



СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES

УДК 379.8

М. Н. Безлепкин, И. В. Булдакова, Л. В. Ивановский, Е. П. Могир, О. С. Ярилова

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ МЕРОПРИЯТИЯМИ ПАТРИОТИЧЕСКОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ

В статье приведено описание методических подходов и основных результатов мониторинга удовлетворенности населения Российской Федерации результатами проведения мероприятий по патриотическому воспитанию учреждениями культуры, проведенного в апреле–июле 2012 года по заказу Министерства культуры РФ.

Ключевые слова: мониторинг, культура, патриотическое воспитание, удовлетворенность, услуги, население.

M. N. Bezlepkin, I. V. Buldakova, L. V. Ivanovsky, E. P. Mogir, O. S. Yarilova

RESULTS OF SATISFACTION MONITORING IN THE RUSSIAN FEDERATION WITH PATRIOTIC EVENTS IN CULTURAL INSTITUTIONS

The article describes the methodological approach and the main results of the monitoring the public satisfaction with the results of Events on patriotic education of cultural institutions in the Russian Federation, conducted in April–July 2012 for the Ministry of Culture of the Russian Federation.

Keywords: monitoring, culture, patriotic education, satisfaction, services, people.

В апреле–июле 2012 года по заказу Министерства культуры РФ компанией «БАЛТ-АУДИТ-ЭКСПЕРТ» проведено масштабное обследование удовлетворенности населения субъектов Российской Федерации результатами проведения учреждениями культуры мероприятий по патриотическому воспитанию. В мониторинге приняли участие более 25000 респондентов из всех регионов страны, представляющих все основные слои современного российского общества. Получены структурированные качественные характеристики мероприятий патриотиче-

ской направленности, проводимых учреждениями культуры всех типов.

Проведение мониторинга стало одним из первых шагов к апробации методических рекомендаций для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по оценке эффективности патриотического воспитания в сфере культуры, разработанных по заказу Министерства культуры РФ в 2012 году.

Целью мониторинга являлось определение качественных характеристик деятельности по организации и проведению меро-

приятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры.

Задачи проведения мониторинга были сформулированы следующим образом:

- методически корректная организация измерения значений показателя удовлетворенности граждан результатами проведения мероприятий по патриотическому воспитанию учреждениями культуры в регионах Российской Федерации посредством проведения анкетного опроса посетителей учреждений культуры;

- получение оценок от респондентов об удовлетворенности граждан результатами проведения мероприятий по патриотическому воспитанию учреждениями культуры в измеримой шкале, готовой к дальнейшему анализу;

- получение информации о популярности мероприятий патриотической направленности и их предпочтительных формах для посетителей учреждений культуры;

- формирование рекомендаций по планированию мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры.

Для достижения целей мониторинга была осуществлена разработка технологии его проведения, организационной схемы с определением зон ответственности для всех участников процесса (организатор опроса, Министерство культуры РФ, органы государственной и муниципальной власти, учреждения культуры), необходимого количества форм для осуществления информирования о сроках и алгоритме проведения мониторинговых мероприятий.

Для снижения временных и трудовых затрат на всех этапах осуществления мониторинга был применен ряд новаций, ранее не применявшихся в подобных работах в сфере культуры или имевших ограниченное применение, в том числе:

- использование формализованных онлайн-форм для ввода результатов мониторин-

га учреждениями культуры и автоматическая агрегация результатов в базе данных;

- организация всей необходимой информационной инфраструктуры на сайте организатора опроса и увязка с ним всех инструкционных материалов для участников опроса;

- обобщение и последующая обработка базы данных результатов опроса посредством «облачного» сервиса Google Docs;

- создание проверочной выборки респондентов на основе организации общедоступного интернет-опроса населения РФ;

- проведение опроса с полностью репрезентативной выборкой по всем регионам РФ в тех учреждениях культуры, которые имеют доступ в сеть Интернет.

