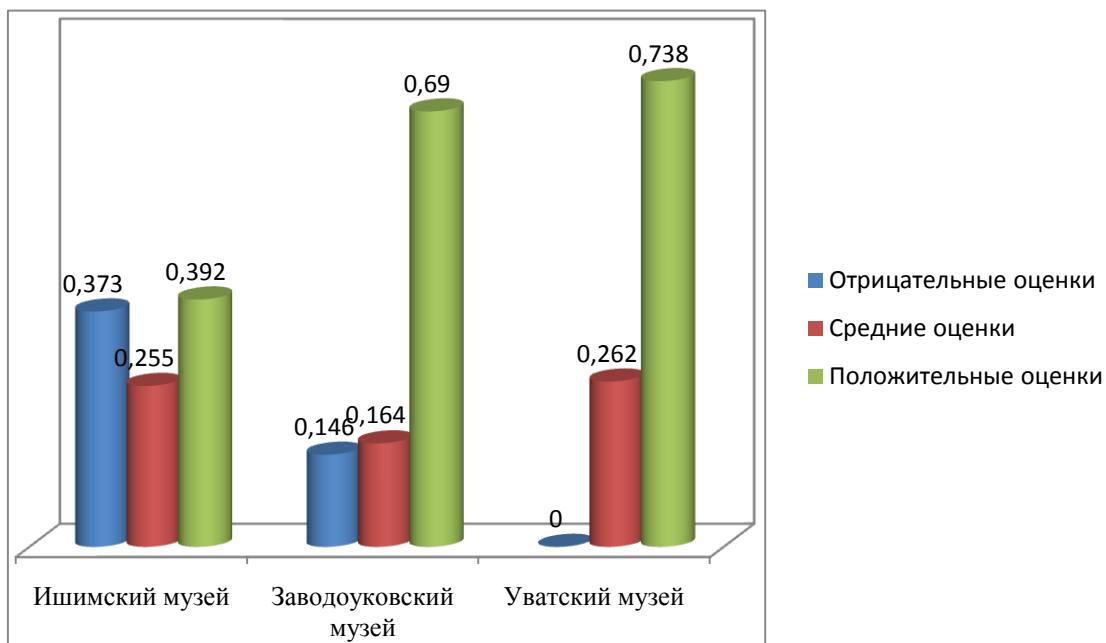


Рисунок 15. Оценка парковки музеев

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что самая удобная парковка у Уватского музея (73,8% положительных оценок), а самая неудобная у Ишимского музея (37,3% отрицательных оценок).

Следующим оцениваемым параметром является доступность учреждения культуры для инвалидов. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 21 и на Рисунке 16.

Таблица 21. Оценка доступности музеев для инвалидов

Учреждения	Оценка				
	1	2	3	4	5
Ишимский музей	43,1%	5,9%	2%	17,6%	31,4%
Заводоуковский музей	5,5%	1,8%	21,8%	30,9%	40%
Уватский музей	43,6%	15,4%	23,1%	7,7%	10,2%

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что Заводоуковский музей является наиболее доступным для людей с ограниченными возможностями среди представленных учреждений (Рисунок 16).

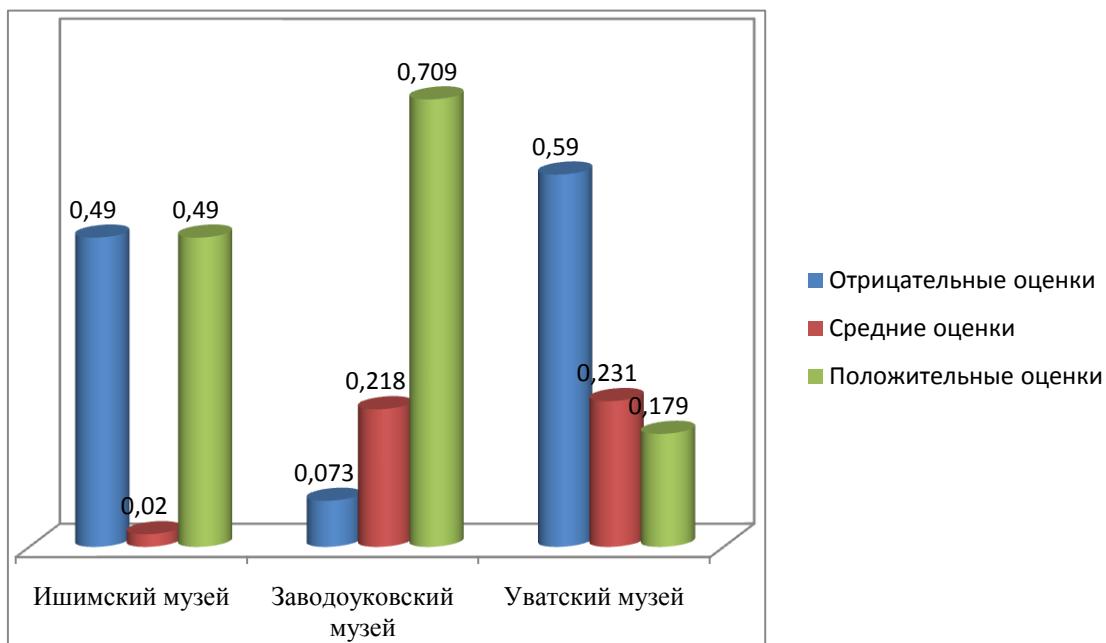


Рисунок 16. Оценка доступности музеев для инвалидов

Следующий вопрос касался того, пользовались ли респонденты какими-либо электронными сервисами, предоставляемыми музеями. Только 17,1% (27 респондентов) отмечают, что пользовались электронными сервисами. Распределение ответов представлено в Таблице 22.

Таблица 22. «Пользовались ли Вы какими-нибудь электронными сервисами, предоставляемыми музеем?»

Варианты ответа	Частота	%
Да	131	82,9%
Нет	27	17,1%
Итого	158	100%

Респонденты отмечают следующие сервисы, которыми они пользовались:

- Интернет – 6,9% (11 респондентов);
- Сайт – 3,2% (5 респондентов);
- Сайт Администрации Уватского района – 1,8% (3 респондента);
- Группа «Вконтакте» – 1,3% (2 респондента).

Следующий вопрос касался оценки удобства использования электронных сервисов, предоставляемых музеями. Распределение ответов представлено на Рисунке 17.

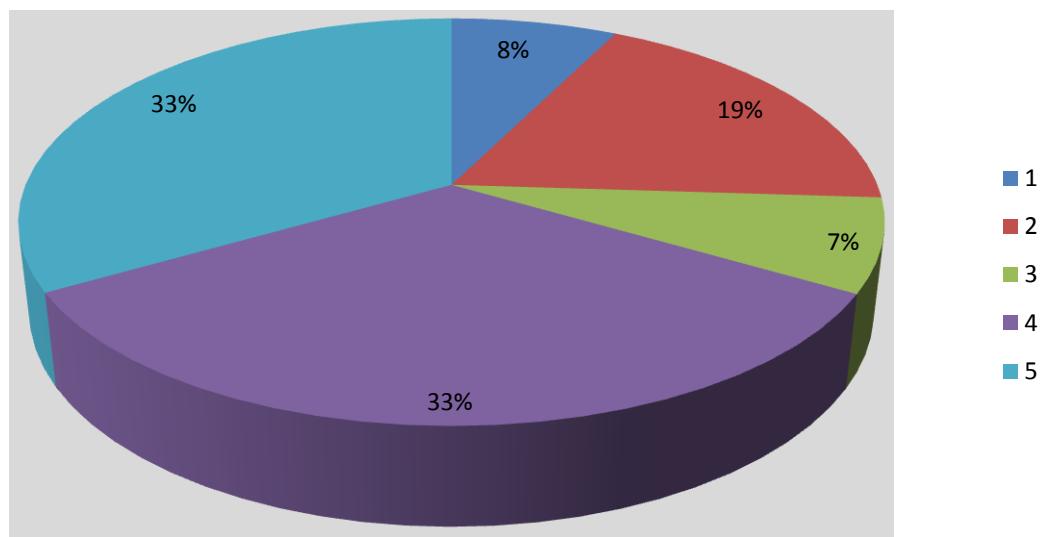


Рисунок 17. Оценка удобства использования электронных сервисов, предоставляемых музеями (в % от пользователей)

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что только 26% респондентов дают отрицательные оценки (1 и 2) удобства использования электронных сервисов, предоставляемых музеями (Рисунок 17).

Следующий вопрос касался оценки степени удобства графика работы музеев. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 23.

Таблица 23. Степень удобства графика работы музеев

Варианты ответа	Частота	%
Очень высокая	59	37,3%
Высокая	43	27,2%
Скорее высокая	27	17,1%
Средняя	24	15,2%
Очень низкая	2	1,3%
Не ответили	3	1,9%
Итого	158	100%

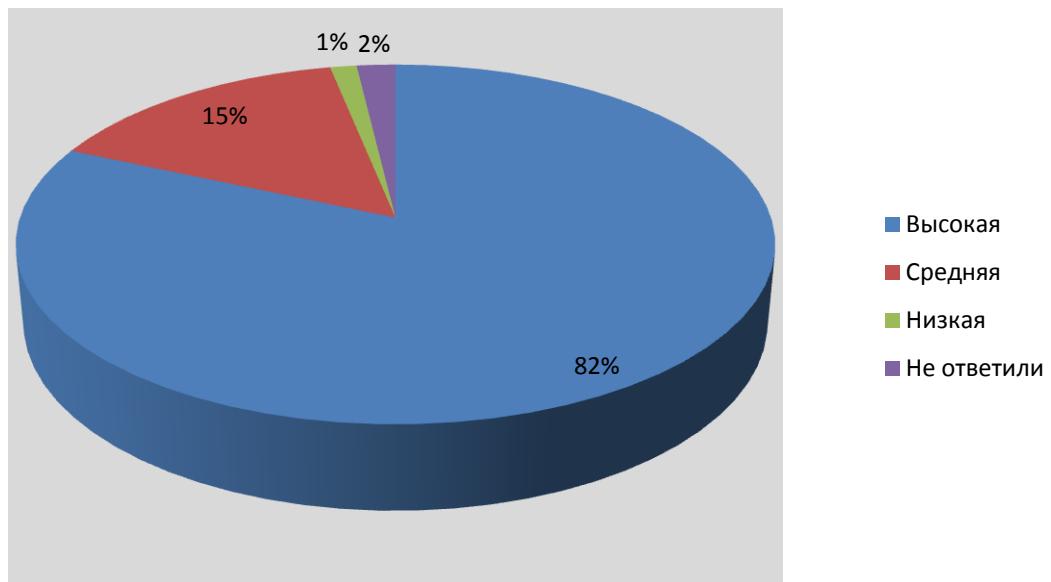


Рисунок 18. Степень удобства графика работы музеев

Большинство респондентов (81,6%) высоко оценили степень удобства графика работы представленных учреждений культуры. Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе музеев (Таблица 24).

Таблица 24. Степень удобства графика работы музеев в разрезе учреждений

Учреждение	Оценка		
	Высокая	Средняя	Низкая
Ишимский музей	94,1%	5,9%	–
Заводоуковский музей	70,9%	25,5%	3,6%
Уватский музей	85,8%	14,2%	–

По мнению респондентов, самый неудобный график работы у Заводоуковского краеведческого музея, 3,6% низких оценок и 25,5% средних оценок. Самым удобным графиком работы, по мнению респондентов, является график работы Ишимского музея – 94,1% высоких оценок (Рисунок 19).

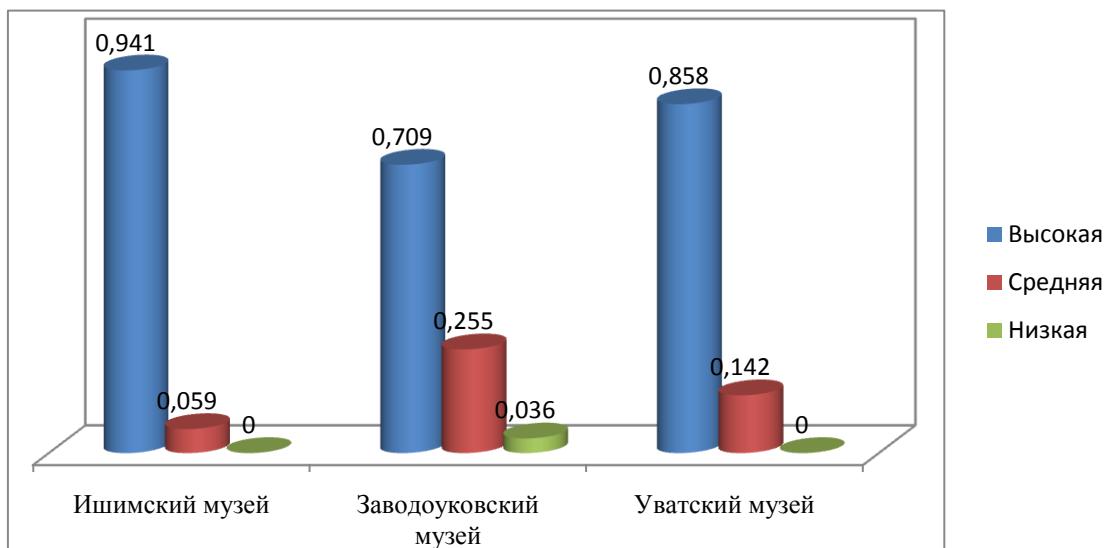


Рисунок 19. Степень удобства графика работы музеев в разрезе учреждений

Следующий вопрос касался степени удобства процедуры покупки билетов. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 25.

Таблица 25. Степень удобства процедуры покупки билетов

Варианты ответа	Частота	%
Очень высокая	60	38%
Высокая	51	32,3%
Скорее высокая	21	13,3%
Средняя	17	10,8%
Скорее низкая	3	1,8%
Низкая	1	0,6%
Не ответили	5	3,2%
Итого	158	100%

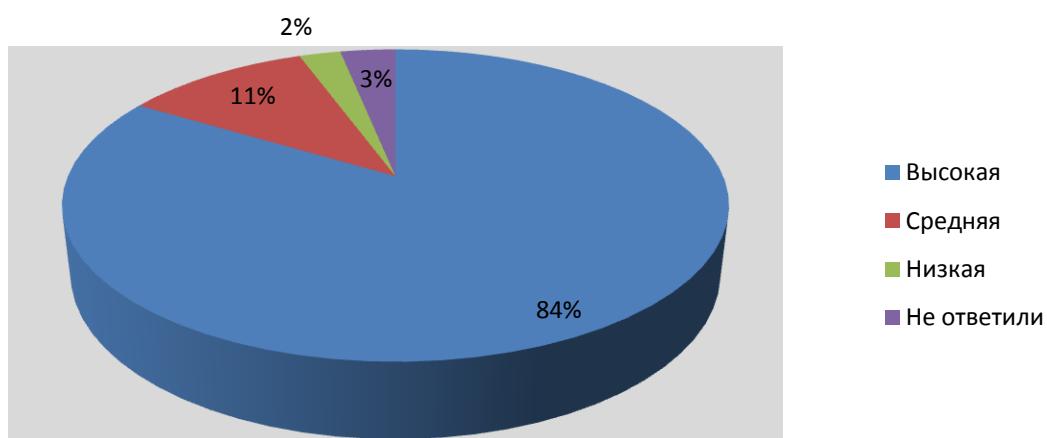


Рисунок 20. Степень удобства процедуры покупки билетов

Большинство респондентов (83,6%) высоко оценивают степень удобства процедуры покупки билетов. Рассмотрим распределение ответов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 26).

Таблица 26. Степень удобства процедуры покупки билетов в разрезе учреждений

Учреждение	Оценка		
	Высокая	Средняя	Низкая
Ишимский музей	100%	–	–
Заводоуковский музей	75%	19,6%	5,4%
Уватский музей	85,1%	12,8%	2,1%

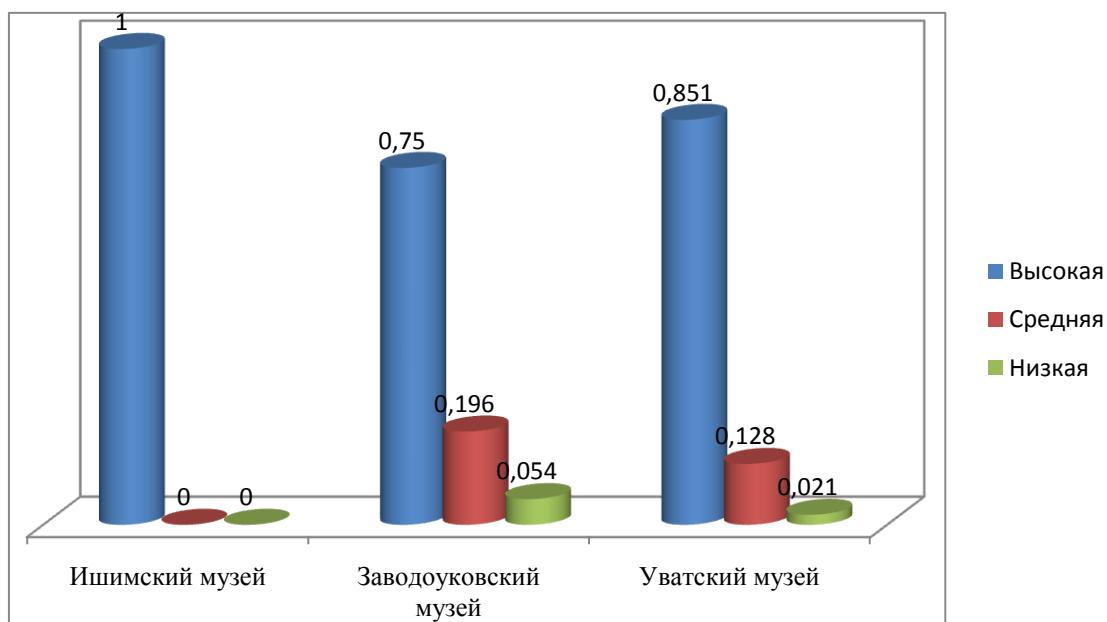


Рисунок 21. Степень удобства процедуры покупки билетов в разрезе учреждений

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что самая высокая степень удобства приобретения билетов в Ишимском музее (100% высоких оценок), а самая низкая степень удобства в Заводоуковском музее (5,4% низких оценок) (Рисунок 21).

Следующий вопрос касался наличия возможности бронирования билетов в музее. Только 31,6% респондентов (50 человек) отметили наличие данной возможности. Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 27).

Таблица 27. Наличие возможности бронирования билетов в разрезе учреждений

Варианты ответа	Учреждения			Итого
	Ишимский музей	Заводоуковский музей	Уватский музей	
Да	13 (25,5%)	25 (44,6%)	12 (23,5%)	50 (31,6%)
Нет	3 (5,9%)	2 (3,6%)	–	5 (3,2%)
Не знаю	35 (68,6%)	29 (51,8%)	39 (76,5%)	103 (65,2%)

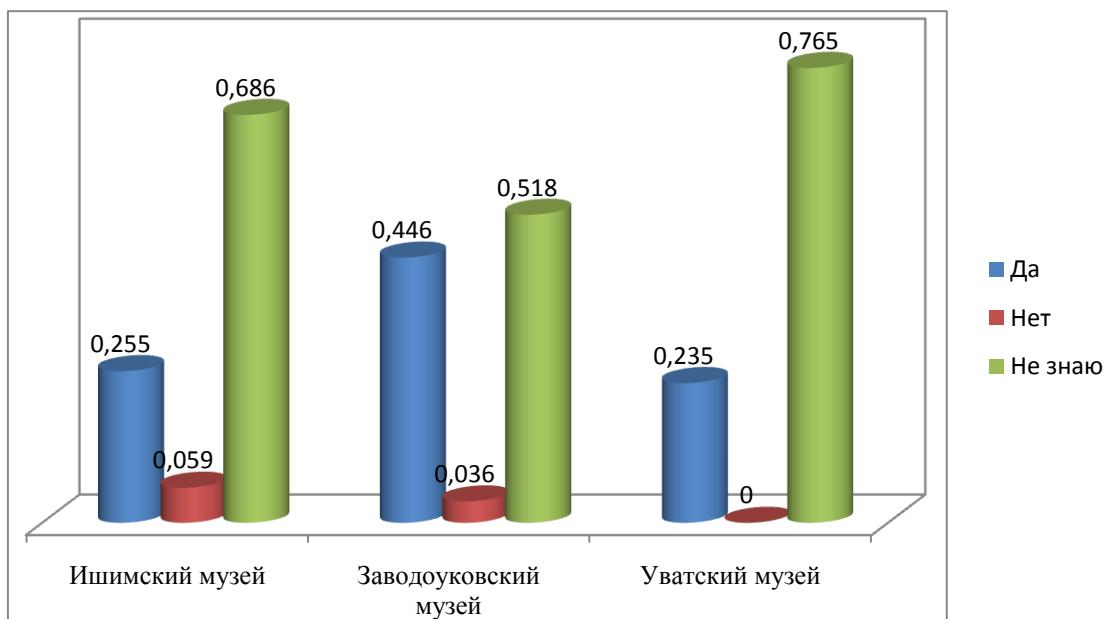


Рисунок 22. Наличие возможности бронирования билетов в разрезе учреждений

Следующий вопрос касался оценки персонала музеев по ряду характеристик. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 28.

Таблица 28. Оценка персонала музеев

Характеристики	Очень высокая	Высокая	Скорее высокая	Средняя	Скорее низкая	Низкая	Очень низкая
Доброжелательность	58,2%	24,7%	10,1%	4,4%	1,3%	1,3%	–
Компетентность	62,7%	22,8%	8,2%	4,4%	0,6%	0,6%	0,6%
Вежливость	55,7%	26,6%	9,5%	7%	–	0,6%	0,6%

Стоит отметить, что в целом, доля низких оценок крайне мала, однако больше всего низких оценок (2,6%) респонденты дали такому качеству персонала как доброжелательность (Рисунок 23).

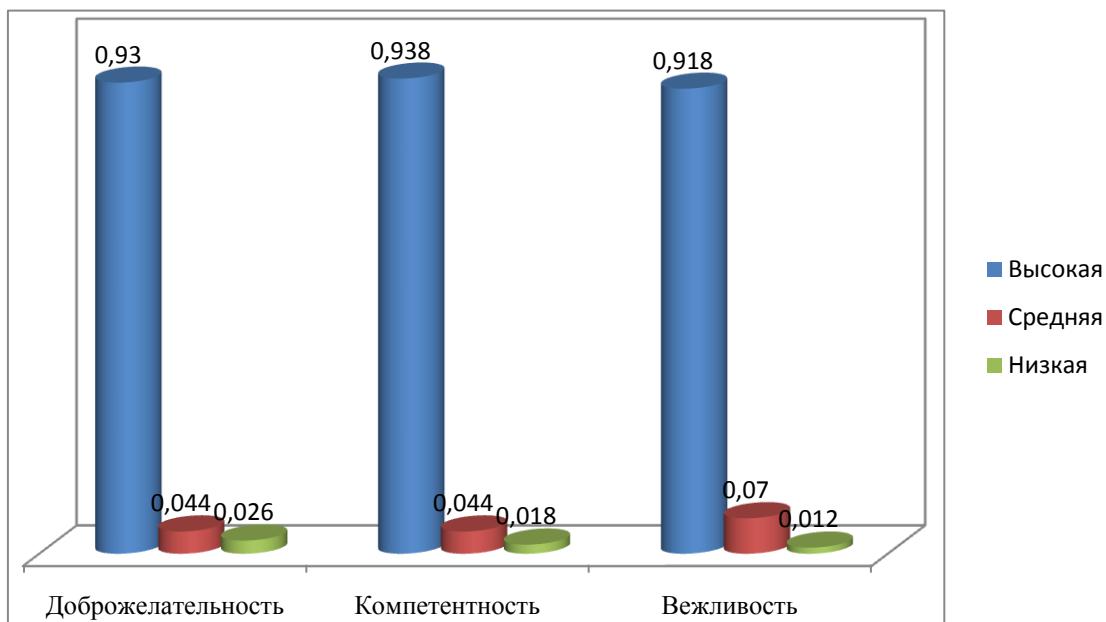


Рисунок 23. Оценка персонала музеев

Рассмотрим распределение ответов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Первым оцениваемым параметром является доброжелательность. Данный параметр выше всего оценили респонденты из Ишимского музея (96% высоких оценок), а ниже всего респонденты из Заводоуковского музея (5,4% низких оценок) (Рисунок 24).

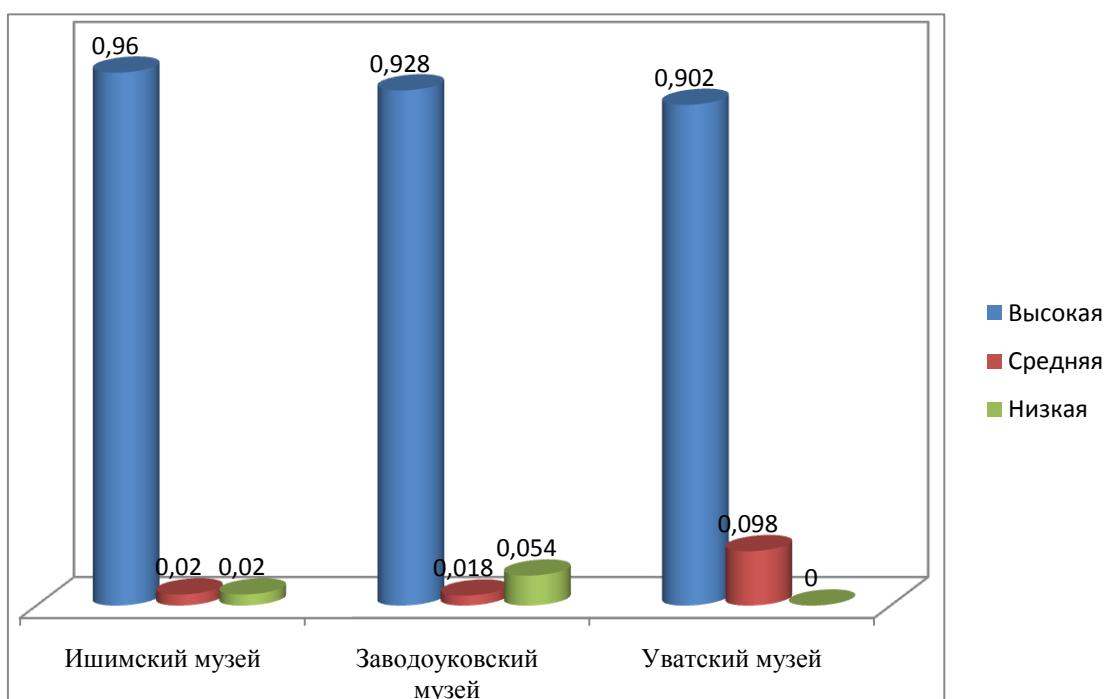


Рисунок 24. Оценка доброжелательности персонала музеев

Следующим оцениваемым параметром является компетентность. Данный параметр выше всего оценили респонденты из Ишимского музея (98% высоких оценок), а ниже всего оценили респонденты из Заводоуковского музея (5,4% низких оценок) (Рисунок 25).

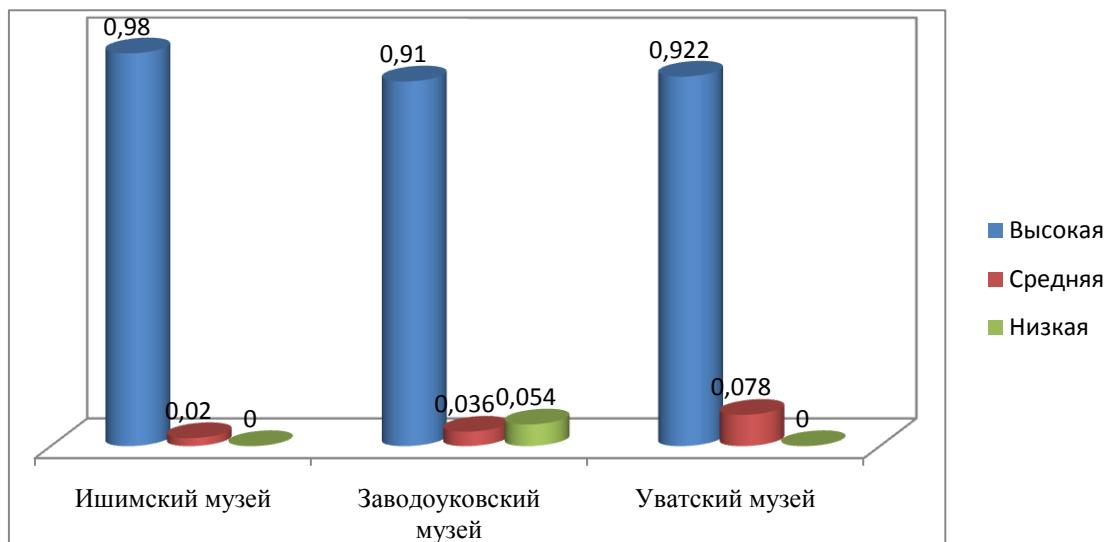


Рисунок 25. Оценка компетентности персонала музеев

Следующим оцениваемым параметром является вежливость персонала музеев. Данный параметр выше всего оценили респонденты из Ишимского музея (94,1% высоких оценок), также как и ниже всего оценили респонденты из Ишимского музея (2% низких оценок) (Рисунок 26)

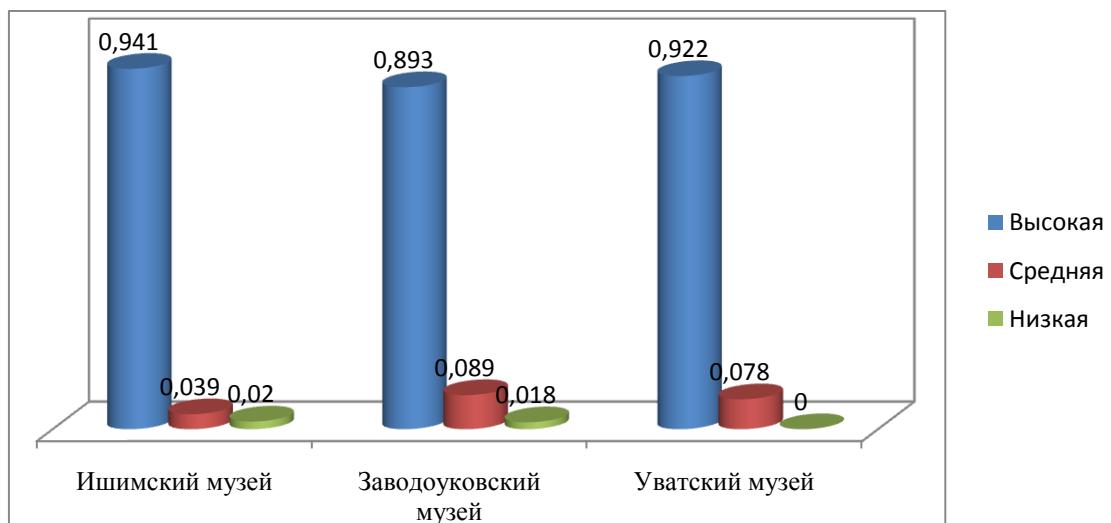


Рисунок 26. Оценка вежливости персонала музеев

Следующий вопрос касался оценки качества проведения экскурсий в музее. Чуть больше половины респондентов (57%) оценили качество проведения экскурсий как отличное, еще около трети (36,1%) – как хорошее. Удовлетворительным качество проведения экскурсий посчитали 6,3% респондентов, а плохим 0,6% респондентов (Таблица 29, Рисунок 27).

