

КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

© 2024 А. А. Карлина¹, А. С. Черников²

¹ Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка», г. Самара, Россия

² Самарский академический театр оперы и балета
им. Д. Д. Шостаковича, г. Самара, Россия

В статье указывается актуальность рассмотрения вопроса качества предоставления услуг в сфере культуры с опорой на то, что в законодательстве прописано основное назначение и цель государственных и муниципальных учреждений – предоставление государственных или муниципальных услуг. Установленный на законодательном уровне механизм контроля, связанный с оценкой качества предоставления услуг в сфере культуры, способствует достижению высоких показателей работы культурно-досуговых учреждений и, как следствие, качества услуг в сфере культуры в целом. Однако в процессе стремления к достижению высокого уровня предоставления услуг в области культуры возникают существенные проблемы, требующие немедленного внимания и активного решения. В статье рассматриваются основные проблемы и предлагаются пути их решения.

Ключевые слова: культура, сфера культуры, услуги в сфере культуры, культурно-досуговые учреждения, оценка качества услуг.

В современном обществе культура играет важную социально ориентированную роль, оказывая значительное влияние на формирование личности, развитие общества и создание благоприятной среды для жизни и творчества. Роль культурно-досуговых учреждений состоит не только в предоставлении развлекательных или информационных услуг, но также в активном воздействии на формирование ценностей и идентичности социальных групп. Качество услуг в сфере культуры имеет прямое влияние на уровень удовлетворенности посетителей и их отношение к данной сфере деятельности. В связи с этим в настоящее время особое внимание уделяется качеству услуг, предоставляемых государственными учреждениями культуры, что обуславливает актуальность детальной проработки существующих проблем и предложения путей их решения.

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», основным назначением и целью государственных и муниципальных учреждений является предоставление государственных или муниципальных услуг [1]. Также в Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг» отмечено, что государственная (муниципальная) услуга представляет собой осуществление функций соответствующего органа исполнительной власти в ответ на запросы заявителей / социума [2].

Нормативно-правовая база указывает на то, что учреждения культуры, такие как театры, цирк, музеи, дома культуры, детские музыкальные и художественные школы, музыкальные академии и консерватории (и прочие), выполняют функции, назначенные им учредителем, то есть органом исполнительной власти, что в свою очередь указывает на возложенную ответственность на учреждения культуры за качество предоставления для социума культурно-досуговых услуг.

В соответствии со статьей 36.1 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» проводится оценка качества предоставляемых услуг [3]. В. М. Ячменева и В. Д. Тарасюк указывают на то, что независимая оценка качества условий предоставления услуг органи-

зациями культуры является одной из форм общественного контроля, целью которой является предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг и повышение качества деятельности данных организаций [9]. В законе также приведены общие критерии для проведения оценки, а показатели, характеризующие критерии, утверждены приказом Минкультуры России № 599 от 27 апреля 2018 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» [4]. Необходимо отметить, что оценка касается только организационной, управленческой и технической деятельности самих организаций при предоставлении государственной (муниципальной) услуги (например, театром при проведении спектакля в рамках государственной услуги с кодом 9004000.99.0.ББ80АА00000).

Установленный на законодательном уровне механизм контроля способствует достижению высоких показателей работы культурно-досуговых учреждений и, как следствие, качества услуг в сфере культуры в целом.

Однако в процессе стремления к достижению высокого уровня предоставления услуг в области культуры возникают существенные проблемы, требующие немедленного внимания и активного решения.

А. В. Малышев отмечал, что основными проблемами качества предоставления услуг в сфере культуры являются следующие [8].

1. Кадровая проблема.

В сфере культуры есть недостаток специалистов, которые обладают знаниями и практическим опытом в современном менеджменте, особенно в менеджменте качества, который является основой для эффективного управления предоставлением качества культурно-досуговых услуг.

2. Проблема эффективности деятельности.

Низкая эффективность многих хозяйствующих субъектов в сфере культуры обусловлена устаревшими методами работы, организационно-управленческими технологиями и недостаточной ориентацией на потребности потребителей. Это связано с неправильным применением или недостаточными знаниями о современных методах и технологиях менеджмента качества.