При разработке организационной схемы мониторинга и его проведении организаторы процесса руководствовались следующими принципами:

- исключительно электронный документооборот среди участников мониторинга;

- соответствие содержания форм для респондентов (анкеты) общеупотребительной лексике и семантике в отношении мероприятий по патриотическому воспитанию;

- соответствие инструкций и форм мониторинга уровню квалификации работников сферы культуры, участвующих в организации опроса (ориентиром являлись сотрудники со средним и высшим профессиональным образованием в гуманитарных областях);

- максимальная детализация и конкретизация действий участников мониторинга по операциям, срокам, планируемым результатам для снижения временных, интеллектуальных и финансовых затрат при проведении мониторинговых мероприятий;

- технологичность всех видов работ при проведении мониторинга для исключения лишних операций (неэргономичных, не несущих смыслового результата для целей мониторинга и т. д.).

В разработанной для проведения мониторинга анкете было выделено три блока.

Блок 1. Качественная характеристика удовлетворенности граждан мероприятиями по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры

Данный блок являлся основным в анкете, как отвечающий главной цели проведения мониторинга по определению качественных характеристик деятельности по организации и проведению мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры. Блок включал в себя вопрос «Оцените по 7-балльной шкале удовлетворенность результатами проведения мероприятий патриотической тематики в учреждениях культуры, которые Вы посетили за последние 2–3 года (по предложенному перечню типов учреждений культуры)». Результаты мониторинга по первому блоку должны были позволить получить балльные оценки респондентов о степени удовлетворенности населения результатами проведения мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры всех типов.

Блок 2. Дополнительные показатели, описывающие востребованность тех или иных форм мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры

Блок включал в себя два вопроса:

1. Посещаете ли Вы мероприятия патриотической тематики в учреждениях культуры (тематические мероприятия, посвященные важнейшим событиям, процессам и личностям в военной, политической, культурной и научной жизни страны, региона, населенного пункта)? Насколько регулярно? (На выбор респондентам было предложено несколько вариантов ответов).

2. Какие мероприятия в учреждениях культуры, на Ваш взгляд, больше всего способствуют формированию патриотических взглядов? (На выбор респондентам было предложено несколько вариантов ответов).

Назначение блока – выяснение значений дополнительных качественных показателей

деятельности учреждений культуры по патриотическому воспитанию, характеризующих регулярность посещения мероприятий целевой аудиторией и эффективность предлагаемых форм проведения мероприятий в сфере патриотического воспитания. Результаты мониторинга по блоку должны были позволить на основе дополнительных качественных характеристик сформулировать пути по совершенствованию планирования и повышения качества проведения мероприятий по патриотическому воспитанию граждан в учреждениях культуры.

Блок 3. Информация о респондентах

В данном блоке были сформулированы вопросы, уточняющие характеристику выборки респондентов, принимавших участие в мониторинге, в том числе по половозрастным показателям, социальному статусу, уровню образования.

Организационная схема мониторинга представлена на рис. 1.

Выборка учреждений культуры для участия в мониторинге определялась следующим образом:

- наличие доступа к сети Интернет в учреждении культуры;
- участие в мониторинге не менее 5–7 % учреждений культуры в муниципальном районе или городском округе;
- каждое учреждение должно было обеспечить опрос не менее 10 и не более 15 респондентов.

Роль организатора опроса на данном этапе заключалась в консультировании по вопросам проведения мониторинга, а также в поддержке и обеспечении функционирования информационной инфраструктуры.

Поддержка и обеспечение функционирования информационной инфраструктуры представляли собой поддержание работоспособности сайта, а также резервное копирование электронной базы данных введенных анкет.