Таблица 29. Оценка качества проведения экскурсий

Варианты ответа	Частота	%
Отличное	90	57%
Хорошее	57	36,1%
Удовлетворительное	10	6,3%
Плохое	1	0,6%
Итого	158	100%

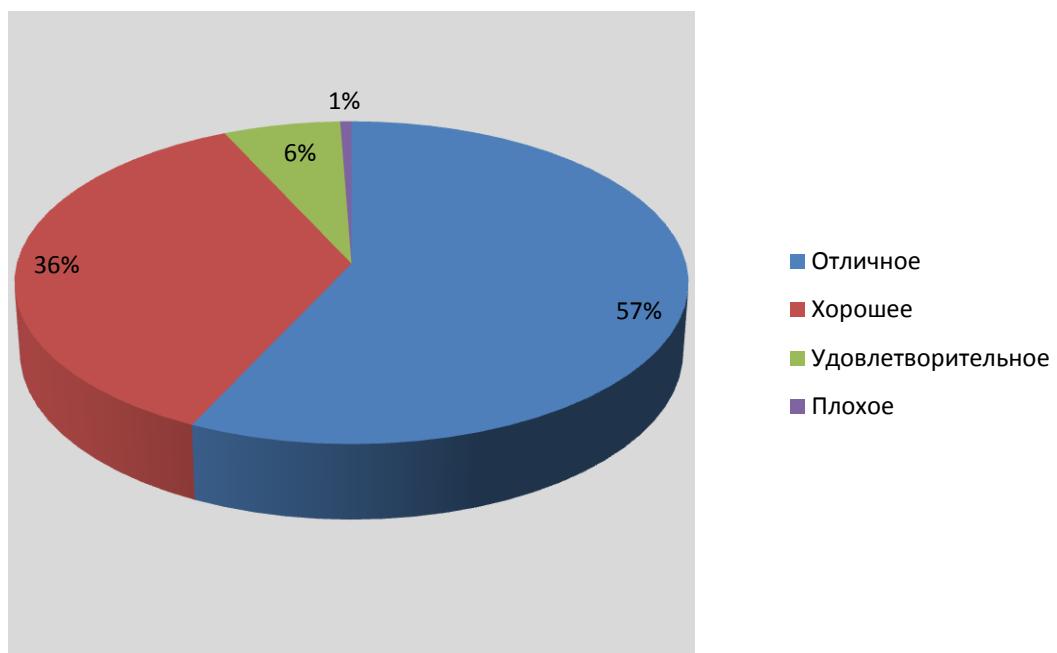


Рисунок 27. Оценка качества проведения экскурсий

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений. Распределение ответов представлено на Рисунке 28.

Плохое качество проведения экскурсий отмечают респонденты только из Заводоуковского музея (1,8%). Больше всего положительных оценок отметили респонденты из Ишимского музея (96,1% «отлично» и «хорошо»).

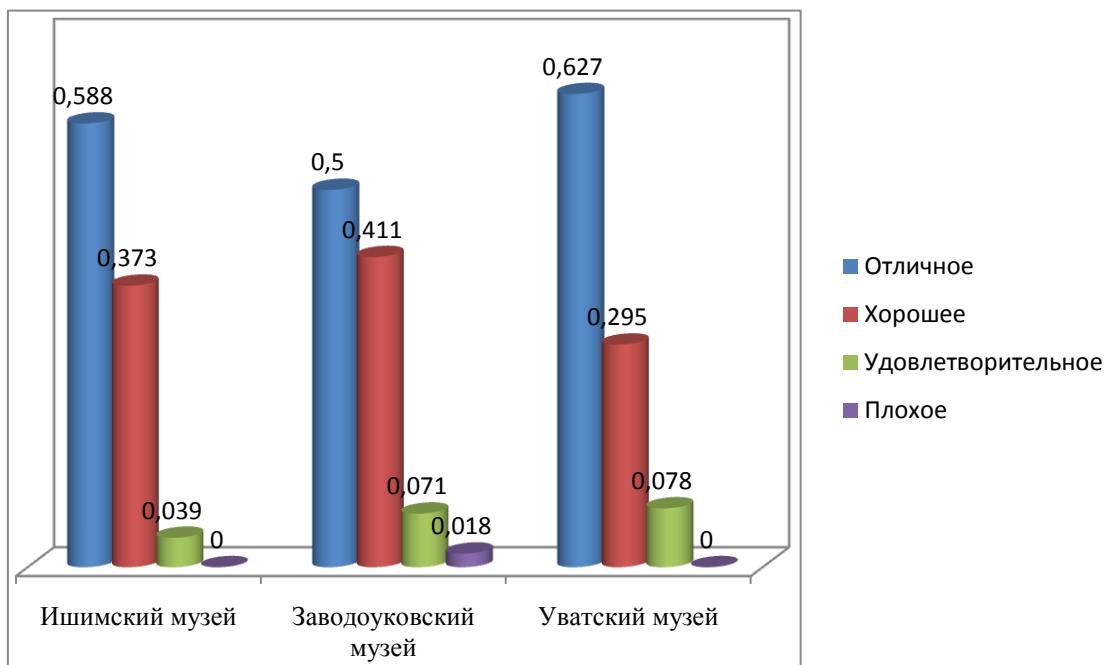


Рисунок 28. Оценка качества проведения экскурсий в разрезе учреждений

Следующий вопрос касался мнения респондентов касательно наличия разнообразия в экскурсиях музеев. Большинство респондентов (72,8%) считают, что данное разнообразие существует. Распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений представлено на Рисунке 29.

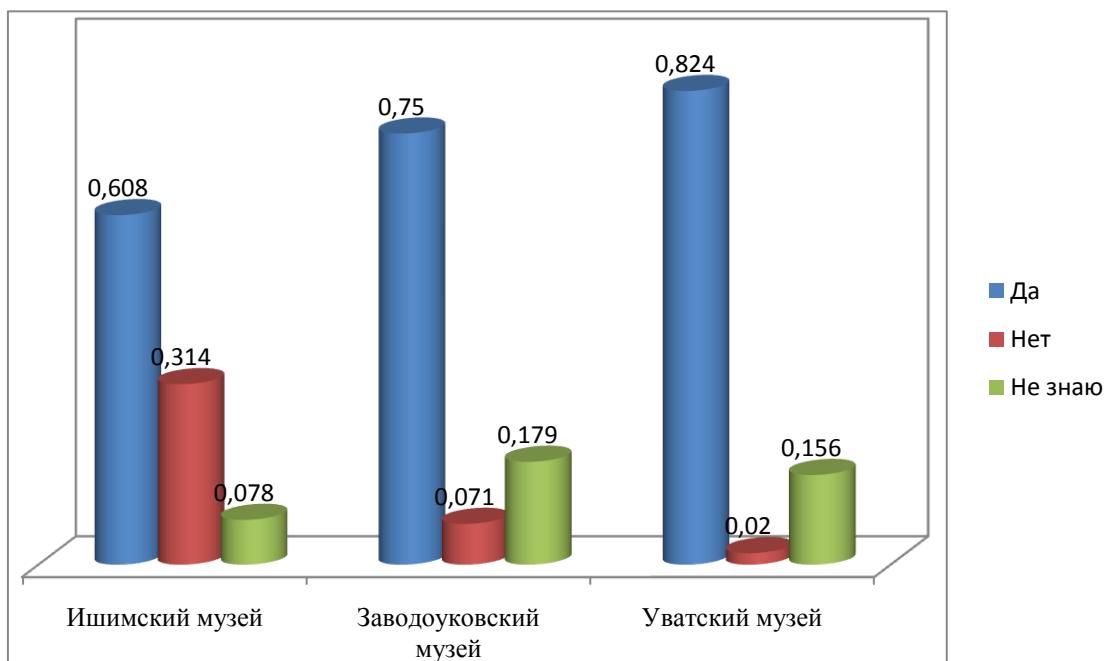


Рисунок 29. Наличие разнообразия экскурсий в музеях

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов качеством оказания услуг в музее в целом. Распределение ответов представлено в Таблице 30.

Таблица 30. Удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в целом

Варианты ответа	Частота	%
Полностью удовлетворен	106	67,1%
Скорее удовлетворен	35	22,2%
Удовлетворен средне	16	10,1%
Скорее не удовлетворен	1	0,6%
Итого	158	100%

Большая доля респондентов (89,3% суммарно) в той или иной степени удовлетворены качеством оказания услуг в музее в целом. Еще 10,1% респондентов удовлетворены средне, а скорее не удовлетворен всего 1 респондент (0,6%) (Рисунок 30).

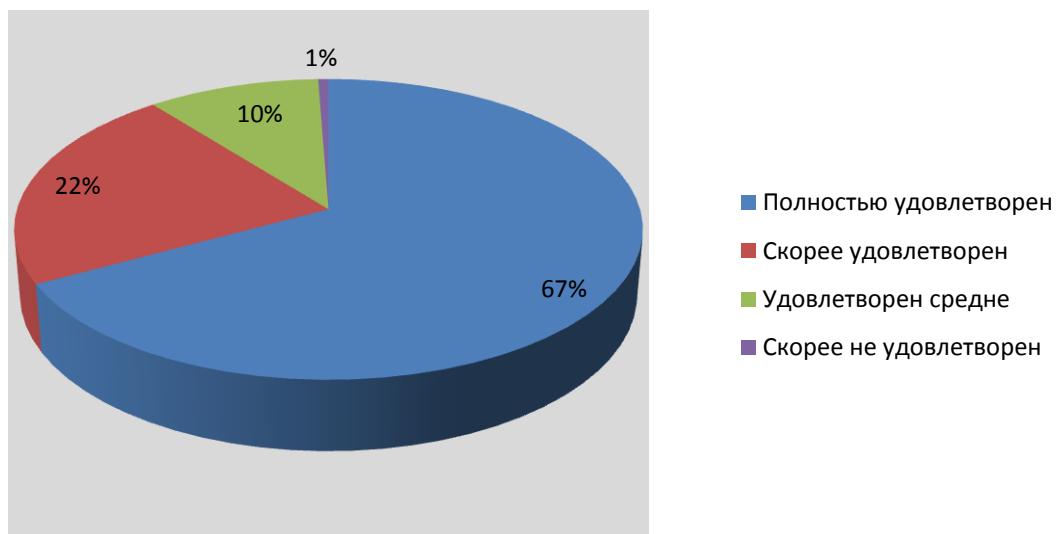


Рисунок 30. Удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в целом

Рассмотрим распределение ответов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений культуры (Таблица 31).

Таблица 31. Удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в целом в разрезе учреждений

Учреждения	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Удовлетворен средне	Скорее не удовлетворен
Ишимский музей	62,7%	27,5%	9,8%	–
Заводоуковский музей	62,5%	23,2%	12,5%	1,8%
Уватский музей	76,5%	15,7%	7,8%	–

На основании полученного распределения можно сказать, что отрицательные оценки удовлетворенности получил только Заводоуковский музей (1,8%), больше всего положительных оценок удовлетворенности получил Уватский музей (92,2% суммарно) (Рисунок 31).

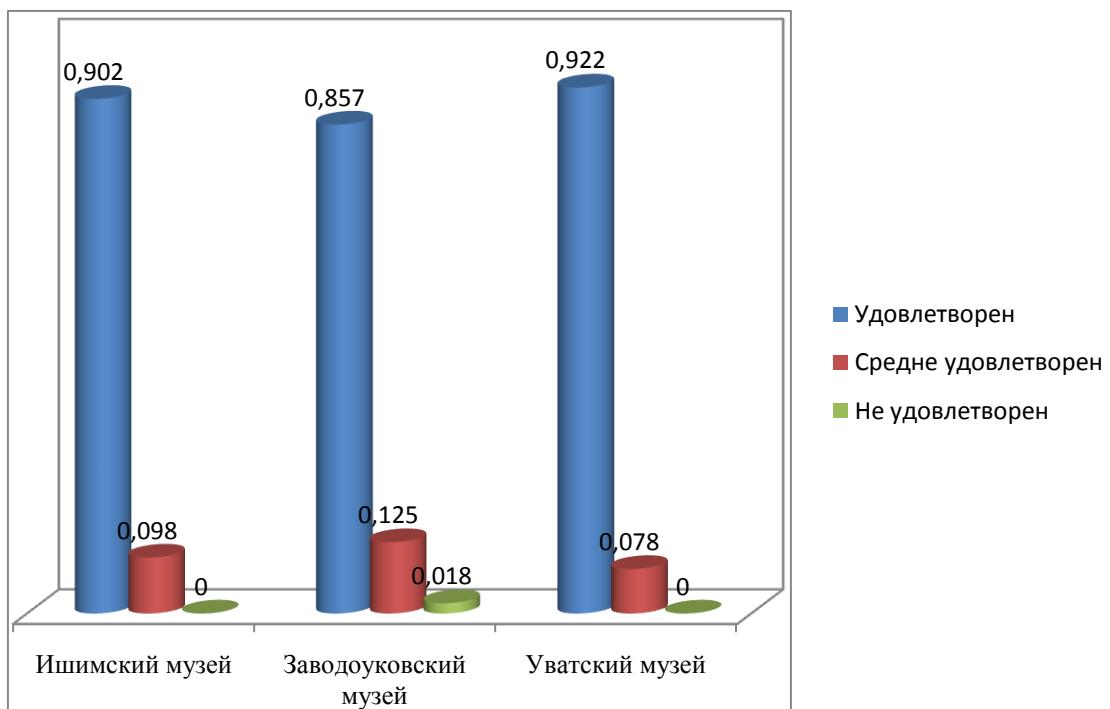


Рисунок 31. Удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в целом в разрезе учреждений

Следующий вопрос касался проблем, с которыми пришлось столкнуться респондентам в процессе получения услуг музеев. В результате выявились одна существенная проблема, с которой столкнулись респонденты из Заводоуковского музея – это маленькое помещение музея. Наличие данной проблемы отмечают 6,9% респондентов (11 человек).

Что касается практических рекомендаций от респондентов, то они связаны как раз с помещением, а именно улучшение условий помещения музея (8,9%, 14 респондентов), а также увеличение числа выставок и экспозиций (8,9%, 14 респондентов).

В данном разделе мы рассмотрели результаты опроса получателей услуг музеев, в следующем разделе рассмотрим результаты опроса получателей услуг библиотек.

Основные результаты независимой оценки качества оказания услуг культуры библиотеками Тюменской области

В рамках независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Тюменской области были обследованы 9 учреждений культуры – библиотек, в которых было опрошено 1142 респондента (Таблица 1).

Таблица 1. Распределение выборочной совокупности

Учреждение	Количество респондентов
МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система» г. Ишим	107
МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	110
МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	104
МАУК «ЦГБС» г. Тюмень	121
АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	150
МАУ «Голышмановская централизованная библиотечная система»	100
МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	104
МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	120
МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	226

Рассмотрим социально-демографический портрет потребителей услуг культуры предоставляемых данными домами культуры.

Если говорить о распределении по полу, то 286 респондентов (25%) являются мужчинами и 856 женщинами (75%).

Таблица 2. Распределение респондентов по полу

Пол	Частота	%
Мужской	286	25%
Женский	856	75%
Итого	1142	100%

Если говорить о распределении респондентов по возрасту, то в возрастном интервале до 18 лет – 13,7% респондентов, от 19 до 22 лет – 3,2%; от 23 до 30 лет – 12,5%; от 31 до 40 лет – 18,4%; от 41 до 50 лет – 18,2%; от 51 до 60 лет – 17,4%; и 61 и старше – 13,1% (Таблица 3).

Таблица 3. Распределение респондентов по возрасту

Возраст	Частота	%
До 18	156	13,7%
19-22	37	3,2%
23-30	143	12,5%
31-40	210	18,4%
41-50	208	18,2%
51-60	199	17,4%
61 и старше	150	13,1%
Не ответили	39	3,4%
Итого	1142	100%

Таблица 4. Распределение респондентов по уровню образования

Уровень образования	Частота	%
Начальное общее	60	5,3%
Основное общее	76	6,7%
Среднее общее	144	12,6%
Начальное профессиональное	51	4,5%
Среднее профессиональное	402	35,2%
Высшее профессиональное	367	32,1%
Ученая степень	1	0,1%
Не ответили	41	3,6%
Итого	1142	100%

Следующий вопрос социально-демографического блока касался уровня образования респондентов. Распределение ответов представлено в Таблице 4.

Высшее профессиональное образование имеют 32,1% респондентов, среднее профессиональное образование имеют еще 35,2% респондентов. О наличии начального профессионального образования говорят 4,5% респондентов, еще 0,1% имеют ученую степень, звание.

Далее, перейдем к рассмотрению результатов основной части исследования.

Первый вопрос. Который был задан респондентам, касался оценки комфортности пребывания в библиотеке. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 5.

Таблица 5. Комфортность пребывания в библиотеках (в %)

Критерии	Оценка				
	1	2	3	4	5
Места для сидения	0,9%	0,9%	3,5%	18,1%	76,6%
Гардероб	5%	3,4%	3,8%	20%	67,8%
Чистота помещений	0,3%	0,1%	0,5%	5%	94,1%

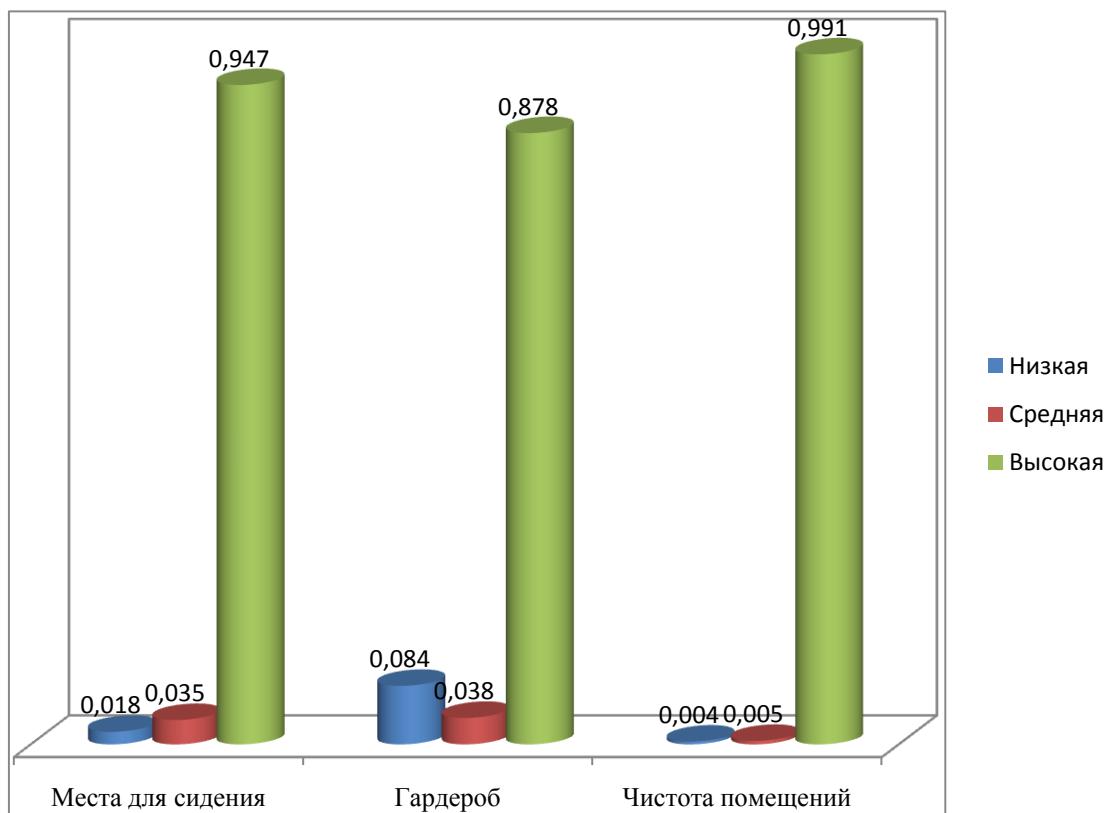


Рисунок 1. Комфортность пребывания в библиотеках

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что больше всего высоких оценок получил такой параметр комфортности как чистота помещений (99,1%), а больше всего низких оценок получил такой параметр комфортности как гардероб (8,4%) (Рисунок 1).

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Первым оцениваемым параметром комфортности пребывания в библиотеках является оценка мест для сидения. Распределение представлено в Таблице 8.

Таблица 6. Оценка мест для сидения в библиотеках в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	—	99,3%
Библиотечная система Вагайского района	2,5%	7,6%	89,9%
Голышмановская библиотечная система	—	—	100%
«Престиж» Бердюжский район	—	—	100%
Ишимская библиотечная система	—	1%	99%
ЦГБС Тюмень	—	5%	95%
Библиотечная система Ялуторовска	5%	3%	92%
Библиотечная система Тюменского МР	4,9%	8%	87,1%
Библиотечная система Тобольска	—	2,8%	97,2%

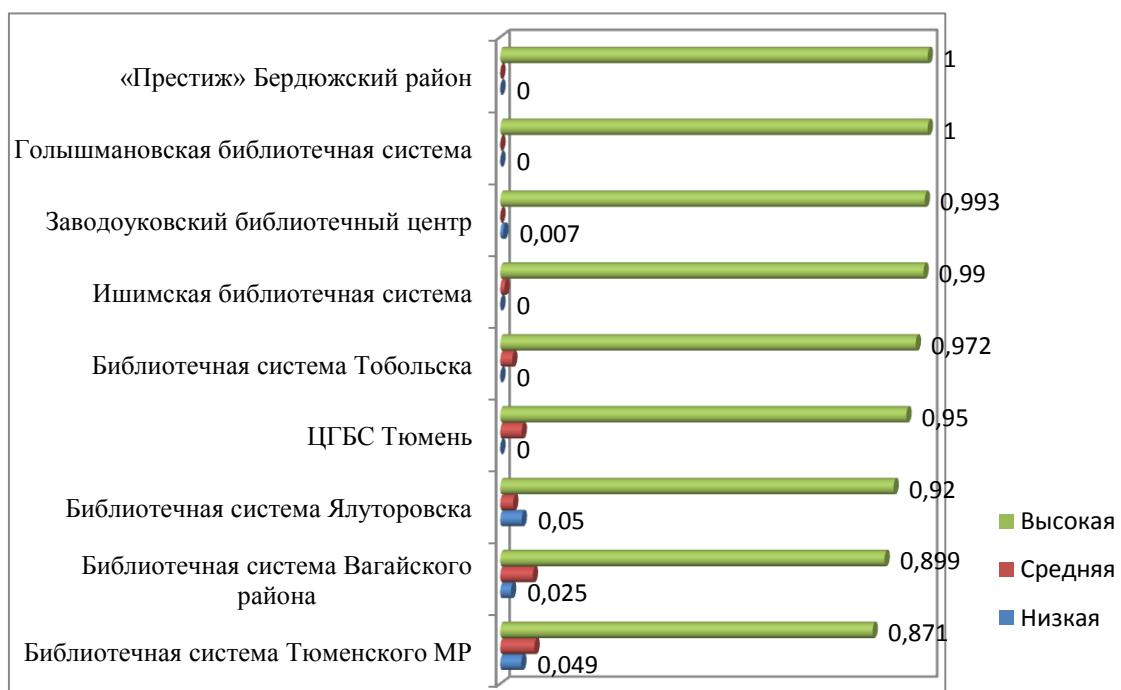


Рисунок 2. Оценка мест для сидения в библиотеках в разрезе учреждений

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что больше всего высоких оценок мест для сидения получили Голышмановская библиотечная система (100%), «Престиж» Бердюжский район (100%) и Заводоуковский библиотечный центр (99,3%). Больше всего низких оценок мест для сидения получили Библиотечная система Ялуторовска (5%), Библиотечная система Тюменского МР (4,9%) и Библиотечная система Вагайского района (2,5%) (Рисунок 2).

Следующим оцениваемым параметром комфортности пребывания в библиотеках является гардероб. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 7.

Таблица 7. Оценка гардероба в библиотеках в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	0,7%	98,6%
Библиотечная система Вагайского района	32,1%	4,9%	63%
Голышмановская библиотечная система	—	2%	98%
«Престиж» Бердюжский район	—	1%	99%
Ишимская библиотечная система	—	5,8%	94,2%
ЦГБС Тюмень	5,1%	4,2%	90,7%
Библиотечная система Ялуторовска	6%	3%	91%
Библиотечная система Тюменского МР	19,1%	6%	74,9%
Библиотечная система Тобольска	8,8%	6,8%	84,6%

Если говорить об оценке гардероба, то больше всего высоких оценок ему дали респонденты из Голышмановской библиотечной системы (98%), «Престиж» Бердюжского района (99%) и Заводоуковского библиотечного центра (98,6%). Больше всего низких оценок гардеробу дали респонденты из Библиотечной системы Вагайского района (32,1%), Библиотечной системы Тюменского МР (19,1%) и Библиотечной системы Тобольска (8,8%) (Рисунок 3).

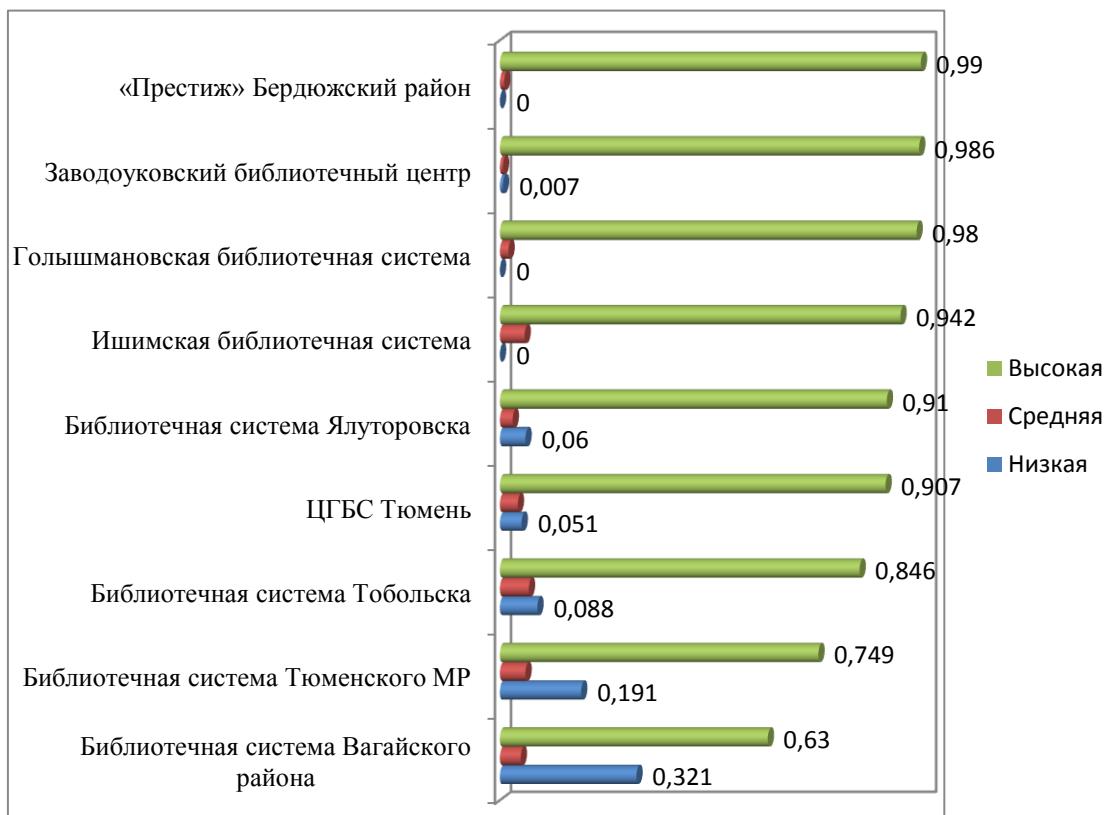


Рисунок 3. Оценка гардероба в библиотеках в разрезе учреждений

Следующим оцениваемым параметром комфорtnости пребывания в библиотеках является оценка чистоты помещений библиотек. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 8.

