

Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

**Оценка качества оказания услуг
организациями культуры различного типа
Республики Мордовия**

Аналитический доклад

Саранск
2016

Научный руководитель

канд. техн. наук доцент В. В. Конаков

Научный редактор

канд. экон. наук доцент В. П. Миничкина

Координатор проекта

О. С. Калачина

Авторский коллектив:

канд. ист. наук А. И. Ефимова (разделы I, VI),

О. С. Калачина (введение, разделы II, IV, VI),

Т. И. Кирдяшкина (разделы III, VI),

В. Ф. Лемайкин (разделы V, VI)

Обработка данных социологического исследования:

О. Н. Чиркова, В. В. Французов

Полевой этап исследования проведен научными сотрудниками

ГКУ РМ «НЦСЭМ»

Параметры исследования

Независимая оценка качества оказания услуг проведена в 16 учреждениях культуры различного типа (музеях, театрах, библиотеках, культурно-досуговых организациях). Срок проведения: февраль—сентябрь 2016 г.

Социологическое исследование выполнено методом сплошного очного формализованного интервью. В рамках исследования осуществлялся опрос 1 600 получателей услуг по теме «Оценка качества оказания услуг организациями культуры (музеями, театрами, библиотеками, культурно-досуговыми организациями)». Срок проведения: апрель—май 2016 г.

Контент-анализ официальных сайтов организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www. bus. gov. ru](http://www.bus.gov.ru)) и официальных сайтов учреждений культуры проведен в мае—июне 2016 г.

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг, балл

Пункт приказа № 2515	Показатель	Музеи	Театры	Библиотеки	Культурно-досуговые организации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	0—5			
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках		0—7		
1.5	Информирование о новых мероприятиях				0—7
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	0—5	0—5	0—5	0—5
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	0—8	0—8		
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)			0—9	
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	0—5	0—5	0—5	0—5
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	0—5	0—5	0—5	0—5
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)		0—9		

Пункт приказа № 2515	Показатель	Музеи	Театры	Библиотеки	Культурно-досуговые организации
3. Время ожидания предоставления услуги					
3.1	Удобство графика работы организации культуры	0—7	0—7	0—7	0—7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	0—7	0—7		
3.3	Простота/удобство электронного каталога			0—7	
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	0—7	0—7	0—7	0—7
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	0—5		0—5	0—5
5.3	Качество проведения экскурсий	0—4			
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	0—2			
5.5	Наличие информации о новых изданиях			0—10	
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам				0—9
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий				0—10
	Всего	60	60	60	60

Показатели, формируемые на основе анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, балл

Пункт приказа № 2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	0—5	Все организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организаций культуры (на сайте www.bus.gov.ru)	0—7	Все организации культуры
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0—5	Все организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0—5	Все организации культуры

Пункт приказа № 2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	0—5	Все организации культуры
<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>			
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	0—7	Все организации культуры
<i>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	0—6	Все организации культуры
	Всего	40	

**Одномерное распределение результатов социологического опроса
«Оценка качества оказания услуг организациями культуры», %**

1. Музеи

***Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей
имени И. Д. Воронина***

Таблица 1.1

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы информированием о предстоящих выставках, экспозициях, виртуальных экскурсиях по музею?»

Мероприятия	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Выставки	61,0	23,0	6,0	4,0	6,0
Экспозиции	53,0	29,0	7,0	5,0	6,0
Культурно-массовые мероприятия	58,0	21,0	6,0	4,0	11,0
Мастер-классы и др.	32,0	13,0	7,0	5,0	43,0

Таблица 1.2

**Распределение ответов респондентов на вопрос
«Оцените уровень комфортности пребывания в музее»**

Уровень комфортности	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
Удобство расположения гардероба	68,0	24,0	4,0	1,0	3,0
Чистота музейных залов	76,0	21,0	0,0	1,0	2,0
Места для сидения в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий	56,0	31,0	7,0	1,0	5,0
Места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах	51,0	32,0	9,0	1,0	7,0

Таблица 1.3

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы дополнительными услугами, предоставляемыми музеем?»

Дополнительные услуги	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Магазин сувениров	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	97,0
Буфет	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	97,0
Передвижные выставки	28,0	18,0	3,0	1,0	5,0	0,0
Зона Wi-Fi	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	94,0
Аудиогид	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	95,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	33,0	12,0	5,0	3,0	47,0	0,0
3D зона	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	95,0
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	95,0
Возможность видео- и фотосъемки	48,0	9,0	2,0	4,0	37,0	0,0

Таблица 1.4

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной и пешеходной доступностью музея?»

Доступность	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Транспортная	62,0	15,0	14,0	3,0	6,0
Пешеходная	75,0	16,0	3,0	1,0	5,0

Таблица 1.5

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем (в том числе и с помощью мобильных устройств)»

Электронные сервисы	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Сайт музея	46,0	16,0	2,0	4,0	32,0	0,0
Приобретение билетов онлайн	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	94,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	37,0	10,0	2,0	1,0	50,0	0,0
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	2,0	4,0	1,0	1,0	92,0	0,0
Аудиогид	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	91,0
Информационные киоски, инфоматы	12,0	17,0	2,0	3,0	66,0	0,0

Таблица 1.6

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников музея?»

Качество обслуживания	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Доброжелательность, вежливость	89,0	5,0	3,0	0,0	3,0
Компетентность	88,0	4,0	2,0	1,0	5,0

Таблица 1.7

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство графика работы и покупки (бронирования) билетов в музее»

Уровень удобства	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
График работы	64,0	24,0	4,0	5,0	3,0
Покупка (бронирование билетов)	50,0	15,0	7,0	2,0	26,0

Таблица 1.8

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг музеем?»

Качество услуг	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Проведение экскурсий	76,0	16,0	2,0	2,0	4,0
Разнообразие экспозиций	60,0	26,0	8,0	3,0	3,0
Оказание услуг в целом	72,0	18,0	2,0	4,0	4,0

**Независимая оценка качества оказания услуг организациями
культуры различного типа**

Таблица 3.1

**ГБУК «Мордовский республиканский объединенный
краеведческий музей имени И. Д. Воронина»**

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		макси- мальное	фактиче- ское
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	6,0
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	3,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	5	4,5
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	5	4,0
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	5	2,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	3,9
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,2
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	1,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,2
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	4,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,5
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	2,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,5
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	6	0,0
5.3	Качество проведения экскурсий	4	3,6
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	2	1,7
	Всего	100	63,2