3. Проблема внедрения высоких технологий и инновационной деятельности в учреждения культуры [8]. Важным аспектом развития предприятий и организаций в сфере культуры является использование информационных технологий и инноваций, однако на практике в учреждениях культуры, особенно в муниципальных образованиях, социально-культурные мероприятия проводятся без применения инновационных технологий, что приводит к затрачиванию таких ресурсов, как время, усилия, финансы.

Исследователь считает, что проблемы в значительной мере связаны с недостаточным развитием современного менеджмента качества, и как следствие, необходимо разработать методологию и технологии управления качеством предоставления услуг, которые будут применимы в социально-культурной сфере и обеспечат консультационные, инновационные, информационные и культурно-досуговые услуги.

Т. Г. Бутова, Р. А. Барышев, Е. Ю. Яковлева указывают на то, что в предоставлении качества услуг в сфере культуры существуют следующие проблемы [5].

1. Недостаточное качество программ и мероприятий.

Организаторы культурных мероприятий зачастую сталкиваются с проблемами в планировании и организации качественных программ. Низкое качество мероприятий может включать неинтересные или несогласованные с потребностями аудитории выступления, плохую организацию и иные организационные проблемы проведения.

2. Ограниченная доступность культурно-досуговых услуг.

Культурные учреждения могут сталкиваться с трудностями в предоставлении услуг для различных категорий населения, таких как люди с ограниченными возможностями, малоимущие. Ограниченная доступность может приводить к неравенству и исключению определенных групп из культурной жизни.

3. Недостаток обратной связи и учета потребностей общества.

В некоторых случаях культурные учреждения не получают достаточно обратной связи от своих посетителей, что может помешать им понять, какие изменения требу-

ются для повышения качества услуг. Отсутствие системы сбора и анализа обратной связи может привести к незнанию потребностей и ожиданий аудитории, а следовательно, к ухудшению качества услуг.

4. Проблемы с квалификацией персонала.

Недостаток обученного и опытного персонала может негативно сказаться на качестве предоставляемых услуг. Важно обеспечить наличие специалистов, которые хорошо разбираются в своей области и могут эффективно предоставлять культурно-досуговые услуги.

5. Финансовые ограничения.

Недостаток финансирования может привести к сокращению числа мероприятий, снижению качества организации или отсутствию необходимого оборудования и материалов.

Т. Г. Бутова, Р. А. Барышев, Е. Ю. Яковлева отмечают, что для решения проблем качества услуг в сфере культуры необходимо создание эффективных механизмов управления качеством, обеспечение непрерывного обучения персонала, проведение систематического анализа обратной связи от посетителей и учет их потребностей, а также увеличение финансирования культурных проектов [5].

По мнению Е. А. Дмитриевой и Н. Ю. Бутиковой, в сфере культуры существует несколько основных проблем, связанных с качеством услуг. Основной проблемой является недостаточная финансовая поддержка со стороны государства, в результате чего ограничивается возможность проведения качественных культурных мероприятий, а

также поддержки талантливых художников и творческих коллективов [6].

Второй проблемой является отсутствие достаточного внимания к развитию сферы культуры. Е. А. Дмитриева и Н. Ю. Бутикова отмечают, что на практике культурные услуги рассматриваются как второстепенные по сравнению с другими сферами, такими как экономика или политика. Это приводит к недостатку ресурсов и недооценке значимости культуры в обществе. Также авторы считают, что некоторые культурные учреждения сталкиваются с недостатком опытных специалистов, что может негативно сказываться на качестве предоставляемых услуг [6].

Кроме того, в некоторых случаях отсутствует современный технический базис и инфраструктура для проведения высококачественных культурных мероприятий. Это может привести к ограничениям в возможностях организации и проведения разных видов культурных мероприятий.