Таблица 8. Оценка чистоты помещений в библиотеках в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	–	99,3%
Библиотечная система Вагайского района	–	–	100%
Голышмановская библиотечная система	1%	–	99%
«Престиж» Бердюжский район	–	–	100%
Ишимская библиотечная система	–	1,9%	98,1%
ЦГБС Тюмень	–	–	100%
Библиотечная система Ялуторовска	–	1%	99%
Библиотечная система Тюменского МР	0,5%	1,4%	98,1%
Библиотечная система Тобольска	0,9%	–	99,1%

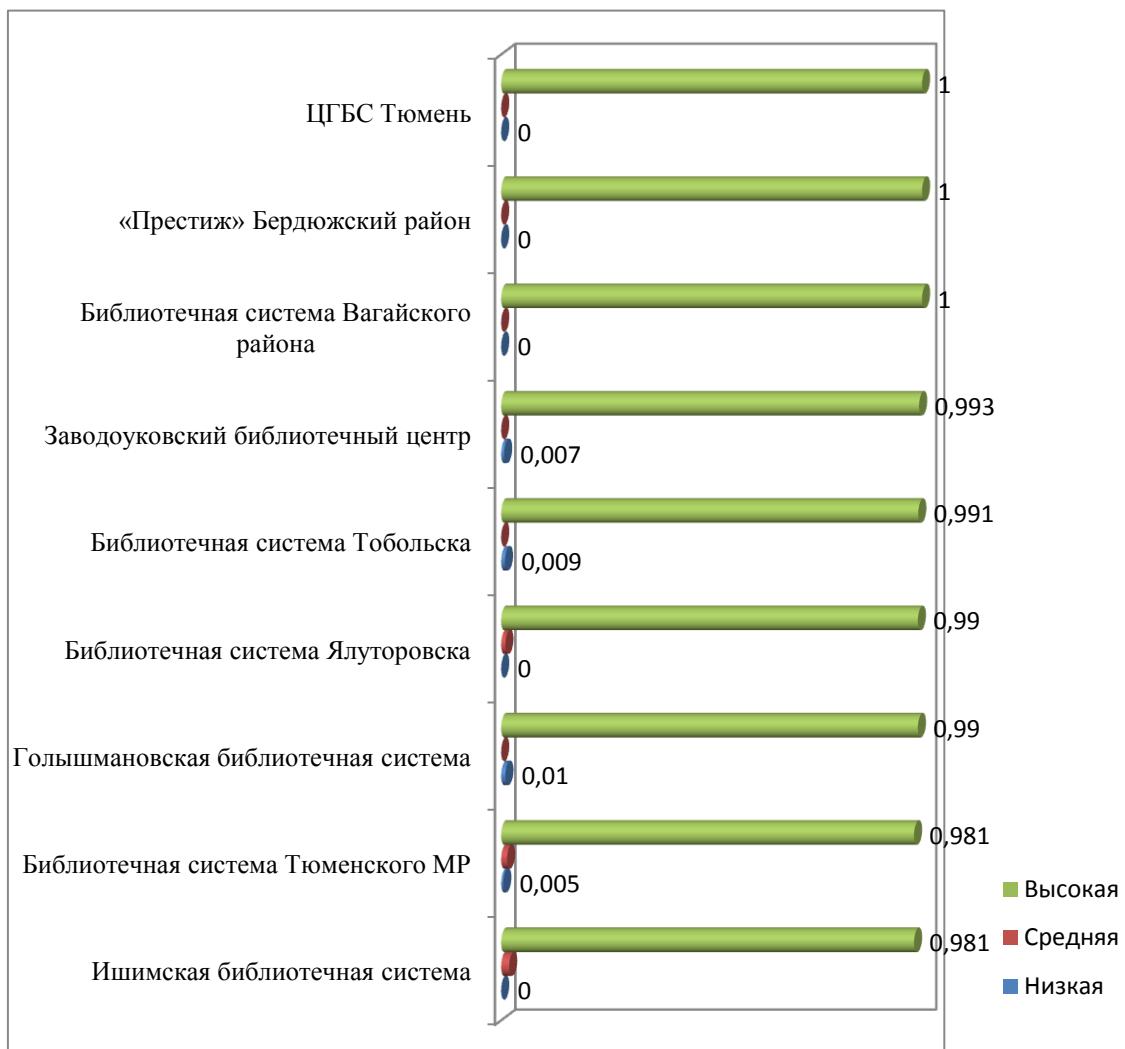


Рисунок 4. Оценка чистоты помещений в библиотеках в разрезе учреждений

Если говорить об оценке чистоты помещений в библиотеках, то больше всего высоких оценок данного параметра отметили респонденты из таких учреждений как Библиотечная система Вагайского района (100%), «Престиж» Бердюжский район (100%) и ЦГБС Тюмень (100%). Больше всего низких оценок отметили респонденты из таких учреждений как Голышмановская библиотечная система (1%), Библиотечная система Тобольска (0,9%) и Заводоуковский библиотечный центр (0,7%). Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 4.

Следующий вопрос касался дополнительных услуг, которыми можно воспользоваться в библиотеках. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 9 и на Рисунке 5.

Таблица 9. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в библиотеках (в %)

Услуги	Да	Нет	Не знаю
Ксерокопирование	95%	3,9%	1,1%
Заказ книги в другой библиотеке	92,6%	7,3%	0,1%
Информирование о возврате нужной книги	97,3%	2,7%	—
Возможность отложить книгу	98,4%	1,4%	0,2%

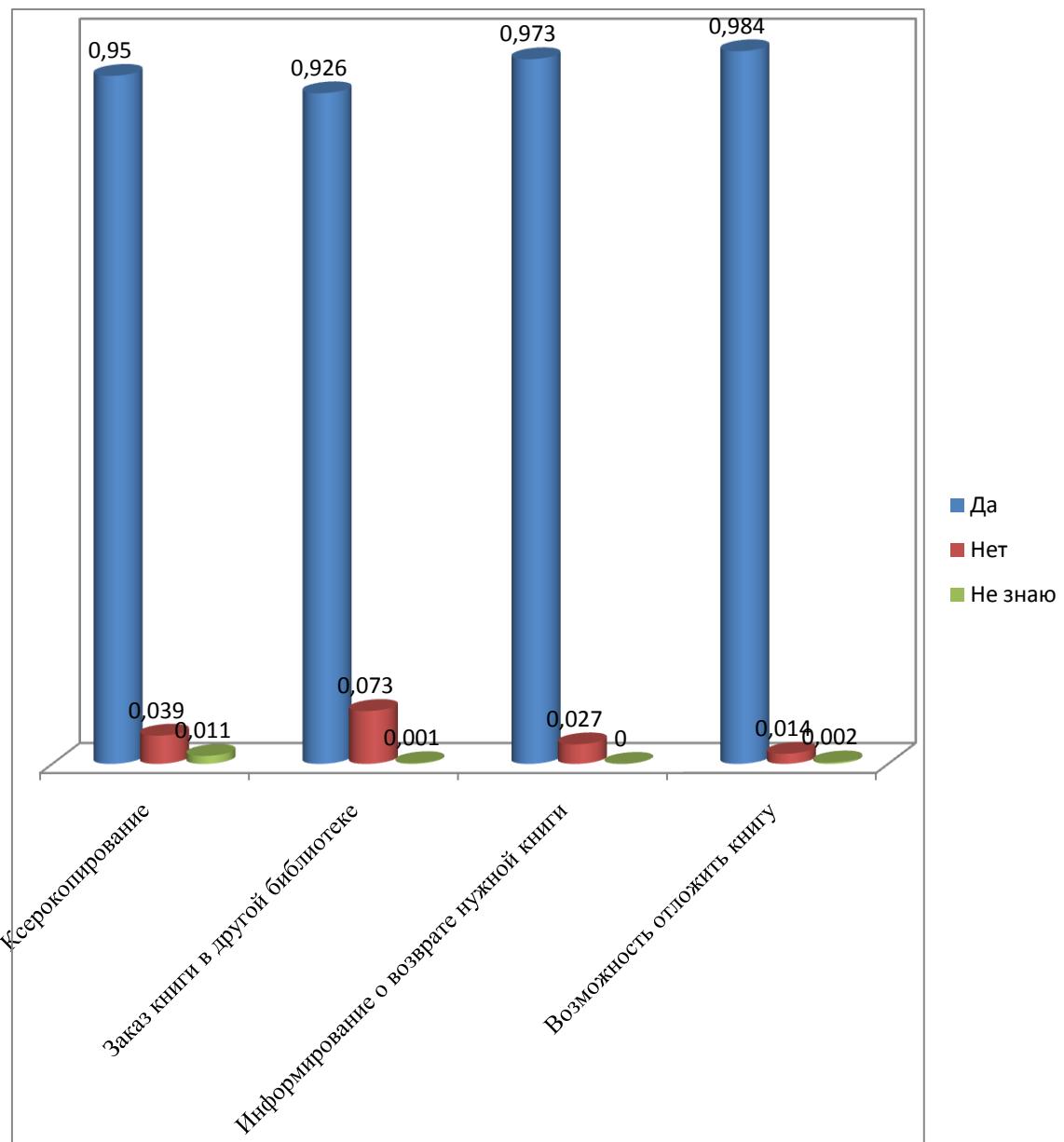


Рисунок 5. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в библиотеках (в %)

Рассмотрим наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в разрезе учреждений. В качестве подвыборки возьмем только положительные ответы из Таблицы 9.

Таблица 10. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в разрезе учреждений (в % от отметивших «Да»).

Учреждения	Ксерокопирование	Заказ книги в другой библиотеке	Информирование о возврате нужной книги	Возможность отложить книгу
Заводоуковский библиотечный центр	14%	14,5%	13,8%	13,8%
Библиотечная система Вагайского района	10,2%	11,1%	10,7%	10,5%
Голышмановская библиотечная система	8,6%	10,3%	9,5%	9,2%
«Престиж» Бердюжский район	9,9%	10,8%	10%	9,8%
Ишимская библиотечная система	9,9%	9,1%	9,5%	9,7%
ЦГБС Тюмень	10,6%	9,9%	10%	10%
Библиотечная система Ялуторовска	7,4%	5,6%	7,6%	8,3%
Библиотечная система Тюменского МР	19,8%	20%	20,3%	20,1%
Библиотечная система Тобольска	9,6%	8,7%	8,6%	8,5%

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что возможность воспользоваться всеми дополнительными услугами есть во всех учреждениях примерно в равной доле.

Следующий вопрос касался оценки доступности домов культуры по 4 различным параметрам. Распределение ответов респондентов на данный вопрос представлено в Таблице 11.

Таблица 11. Оценка доступности библиотек (в %)

Критерии	Оценка				
	1	2	3	4	5
Пешая доступность	1%	0,1%	1,3%	8,8%	88,7%
Транспортная доступность	1,5%	0,3%	2,3%	11,7%	84,2%
Наличие удобной парковки	2,8%	2,3%	6,2%	16,7%	72,1%
Доступность для инвалидов	16%	5,8%	8,9%	17,2%	52,2%

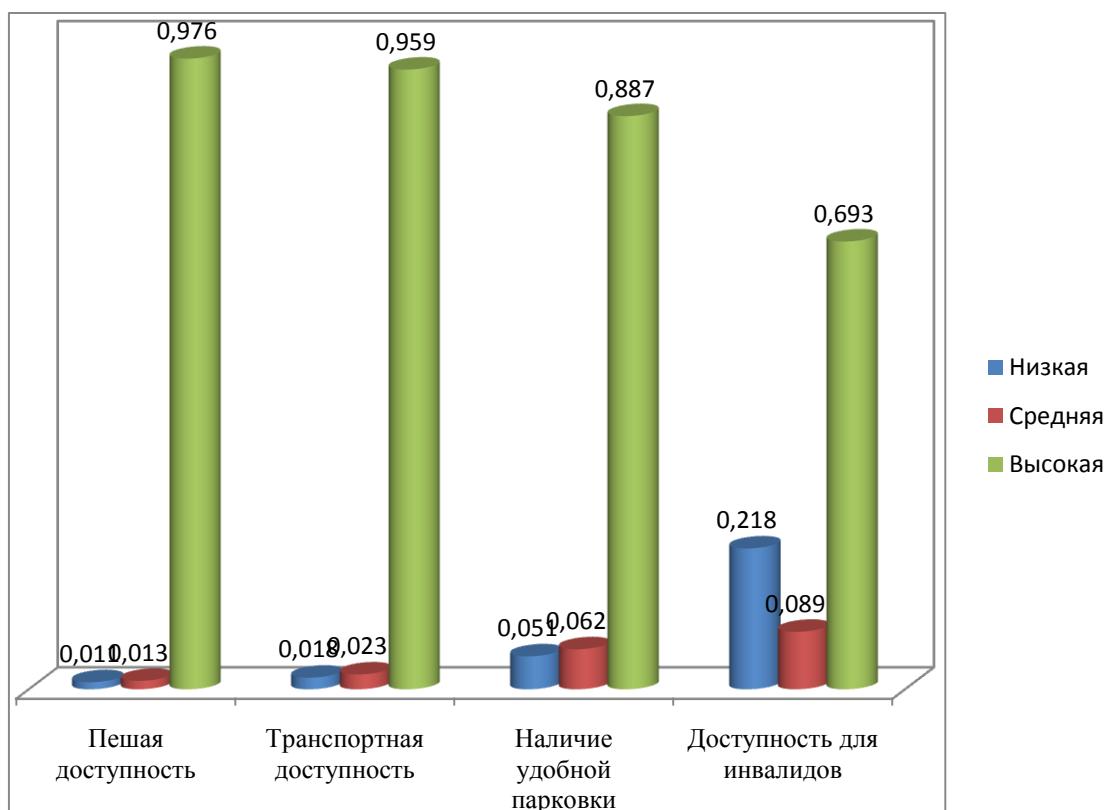


Рисунок 6. Оценка доступности библиотек (в %)

Больше всего высоких оценок получил параметр пешей доступности (97,6%), а больше всего отрицательных оценок получил параметр доступности для инвалидов (21,8%) (Рисунок 6).

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Первым оцениваемым параметром является пешая доступность библиотек. Распределение ответов представлено в Таблице 12.

Таблица 12. Оценка пешей доступности библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	—	99,3%
Библиотечная система Вагайского района	1,7%	0,8%	97,5%
Голышмановская библиотечная система	1%	2%	97%
«Престиж» Бердюжский район	—	1,9%	98,1%
Ишимская библиотечная система	—	1%	99%
ЦГБС Тюмень	0,8%	1,7%	97,5%
Библиотечная система Ялуторовска	1%	2%	97%
Библиотечная система Тюменского МР	1,8%	0,9%	97,3%
Библиотечная система Тобольска	1,8%	2,8%	95,4%

Больше всего высоких оценок пешей доступности получили такие учреждения как Заводоуковский библиотечный центр (99,3%), Ишимская библиотечная система (99%) и «Престиж» Бердюжский район (98,1%). Больше всего низких оценок пешей доступности получили такие учреждения как Библиотечная система Тобольска (1,8%), Библиотечная система Тюменского МР (1,8%) и Библиотечная система Вагайского района (1,7%).



Рисунок 7. Оценка пешей доступности библиотек

Следующим оцениваемым параметром является оценка транспортной доступности библиотек. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 13.

Таблица 13. Оценка транспортной доступности библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	1,4%	1,4%	97,2%
Библиотечная система Вагайского района	—	2,9%	97,1%
Голышмановская библиотечная система	5,5%	1,1%	93,4%
«Престиж» Бердюжский район	—	1%	99%
Ишимская библиотечная система	—	1,9%	98,1%
ЦГБС Тюмень	2,6%	1,7%	95,7%
Библиотечная система Ялуторовска	2%	2%	96%
Библиотечная система Тюменского МР	2,4%	4,3%	93,3%
Библиотечная система Тобольска	2%	3%	95%

Больше всего высоких оценок транспортной доступности получили такие учреждения как «Престиж» Бердюжский район (99%), Ишимская библиотечная система (98,1%) и Заводоуковский библиотечный центр (97,2%). Больше всего низких оценок транспортной доступности получили такие учреждения как Голышмановская библиотечная система (5,5%), ЦГБС Тюмень (2,6%) и Библиотечная система Тюменского МР (2,4%).



Рисунок 8. Оценка транспортной доступности библиотек

Следующим оцениваемым параметром является наличие удобной парковки возле библиотеки. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 14.

Таблица 14. Оценка наличия удобной парковки у библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	–	1,4%	98,6%
Библиотечная система Вагайского района	6,1%	3%	90,9%
Голышмановская библиотечная система	3,3%	3,3%	93,4%
«Престиж» Бердюжский район	–	7,7%	92,3%
Ишимская библиотечная система	–	2%	98%
ЦГБС Тюмень	9,2%	11,9%	78,9%
Библиотечная система Ялуторовска	1%	2%	97%
Библиотечная система Тюменского МР	10,5%	8,6%	80,9%
Библиотечная система Тобольска	11,2%	14,3%	74,5%

Больше всего высоких оценок парковки у библиотек получили такие учреждения как Заводоуковский библиотечный центр (98,6%), Ишимская библиотечная система (98%) и Библиотечная система Ялуторовска (97%). Больше всего низких оценок парковки у библиотек получили такие учреждения как Библиотечная система Тобольска (11,2%), Библиотечная система Тюменского МР (10,5%) и ЦГБС Тюмень (9,2%).

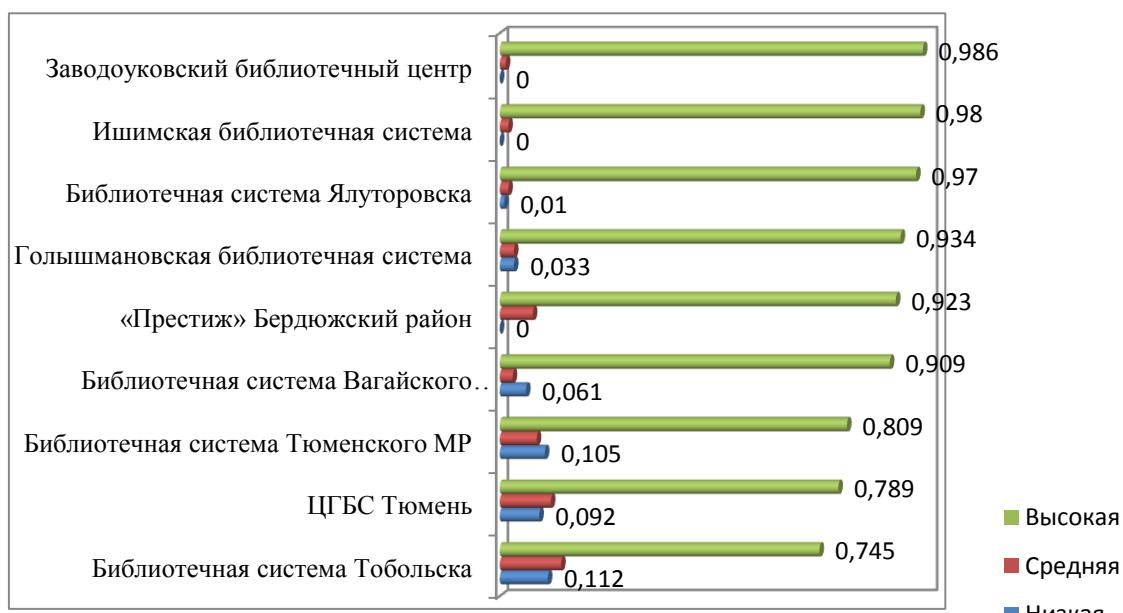


Рисунок 9. Оценка наличия удобной парковки у библиотек

Следующим оцениваемым параметром является доступность библиотек для инвалидов. Распределение ответов представлено в Таблице 15.

Таблица 15. Оценка доступности библиотек для инвалидов

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	—	99,3%
Библиотечная система Вагайского района	33,8%	11,3%	54,9%
Голышмановская библиотечная система	24%	18,7%	57,3%
«Престиж» Бердюжский район	11,6%	27,2%	61,2%
Ишимская библиотечная система	15,7%	30,2%	54,1%
ЦГБС Тюмень	11,4%	11,4%	77,2%
Библиотечная система Ялуторовска	10,9%	12,9%	76,2%
Библиотечная система Тюменского МР	50%	9%	41%
Библиотечная система Тобольска	21,6%	6,5%	71,9%

Больше всего высоких оценок доступности библиотек для инвалидов получили такие учреждения как Заводоуковский библиотечный центр (99,3%), ЦГБС Тюмень (77,2%) и Библиотечная система Ялуторовска (76,2%). Больше всего низких оценок доступности библиотек для инвалидов получили такие учреждения как Библиотечная система Тюменского МР (50%), Библиотечная система Вагайского района (33,8%) и Голышмановская библиотечная система (24%).

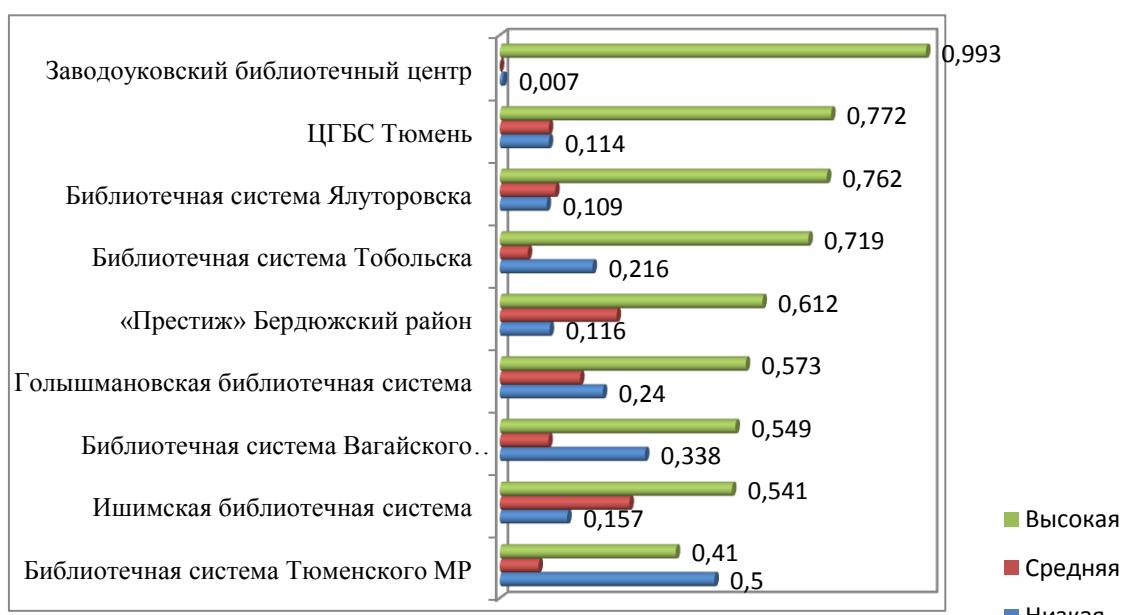


Рисунок 10. Оценка доступности библиотек для инвалидов

Следующий вопрос касался электронных сервисов, которыми пользовались респонденты. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 16.

Таблица 16. «Пользовались ли Вы какими-нибудь электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой?»

Варианты ответа	Частота	%
Да	460	40,2%
Нет	534	46,8%
Не ответили	148	13%
Итого	1142	100%

Пользовались электронными сервисами 534 респондентов (46,8%). При этом данная категория респондентов указывает, что они пользовались выходом в интернет, официальной группой учреждения на сайте «Вконтакте» и «Одноклассники», либо официальным сайтом учреждения.

Следующий вопрос касался оценки респондентов удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами. Распределение ответов представлено в Таблице 17.

Таблица 17. Оценка удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами (в % от пользовавшихся)

Варианты ответа	Частота	%
1	2	0,4%
2	5	0,9%
3	27	5,1%
4	134	25,1%
5	366	68,5%
Итого	534	100%

Большинство респондентов высоко оценивают удобство использования электронных сервисов, предоставляемых библиотеками (93,6% суммарно) (Рисунок 11).

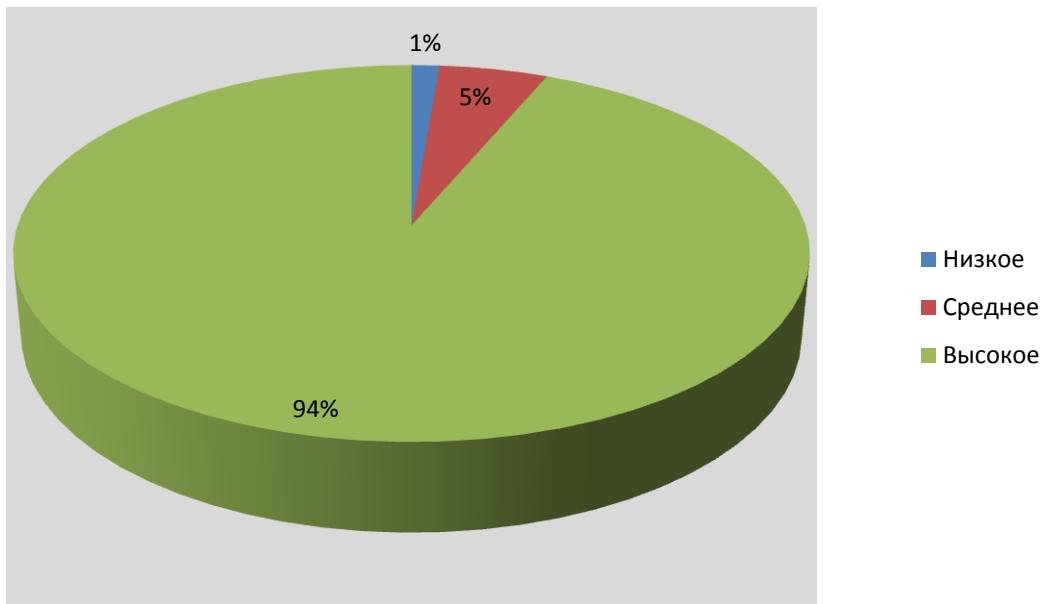


Рисунок 11. Оценка удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами (в % от пользователей)

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений культуры (Таблица 18).

Таблица 18. Оценка удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,9%	1,9%	97,2%
Библиотечная система Вагайского района	2%	9,8%	88,2%
Голышмановская библиотечная система	—	4,3%	95,7%
«Престиж» Бердюжский район	2,4%	5,9%	91,7%
Ишимская библиотечная система	—	2,3%	97,7%
ЦГБС Тюмень	2%	3,9%	94,1%
Библиотечная система Ялуторовска	—	—	100%
Библиотечная система Тюменского МР	1,5%	1,5%	97%
Библиотечная система Тобольска	2,4%	19%	78,6%

Больше всего высоких оценок удобства пользования электронными сервисами получили такие учреждения как Библиотечная система Ялуторовска (100%), Ишимская библиотечная система (97,7%) и Заводоуковский библиотечный центр (97,2%).

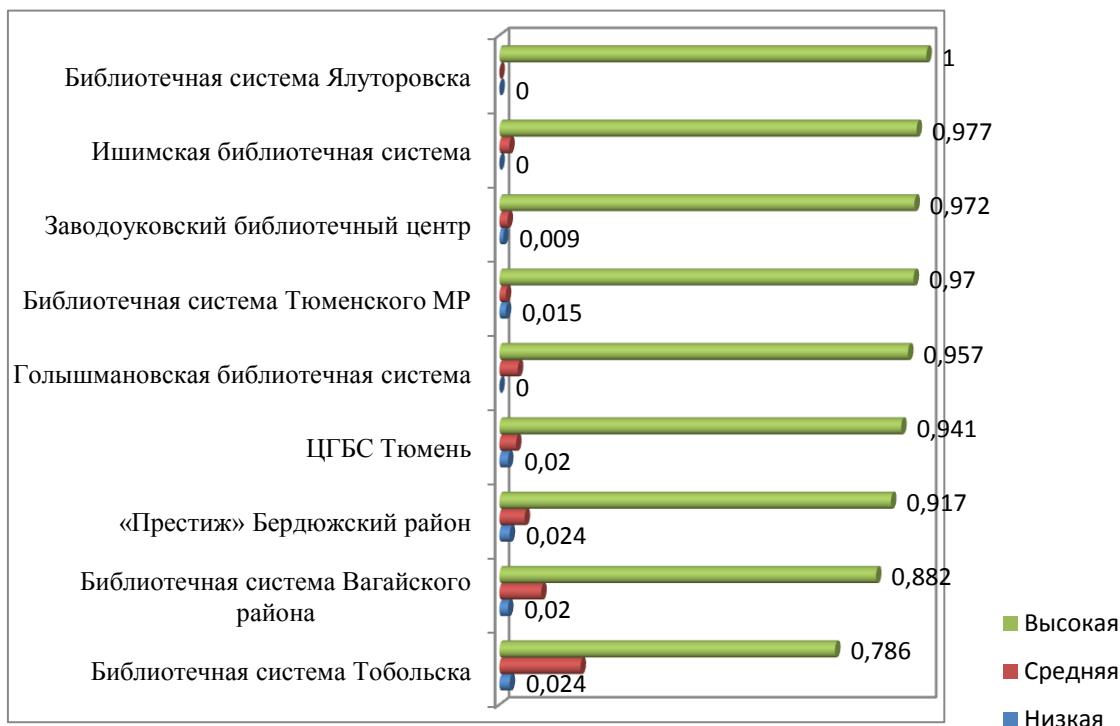


Рисунок 12. Оценка удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами

Следующий вопрос касался оценки удобства графика работы библиотек. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 19.

Таблица 19. Оценка удобства графика работы библиотек

Варианты ответа	Частота	%
Очень высокая	447	39,1%
Высокая	454	39,8%
Скорее высокая	119	10,4%
Средняя	51	4,5%
Скорее низкая	6	0,5%
Низкая	1	0,1%
Очень низкая	5	0,4%
Не ответили	59	5,2%
Итого	1142	100%

Большинство респондентов (89,3%) считают удобство графика работы библиотек в той или иной степени высоким, еще 4,5% респондентов считают его средним. Низким, удобство графика работы библиотек посчитали 1% респондентов, а 5,2% респондентов не смогли ответить на данный вопрос.

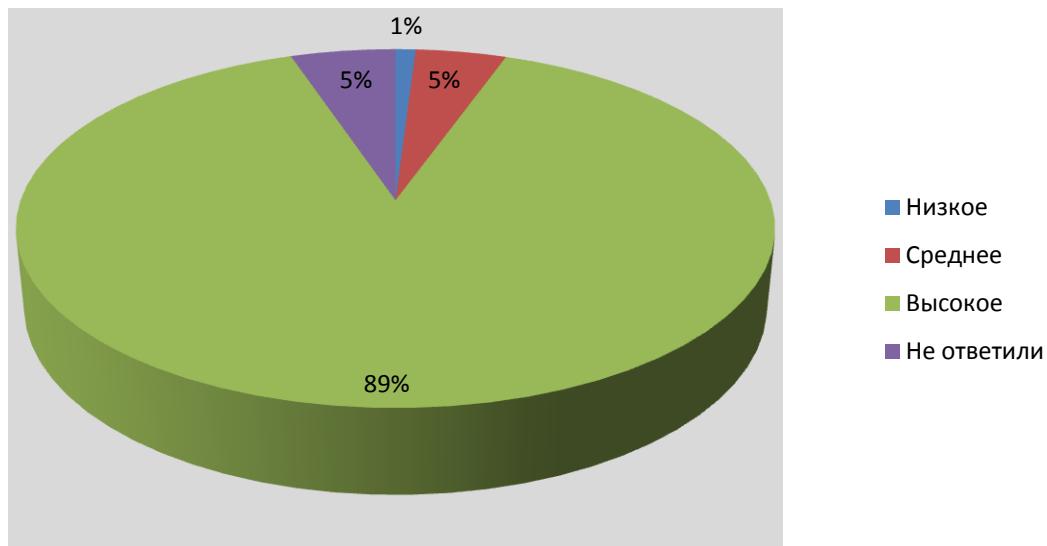


Рисунок 13. Оценка удобства графика работы библиотек

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений. Распределение представлено в Таблице 20.