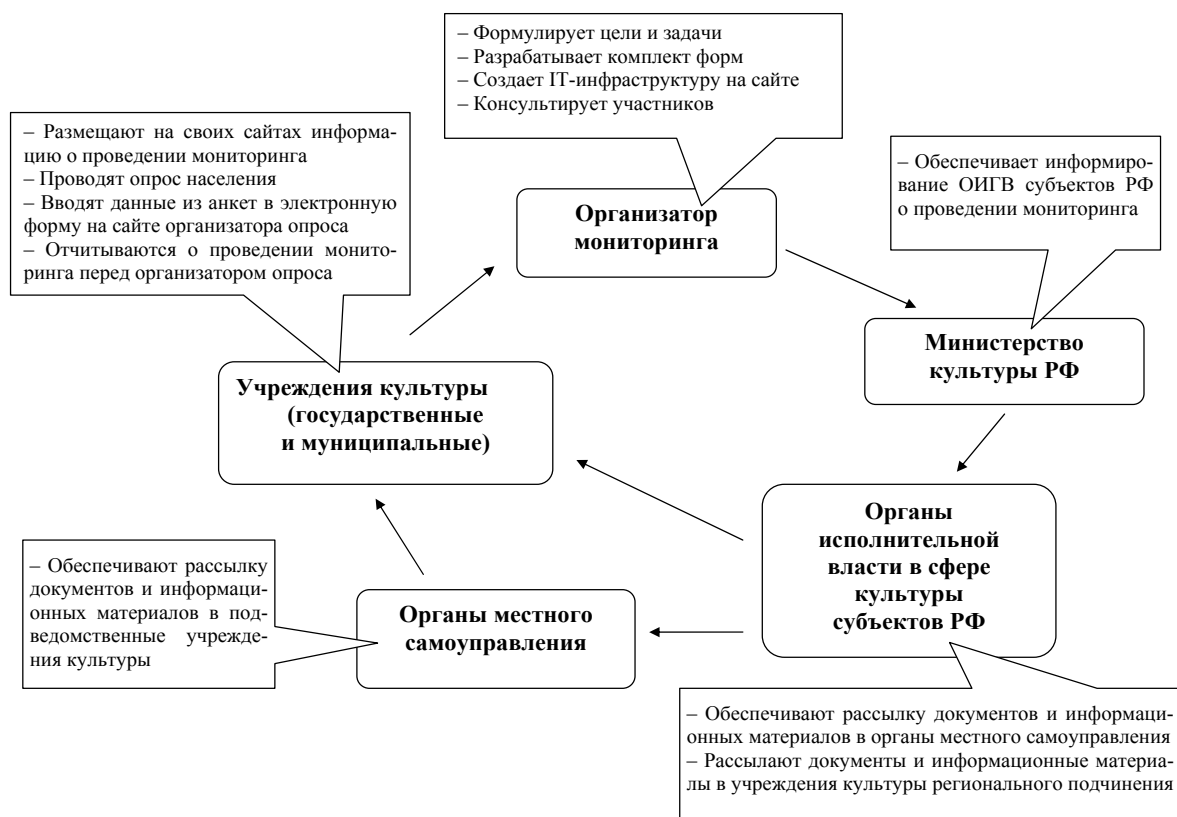


Рис. 1. Организационная схема проведения мониторинга удовлетворенности граждан результатами проведения мероприятий по патриотическому воспитанию учреждениями культуры

Результаты проведения мониторинга удовлетворенности граждан результатами проведения мероприятий по патриотическому воспитанию учреждениями культуры были получены на основе изучения общественного мнения по двум значительным выборкам, а именно:

- по результатам очного анкетирования посетителей учреждений культуры всех типов в 83 субъектах РФ;

- по результатам интернет-опроса граждан РФ на сайте организатора мониторинга.

Возможность объединения данных была обусловлена высокой степенью корреляции между результатами анкетирования в учреждениях культуры и интернет-опроса населения.

Мониторингом были охвачены все типы учреждений культуры, входящих в систему Министерства культуры РФ из 83 субъектов РФ, в том числе: библиотеки, культурно-досуговые учреждения, музеи, театры, парки культуры и отдыха, учреждения высшего и среднего профессионального образования в сфере культуры, детские школы искусств и др.