Изучив исследования А. В. Малышева, Т. Г. Бутовой, Р. А. Барышева, Е. Ю. Яковлевой, Е. А. Дмитриевой и Н. Ю. Бутиковой, стоит прийти к выводу, что существуют проблемы в области предоставления культурно-досуговых услуг, требующие немедленного реагирования как со стороны государства, так и со стороны общества. Сводная информация о существующих проблемах и возможных мероприятиях по решению проблем качества предоставления услуг в сфере культуры представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Сводная информация о существующих проблемах и возможных мероприятиях по решению проблем качества предоставления услуг в сфере культуры

Проблемы	Пути решения
Недостаток специалистов, которые обладают знаниями и практическим опытом в современном менеджменте, особенно в менеджменте качества, который является основой для эффективного управления предоставлением качества культурно-досуговых услуг	Организация обмена знаниями со специалистами за рубежом. Процесс может быть организован через установление партнерских отношений с зарубежными учреждениями культуры и образовательными учреждениями. Необходимо разработать программы обмена, которые предоставляют возможность специалистам из разных стран работать вместе, обмениваться знаниями, опытом и передавать передовые практики и методы работы.

Продолжение табл. 1

	<p>Обмен может быть организован как на краткосрочной базе (например, семинары, мастер-классы, стажировки), так и на долгосрочной базе (например, программы обучения или работы в зарубежных учреждениях культуры).</p> <p>Основными выгодами такого обмена являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> – передача передовых знаний и опыта в области современного менеджмента и менеджмента качества культурно-досуговых услуг; – развитие профессиональных навыков и компетенций специалистов; – укрепление взаимодействия и сотрудничества между культурными учреждениями разных стран; – расширение горизонтов и обогащение профессиональной сети специалистов в области культуры
<p>Устаревшие методы работы в области предоставления обществу культурно-досуговых услуг в связи с неправильным применением или недостаточными знаниями о современных методах и технологиях менеджмента качества</p>	<p>Внедрить в систему предоставления культурно-досуговых услуг учреждениями проведение онлайн-мероприятий с использованием онлайн-видеоплатформ (к примеру, Zoom): онлайн-концертов, онлайн-выставок и т.д. Кроме того, предоставление онлайн-мероприятий может быть экономически выгодным. Онлайн-формат позволяет сократить расходы на аренду залов, персонал и другие затраты, что может помочь культурным учреждениям сохранить финансовую стабильность.</p> <p>Введение онлайн-мероприятий в систему предоставления культурно-досуговых услуг даст возможность учреждениям быть более доступными, инновационными и конкурентоспособными</p>
<p>Недостаточная ориентация на потребности потребителей (неинтересные или несогласованные с потребностями аудитории выступления)</p>	<p>Проводить в социальных сетях на официальных сайтах учреждений опросы и анкеты с целью выявления потребностей аудитории. На основе полученных данных необходимо создавать программы мероприятий, которые будут соответствовать потребностям и интересам аудитории</p>
<p>На практике в учреждениях культуры, особенно в муниципальных образованиях, социально-культурные мероприятия проводятся без применения инновационных технологий, что приводит к затрачиванию таких ресурсов, как время, усилия, финансы</p>	<p>Учреждениям культуры необходимо рассмотреть возможность использования современных технологий, таких как онлайн-регистрация и бронирование билетов, интерактивные экспозиции, виртуальные туры и т.д. Это поможет оптимизировать процессы проведения мероприятий и снизить затраты на время, усилия и финансы</p>
<p>Трудности культурно-досуговых учреждений в предоставлении услуг для различных категорий населения, таких как люди с ограниченными возможностями, малоимущие, что может привести к неравенству и исключению определенных групп из культурной жизни</p>	<p>Создать платформу для проведения бесплатных виртуальных мероприятий, которая позволит обеспечить доступность культурных возможностей для всех. Различные категории населения, включая людей с ограниченными возможностями и малоимущих, смогут участвовать в мероприятиях, не выходя из дома и не тратя деньги. Важно проводить информационные кампании, которые создадут осведомленность о доступности и возможностях участия в культурных мероприятиях. Это поможет снять социальные и культурные барьеры, которые могут препятствовать участию в социокультурной жизни различных групп населения</p>