Таблица 20. Оценка удобства графика работы библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	—	1,4%	98,6%
Библиотечная система Вагайского района	—	6,9%	93,1%
Голышмановская библиотечная система	1%	2%	97%
«Престиж» Бердюжский район	1%	9,8%	89,2%
Ишимская библиотечная система	1%	5,1%	93,9%
ЦГБС Тюмень	—	0,9%	99,1%
Библиотечная система Ялуторовска	1%	7,9%	91,1%
Библиотечная система Тюменского МР	2,8%	5,2%	92%
Библиотечная система Тобольска	2%	4,8%	93,2%

Больше всего высоких оценок удобства графика работы получили такие учреждения как ЦГБС Тюмень (99,1%), Заводоуковский библиотечный центр (98,6%) и Голышмановская библиотечная система (97%). Больше всего низких оценок удобства графика работы получили такие учреждения как Библиотечная система Тюменского МР (2,8%) и Библиотечная система Тобольска (2%).

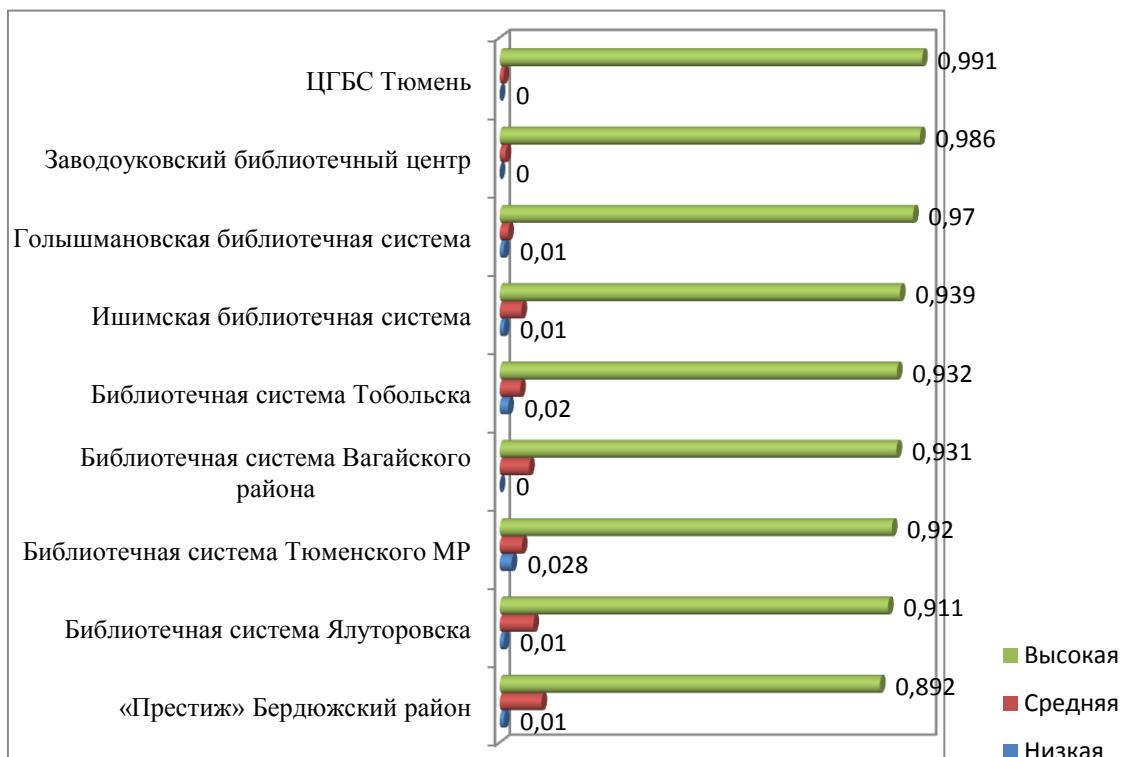


Рисунок 14. Оценка удобства графика работы библиотек

Следующий вопрос касался оценки удобства и простоты электронного каталога. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 21.

Таблица 21. Оценка удобства электронного каталога библиотек

Варианты ответа	Частота	%
Очень высокая	272	23,8%
Высокая	308	27%
Скорее высокая	122	10,7%
Средняя	122	10,7%
Скорее низкая	20	1,8%
Низкая	18	1,6%
Очень низкая	16	1,4%
Не ответили	264	23,1%
Итого	1142	100%

Чуть больше половины респондентов (61,5%) высоко оценили удобство и простоту электронного каталога, еще 10,7% оценили ее средне. Низкую оценку дали 4,8% респондентов, а 23,1% респондентов не смогли ответить на данный вопрос.

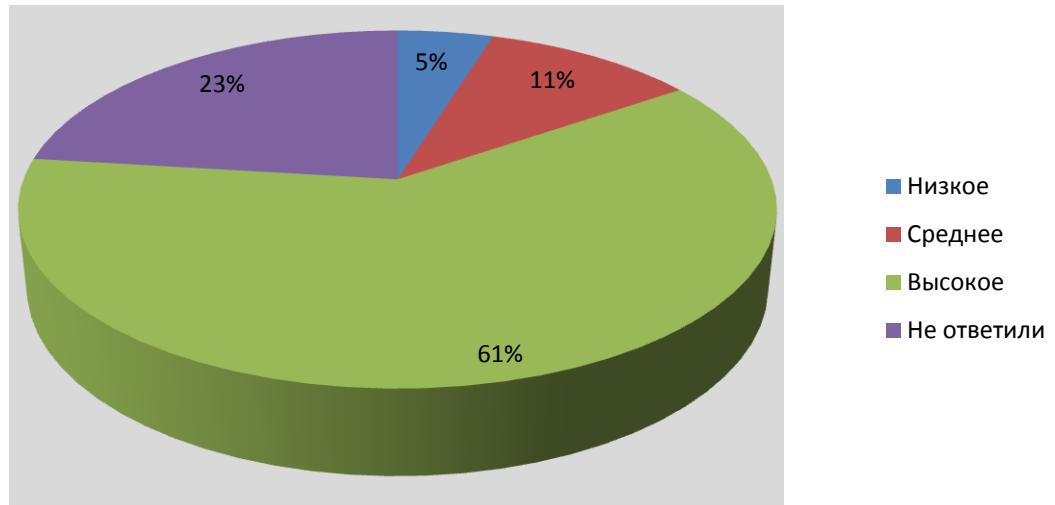


Рисунок 15. Оценка удобства электронного каталога библиотек

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Распределение отражено в Таблице 22.

Таблица 22. Оценка удобства электронного каталога библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	—	3,7%	96,3%
Библиотечная система Вагайского района	2,8%	19,4%	77,8%
Голышмановская библиотечная система	—	14,6%	85,4%
«Престиж» Бердюжский район	23,3%	32%	44,7%
Ишимская библиотечная система	4,4%	11,2%	84,4%
ЦГБС Тюмень	—	9,7%	90,3%
Библиотечная система Ялуторовска	6,3%	4,8%	88,9%
Библиотечная система Тюменского МР	9,8%	15,9%	74,3%
Библиотечная система Тобольска	2,4%	11,1%	86,5%

Больше всего высоких оценок удобства электронного каталога получили такие учреждения как Заводоуковский библиотечный центр (96,3%), ЦГБС Тюмень (90,3%) и Библиотечная система Ялуторовска (88,9%). Больше всего низких оценок удобства электронного каталога получили такие учреждения как «Престиж» Бердюжский район (23,3%) и Библиотечная система Тюменского МР (9,8%).

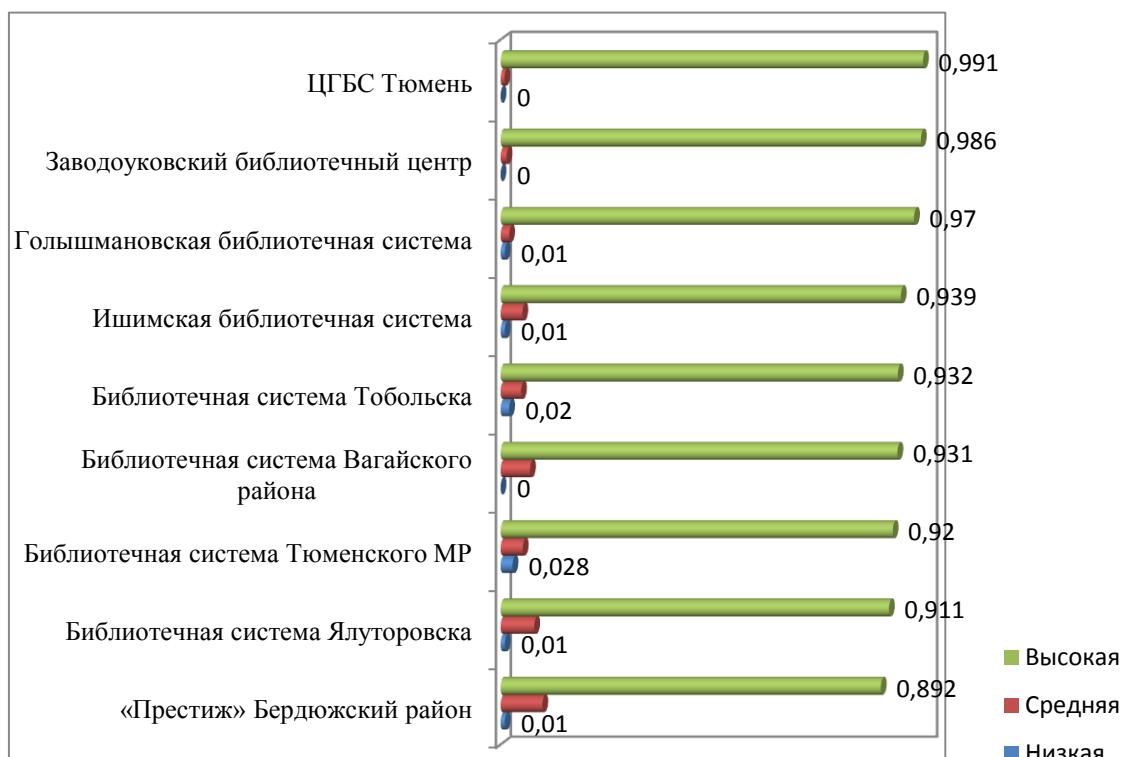


Рисунок 16. Оценка удобства электронного каталога библиотек

Следующий вопрос касался оценки персонала библиотек по ряду характеристик. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 23.

Таблица 23. Оценка персонала библиотек

Характеристики	Очень высокая	Высокая	Скорее высокая	Средняя	Скорее низкая	Низкая	Очень низкая
Доброжелательность	74%	22%	3,4%	0,4%	0,1%	—	0,1%
Компетентность	73,3%	22,5%	3,5%	0,6%	—	—	0,1%
Вежливость	71,8%	22,9%	4,5%	0,7%	—	—	0,1%

Стоит отметить, что в целом, доля низких оценок крайне мала, однако больше всего низких оценок (0,2%) респонденты дали такому качеству персонала как доброжелательность (Рисунок 17).

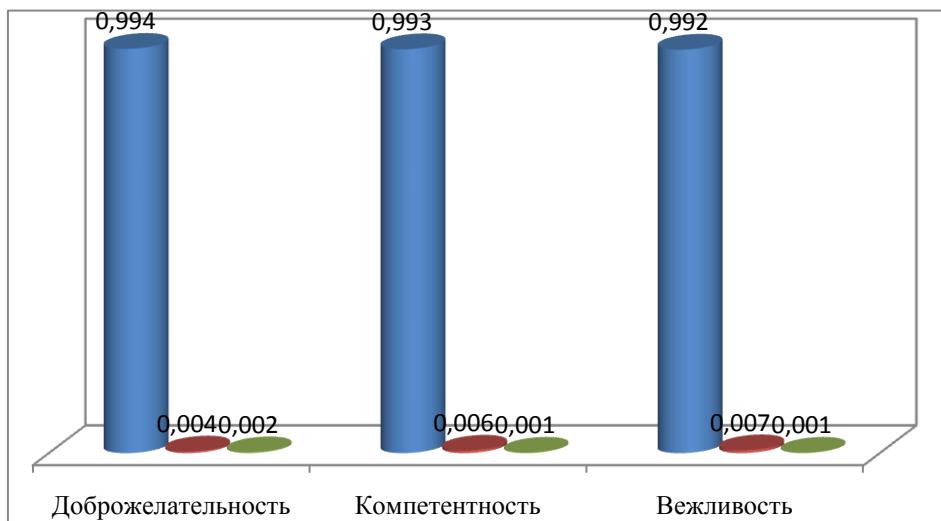


Рисунок 17. Оценка персонала библиотек

Следующий вопрос касался наличия информации в библиотеках о новых книгах и изданиях. Распределение ответов респондентов на вопрос представлено в Таблице 24.

Таблица 24. Наличие информации о новых книгах и изданиях

Варианты ответа	Частота	%
Да	1041	91,2%
Нет	13	1,1%
Не знаю	88	7,7%
Итого	1142	100%

Большинство респондентов (91,2%) отметили, что в библиотеках есть информация о новых книгах и изданиях (Рисунок 18).

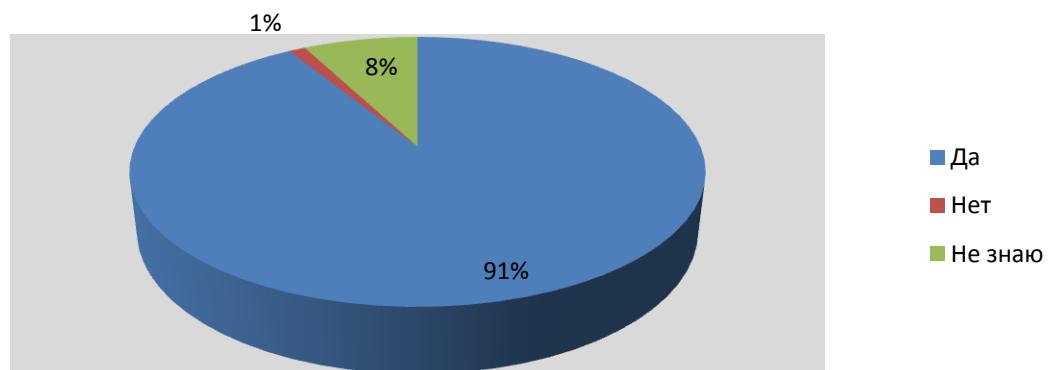


Рисунок 15. Наличие информации о новых книгах и изданиях

Следующий вопрос был связан с удовлетворенностью респондентов качеством оказания услуг в целом. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 25.

Таблица 25. Удовлетворенность респондентов качеством предоставления услуг в целом

Варианты ответа	Частота	%
Полностью удовлетворен	964	84,4%
Скорее удовлетворен	160	14%
Удовлетворен средне	6	0,5%
Скорее не удовлетворен	1	0,1%
Не ответили	11	1%
Итого	1142	100%

Большинство респондентов (98,4%) в той или иной степени удовлетворены качеством оказания услуг в целом, еще 0,5% удовлетворены средне, и только 0,1% не удовлетворены данным показателем (Рисунок 16).

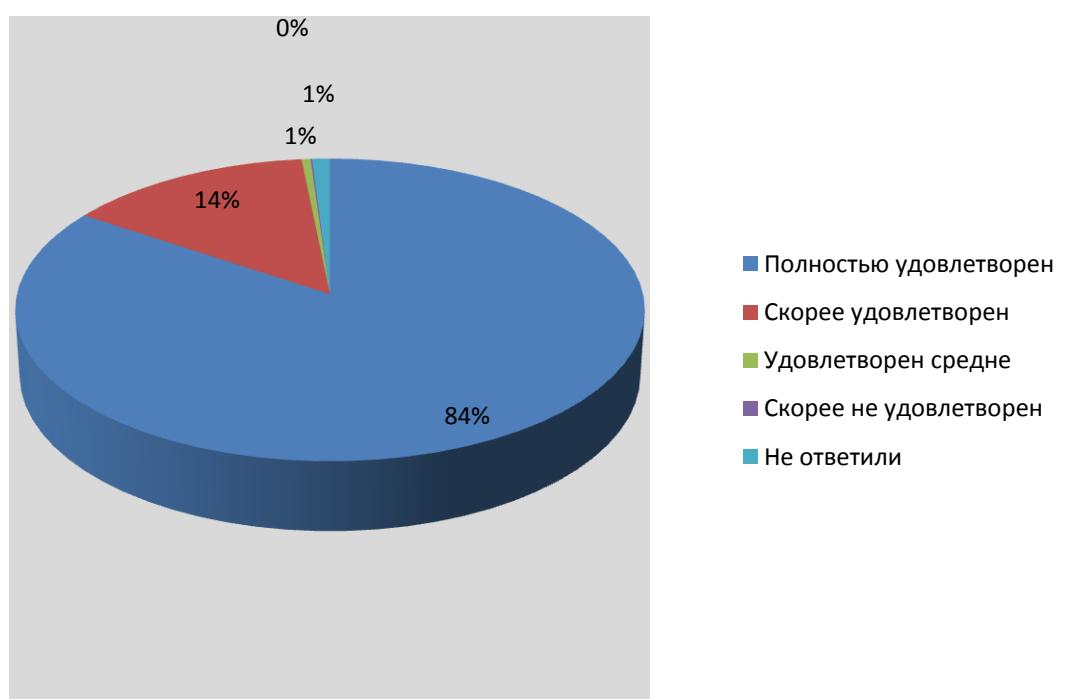


Рисунок 16. Удовлетворенность респондентов качеством предоставления услуг в целом

Следующий вопрос был посвящен знанию респондентов о мероприятиях, проводимых в библиотеке. Знают о таких мероприятиях 969 респондентов (84,9%). Среди таких мероприятий респонденты выделяют патриотические мероприятия, мероприятия, приуроченные к праздникам, «библионочь», «ночь искусств», различные тематические кружки, выставки, встречи с писателями и т.п.

Далее, респондентам предлагалось осветить те проблемы, с которыми они сталкивались в процессе получения услуг в библиотеках. Основными проблемами являются слабая техническая оснащенность, аварийность/ветхость помещений библиотеки и несоответствие книжного фонда запросам читателей.

В качестве рекомендаций по улучшению условий предоставления услуг библиотеками, респонденты предлагают устранять обозначенные ими проблемы, т.е. разнообразить книжный фонд, провести ремонт в помещениях и наладить техническое оснащение библиотек.

В данном разделе мы рассмотрели результаты опроса получателей услуг библиотек, в следующем разделе рассмотрим результаты опроса получателей услуг домов культуры.

Основные результаты независимой оценки качества оказания услуг культуры дворцами культуры Тюменской области

В рамках независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Тюменской области были обследованы 18 учреждений культуры – домов культуры, в которых было опрошено 2044 респондента (Таблица 1).

Таблица 1. Распределение выборочной совокупности

Учреждение	Количество респондентов
МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр» г Ишим	109
МАУК "Центр искусств и культуры" г. Тобольск	120
МАУ «Голышмановский центр культуры и досуга» Голышмановский район	112
МАУК «ДКиТ «Торфяник» г. Тюмень	100
МАУК «ДК «Водник» г. Тюмень	100
МАУК г. Ялуторовска «Арт-Вояж»	106
МАУК Бердюжского района «ПРЕМЬЕРА»	103
МАУК «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	128
МАУ "Централизованная клубная система Вагайского района"	139
МАУК «ДК «Орфей» г. Тюмень	109
МАУК «ДК «Поиск» г. Тюмень	106
МАУК «ЦКиИ «Современник» г. Тюмень	118
МАУК «ЦкиТ «Тюмень» г. Тюмень	98
МАУК «Центр русской культуры» г. Тюмень	104
МАУК «Центр татарской культуры»	108
МАУК «Районный центр культуры и досуга» Заводоуковский городской округ	172
МАУК «Культурно-досуговый центр» п. Винзили Тюменский район	105
МАУ «Дворец культуры «Боровский» п. Боровский	107

Рассмотрим социально-демографический портрет потребителей услуг культуры предоставляемых данными домами культуры.

Если говорить о распределении по полу, то 575 респондентов (28,1%) являются мужчинами и 1469 женщинами (71,9%).

Таблица 2. Распределение респондентов по полу

Пол	Частота	%
Мужской	575	28,1%
Женский	1469	71,9%
Итого	2044	100%

Если говорить о распределении респондентов по возрасту, то в возрастном интервале до 18 лет – 13,6% респондентов, от 19 до 22 лет – 7%; от 23 до 30 лет – 19,6%; от 31 до 40 лет – 25,5%; от 41 до 50 лет – 14,6%; от 51 до 60 лет – 10,9%; и 61 и старше – 6,6% (Таблица 3).

Таблица 3. Распределение респондентов по возрасту

Возраст	Частота	%
До 18	279	13,6%
19-22	144	7%
23-30	400	19,6%
31-40	521	25,5%
41-50	298	14,6%
51-60	222	10,9%
61 и старше	135	6,6%
Не ответили	45	2,2%
Итого	2044	100%

Следующий вопрос социально-демографического блока касался уровня образования респондентов. Распределение ответов представлено в Таблице 4. Высшее профессиональное образование имеют 37,4% респондентов, среднее профессиональное образование имеют еще 27,3% респондентов. О наличии начального профессионального образования говорят 5,4% респондентов, еще 3,7% имеют ученую степень, звание.

Таблица 4. Распределение респондентов по уровню образования

Уровень образования	Частота	%
Начальное общее	76	3,7%
Основное общее	119	5,8%
Среднее общее	311	15,2%
Начальное профессиональное	110	5,4%
Среднее профессиональное	557	27,3%
Высшее профессиональное	765	37,4%
Ученая степень	31	1,5%
Не ответили	75	3,7%
Итого	2044	100%

Далее, перейдем к рассмотрению результатов основной части исследования. Первый вопрос касался информированности респондентов о новых мероприятиях дома культуры. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 5.

Таблица 5. Информированность респондентов о новых мероприятиях домов культуры

Варианты ответа	Частота	%
Очень высокая	485	23,7%
Высокая	718	35,1%
Скорее высокая	397	19,4%
Средняя	319	15,6%
Скорее низкая	37	1,8%
Низкая	18	0,9%
Очень низкая	41	2%
Не ответили	29	1,4%
Итого	2044	100%

Большинство респондентов (78,3% в совокупности) в той или иной степени высоко оценили свою информированность о новых мероприятиях домов культуры, еще 15,6% оценили данный параметр средне. Только 4,7% респондентов оценили свою информированность в той или иной степени низко, а 1,4% не смогли ответить на данный вопрос (Рисунок 1).

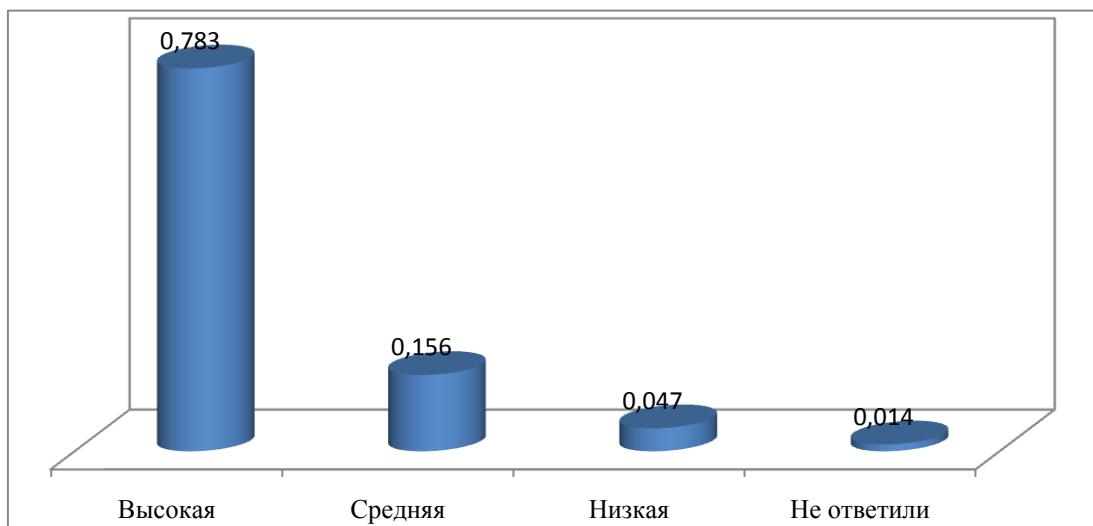


Рисунок 1. Информированность респондентов о новых мероприятиях домов культуры

Рассмотрим распределение ответов на данный вопрос в разрезе учреждений. Распределение представлено в Таблице 6.

Таблица 6. Информированность респондентов о новых мероприятиях домов культуры в разрезе учреждений

Учреждение	Высокая	Средняя	Низкая
Голышмановский центр культуры и досуга	89,3%	10,7%	–
Клубная система Вагайского района	75,2%	24,1%	0,7%
ДК «Боровский»	59,8%	29,9%	10,3%
ДК «Орфей»	70,7%	26,6%	2,7%
ДК «Поиск»	84,9%	12,3%	2,8%
МАУК «Арт-Вояж»	69,9%	17,9%	12,2%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	93,2%	5,8%	1%
Культурно-досуговый центр Винзили	85,7%	13,3%	1%
Ишимский ГКЦ	88,9%	11,1%	–
Районный центр культуры и досуга	91,8%	8,2%	–
Заводоуковский ГО			
ЦИиК Тобольск	79,2%	20%	0,8%
Центр русской культуры	54,8%	5,8%	39,4%
Центр татарской культуры	92,6%	6,5%	0,9%
«ЦКиТ» Тюмень	86,8%	6,1%	7,1%
МАУК «Премьера» Бердюжье	76,7%	23,3%	–
ДК «Водник»	73%	26%	1%
ДК «Торфяник»	72%	22%	6%
ЦКиИ «Современник»	78,1%	16,9%	5%

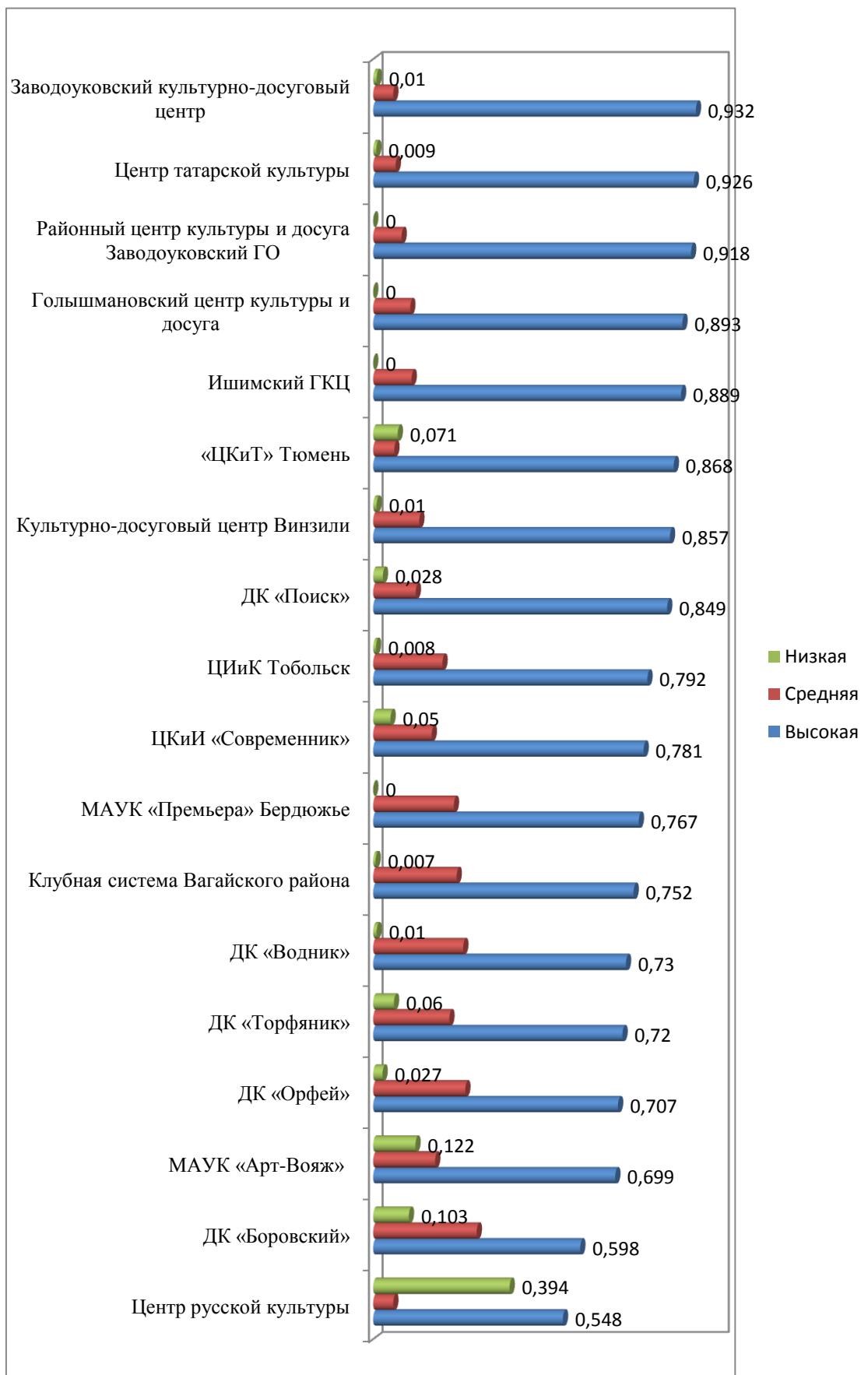


Рисунок 2. Информированность респондентов о новых мероприятиях домов культуры в разрезе учреждений

Исходя из полученных данных, можно сказать, что больше всего информированы о новых мероприятиях респонденты из Заводоуковского культурно-досугового центра (93,2%), Центра татарской культуры (92,6%) и Районного центра культуры и досуга Заводоуковского ГО (91,8%).

Менее всего информированы о новых мероприятиях респонденты из Центра русской культуры (39,4%), МАУК «Арт-Вояж» (12,2%) и ДК «Боровский» (10,3%).

Следующий вопрос касался оценки комфортности пребывания в домах культуры. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 7.