Основное число респондентов, участвовавших в мониторинге в форме очного анкетного опроса, являлись посетителями культурно-досуговых учреждений (39,6 % респондентов), библиотек (34,3% респондентов) и музеев (11,3 %). Остальные типы учреждений сформировали около 15 % выборки.

Обследованные учреждения культуры имели различную ведомственную принадлежность:

- 77 % – муниципальные учреждения культуры;
- 22 % – государственные учреждения культуры;
- менее 1 % – федеральные учреждения культуры.

В опросе приняли участие 25 283 респондента из всех регионов и федеральных округов, в том числе как из городских (65,1 %), так и из сельских поселений (34,9 %).

Распределение респондентов по федеральным округам представлено в таблице 1.

Таблица 1

Распределение респондентов по федеральным округам

Наименование федерального округа	Число респондентов, чел.	Доля в общем числе респондентов, %
Центральный	4775	18,9
Приволжский	5737	22,7
Северо-Западный	3670	14,5
Южный	2767	10,9
Дальневосточный	884	3,5
Сибирский	4027	15,9
Уральский	2653	10,5
Северо-Кавказский	770	3,0
ИТОГО	25283	100,0

Итоги мониторинга показывают, что вопросы патриотического воспитания имеют высокую степень актуальности среди россиян и находят живой отклик, как у посетителей учреждений культуры, так и у работников отрасли.

Полученные результаты анкетирования в учреждениях культуры и интернет-опросе характеризуются следующими свойствами:

- обладают высокими, близкими к оптимальным характеристиками репрезентатив-

ности и соответствия запланированной выборке – опрошены люди всех социальных слоев;

- имеют значительную корреляцию между собой (коэффициент корреляции, по Пирсону, 0,79 – сильная связь между результатами);

- данные результатов ответов респондентов по различным субъектам РФ мало отличаются по своей структуре и указывают на общность восприятия мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры.

По результатам мониторинга можно утверждать, что мероприятия патриотической направленности достаточно популярны среди населения России. Регулярно в течение года их посещает около 70 % респондентов, при этом доля тех, кто совсем не бывает на таких мероприятиях, не превышает 10 %.

Оценка населением качества оказываемых услуг в учреждениях культуры в области патриотического воспитания в среднем довольно высокая. Значительная доля респондентов (в среднем по выборке – 52 %) указала на высокую и очень высокую удовлетворенность результатами проведенных мероприятий, тогда как число полностью неудовлетворенных посетителей мероприятиями патриотической направленности в учреждениях культуры не превышает в среднем 9 % (оценка респондентов – «очень низкая» и «низкая»).

Сводные результаты мониторинга удовлетворенности по обоим выборкам (анкетирование в учреждениях культуры и интернет-опрос населения), а также усредненное значение по всей выборке в форме соотношения полностью удовлетворенных и полностью неудовлетворенных результатами проведения мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры приведены на рис. 2.



Рис. 2. Соотношение оценок удовлетворенности и недовольности посетителей учреждений культуры результатами проведения мероприятий по патриотическому воспитанию

Помимо обобщенных результатов мониторинга были сформированы аналитические разрезы по основным возрастным группам населения, участвовавшим в анкетировании:

- молодежь до 25 лет;
- экономически активное население, 26–60 лет;
- пенсионеры старше 60 лет.

Формирование дополнительных аналитических разрезов (по полу и социальному статусу) не проводилось, так как возраст является ключевым фактором, определяющим тематику мероприятий и их содержательную наполненность в деятельности учреждений культуры. Так, например, проводятся детские и подростковые мероприятия, тематические вечера для пожилых людей, концертные и праздничные программы для различных возрастных категорий. При этом доступность

или тематика мероприятий принципиально не ограничивается по половозрастному или социальному положению.

Показатели удовлетворенности среди возрастных групп незначительно колеблются вокруг средних значений по выборке и представлены на рис. 3 и 4.

Анализ значений удовлетворенности населения результатами мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры в целом и по отдельным выборкам по 83 субъектам РФ показал следующее.