Недостаток финансирования, который может привести к сокращению числа мероприятий, снижению качества организации или отсутствию необходимого оборудования и материалов	Создать механизмы активного участия общества в планировании и проведении мероприятий. Учреждениям культуры необходимо обратиться к местным жителям, организациям и волонтерам для помощи и поддержки в организации мероприятий. Это не только поможет сэкономить ресурсы, но и создаст большую вовлеченность и поддержку участников
На практике культурные услуги рассматриваются как второстепенные по сравнению с другими сферами, такими как экономика или политика, и как следствие, это приводит к недостатку ресурсов и недооценке значимости культуры в обществе	Сотрудничество и обмен опытом с другими странами позволит увидеть примеры успешного развития и поддержки культурной сферы и применить лучшие практики на местном уровне
В некоторых культурно-досуговых учреждениях отсутствуют современный технический базис и инфраструктура для проведения высококачественных культурных мероприятий	Информировать культурно-досуговые учреждения о существовании различных грантов, проектов и программах, победа в которых поможет получить финансирование и закупить необходимое оборудование. Министерству культуры РФ можно создать подробный каталог, содержащий информацию о доступных грантах, проектах и программах, которые могут быть использованы для финансирования и закупки технической базы и инфраструктуры

Примечание. Составлено авторами.

В заключение необходимо сказать о том, что предложенные авторами мероприятия, направленные на решение проблем, которые были выявлены при анализе научных источников, приведут в целом к повыше-

нию качества услуг в сфере культуры и превращению культурно-досуговых услуг в приоритет не только для государства, но и для общества.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон РФ от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» [последняя редакция]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8824/.
2. Федеральный закон РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [последняя редакция]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/.
3. Федеральный закон РФ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» [последняя редакция]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165899/.
4. Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1301>.
5. Бутова Т. Г., Барышев Р. А., Яковлева Е. Ю. Качество услуг организаций культуры: методологические проблемы оценки: монография. Красноярск: СФУ, 2016. 164 с.

6. Дмитриева Е. А., Бутикова Н. Ю. Качество услуг, предоставляемых объектами культуры, на примере государственного бюджетного учреждения культуры «Магаданский областной краеведческий музей» // Московский экономический журнал. 2021. № 5. С. 323-334.
7. Карлина А. А., Устина Н. А. Механизмы взаимодействия органов местного самоуправления и общественных некоммерческих организаций в сфере культуры // Вестник Международного института рынка. 2022. № 1. С. 91-97.
8. Малышев А. В. Анализ основных проблем и направлений повышения уровня качества услуг в сфере культуры в России // Вестник ЧГУ. 2008. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-osnovnyh-problem-i-napravleniy-povysheniya-urovnya-kachestva-uslug-v-sfere-kultury-v-rossii>.
9. Ячменева В. М., Тарасюк В. Д. Система показателей оценки уровня организационной культуры учреждений сферы услуг // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Экономика и управление. 2019. Т. 5 (71). С. 130-140.

QUALITY OF CULTURAL SERVICES: PROBLEMS AND SOLUTIONS

© 2024 Anna A. Karlina¹, Alexander S. Chernikov²

¹ Samara University of Public Administration
“International Market Institute”, Samara, Russia

² Samara Academy Theater of Opera and Ballet
named after D.D. Shostakovich, Samara, Russia

The article indicates the relevance of considering the issue of the quality of services in the field of culture, based on the fact that the legislation prescribes the main purpose and purpose of state and municipal institutions - the provision of state or municipal services. The control mechanism established at the legislative level, related to the assessment of the quality of services in the field of culture, contributes to the achievement of high performance of cultural and leisure institutions, and, as a result, the quality of services in the field of culture in general. However, in the process of striving to achieve a high level of cultural services, significant problems arise that require immediate attention and active solutions. The article discusses the main problems and suggests ways to solve them.

Keywords: culture, sphere of culture, services in the field of culture, cultural and leisure institutions, assessment of the quality of services.