Таблица 7. Комфортность пребывания в домах культуры (в %)

Критерии	Оценка				
	1	2	3	4	5
Места для сидения	4,4%	4,4%	13%	30,6%	47,6%
Гардероб	6,9%	5%	11,6%	28%	48,5%
Чистота помещений	0,9%	1,2%	4,5%	23,7%	69,7%

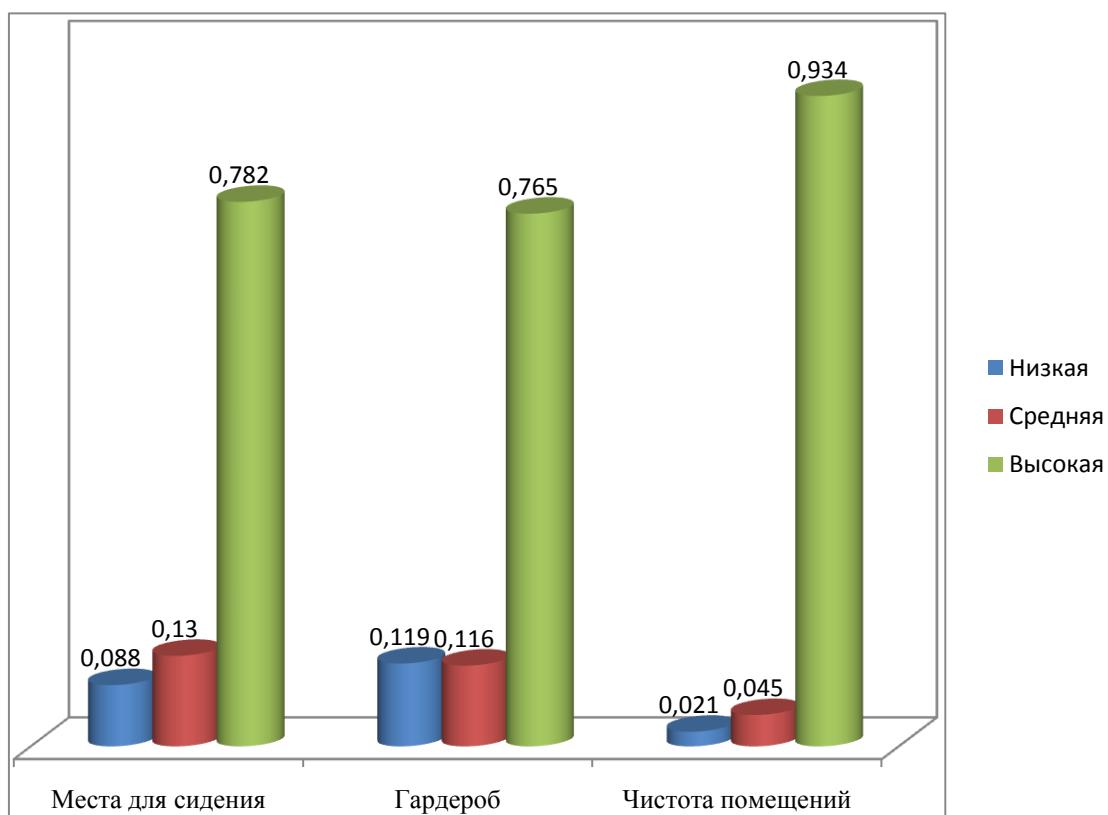


Рисунок 3. Комфортность пребывания в домах культуры

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что больше всего высоких оценок получил такой параметр комфортности как чистота помещений (93,4%), а больше всего низких оценок получил такой параметр комфортности как гардероб (11,9%).

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Первым оцениваемым параметром комфортности пребывания в домах культуры является оценка мест для сидения. Распределение представлено в Таблице 8.

Таблица 8. Оценка мест для сидения в домах культуры в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	3,6%	5,4%	91%
Клубная система Вагайского района	5,7%	13,8%	80,5%
ДК «Боровский»	—	9,5%	91,5%
ДК «Орфей»	14,7%	19,3%	66%
ДК «Поиск»	1,9%	3,8%	94,3%
МАУК «Арт-Вояж»	—	1,9%	98,1%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	—	0,8%	99,2%
Культурно-досуговый центр Винзили	35,2%	35,2%	29,6%
Ишимский ГКЦ	—	23,4%	76,6%
Районный центр культуры и досуга	1,2%	5,3%	93,5%
Заводоуковский ГО	3,4%	10%	86,6%
ЦИиК Тобольск	55,8%	6,7%	37,5%
Центр русской культуры	0,9%	1,9%	97,2%
Центр татарской культуры	—	—	—
«ЦКиТ» Тюмень	13,8%	50%	36,2%
ДК «Премьера» Бердюжье	1%	10%	89%
ДК «Водник»	12%	15%	73%
ДК «Торфянник»	9,3%	16,9%	73,8%

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что больше всего высоких оценок мест для сидения получили МАУК «Арт-Вояж» (98,1%), Заводоуковский культурно-досуговый центр (99,2%) и Центр татарской культуры (97,2%). Больше всего низких оценок мест для сидения

получили Центр русской культуры (55,8%), Культурно-досуговый центр Винзили (35,2%) и ДК «Орфей» (14,7%) (Рисунок 4).

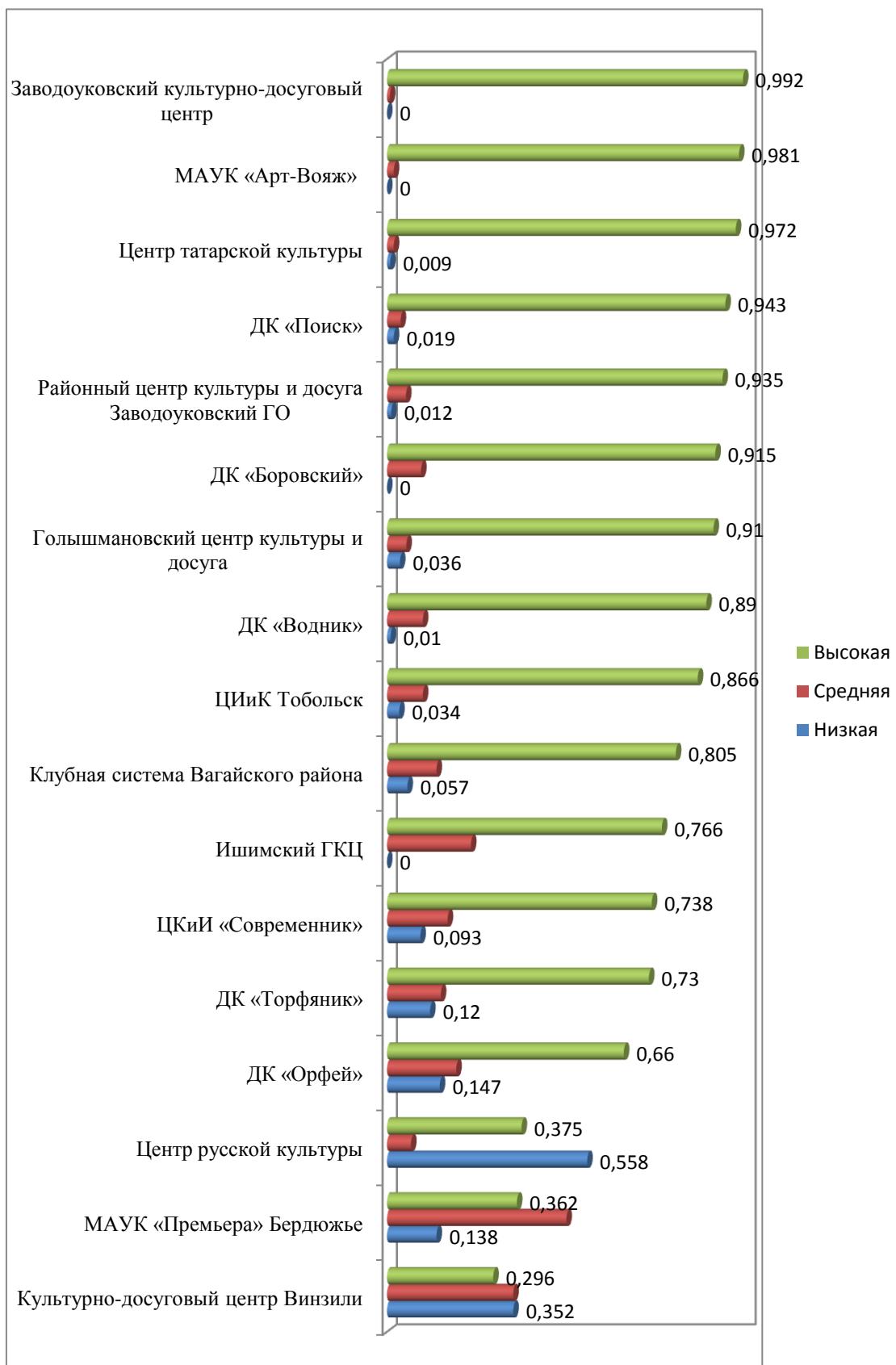


Рисунок 4. Оценка мест для сидения в домах культуры в разрезе учреждений

Следующим оцениваемым параметром комфортности пребывания в домах культуры является гардероб. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 9.

Таблица 9. Оценка гардероба в домах культуры в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	8,2%	16,5%	75,3%
Клубная система Вагайского района	29,6%	18,4%	52%
ДК «Боровский»	—	2%	98%
ДК «Орфей»	7,3%	14,7%	78%
ДК «Поиск»	30,5%	8,6%	60,9%
МАУК «Арт-Вояж»	—	5,7%	94,3%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	0,8%	0,8%	98,4%
Культурно-досуговый центр Винзили	26,6%	43,8%	29,6%
Ишимский ГКЦ	—	3%	97%
Районный центр культуры и досуга Заводоуковский ГО	1,2%	6,7%	92,1%
ЦИиК Тобольск	5,9%	12,6%	81,5%
Центр русской культуры	55,9%	7,8%	36,3%
Центр татарской культуры	1,9%	—	98,1%
«ЦКиТ» Тюмень	—	—	—
МАУК «Премьера» Бердюжье	25,3%	26,3%	48,4%
ДК «Водник»	—	2%	98%
ДК «Торфяник»	6%	19%	75%
ЦКиИ «Современник»	10,2%	13,6%	76,2%

Если говорить об оценке гардероба, то больше всего высоких оценок ему дали респонденты из Заводоуковского культурно-досугового центра (98,4%), Центра татарской культуры (98,1%), ДК «Водник» (98%) и ДК «Боровский» (98%). Больше всего низких оценок гардеробу дали респонденты из Центра русской культуры (55,9%), ДК «Поиск» (30,5%) и Клубной системы Вагайского района (29,6%) (Рисунок 5).

Следующим оцениваемым параметром комфортности пребывания в домах культуры является оценка чистоты помещений домов культуры. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 10.

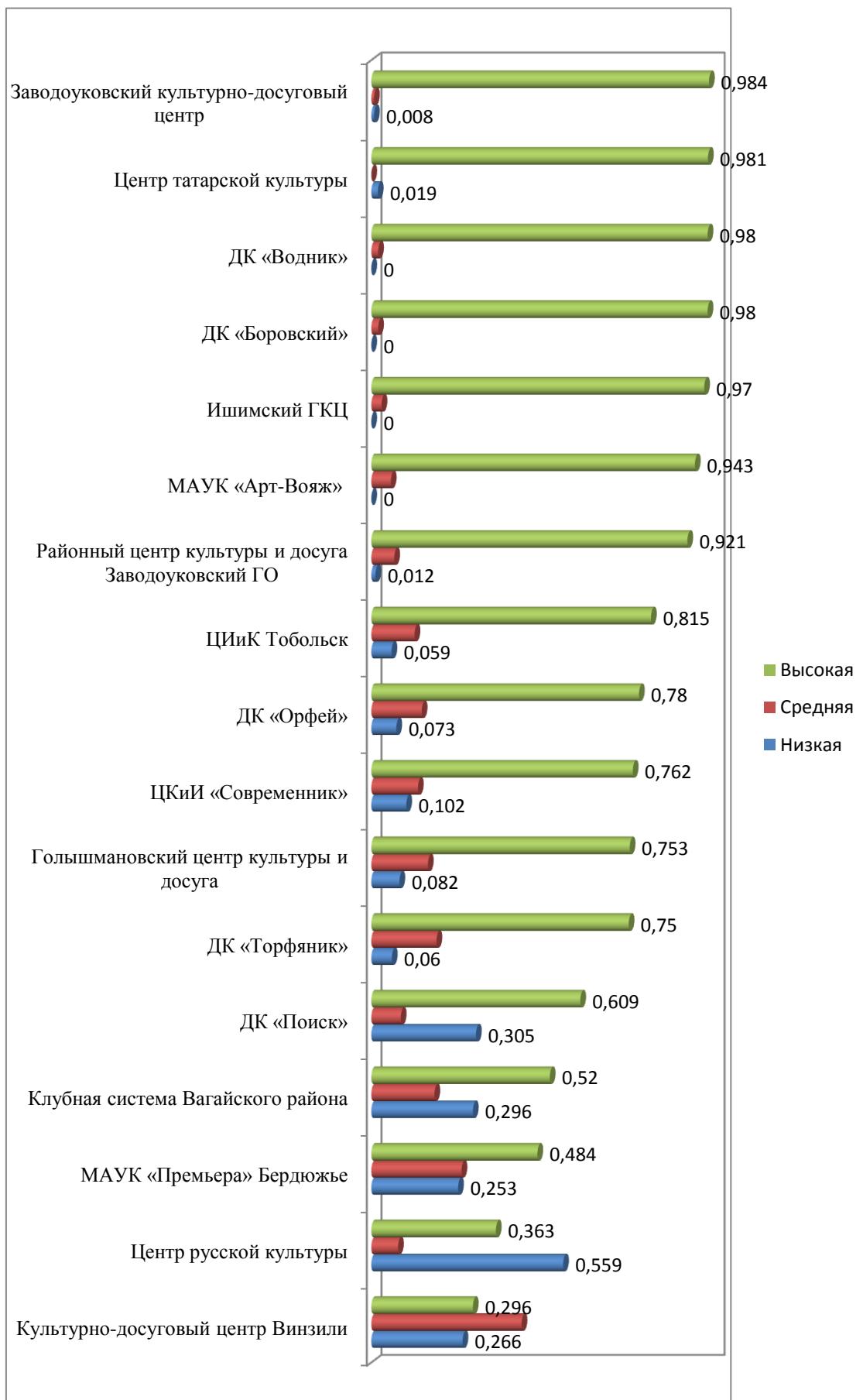


Рисунок 5. Оценка гардероба в домах культуры в разрезе учреждений

Таблица 10. Оценка чистоты помещений в домах культуры в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	1,8%	—	98,2%
Клубная система Вагайского района	3,6%	2,2%	94,2%
ДК «Боровский»	1%	11,8%	87,2%
ДК «Орфей»	4,7%	4,7%	90,6%
ДК «Поиск»	—	1,9%	98,1%
МАУК «Арт-Вояж»	—	11,3%	88,7%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	—	—	100%
Культурно-досуговый центр Винзили	6,8%	10,7%	82,5%
Ишимский ГКЦ	—	0,9%	99,1%
Районный центр культуры и досуга Заводоуковский ГО	—	—	100%
ЦИиК Тобольск	1,7%	3,4%	94,9%
Центр русской культуры	1%	1%	98%
Центр татарской культуры	0,9%	—	99,1%
«ЦКиТ» Тюмень	—	—	—
МАУК «Премьера» Бердюжье	2%	9,9%	88,1%
ДК «Водник»	—	6%	94%
ДК «Торфяник»	8%	11%	81%
ЦКиИ «Современник»	5,9%	6,8%	87,3%

Если говорить об оценке чистоты помещений в домах культуры, то больше всего высоких оценок данного параметра отметили респонденты из таких учреждений как Заводоуковский культурно-досуговый центр (100%), Районный центр культуры и досуга Заводоуковский ГО (100%), Ишимский ГКЦ (99,1%) и Центр татарской культуры (99,1%). Больше всего низких оценок отметили респонденты из таких учреждений как ДК «Торфяник» (8%), Культурно-досуговый центр Винзили (6,8%) и ЦКиИ «Современник» (5,9%). Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 6.

Следующий вопрос касался оценки доступности домов культуры по 4 различным параметрам. Распределение ответов респондентов на данный вопрос представлено в Таблице 11.

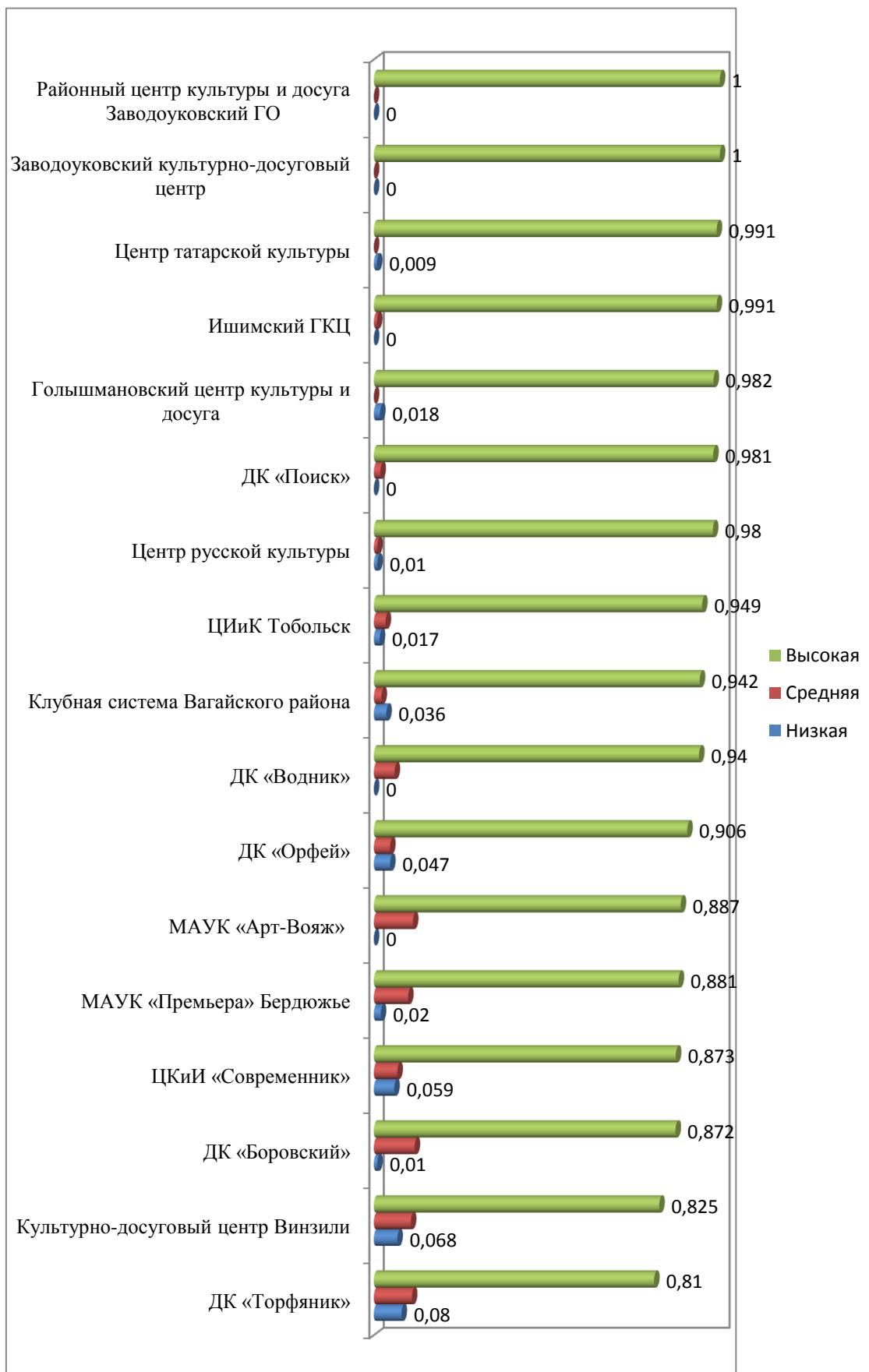


Рисунок 6. Оценка чистоты помещений в домах культуры в разрезе учреждений

Таблица 11. Оценка доступности домов культуры (в %)

Критерии	Оценка				
	1	2	3	4	5
Пешая доступность	1,8%	0,8%	4%	21,9%	71,5%
Транспортная доступность	1,7%	1,2%	6,6%	23,3%	67,2%
Наличие удобной парковки	2,6%	3,2%	9,1%	26,1%	59%
Доступность для инвалидов	5,9%	5,6%	11,8%	25,6%	51,1%

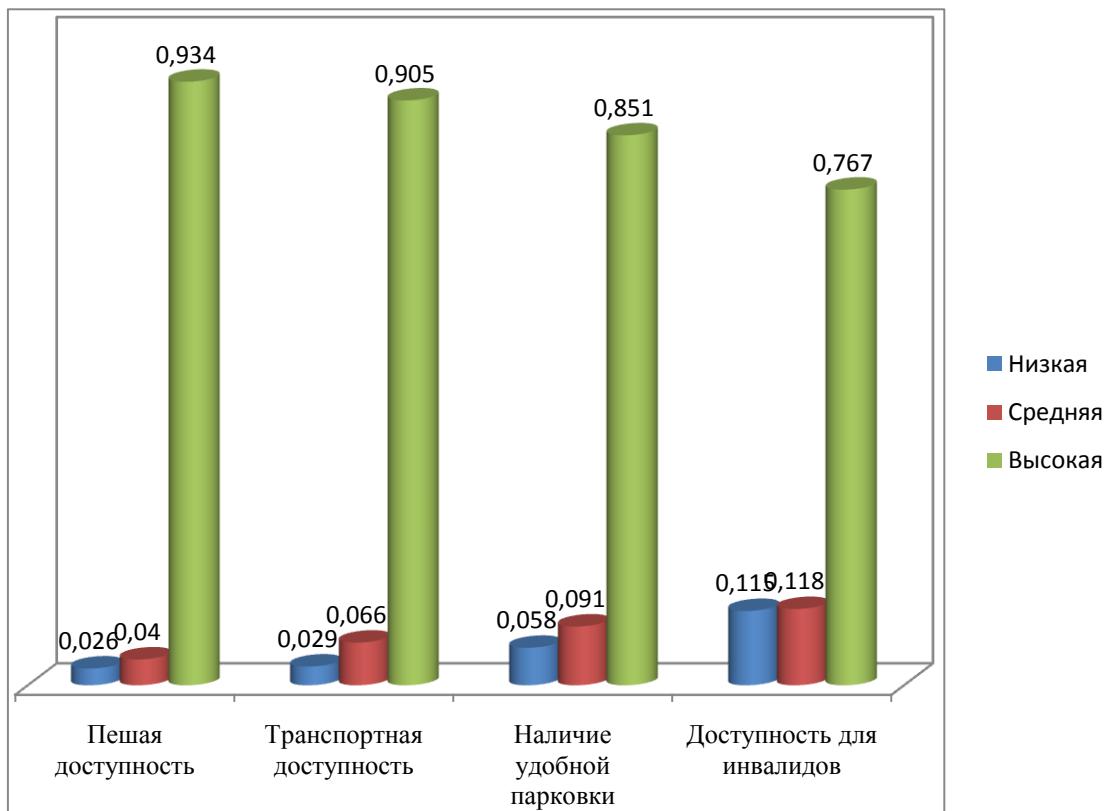


Рисунок 7. Оценка доступности домов культуры (в %)

Больше всего высоких оценок получил параметр пешей доступности (93,4%), а больше всего отрицательных оценок получил параметр доступности для инвалидов (11,5%) (Рисунок 7).

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Первым оцениваемым параметром является пешая доступность домов культуры. Распределение ответов представлено в Таблице 12.

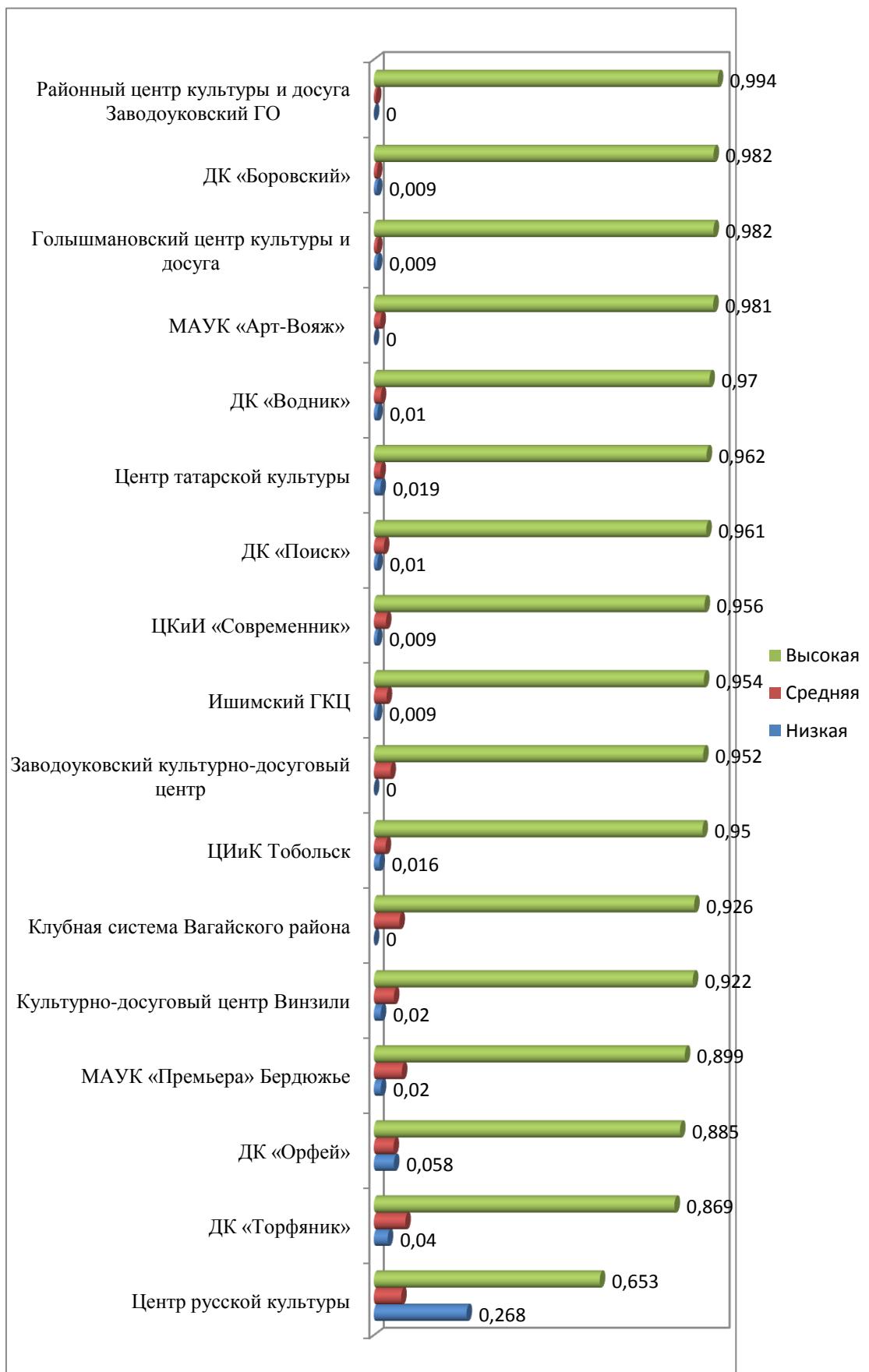


Рисунок 8. Оценка пешей доступности домов культуры в разрезе учреждений

Таблица 12. Оценка пешей доступности домов культуры в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	0,9%	0,9%	98,2%
Клубная система Вагайского района	—	7,4%	92,6%
ДК «Боровский»	0,9%	0,9%	98,2%
ДК «Орфей»	5,8%	5,7%	88,5%
ДК «Поиск»	1%	2,9%	96,1%
МАУК «Арт-Вояж»	—	1,9%	98,1%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	—	4,8%	95,2%
Культурно-досуговый центр Винзили	2%	5,8%	92,2%
Ишимский ГКЦ	0,9%	3,7%	95,4%
Районный центр культуры и досуга Заводоуковский ГО	—	0,6%	99,4%
ЦИиК Тобольск	1,6%	3,4%	95%
Центр русской культуры	26,8%	7,9%	65,3%
Центр татарской культуры	1,9%	1,9%	96,2%
«ЦКиТ» Тюмень	—	—	—
МАУК «Премьера» Бердюжье	2%	8,1%	89,9%
ДК «Водник»	1%	2%	97%
ДК «Торфяник»	4%	9,1%	86,9%
ЦКиИ «Современник»	0,9%	3,5%	95,6%

Если говорить о пешей доступности домов культуры, то больше всего высоких оценок получили такие учреждения как Районный центр культуры и досуга Заводоуковский ГО (99,4%), Голышмановский центр культуры и досуга (98,2%) и ДК «Боровский» (98,2%).

Больше всего низких оценок пешей доступности домов культуры получили такие учреждения как Центр русской культуры (26,8%), ДК «Орфей» (5,8%) и ДК «Торфяник» (4%).

Следующим оцениваемым параметром доступности домов культуры является транспортная доступность. Распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений культуры отражено в Таблице 13.

Если говорить о транспортной доступности домов культуры, то больше всего высоких оценок получили такие учреждения как Голышмановский

центр культуры и досуга (100%), Заводоуковский культурно-досуговый центр (99,2%) и ЦКиИ «Современник» (99,1%).

Больше всего низких оценок получили такие учреждения как Центр русской культуры (24,2%) и Центр татарской культуры (5,6%) (Рисунок 9).