1. Наибольшую удовлетворенность вызывают мероприятия по патриотическому воспитанию, проводимые в библиотеках (64%, что значительно выше среднего уровня по всем типам учреждений), домах культуры и музеях (на среднем уровне по всем типам учреждений 59%). Более высокая результа-

тивность деятельности библиотек, музеев, домов культуры по сравнению с другими типами учреждений культуры позволяют сделать вывод, что и в дальнейшем при реализации политики по патриотическому воспитанию населения средствами культуры следует делать ставку именно на эти учреждения, тем более что библиотеки, музеи и дома культуры составляют подавляющее большинство среди учреждений культуры и своей деятельностью охватывают большую часть населения страны.

2. Ряд типов учреждений культуры имеет в среднем более низкие оценки результатов проведения мероприятий по патриотическому воспитанию. Среди них – театры, парки культуры и отдыха, прочие учреждения культуры (вузы и ссузы в сфере культуры, детские школы искусств, концертные организации и др.).

Для театров и прочих учреждений низкие оценки мероприятий связаны в большей мере с незначительным объемом мероприятий патриотической направленности в объеме их деятельности и специфичности работы, а, следовательно, и с формированием мнения об учреждениях по единичным событиям.

В свою очередь низкие оценки удовлетворенности мероприятиями, проводимыми парками культуры и отдыха, указывают на довольно значительный уровень недовольства их качеством. По всей выборке число неудовлетворенных посетителей мероприятий в ПКиО на 40 % выше, чем в среднем по всем типам учреждений, а в рамках интернет-опроса населения число недовольных более чем в два раза превышает среднее число неудовлетворенных посетителей мероприятиями патриотической направленности по всей выборке. Так как около 50 % респондентов интернет-опроса – люди с высшим образованием, соответственно их недовольство массовыми мероприятиями в пар-

ках культуры и отдыха можно выделить как значимый фактор. Парки культуры и отдыха посещает большая часть населения, особенно молодежи, поэтому выявленный факт настораживает. Он свидетельствует, что возможности работы данных учреждений с массовой аудиторией не в полной мере используются в интересах патриотического воспитания населения.

В ответе на третий вопрос «Какие мероприятия в учреждениях культуры, на Ваш взгляд, больше всего способствуют формированию патриотических взглядов?» среди наиболее предпочтительных типов мероприятий респондентами были отмечены следующие:

- организация народных гуляний и массовых праздников к годовщинам важных событий в истории страны/региона/города/села (23,7 %);
- тематические концерты/фестивали (19,3 %);
- тематические выставки (14,7 %);
- работа военно-патриотических и исторических кружков/клубов (14,1 %).

Результаты ответов респондентов на вопрос «Какие мероприятия в учреждениях культуры, на Ваш взгляд, больше всего способствуют формированию патриотических взглядов?» представлены на рис. 5.

Анализ ответов на вопрос о наиболее способствующих патриотическому воспитанию типах мероприятий позволяет сделать следующие выводы.

1. Культурно-массовые мероприятия (народные гуляния, массовые праздники и тематические концерты, фестивали), по мнению респондентов, имеют высокую значимость для формирования патриотических взглядов граждан. Такое мнение высказано в более чем 40 % анкет.

2. Достаточно значимую роль в формировании патриотических взглядов играют тематические выставки, лекции, экскурсии. Этого мнения придерживаются 28 % опрошенных.

3. Полезность деятельности военно-патриотических и исторических кружков/клубов для патриотического воспитания населения признают 15 % опрошенных.

4. Значимость деятельности кружков народной песни/танцев/традиционных ремесел в деле патриотического воспитания получила низкую оценку. Данный результат несколько противоречит сложившимся взглядам. Возможно, он объясняется некоторой замкнутостью коллективов и отсутствием условий вынесения достижений, развивающих любовь к Родине, на широкую аудиторию.

По итогам мониторинга были сформированы характеристики выборки по половозрастным и социальным аспектам. Так, в мониторинге чаще принимали участие женщины (65,6 %), тогда как мужчины имели более низкую активность (34 %).