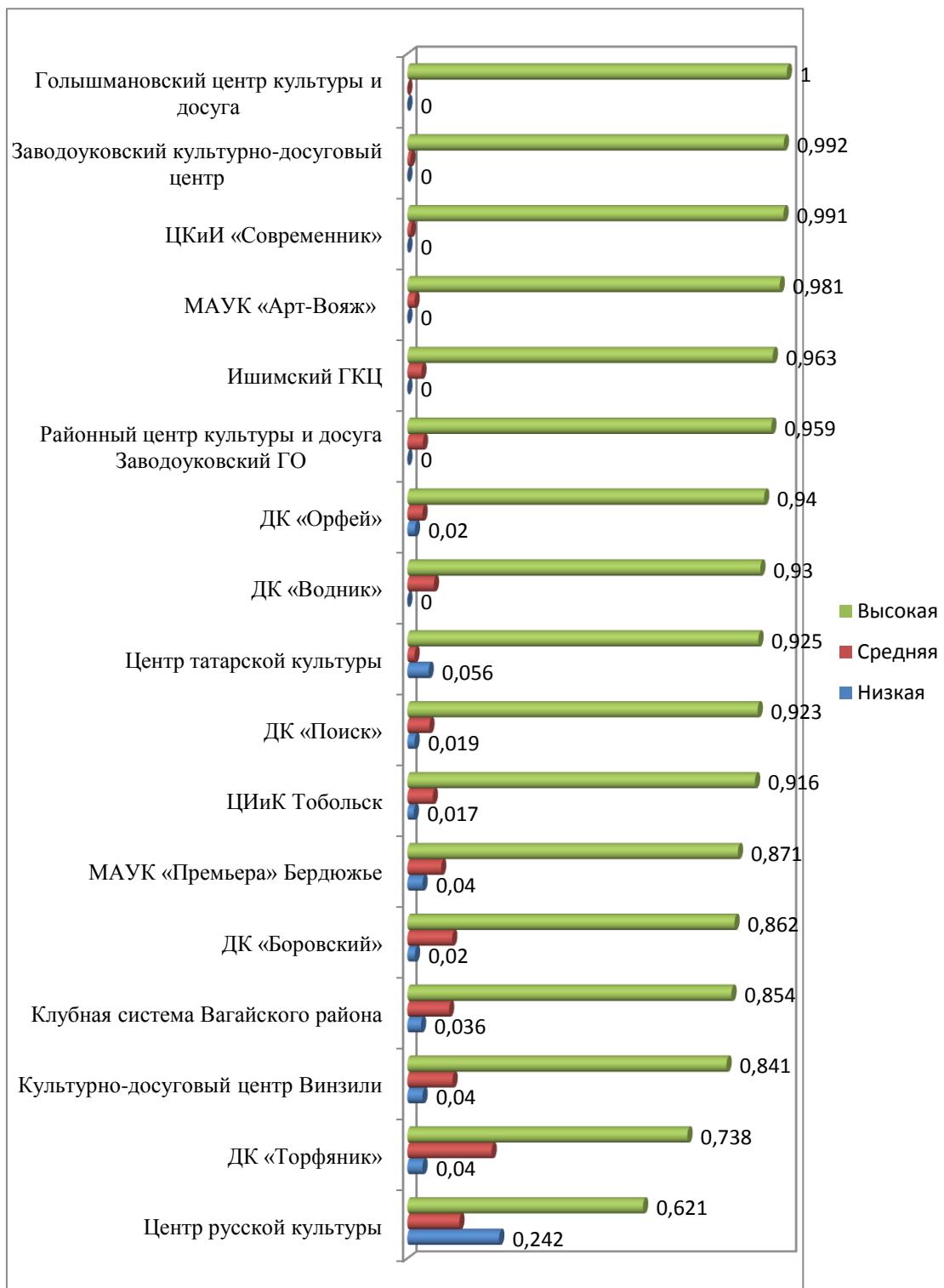


Рисунок 9. Оценка транспортной доступности домов культуры в разрезе учреждений

Таблица 13. Оценка транспортной доступности домов культуры

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	—	—	100%
Клубная система Вагайского района	3,6%	11%	85,4%
ДК «Боровский»	2%	11,8%	86,2%
ДК «Орфей»	2%	4%	94%
ДК «Поиск»	1,9%	5,8%	92,3%
МАУК «Арт-Вояж»	—	1,9%	98,1%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	—	0,8%	99,2%
Культурно-досуговый центр Винзили	4%	11,9%	84,1%
Ишимский ГКЦ	—	3,7%	96,3%
Районный центр культуры и досуга	—	4,1%	95,9%
Заводоуковский ГО			
ЦИиК Тобольск	1,7%	6,7%	91,6%
Центр русской культуры	24,2%	13,7%	62,1%
Центр татарской культуры	5,6%	1,9%	92,5%
«ЦКиТ» Тюмень	—	—	—
МАУК «Премьера» Бердюжье	4%	8,9%	87,1%
ДК «Водник»	—	7%	93%
ДК «Торфяник»	4%	22,2%	73,8%
ЦКиИ «Современник»	—	0,9%	99,1%

Таблица 14. Оценка удобной парковки у домов культуры

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	5,6%	6,5%	87,9%
Клубная система Вагайского района	9,8%	15,9%	74,3%
ДК «Боровский»	4,9%	6,9%	88,2%
ДК «Орфей»	2,9%	12,7%	15,6%
ДК «Поиск»	5,9%	14,6%	79,5%
МАУК «Арт-Вояж»	—	4,7%	95,3%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	—	—	100%
Культурно-досуговый центр Винзили	11,8%	8,8%	79,4%
Ишимский ГКЦ	1%	5%	94%
Районный центр культуры и досуга	6,6%	10,2%	83,2%
Заводоуковский ГО			
ЦИиК Тобольск	6,7%	5,9%	87,4%
Центр русской культуры	29,7%	12,1%	58,2%
Центр татарской культуры	5,6%	7,5%	86,9%
«ЦКиТ» Тюмень	—	—	—
МАУК «Премьера» Бердюжье	5,2%	14,4%	80,4%
ДК «Водник»	—	13,1%	86,9%
ДК «Торфяник»	6%	16%	78%
ЦКиИ «Современник»	—	2,6%	97,4%

Следующим оцениваемым параметром является наличие удобной парковки на прилегающей территории домов культуры. Распределение ответов представлено в Таблице 14. Если говорить об оценке парковки, то больше всего высоких оценок отметили респонденты из таких учреждений как Заводоуковский культурно-досуговый центр (100%), ЦКИИ «Современник» (97,4%) и МАУК «Арт-Вояж» (95,3%). Больше всего низких оценок отметили респонденты из таких учреждений как Центр русской культуры (29,7%), Культурно-досуговый центр Винзили (11,8%) и Клубная система Вагайского района (9,8%) (Рисунок 10).

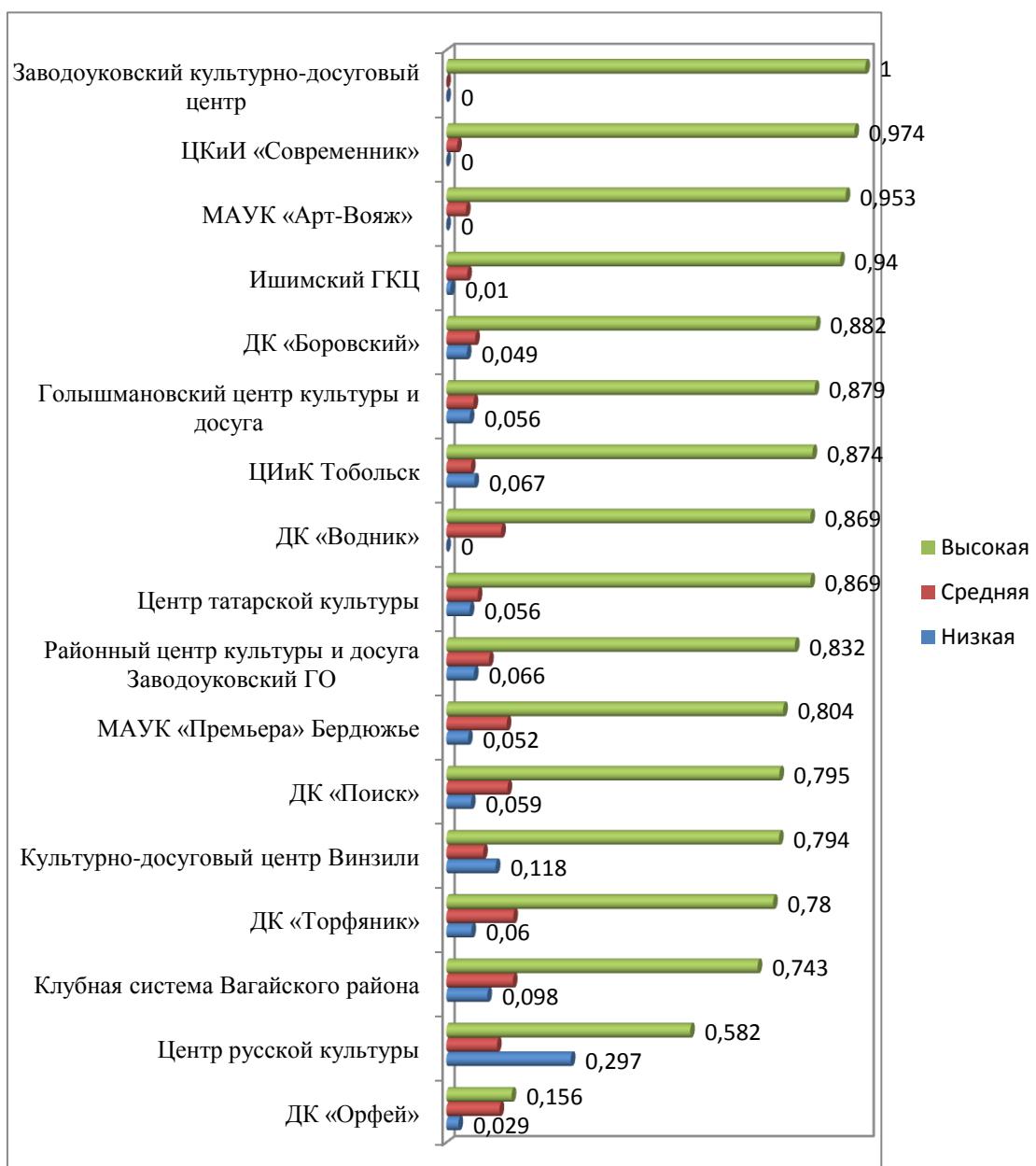


Рисунок 10. Оценка парковки у домов культуры в разрезе учреждений

Следующим оцениваемым параметром является оценка доступности домов культуры для инвалидов. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 15.

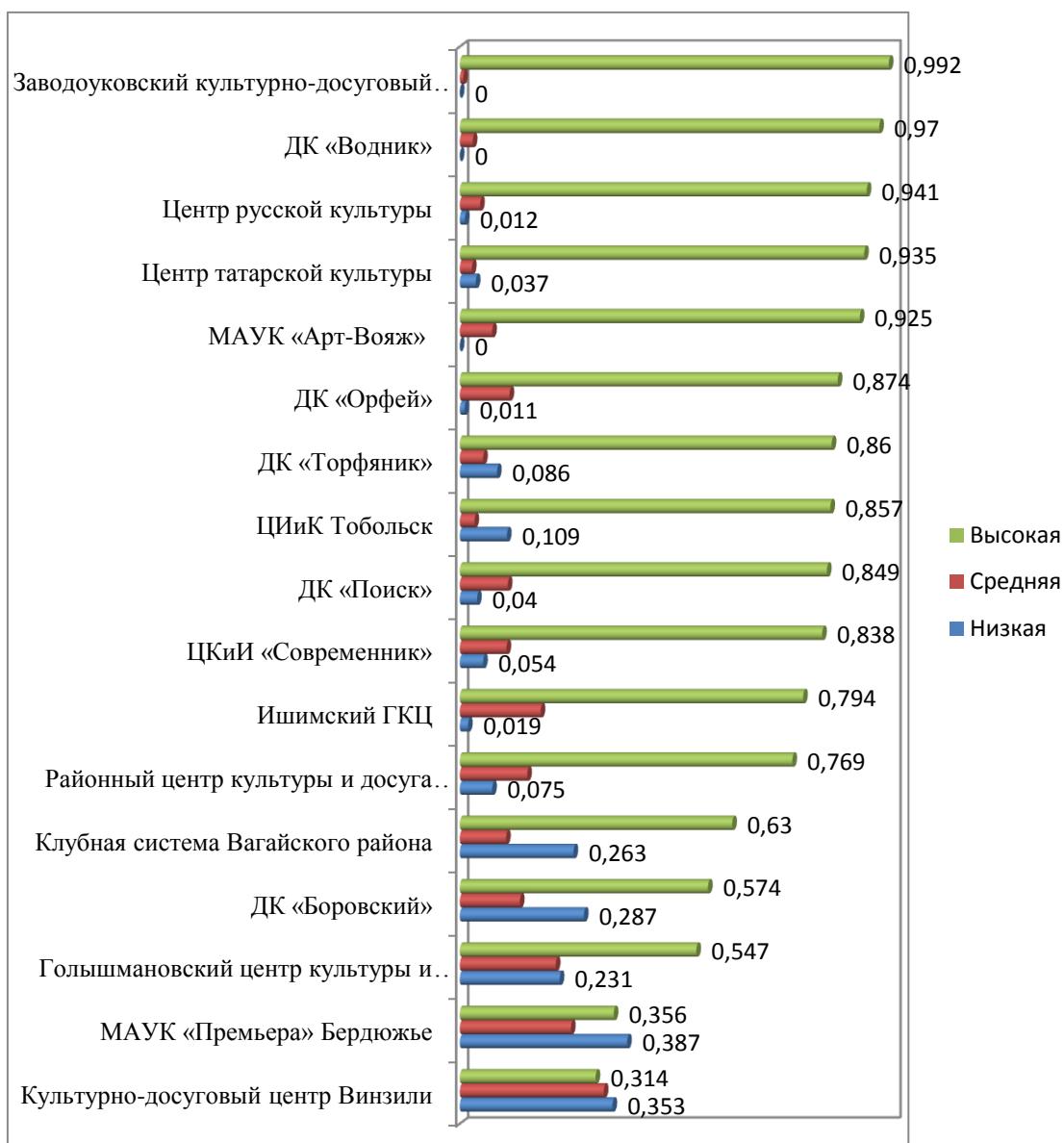


Рисунок 11. Оценка доступности домов культуры для инвалидов

Если говорить о доступности домов культуры для инвалидов, то больше всего высоких оценок доступности получили такие учреждения как Заводоуковский культурно-досуговый центр (99,2%), ДК «Водник» (97%) и Центр русской культуры (94,1%). Больше всего низких оценок доступности получили МАУК «Премьера» Бердюжье (38,7%), Культурно-досуговый центр Винзили (35,3%) и ДК «Боровский» (28,7%) (Рисунок 11).

Таблица 15. Оценка доступности домов культуры для инвалидов

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	23,1%	22,2%	54,7%
Клубная система Вагайского района	26,3%	10,7%	63
ДК «Боровский»	28,7%	13,9%	57,4%
ДК «Орфей»	1,1%	11,5%	87,4%
ДК «Поиск»	4%	11,1%	84,9%
МАУК «Арт-Вояж»	—	7,5%	92,5%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	—	0,8%	99,2%
Культурно-досуговый центр Винзили	35,3%	33,3%	31,4%
Ишимский ГКЦ	1,9%	18,7%	79,4%
Районный центр культуры и досуга	7,5%	15,6%	76,9%
Заводоуковский ГО			
ЦИиК Тобольск	10,9%	3,4%	85,7%
Центр русской культуры	1,2%	4,7%	94,1%
Центр татарской культуры	3,7%	2,8%	93,5%
«ЦКиТ» Тюмень	—	—	—
МАУК «Премьера» Бердюжье	38,7%	25,7%	35,6%
ДК «Водник»	—	3%	97%
ДК «Торфяник»	8,6%	5,4%	86%
ЦКиИ «Современник»	5,4%	10,8%	83,8%

Следующий вопрос касался электронных сервисов, которыми пользовались респонденты. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 16.

Таблица 16. «Пользовались ли Вы какими-нибудь электронными сервисами, предоставляемыми домом культуры?»

Варианты ответа	Частота	%
Да	508	24,9%
Нет	1284	62,8%
Не ответили	252	12,3%
Итого	2044	100%

Пользовались электронными сервисами 24,9% респондентов (508 человек). При этом данная категория респондентов указывает, что они пользовались выходом в интернет, официальной группой учреждения на сайте «Вконтакте» и «Одноклассники», либо официальным сайтом учреждения.

Следующий вопрос касался оценки респондентов удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами. Распределение ответов представлено в Таблице 17.

Таблица 17. Оценка удобства использования предоставляемыми электронными сервисами (в % от пользователей)

Варианты ответа	Частота	%
1	6	1,2%
2	3	0,6%
3	31	6,1%
4	167	32,9%
5	301	59,2%
Итого	2044	100%

Большинство респондентов высоко оценивают удобство использования электронных сервисов, предоставленных учреждениями культуры (92,1% суммарно) (Рисунок 12).

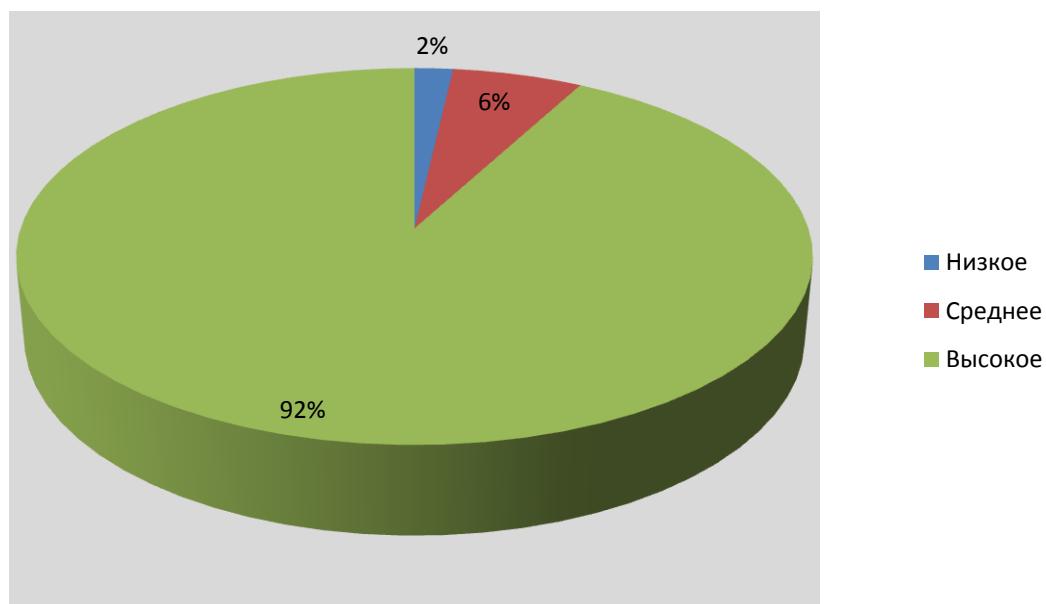


Рисунок 12. Оценка удобства использования предоставляемыми электронными сервисами (в % от пользователей)

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений культуры (Таблица 18).

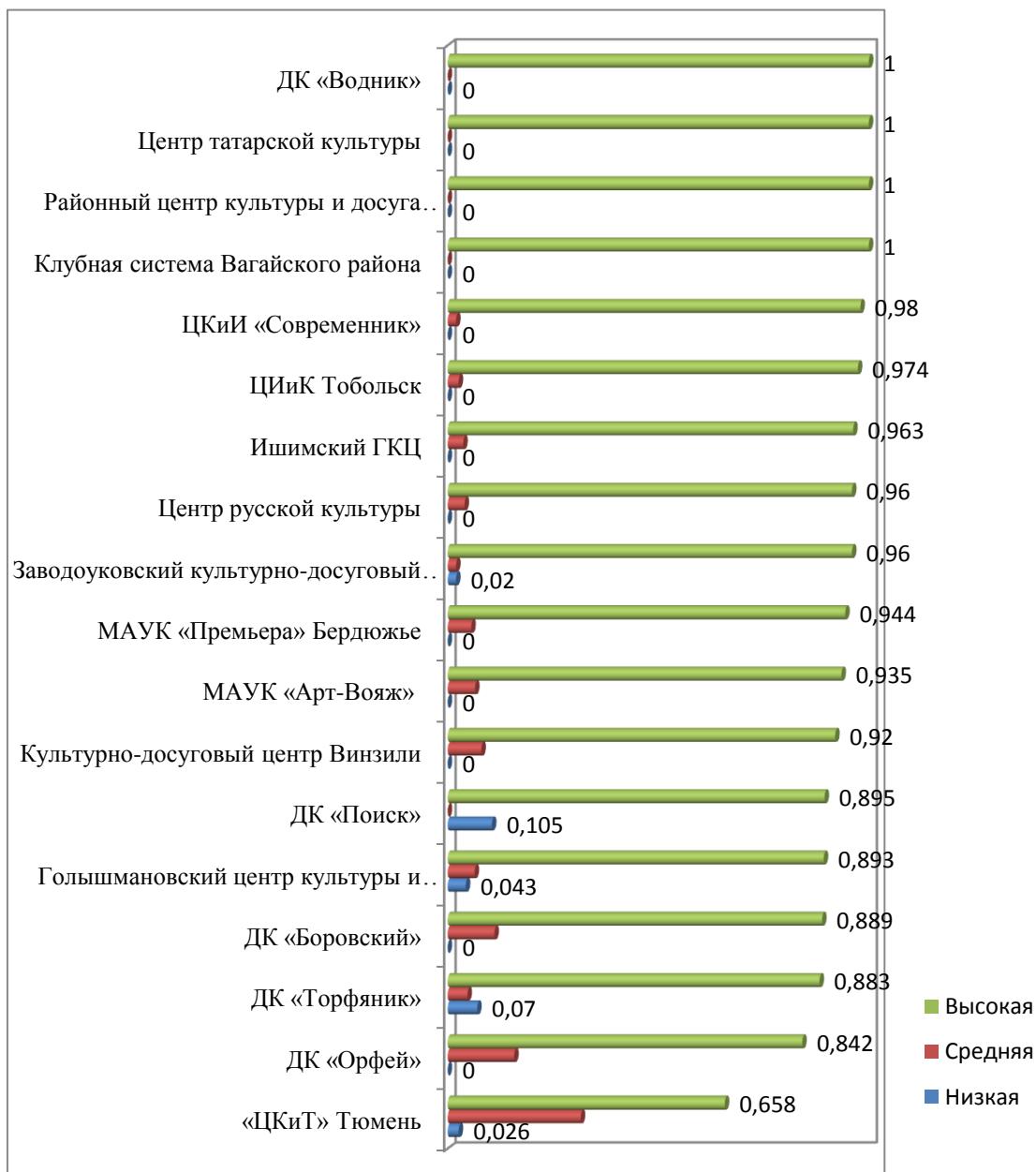


Рисунок 13. Оценка удобства использования предоставляемыми электронными сервисами (в % от пользовавшихся)

Если говорить об оценке удобства использования электронных сервисов, предоставляемых домами культуры, то больше всего высоких оценок получили такие учреждения как Клубная система Вагайского района (100%), Районный центр культуры и досуга Заводоуковский ГО (100%), Центр татарской культуры (100%) и ДК «Водник» (100%). Если говорить о самых неудобных сервисах, то больше всего низких оценок отметили респонденты из таких учреждений как ДК «Поиск» (10,5%), ДК «Торфяник» (7%) и Голышмановский центр культуры и досуга (4,3%) (Рисунок 13).

Таблица 18. Оценка удобства использования предоставляемыми электронными сервисами (в % от пользовавшихся)

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	4,3%	6,4%	89,3%
Клубная система Вагайского района	—	—	100%
ДК «Боровский»	—	11,1%	88,9%
ДК «Орфей»	—	15,8%	84,2%
ДК «Поиск»	10,5%	—	89,5%
МАУК «Арт-Вояж»	—	6,5%	93,5%
Заводуковский культурно-досуговый центр	2%	2%	96%
Культурно-досуговый центр Винзили	—	8%	92%
Ишимский ГКЦ	—	3,7%	96,3%
Районный центр культуры и досуга	—	—	100%
Заводуковский ГО	—	—	—
ЦИиК Тобольск	—	2,6%	97,4%
Центр русской культуры	—	4%	96%
Центр татарской культуры	—	—	100%
«ЦКиТ» Тюмень	2,6%	31,6%	65,8%
МАУК «Премьера» Бердюжье	—	5,6%	94,4%
ДК «Водник»	—	—	100%
ДК «Торфяник»	7%	4,7%	88,3%
ЦКиИ «Современник»	—	2%	98%

Следующий вопрос касался оценки степени удобства графика работы домов культуры. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 19. Большинство респондентов высоко оценили удобство графика работы представленных домов культуры – 79,6% в совокупности (Рисунок 14).

Таблица 19. Оценка удобства графика работы домов культуры

Варианты ответа	Частота	%
Очень высокая	525	25,7%
Высокая	733	35,9%
Скорее высокая	367	18%
Средняя	257	12,6%
Скорее низкая	24	1,2%
Низкая	9	0,4%
Очень низкая	15	0,7%
Не ответили	114	5,5%
Итого	2044	100%

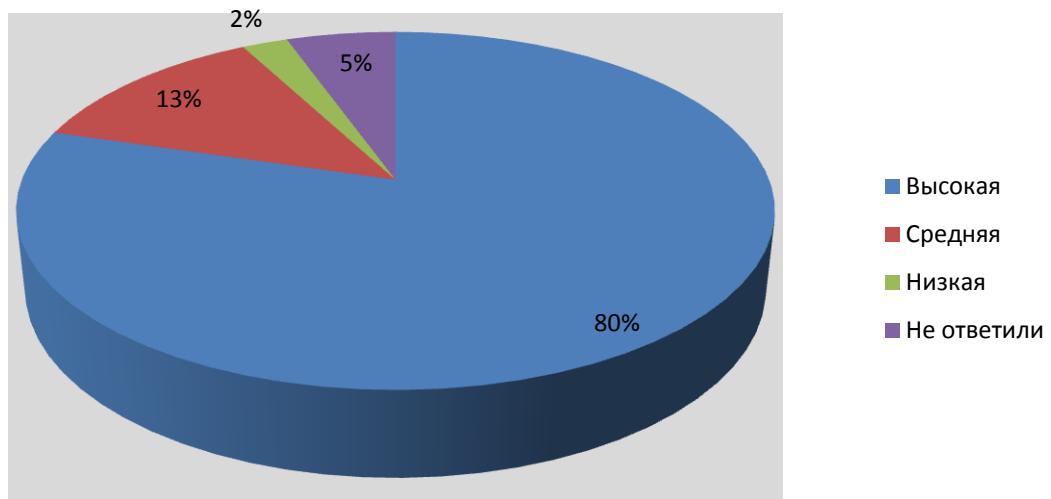


Рисунок 14. Оценка удобства графика работы домов культуры

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Распределение ответов представлено в Таблице 20.

Таблица 20. Оценка удобства графика работы домов культуры

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	1%	6,9%	92,1%
Клубная система Вагайского района	12,6%	25,8%	61,6%
ДК «Боровский»	6,6%	18,9%	74,5%
ДК «Орфей»	5%	27%	68%
ДК «Поиск»	2,9%	12,5%	84,6%
МАУК «Арт-Вояж»	—	—	100%
Заводуковский культурно-досуговый центр	—	—	100%
Культурно-досуговый центр Винзили	3%	8,9%	88,1%
Ишимский ГКЦ	—	4,6%	95,4%
Районный центр культуры и досуга	1,4%	12,6%	86%
Заводуковский ГО	—	—	—
ЦИиК Тобольск	—	20,8%	79,2%
Центр русской культуры	—	4,9%	95,1%
Центр татарской культуры	0,9%	—	99,1%
«ЦКиТ» Тюмень	4%	10,2%	85,8%
МАУК «Премьера» Бердюжье	—	27,8%	72,2%
ДК «Водник»	—	34,4%	65,6%
ДК «Торфяник»	4,1%	12,2%	83,7%
ЦКиИ «Современник»	2,6%	14,5%	82,9%

Наиболее удобные электронные сервисы, по мнению респондентов, предоставляют МАУК «Арт-Вояж» (100%), Заводоуковский культурно-досуговый центр (100%) и Центр татарской культуры (99,1%). Самые неудобные электронные сервисы у Клубной системы Вагайского района (12,6%), ДК «Боровский» (6,6%) и ДК «Орфей» (5%) (Рисунок 15).

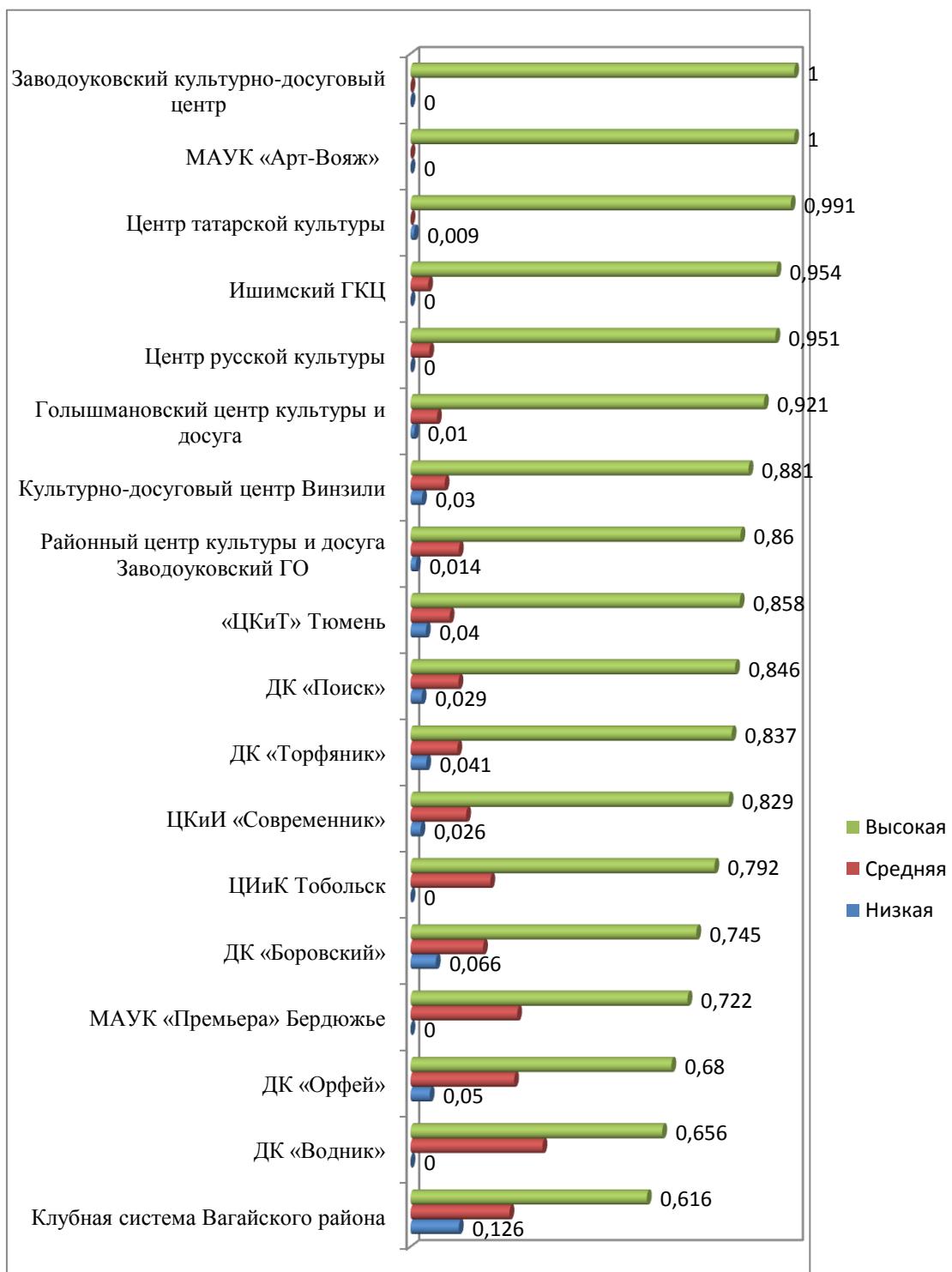


Рисунок 15. Оценка удобства графика работы домов культуры

Следующий вопрос касался оценки персонала работающего в домах культуры. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 21.