Распределение респондентов по возрастным группам достаточно равномерно 90 % участников составили три примерно одинаковые по количеству респондентов возрастные группы (до 25 лет – 26 %, от 26 до 40 лет – 32 %, от 40 до 60 лет – 32 %, старше 60 лет – 10 %).

Социальные характеристики выборки респондентов имеют следующие значения: В мониторинге приняло участие большое число людей с высшим образованием (41 % в анкетировании в учреждениях культуры, 51 % в интернет-опросе), их доля значительно превышает среднее значение по РФ (29–30 %). Такая активность образованной части респондентов позволила повысить качество полученных результатов, так как люди с высшим образованием предъявляют более высокие и обоснованные требования к качеству и структуре оказания услуг учреждениями культуры. Кроме того, в мониторинге приняло участие значительное число людей со средним профессиональным образованием (31,7 %) и учащихся (18,6 %).

По своему социальному статусу респонденты были представлены в мониторинге

в достаточной мере всеми типами занятости, в том числе служащими (39,2 %), рабочими (18,8 %), учащимися (15,5 %), пенсионерами (14,4 %), а также предпринимателями (5,4 %) и др.

Резюмируя результаты проведения мониторинга удовлетворенности населения Российской Федерации мероприятиями патриотической направленности в учреждениях культуры, проведенного компанией «БАЛТ-АУДИТ-ЭКСПЕРТ», необходимо отметить:

- высокую степень репрезентативности полученных результатов;

- значительную активность респондентов и заинтересованность в обсуждении и оценке деятельности по патриотическому воспитанию в сфере культуры;

- достаточно высокую удовлетворенность населения результатами мероприятий по патриотическому воспитанию и мотивацию к регулярному посещению таких мероприятий в учреждениях культуры, наличие конкретизированных предпочтений у респондентов по типам мероприятий в сфере патриотического воспитания;

- простоту применения предложенной методики проведения мониторинга в учреждениях культуры всех типов и регионов, ее масштабируемость и низкую затратность, что подтверждает возможность использования методики для мониторинга результативности по различным направлениям деятельности учреждений культуры.

Получение достоверных и конкретизированных данных по проблематике патриотического воспитания в стенах учреждений культуры позволяет рекомендовать использование результатов в деятельности органов исполнительной и местной власти в сфере культуры для совершенствования планирования деятельности по патриотическому воспитанию граждан в учреждениях культуры, повышению качества и востребованности данных услуг.

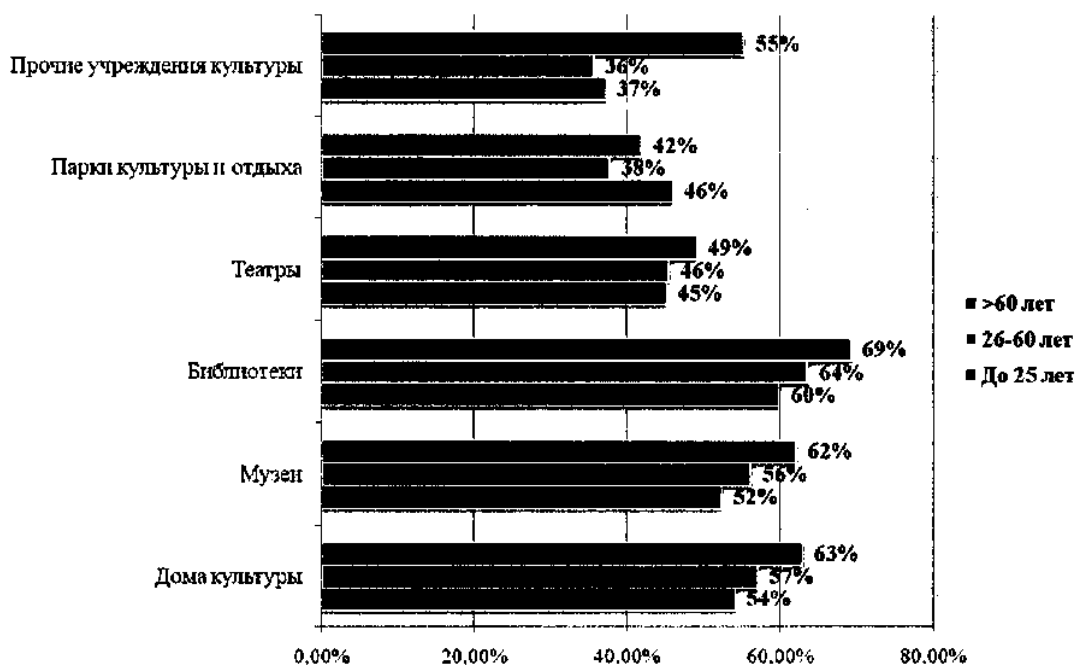


Рис. 3. Доля респондентов, полностью удовлетворенных результатами мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры по возрастным группам

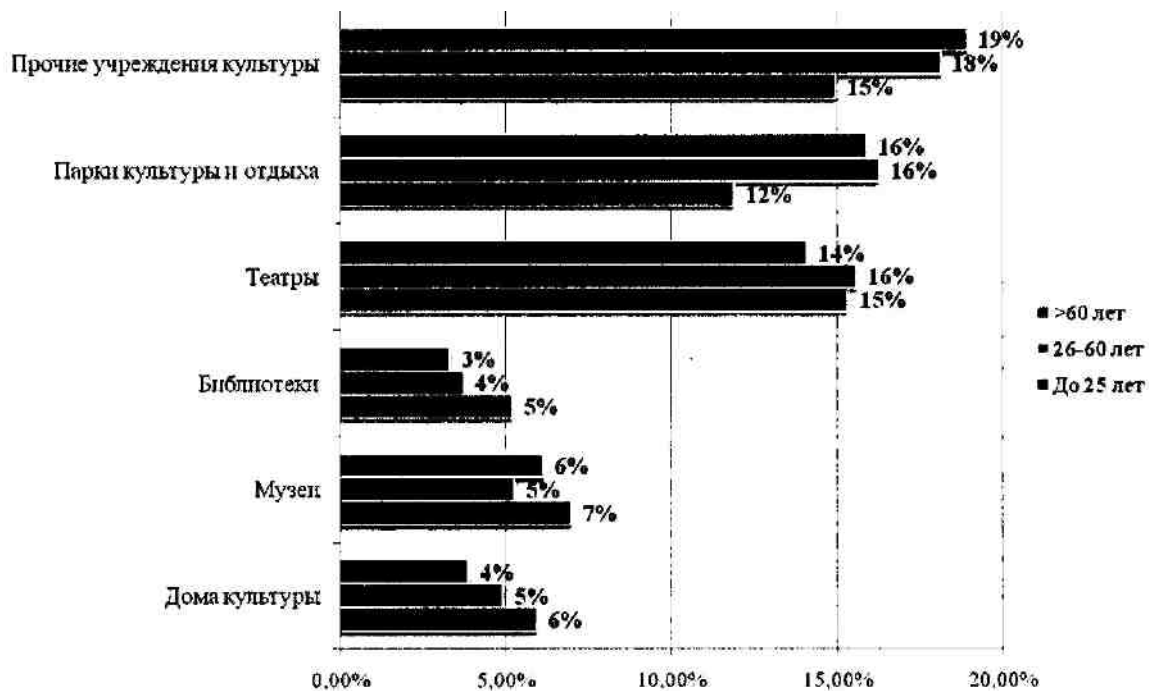


Рис. 4. Доля респондентов, полностью не удовлетворенных результатами мероприятий по патриотическому воспитанию в учреждениях культуры по возрастным группам



Рис. 5. Количественное распределение ответов респондентов на вопрос «Какие мероприятия в учреждениях культуры, на Ваш взгляд, больше всего способствуют формированию патриотических взглядов?», чел.