Таблица 21. Оценка персонала домов культуры

Критерии	Низкая	Средняя	Высокая
Доброжелательность	3,6%	5,9%	90,5%
Компетентность	3,5%	5,8%	90,7%
Вежливость	3,4%	6,5%	90,1%

Стоит отметить, что доля низких оценок персонала по всем предложенным критериям крайне мала, большинство респондентов высоко оценили все предложенные характеристики персонала домов культуры (Рисунок 16).

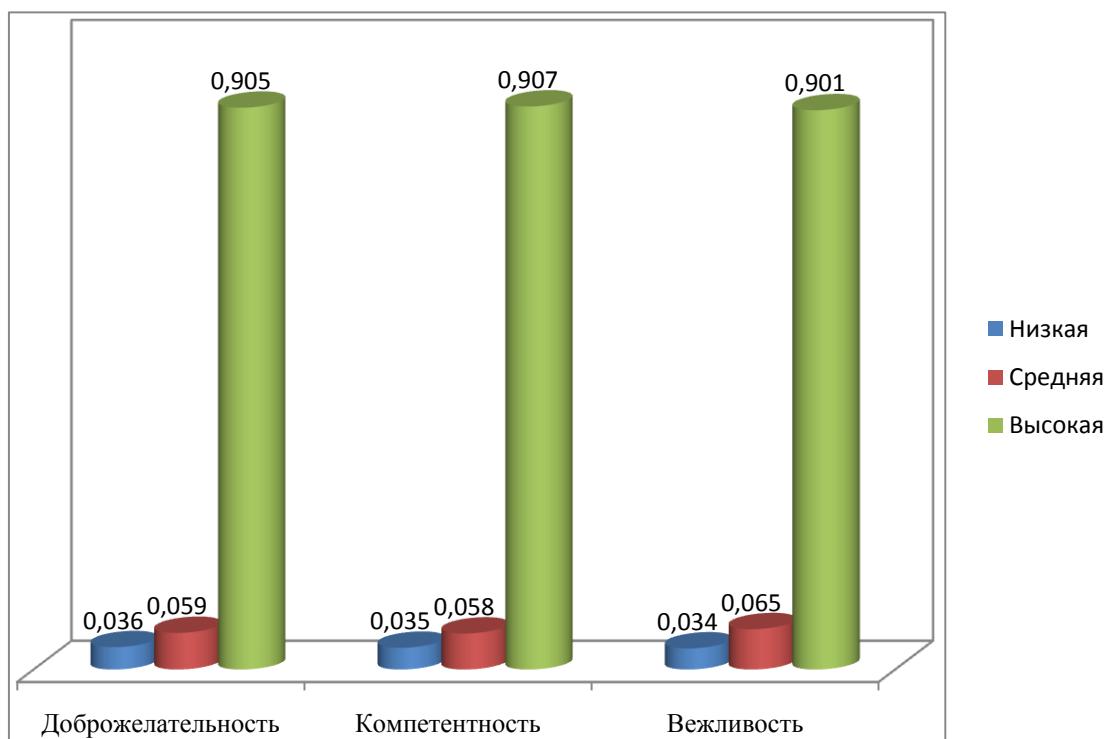


Рисунок 16. Оценка персонала домов культуры

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Первым оцениваемым параметром является доброжелательность. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 22.

Таблица 22. Оценка доброжелательности персонала домов культуры

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	—	1,8%	98,2%
Клубная система Вагайского района	1,4%	11,6%	87%
ДК «Боровский»	14,1%	8,5%	77,4%
ДК «Орфей»	6,6%	7,5%	85,9%
ДК «Поиск»	0,9%	5,7%	93,4%
МАУК «Арт-Вояж»	—	4,7%	95,3%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	4,8%	—	95,2%
Культурно-досуговый центр Винзили	3,2%	2,9%	93,9%
Ишимский ГКЦ	4,6%	1,8%	93,6%
Районный центр культуры и досуга	—	2,3%	97,7%
Заводоуковский ГО	—	6,7%	93,3%
Центр русской культуры	2%	1,9%	96,1%
Центр татарской культуры	0,9%	—	99,1%
«ЦКиТ» Тюмень	8,2%	4,1%	87,7%
МАУК «Премьера» Бердюжье	6%	9,9%	84,1%
ДК «Водник»	3%	30,3%	66,7%
ДК «Торфяник»	5%	3%	92%
ЦКиИ «Современник»	5,9%	5,9%	88,2%

На основании полученного распределения можно сказать, что самый доброжелательный персонал, по мнению респондентов, находится в Голышмановском центре культуры и досуга (98,2%), Центре татарской культуры (99,1%) и в Районном центре культуры и досуга Заводоуковского ГО (97,7%).

Самый же недоброжелательный персонал, по мнению респондентов, находится в ДК «Боровский» (14,1%), «ЦКиТ» Тюмень (8,2%) и ДК «Орфей» (6,6%) (Рисунок 17).

Следующим оцениваемым параметром является компетентность персонала домов культуры. Распределение ответов респондентов на данный вопрос представлено в Таблице 23.



Рисунок 17. Оценка доброжелательности персонала домов культуры

Таблица 23. Оценка компетентности персонала домов культуры

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	—	0,9%	99,1%
Клубная система Вагайского района	1,5%	11,8%	86,7%
ДК «Боровский»	10,8%	5,9%	83,3%
ДК «Орфей»	5,6%	15,1%	79,3%
ДК «Поиск»	0,9%	4,7%	94,4%
МАУК «Арт-Вояж»	—	2,8%	97,2%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	5,6%	0,8%	93,6%
Культурно-досуговый центр Винзили	3,9%	1,9%	94,2%
Ишимский ГКЦ	3,7%	0,9%	95,4%
Районный центр культуры и досуга	—	2,3%	97,7%
Заводоуковский ГО	—	5,8%	94,2%
ЦИиК Тобольск	—	1%	97%
Центр русской культуры	0,9%	—	99,1%
Центр татарской культуры	0,9%	—	99,1%
«ЦКиТ» Тюмень	14,2%	5,1%	80,7%
МАУК «Премьера» Бердюжье	4%	8,9%	87,1%
ДК «Водник»	2%	30,3%	67,7%
ДК «Торфяник»	6%	4%	90%
ЦКиИ «Современник»	6,9%	5,2%	87,9%

По мнению респондентов, самые компетентные сотрудники работают в Голышмановском центре культуры и досуга (99,1%), Центре татарской культуры (99,1%) и Районном центре культуры и досуга Заводоуковского ГО (97,7%). Самые же не компетентные сотрудники, по мнению респондентов, работают в «ЦКиТ» Тюмень (14,2%), ДК «Боровский» (10,8%) и ЦКИИ «Современник» (6,9%) (Рисунок 18).

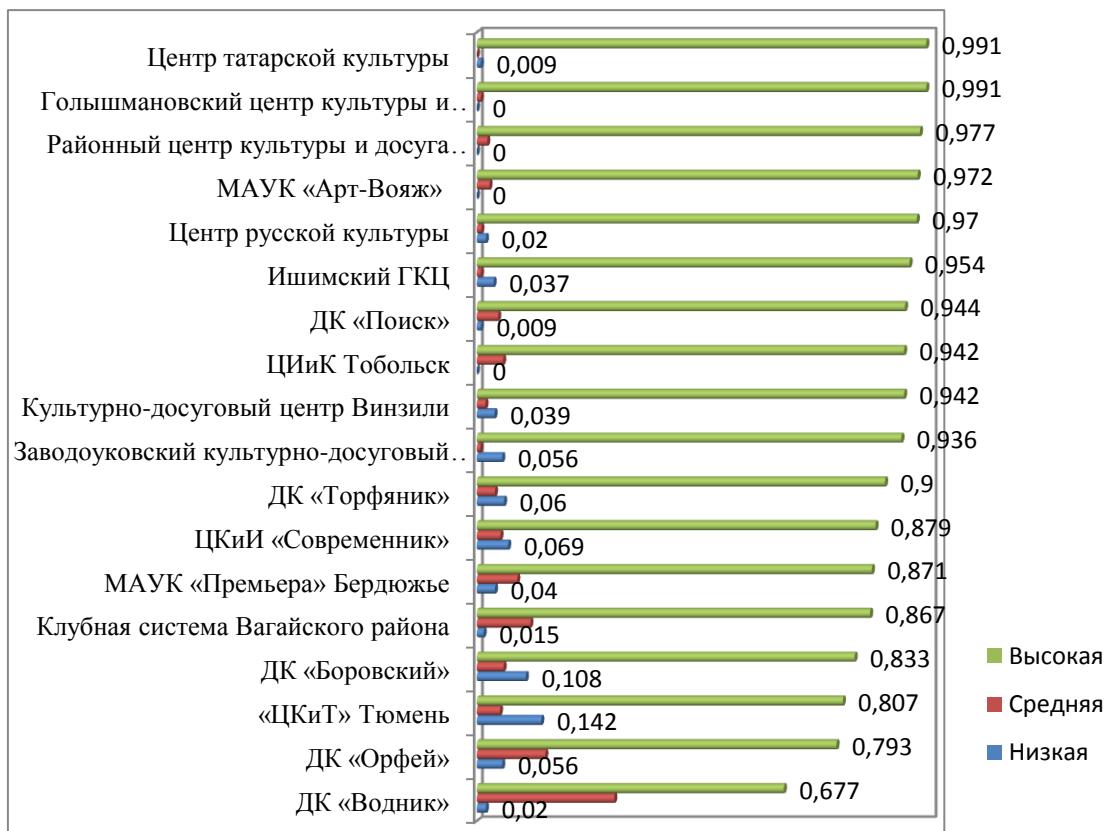


Рисунок 18. Оценка компетентности персонала домов культуры

Следующим оцениваемым параметром является вежливость персонала домов культуры. Распределение ответов респондентов на данный вопрос представлено в Таблице 24.

Самые вежливые сотрудники, по мнению респондентов, работают в Центре татарской культуры (99,1%), Районном центре культуры и досуга Заводоуковского ГО (98,2%) и МАУК «Арт-Вояж» (97,2%). Самые невежливые сотрудники работают в таких учреждениях как «ЦКиТ» Тюмень (15,5%), ДК «Боровский» (9,9%), ДК «Орфей» (6,6%) (Рисунок 19).

Таблица 24. Оценка вежливости персонала домов культуры

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Голышмановский центр культуры и досуга	—	8,1%	91,9%
Клубная система Вагайского района	1,5%	11,9%	86,6%
ДК «Боровский»	9,9%	6,9%	83,2%
ДК «Орфей»	6,6%	12,3%	81,1%
ДК «Поиск»	0,9%	4,7%	94,4%
МАУК «Арт-Вояж»	—	2,8%	97,2%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	4,8%	—	95,2%
Культурно-досуговый центр Винзили	3,8%	2,9%	93,3%
Ишимский ГКЦ	0,9%	2,8%	96,3%
Районный центр культуры и досуга	—	1,8%	98,2%
Заводоуковский ГО			
ЦИиК Тобольск	—	5,9%	94,1%
Центр русской культуры	2%	1%	97%
Центр татарской культуры	0,9%	—	99,1%
«ЦКиТ» Тюмень	15,5%	5,1%	79,4%
МАУК «Премьера» Бердюжье	4%	12,9%	83,1%
ДК «Водник»	2%	31,3%	66,7%
ДК «Торфяник»	6%	3%	91%
ЦКиИ «Современник»	5,2%	7,8%	87%

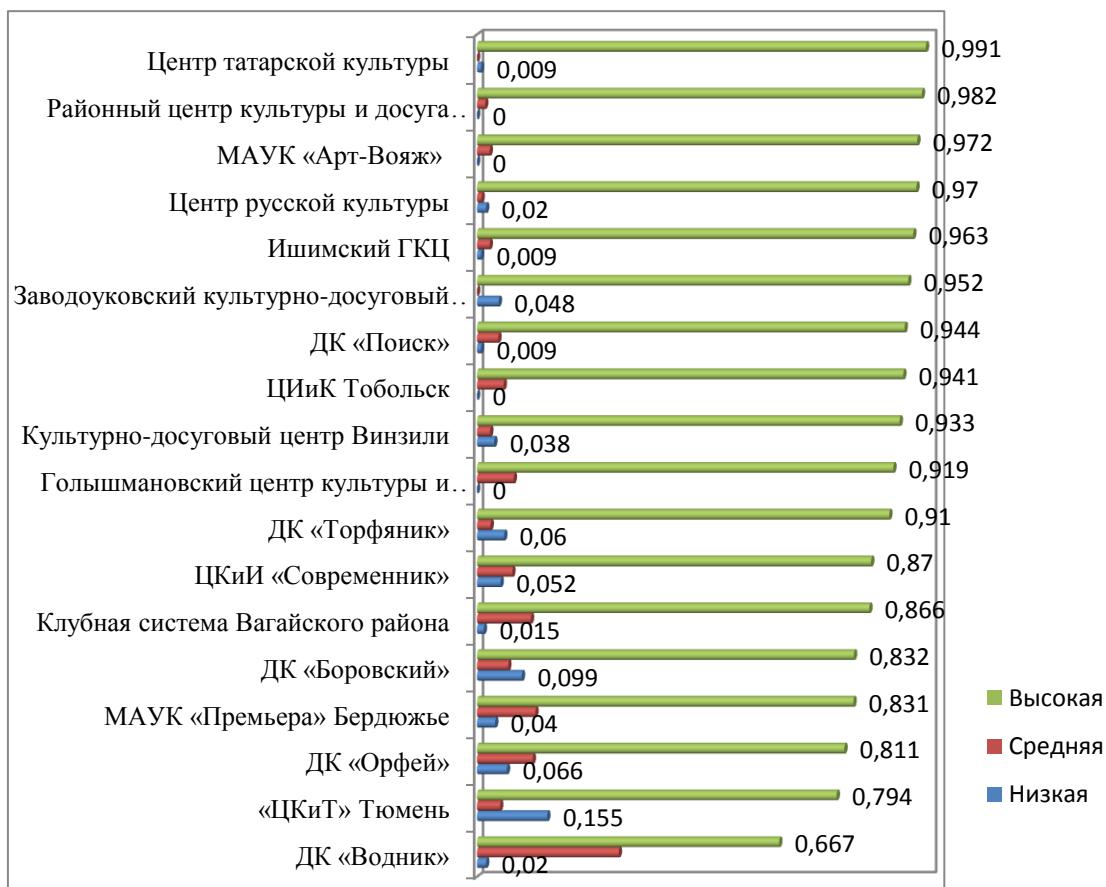


Рисунок 19. Оценка вежливости персонала домов культуры

Следующий вопрос касался оценки респондентов разнообразия кружков и творческих групп по интересам. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 25.

Таблица 25. Оценка разнообразия творческих групп и кружков по интересам

Варианты ответа	Частота	%
Большое разнообразие, много разноплановых кружков и групп	1099	53,8%
Небольшое количество разноплановых кружков и групп	531	26%
Есть несколько кружков и групп по интересам	236	11,5%
Не ответили	178	8,7%
Итого	2044	100%



Рисунок 20. Оценка разнообразия творческих групп и кружков по интересам

Чуть больше половины респондентов (53,8%) считают, что в домах культуры существует большое разнообразие разноплановых кружков и групп, еще 26% отмечают, что существует небольшое количество разноплановых кружков и групп, а 11,5% отмечают, что есть несколько кружков и групп по интересам (Рисунок 20).

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений (Таблица 26).

Таблица 26. Оценка разнообразия творческих групп и кружков по интересам

Учреждение	Большое разнообразие, много разноплановых кружков и групп	Небольшое количество разноплановых кружков и групп	Есть несколько кружков и групп по интересам
Голышмановский центр культуры и досуга	41,4%	25,3%	33,3%
Клубная система Вагайского района	27,2%	30,4%	42,4%
ДК «Боровский»	62,1%	32,2%	5,7%
ДК «Орфей»	78,6%	15,5%	5,8%
ДК «Поиск»	77%	22%	1%
МАУК «Арт-Вояж»	56,6%	39,6%	3,8%
Заводоуковский культурно-досуговый центр	87%	12,1%	0,9%
Культурно-досуговый центр Винзили	68,3%	22,8%	8,9%
Ишимский ГКЦ	33%	47%	20%
Районный центр культуры и досуга Заводоуковский ГО	50,4%	27,3%	22,3%
ЦИиК Тобольск	50,5%	44%	5,5%
Центр русской культуры	90,3%	5,8%	3,9%
Центр татарской культуры	82%	16%	2%
«ЦКиТ» Тюмень	35,1%	48,5%	16,5%
МАУК «Премьера» Бердюжье	29,3%	43,5%	27,2%
ДК «Водник»	65,1%	33,7%	1,2%
ДК «Торфяник»	50,5%	30,9%	18,6%
ЦКиИ «Современник»	78,5%	20,6%	0,9%

По мнению респондентов, самое большое разнообразие кружков и групп по интересам в Центре русской культуры (90,3%), Заводоуковском культурно-досуговом центре (87%) и в Центре татарской культуры (82%) (Рисунок 21).

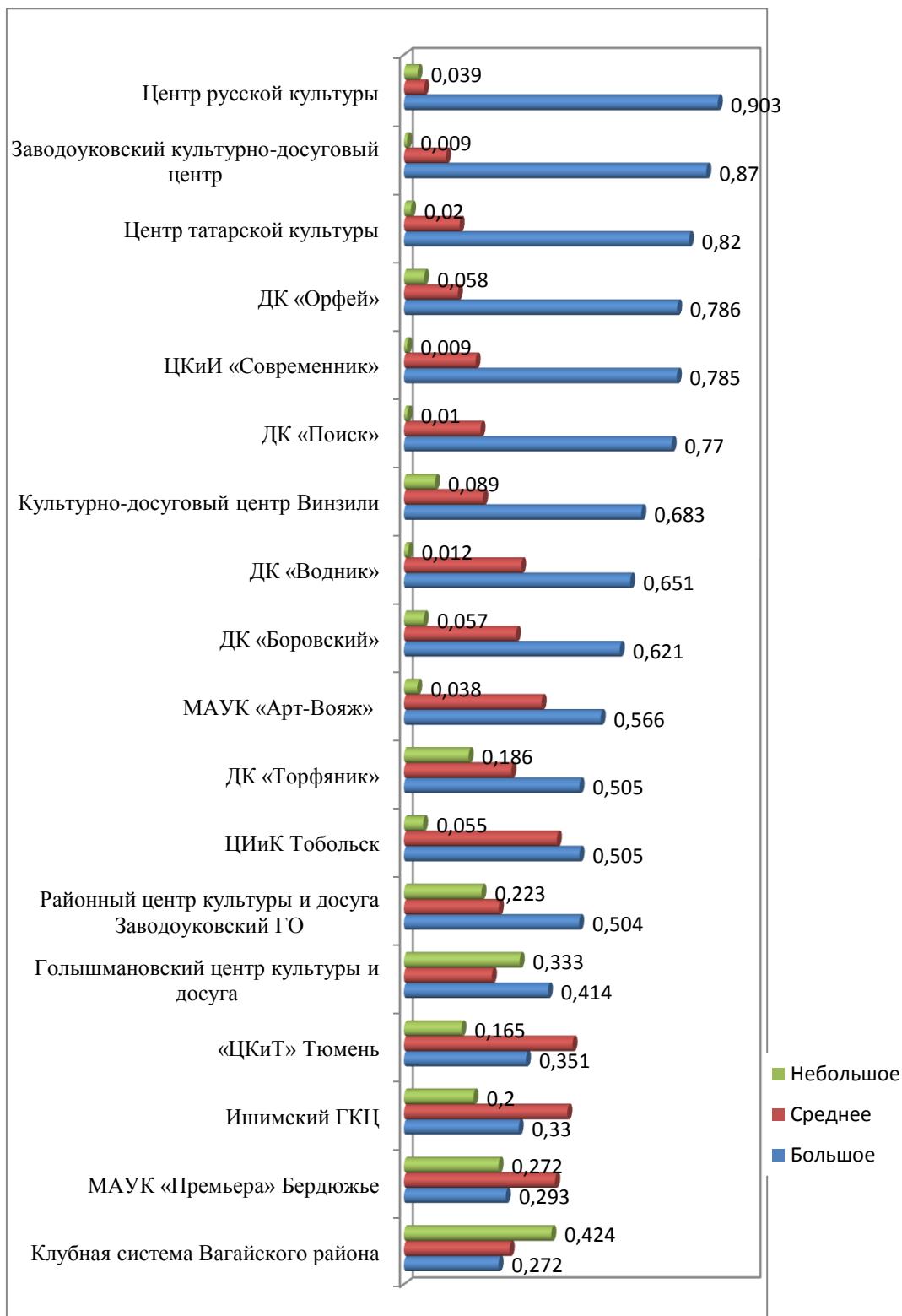


Рисунок 21. Оценка разнообразия творческих групп и кружков по интересам

Следующий вопрос касался оценки качества проведения культурно-массовых мероприятий. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 27.

Таблица 27. Оценка качества проведения культурно-массовых мероприятий

Варианты ответа	Частота	%
1	4	0,2%
2	1	0,1%
3	11	0,5%
4	38	1,9%
5	66	3,2%
6	92	4,5%
7	140	6,8%
8	298	14,6%
9	395	19,3%
10	922	45,1%
Не ответили	77	3,8%
Итого	2044	100%

Больше половины респондентов (64,4%) высоко оценили (баллы 9 и 10) качество проведения культурно-массовых мероприятий, еще 21,4% дали оценку выше среднего (баллы 7 и 8). Только 0,3% респондентов оценили данный параметр низко (баллы 1 и 2), и 2,4% респондентов дали оценку ниже среднего (баллы 3 и 4) (Рисунок 22).

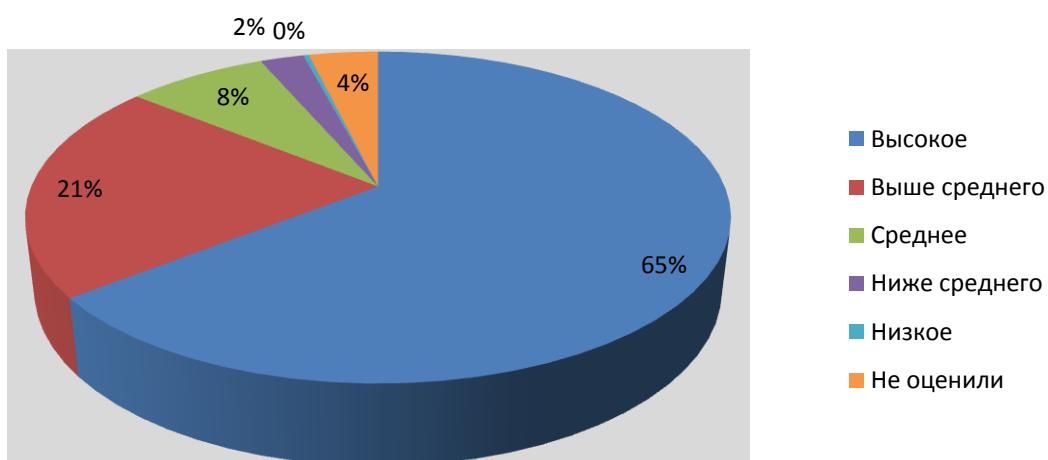


Рисунок 22. Оценка качества проведения культурно-массовых мероприятий

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений. Распределение представлено в Таблице 28.

Таблица 28. Оценка качества проведения культурно-массовых мероприятий

Учреждение	Высокое	Выше среднего	Среднее	Ниже среднего	Низкое
Голышмановский центр культуры и досуга	68,2%	26,2%	4,7%	0,9%	—
Клубная система Вагайского района	73,7%	12,8%	5,3%	8,3%	—
ДК «Боровский»	44%	46%	8%	2%	—
ДК «Орфей»	70%	22%	5%	3%	—
ДК «Поиск»	64,3%	28,8%	4%	2%	1%
МАУК «Арт-Вояж»	51,9%	37,7%	10,4%	—	—
Заводоуковский культурно-досуговый центр	90%	9,1%	0,8%	—	—
Культурно-досуговый центр Винзили	78,4%	15,7%	4,9%	1%	—
Ишимский ГКЦ	78,9%	20,2%	—	—	0,9%
Районный центр культуры и досуга Заводоуковский ГО	84,2%	12,5%	1,9%	1,3%	—
ЦИиК Тобольск	60,5%	27,7%	10%	1,7%	—
Центр русской культуры	85,2%	12,8%	1%	1%	—
Центр татарской культуры	92,4%	5,7%	2%	—	—
«ЦКиТ» Тюмень	29,4%	30,5%	26,3%	13,7%	—
МАУК «Премьера» Бердюжье	42,1%	38,2%	18,6%	1%	—
ДК «Водник»	61%	21%	16%	1%	—
ДК «Торфяник»	42%	18%	29%	6%	3%
ЦКиИ «Современник»	67,3%	25,2%	4,7%	2,8%	—

Лучше всего проводятся культурно-массовые мероприятия в Центре татарской культуры (92,4%), Заводоуковском культурно-досуговом центре (90%) и Центре русской культуры (85,2%). Самые низкие оценки качества проведения культурно-массовых мероприятий получили ДК «Торфяник» (3%), ДК «Поиск» (1%) и Ишимский ГКЦ (0,9%) (Рисунок 23).

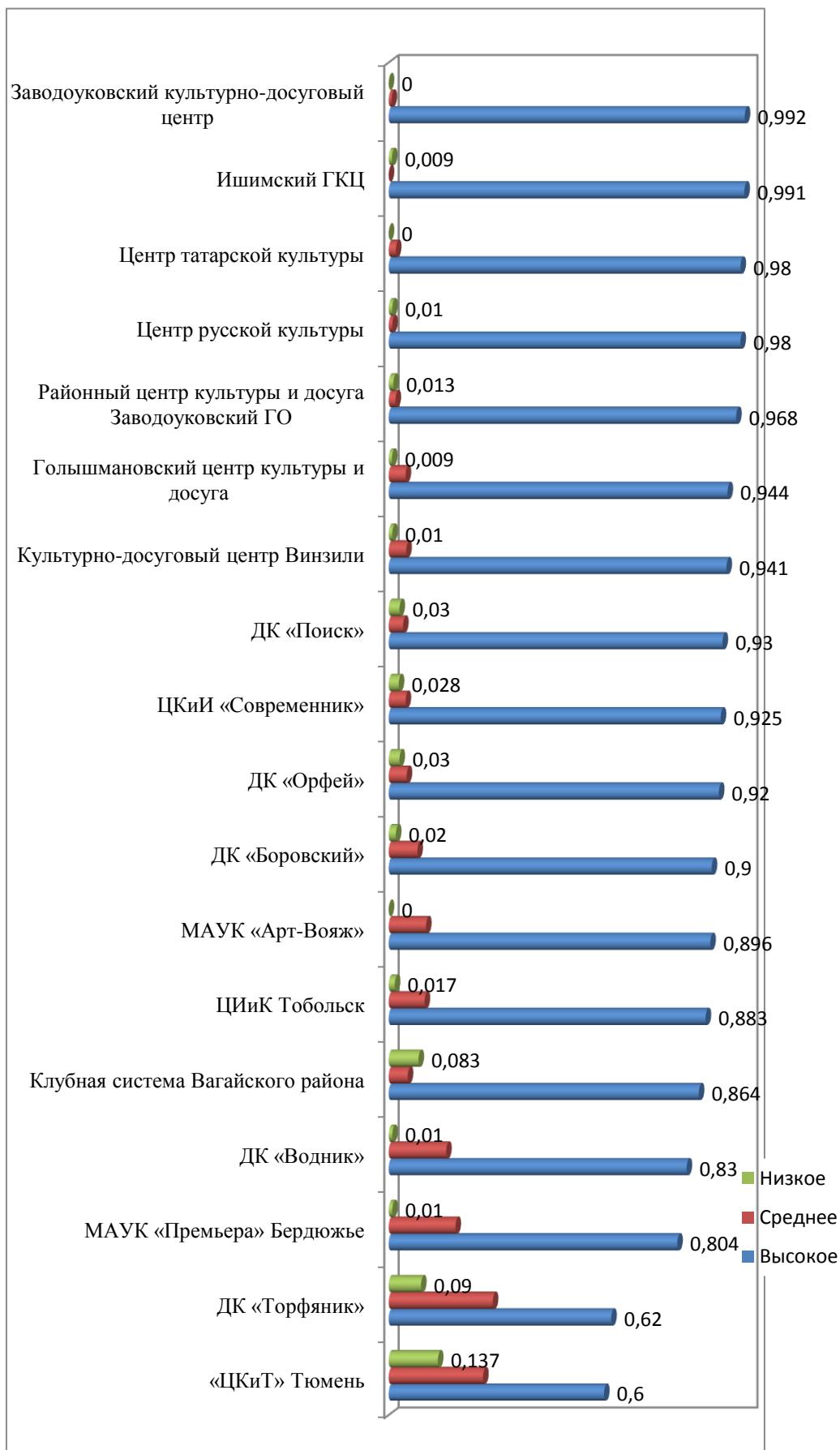


Рисунок 23. Оценка качества проведения культурно-массовых мероприятий

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов качеством оказания услуг в домах культуры в целом. Распределение ответов представлено в Таблице 29.

Таблица 29. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг в целом

Варианты ответа	Частота	%
Полностью удовлетворен	1254	61,4%
Скорее удовлетворен	552	27%
Удовлетворен средне	170	8,3%
Скорее не удовлетворен	41	2%
Полностью не удовлетворен	10	0,5%
Не ответили	17	0,8%
Итого	2044	100%



Рисунок 24. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг в целом

Большинство респондентов (88,4%) в той или иной степени удовлетворены качеством оказания услуг в целом, еще 8,3% удовлетворены средне, 2,5% в той или иной степени не удовлетворены, а 0,8% не смогли ответить на данный вопрос.

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений (Таблица 30).

Таблица 30. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг в целом

Учреждение	Высокая	Средняя	Низкая
Голышмановский центр культуры и досуга	97,2%	2,8%	–
Клубная система Вагайского района	84,1%	10,9%	5%
ДК «Боровский»	89,5%	8,6%	1,9%
ДК «Орфей»	85,9%	12,3%	1,8%
ДК «Поиск»	91,5%	4,7%	3,8%
МАУК «Арт-Вояж»	95,3%	4,7%	–
Заводоуковский культурно-досуговый центр	100%	–	–
Культурно-досуговый центр Винзили	87,6%	10,5%	1,9%
Ишимский ГКЦ	95,4%	4,6%	–
Районный центр культуры и досуга			
Заводоуковский ГО	98,8%	1,2%	–
ЦИиК Тобольск	88,2%	10,1%	1,7%
Центр русской культуры	92,3%	6,7%	1%
Центр татарской культуры	94,4%	2,8%	2,8%
«ЦКиТ» Тюмень	57,1%	26,5%	16,4%
МАУК «Премьера» Бердюжье	79,6%	19,4%	1%
ДК «Водник»	96%	4%	–
ДК «Торфяник»	67%	24%	9%
ЦКиИ «Современник»	93,2%	5,1%	1,7%

Больше всего удовлетворены качеством оказания услуг в целом респонденты из Заводоуковского культурно-досугового центра (100%), Районного центра культуры и досуга Заводоуковского ГО (98,8%) и Голышмановского центра культуры и досуга (97,2%).

Меньше всего удовлетворены качеством оказания услуг в целом респонденты из «ЦКиТ» Тюмень (16,4%), ДК «Торфяник» (9%) и Клубной системы Вагайского района (5%) (Рисунок 25).

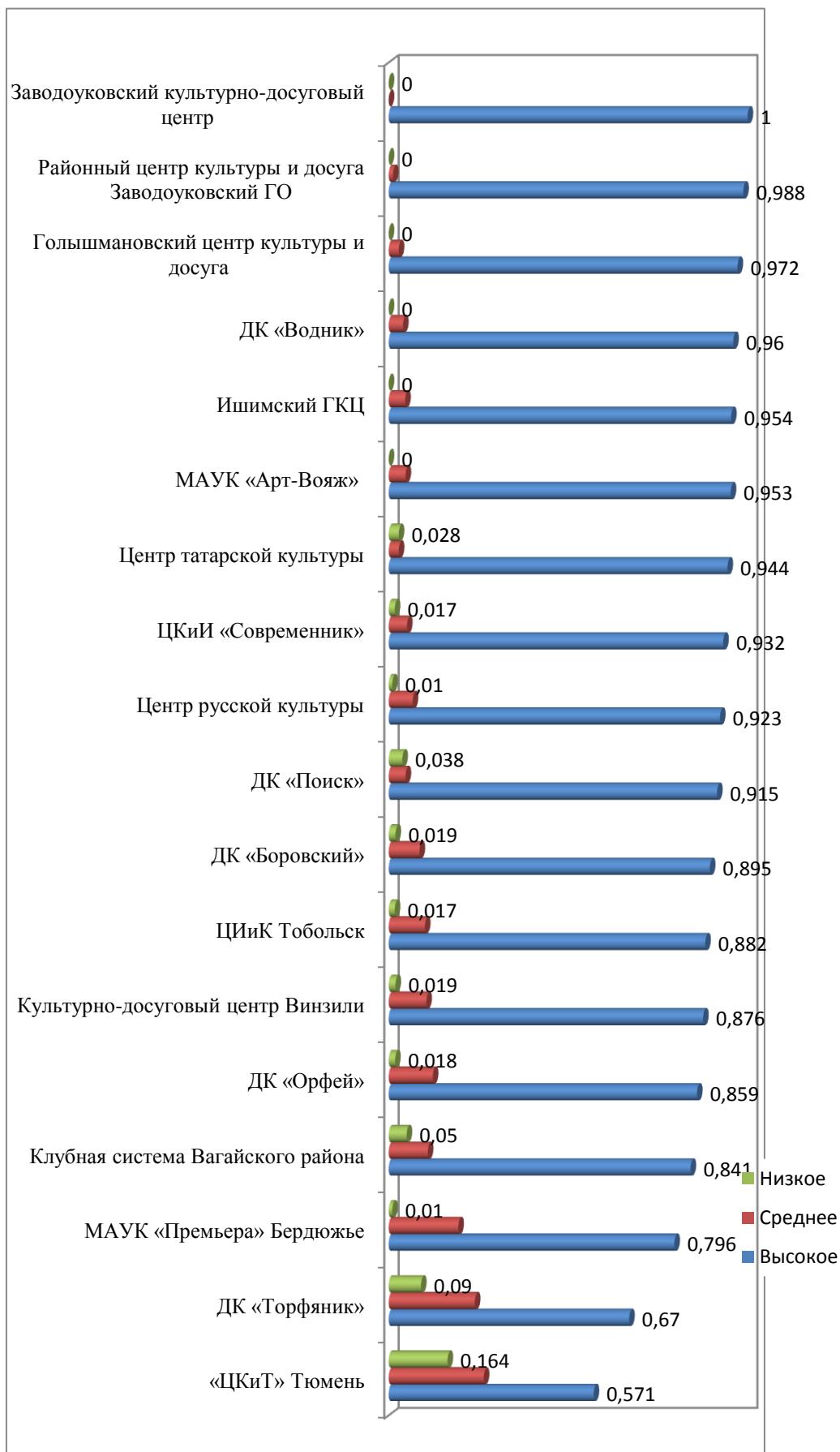


Рисунок 25. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг в целом

Среди основных проблем, с которыми в процессе получения услуг респондентам приходилось сталкиваться стоит отметить такие, как слабый интернет или его отсутствие, небольшое количество кружков и мероприятий, небольшие размеры помещений и малое количество сидячих мест, проблемы связанные с работой гардероба, а также аварийность/ветхость зданий и помещений домов культуры. В качестве рекомендаций респонденты предлагают решить вышеуказанные проблемы, а также увеличивать масштабы рекламных и информационных компаний.

В данном разделе мы рассмотрели основные результаты опроса получателей услуг домов культуры, в следующем разделе перейдем к рассмотрению основных выводов и рекомендаций.

Итоговые рейтинги организаций культуры Тюменской области

Таблица 1. Итоговый рейтинг музеев Тюменской области

Учреждение	Баллы по итогам опроса получателей услуг (max 60)	Баллы по итогам контент-анализа (max 40)	Итоговый балл (max 100)
МАУК «Ишимский историко-художественный музей»	44,2	23,5	66,7
МАУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	42,7	20	62,7
АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	38,5	11,5	50

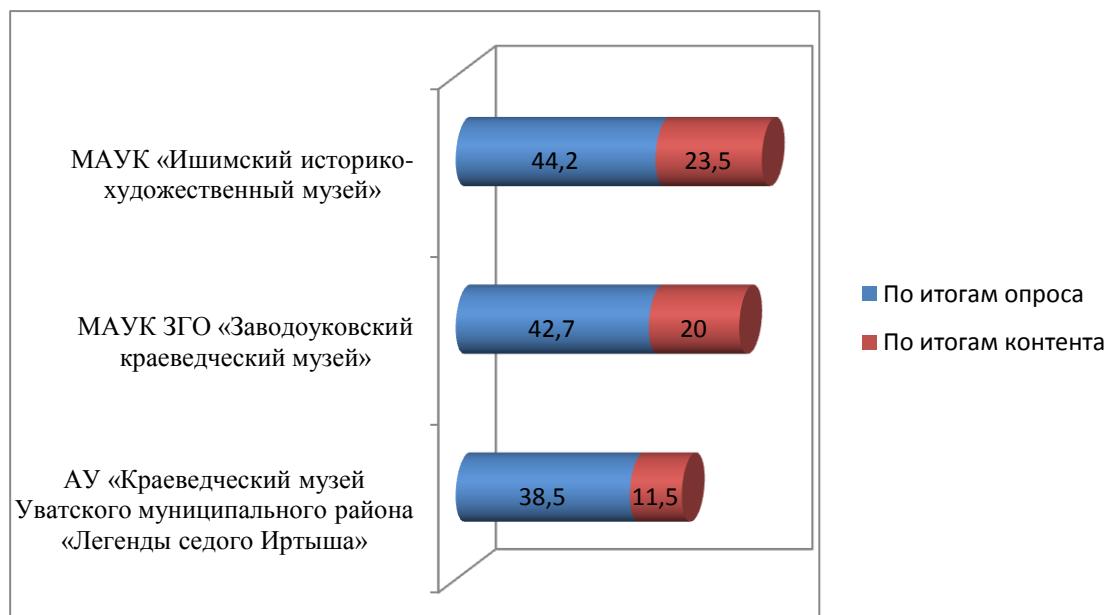


Рисунок 1. Итоговый рейтинг музеев Тюменской области

Таблица 2. Итоговый рейтинг домов культуры Тюменской области

Учреждение	Баллы по итогам опроса получателей услуг (max 60)	Баллы по итогам контент-анализа (max 40)	Итоговый балл (max 100)
МАУК «Центр татарской культуры»	54,9	21,5	76,4
МАУК г. Ялуторовска «Арт-Вояж»	51,5	21,5	73
МАУК «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	53,4	17,5	70,9
МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	50,1	20,5	70,6
МАУК «ДК «Орфей» г. Тюмень	48,4	21	69,4
МАУК «ДК «Поиск» г. Тюмень	50,8	18,5	69,3
МАУК «ДКиТ «Торфяник» г. Тюмень	48,4	20,5	68,9
МАУ "Централизованная клубная система Вагайского района"	46	21,5	67,5
МАУК «Районный центр культуры и досуга» Заводоуковский городской округ	49,2	17,5	66,7
МАУ «Голышмановский центр культуры и досуга» Голышмановский район	49,1	17,5	66,6
МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр» г Ишим	49,4	17	66,4
МАУК «ДК «Водник» г. Тюмень	48,1	18	66,1
МАУ «Дворец культуры «Боровский» п. Боровский, Тюменский муниципальный район	46,4	19,5	65,9
МАУК Бердюжского района «ПРЕМЬЕРА»	45,5	20	65,5
МАУК «ЦКИИ «Современник» г. Тюмень	50,4	14,5	64,9
МАУК «Центр русской культуры» г. Тюмень	51,1	13	64,1
МАУК «ЦкиТ «Тюмень» г. Тюмень	37,5	16	53,5
МАУК «Культурно-досуговый центр» п. Винзили Тюменский район	49,4	—	49,4

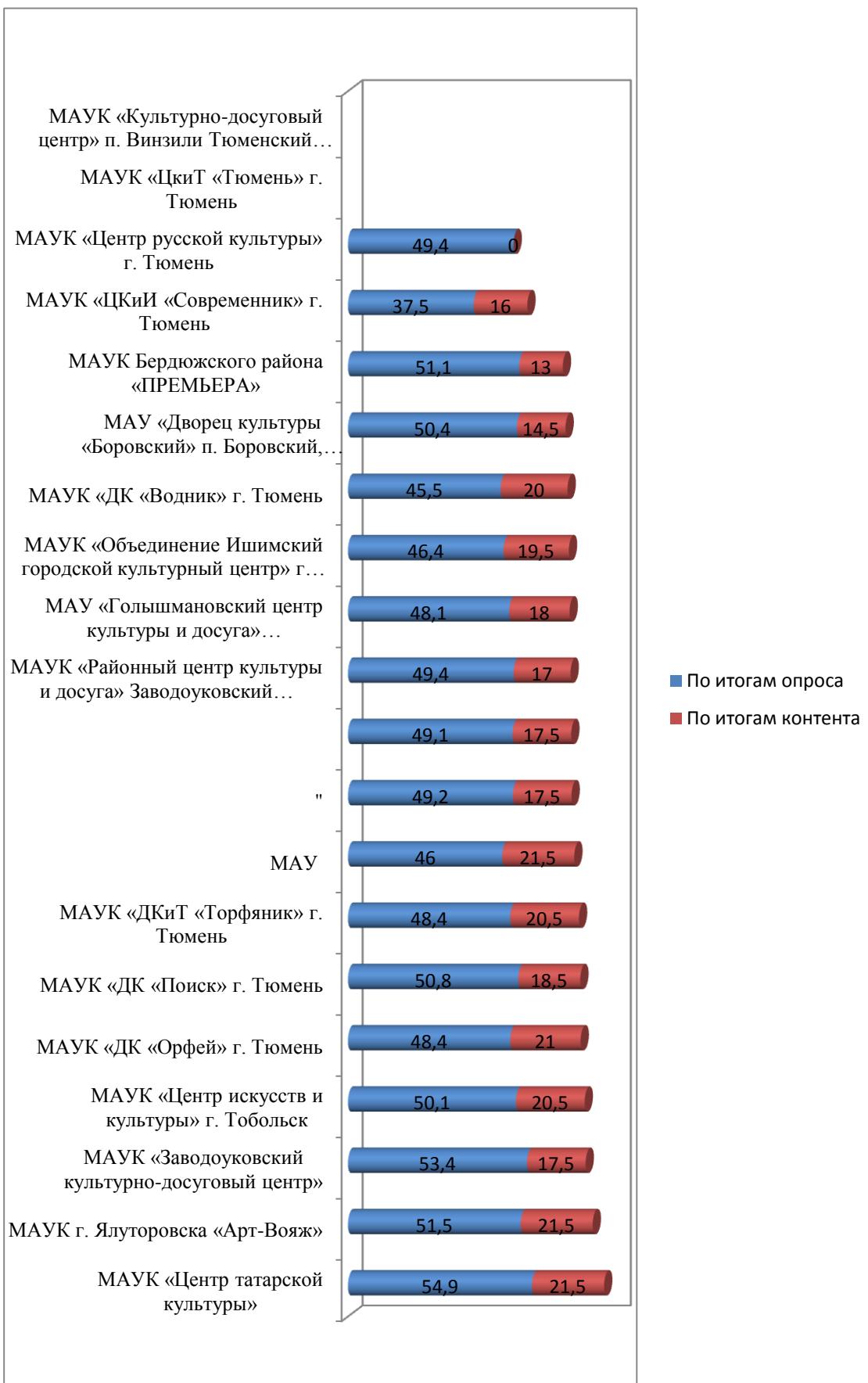


Рисунок 2. Итоговый рейтинг домов культуры Тюменской области

Таблица 3. Итоговый рейтинг библиотек Тюменской области

Учреждение	Баллы по итогам опроса получателей услуг (max 60)	Баллы по итогам контент-анализа (max 40)	Итоговый балл (max 100)
МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	49,4	28,5	77,9
МАУ «Голышмановская централизованная библиотечная система»	53,6	23	76,6
АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	55,8	20,5	76,3
МАУК «ЦГБС» г. Тюмень	52,1	24	76,1
МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	50,5	22	72,5
МАУК "Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района"	51,6	20	71,6
МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система» г. Ишим	53,8	16,5	70,3
МАУ библиотек Бердюжского района "Престиж"	53,1	15	68,1
МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	48,7	19	67,7

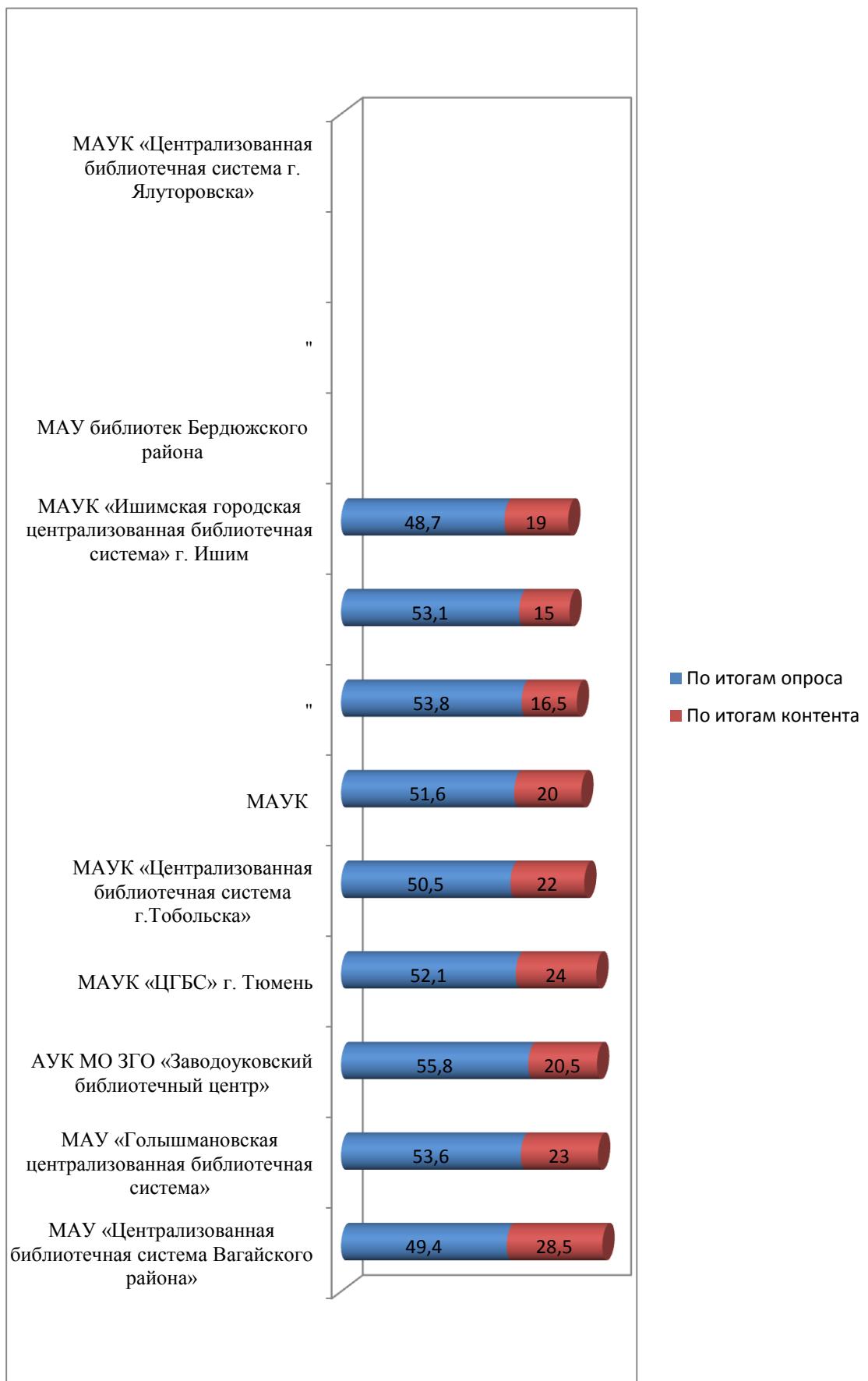


Рисунок 3. Итоговый рейтинг библиотек Тюменской области

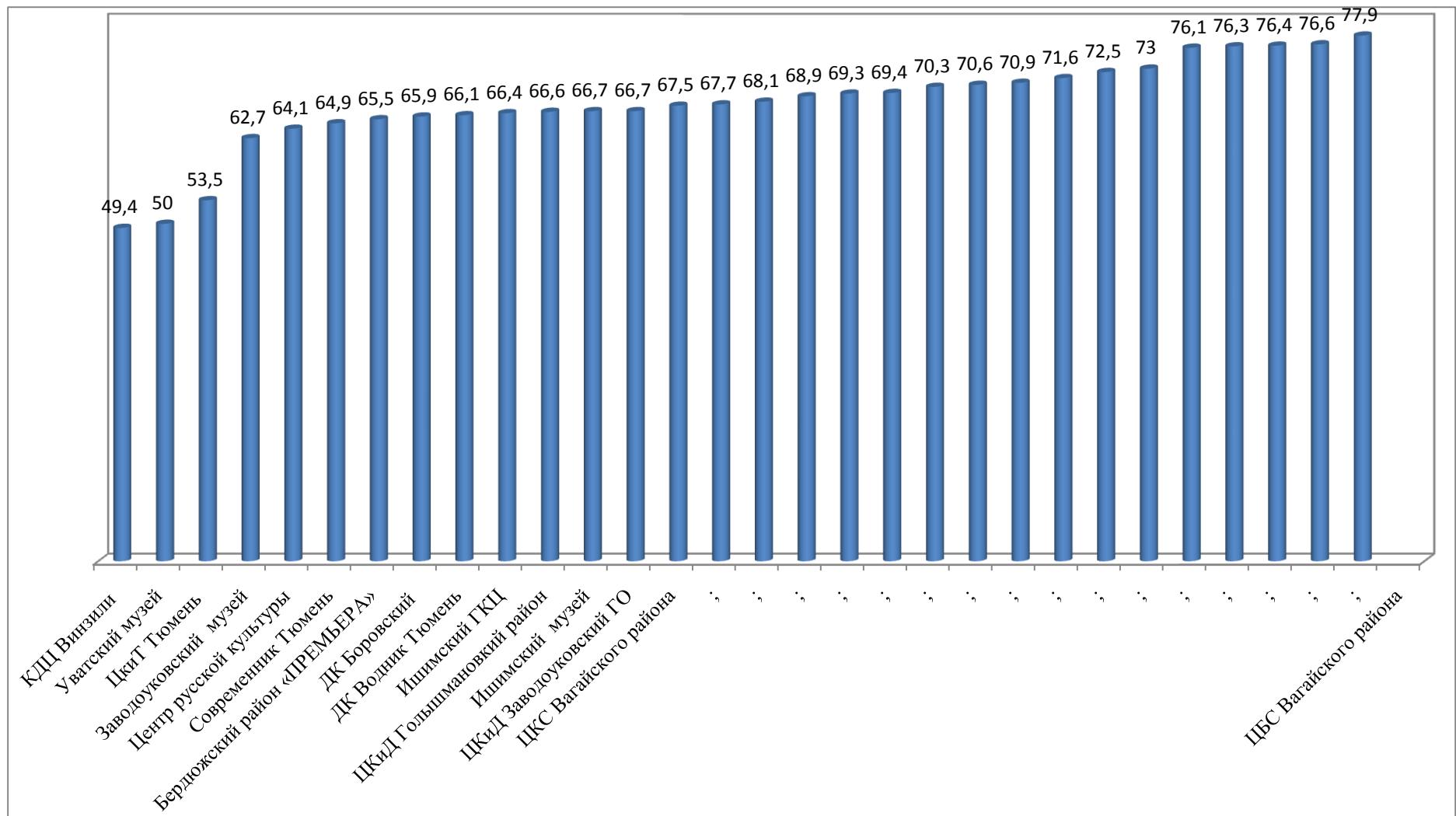


Рисунок 3. Итоговый рейтинг учреждений культуры Тюменской области

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Тюменской области, социологическое исследование было проведено при помощи двух методов: опроса получателей услуг в учреждениях культуры и контент-анализа официальных сайтов учреждений культуры.

По результатам опроса получателей услуг в учреждениях культуры Тюменской области можно сделать следующие выводы:

1) По результатам опроса получателей услуг в музеях Тюменской области:

1. Информированность респондентов о предстоящих выставках и экспозициях находится на достаточно высоком уровне, основными каналами получения такой информации является интернет, наружная реклама и ближайшее окружение респондентов;

2. О наличии виртуальных экскурсий отметили только 21% респондентов, при этом все они в той или иной степени удовлетворены качеством данный экскурсий;

3. Комфортность пребывания в музеях в целом получила высокие оценки, однако больше всего низких оценок получила работа гардероба;

4. Такой дополнительной услугой как место общественного питания можно воспользоваться только по мнению респондентов из Уватского музея. Все остальные дополнительные услуги представлены во всех учреждениях;

5. Доступность музеев в целом получила высокие оценки, однако доступность музеев для инвалидов получила больше всего низких оценок;

6. Электронными сервисами пользовались 82,9% – это интернет, сайты учреждений и их группы в социальных сетях. Только 26% дают низкие оценки удобства использования данных сервисов;

7. График работы музеев удобен для большинства респондентов – 81,6%, удобство процедуры покупки билетов также высокое для 83,6%

респондентов. О наличии возможности бронирования билетов отмечают 31,6% респондентов.

8. Персонал музеев в целом получил высокие оценки по всем предложенным качествам: доброжелательность, компетентность и вежливость;

9. Качество проведения экскурсий является в той или иной степени неудовлетворительным только для 0,6% респондентов. Экскурсии разнообразны для 72,8% респондентов;

10. Не удовлетворены качеством предоставления услуг в целом только 0,6% респондентов. Основной проблемой является маленькое помещение. В качестве рекомендаций респонденты предлагают решать проблему с помещением, а также увеличить количество выставок и экспозиций.

2) По результатам опроса получателей услуг в библиотеках Тюменской области:

1. Комфортность пребывания в музеях в целом получила высокие оценки;

2. В представленных учреждениях есть возможность воспользоваться всеми дополнительными услугами;

3. Доступность библиотек в целом получила высокие оценки, однако доступность музеев для инвалидов получила больше всего низких оценок;

4. Пользовались электронными сервисами 40,2% респондентов – это сайты учреждений, выход в интернет и группы в социальных сетях. Предоставляемые электронные сервисы удобны для 93,6% респондентов;

5. График работы библиотек удобен для 89,3% респондентов, электронный каталог прост и удобен для 61,5% респондентов;

6. Персонал библиотек в целом получил высокие оценки по всем предложенным качествам: доброжелательность, компетентность и вежливость;

7. По мнению большинства респондентов (91,2%) в библиотеках присутствует актуальная информация о новых книгах и изданиях;

8. Знакомы с мероприятиями, проводимыми библиотеками 84,9% респондентов. Это патриотические мероприятия, праздники, «библионочь», «ночь искусств», встречи с писателями, тематические кружки и выставки и т.п.

9. В целом качеством предоставления услуг в той или иной степени удовлетворены 98,4% респондентов. Основные проблемы, с которыми сталкивались респонденты в процессе получения услуг, связаны с недостаточной технической оснащенностью библиотек, аварийностью или ветхостью помещений, и несоответствием книжного фонда запросам читателей. В качестве рекомендаций респонденты предлагают решить данные проблемы.

3) По результатам опроса получателей услуг в домах культуры Тюменской области:

1. Большинство респондентов (78,3%) высоко оценили свою информированность о предстоящих мероприятиях в домах культуры;

2. Комфортность пребывания в домах культуры в целом получила высокие оценки, однако больше всего низких оценок получила работа гардероба;

3. Доступность домов культуры в целом получила высокие оценки, однако доступность музеев для инвалидов получила больше всего низких оценок;

4. Пользовались электронными сервисами 24,9% респондентов – это сайты учреждений, выход в интернет и группы в социальных сетях. Предоставляемые электронные сервисы удобны для 92,1% респондентов;

5. График работы домов культуры удобен для большинства респондентов – 79,6%;

6. Персонал домов культуры в целом получил высокие оценки по всем предложенным качествам: доброжелательность, компетентность и вежливость;

7. Разнообразие творческих групп и кружков по интересам высоко оценили 53,8% респондентов, средне 26%, а низко еще 11,5% респондентов;

8. Большинство респондентов (85,8%) высоко оценили качество проведения культурно-массовых мероприятий;

9. В целом качеством предоставления услуг в той или иной степени удовлетворены 88,4% респондентов. Основные проблемы, с которыми сталкивались респонденты в процессе получения услуг, связаны со слабым интернетом либо его отсутствием, небольшим размером помещений и их состоянием и небольшим количеством сидячих мест. В качестве рекомендаций респонденты предлагают решить данные проблемы.

На основании полученных выводов к практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1. Поскольку доступность учреждений культуры для инвалидов получила значительную долю низких оценок, необходимо провести комплексную оценку состояния доступности объектов для людей с ограниченными возможностями и провести на ее основании техническую доработку для повышения доступности в целом;

2. Повысить техническую оснащенность учреждений культуры, современной аппаратурой для повышения качества предоставления услуг культуры в целом;

3. Провести оценку состояния помещений учреждений культуры и на ее основании провести ремонт и реконструкцию помещений учреждений культуры Тюменской области;

4. Пополнять книжные фонды библиотек свежей и актуальной литературой, расширять количество различных мероприятий на базе музеев и домов культуры.

Перечень организаций культуры

<i>№ n\n</i>	Наименование организации культуры
Музеи	
1	МАУК «Ишимский историко-художественный музей»
2	МАУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»
3	АУ "Краеведческий музей Уватского муниципального района "Легенды седого Иртыша"
Библиотеки	
4	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система» г. Ишим
5	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»
6	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»
7	МАУК «ЦГБС» г. Тюмень
8	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»
9	МАУ «Голышмановская централизованная библиотечная система»
10	МАУ библиотек Бердюжского района "Престиж"
11	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»
12	МАУК "Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района"
Дома культуры	
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр» г Ишим
14	МАУК "Центр искусств и культуры" г. Тобольск
15	МАУ «Голышмановский центр культуры и досуга» Голышмановский район
16	МАУК «ДКиТ «Торфяник» г. Тюмень

17	МАУК «ДК «Водник» г. Тюмень
18	МАУК г. Ялуторовска «Арт-Вояж»
19	МАУК Бердюжского района «ПРЕМЬЕРА»
20	МАУК «Заводоуковский культурно-досуговый центр»
21	МАУ "Централизованная клубная система Вагайского района"
22	МАУК «ДК «Орфей» г. Тюмень
23	МАУК «ДК «Поиск» г. Тюмень
24	МАУК «ЦКИИ «Современник» г. Тюмень
25	МАУК «ЦкиТ «Тюмень» г. Тюмень
26	МАУК «Центр русской культуры» г. Тюмень
27	МАУК «Центр татарской культуры»
28	МАУК «Районный центр культуры и досуга» Заводоуковский городской округ
29	МАУК «Культурно-досуговый центр» п. Винзили Тюменский район
30	МАУ «Дворец культуры «Боровский» п. Боровский, Тюменский муниципальный район

