НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

**Вводная часть**

Данное комплексное исследование осуществлялось в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными в 2015 г. Они включали в себя экспертную оценку по трем основным показателям:

1) уровень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры;

2) оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

3) оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах исследуемых учреждений культуры;

Для проведения независимой экспертной оценки было выбрано двадцать пять организаций:

- ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»

- МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»

- МАУК г. Магадана «Городской парк»

- МАУК г. Магадана «Кинотеатр «Горняк»

- МБУ «Кинотеатр «Факел»

- МКУК «Ольский краеведческий музей»

- МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»

- МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»

- МАУК г. Магадана «Музейный комплекс г. Магадана»

- МАУК г. Магадана «Центр культуры»

- МБУК г. Магадана «Молодежный культурный центр»

- МАУК г. Магадана «Дом культуры «Пионерный»

- МБУК г. Магадана «Центр досуга»

- МБУК г. Магадана «Дом культуры «Снежный»

- МАУК г. Магадана «Дом культуры «Энергетик»

- МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система»

- МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»

- МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»

- МКУК «Библиотека п. Дукат»

- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Сусуман»

- МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»

- МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области

- МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»

- МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»

- МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»

Оценка работы учреждений культуры проводилась в период с мая 2016 г. по декабрь 2016 г.

Для решения первой задачи (оценка качества услуг организации культуры населением) был проведен социологический опрос по анкете, разработанной в соответствии с методическими рекомендациями. Анкеты были размещены на официальных сайтах учреждений культуры, а также раздавались всем посетителям данных учреждений культуры в период проведения социологического опроса.

Всего в опросе приняло участие 3074 человека.

По каждому анализируемому показателю рассчитывалось среднее арифметическое, сумма значений которых и составила итоговый результат – числовое выражение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказываемых услуг исследуемых учреждений культуры. Среднее арифметическое по каждому критерию сравнивалось с максимально возможной оценкой, и по результатам данного сравнения формулировались выводы в аналитической части.

Вторая и третья части исследования предполагали анализ контента официальных сайтов и сайта www.bus.gov.ru.

**Аналитическая часть**

**Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры. Результаты социологического опроса.**

***а) библиотеки и библиотечные системы***

Опрос общественного мнения пользователей МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система» показал высокий уровень оценок в отношении данного учреждения. Опрос взрослых пользователей дал средний балл 56,39 из 67, возможных. Увеличение показателей организации является статистически возможным при уменьшении стоимости дополнительных услуг и улучшении уровня доступности библиотеки для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Дополнительно следует сказать, что Центральная городская библиотека имени О. Куваева, по мнению пользователей услуг, нуждается в ремонте фасада, а Библиотека-филиал №5 в п. Сокол помимо ремонта фасада настоятельно нуждается в замене кресел.

С точки зрения существующей методики оценки МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека» имеет стандартный набор проблем для учреждений культуры Магаданской области. Удобство пользования электронными сервисами, электронными каталогами, судя по отзывам пользователей, оставляет желать лучшего. В то же время, по мнению пользователей библиотеки, уровень доступности библиотеки для лиц с физическими ограничениями не соответствует современным требованиям. Из положительных моментов следует отметить высокий уровень отметок в отношении качества работы библиотеки и доброжелательности персонала. Наиболее частое пожелание по отношению к качеству функционирования библиотеки – увеличить разнообразие книг (детективов), газет и журналов.

МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система» получила почти по всем пунктам системы оценки потребителями качества услуг учреждений культуры значения приближенные к максимальным (64,16 баллов из 67 возможных). В качестве рекомендации можно предложить лишь усиление работы по информированию юных читателей о новых изданиях в библиотеке, хотя и нынешний показатель по этому пункту является очень высоким. Также посетители библиотеки пожелали введение для персонала библиотечной системы бейджей.

МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области также получила высокие оценки от пользователей (50,29 из 67 возможных баллов). Приоритет в совершенствовании библиотечной системы Тенькинского района – улучшение собственных электронных сервисов (1,52 из 5 возможных баллов).

Как и в случае с другими библиотечными системами МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система» набрала очень высокий уровень баллов от пользователей ее услугами (56,22 из 67 возможных баллов). Как и в большинстве других случаев, несколько хуже общего уровня выглядят показатели удобства пользованием электронными сервисами и уровень доступности учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система» необходимо усилить работу по данным направлениям.

МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система» имеет проблемы, характерные для большинства библиотечных систем, они связаны с пока еще невысоким уровнем использования ими достижений электронной революции. Необходимо усилить работу по введению и оптимизации электронных сервисов, увеличивать удобство пользованием электронными каталогами библиотечной системы. Общая оценка пользователей МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система» составила 36,8 балла из 67 возможных. Низкий уровень оценивания не связан напрямую с качеством основных предоставляемых услуг и является следствием систематических пропусков в анкетах по причине отсутствия отдельных дополнительных услуг или слабого уровня информирования об их наличии.

МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» была оценена пользователями на 53,55 баллов из 67 возможных, что можно признать очень хорошим показателем. Данная оценка могла бы быть существенно выше, если бы в библиотеке велась более активная работа по введению/оптимизации системы электронного каталога и по повышению удобства пользования электронными сервисами библиотеки. Эти два пункта не позволили библиотеке выйти на отличный уровень оценки пользователями услуг.

По всем десяти пунктам оценивания МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан» показала результаты на уровне выше среднего, что позволило данной библиотечной системе набрать общий высокий балл с точки зрения оценок пользователей (61,56 баллов из 67 возможных). Данному учреждению трудно дать какие-либо рекомендации по увеличению показателей удовлетворенности пользователей – реальное увеличение баллов статистически маловероятно. Следует придерживаться уже существующих методов взаимодействия с пользователями библиотечной системы.

Пользователи МБУК «Централизованная библиотечная система г. Сусуман» оценили ее работу на 51,57 из 67 возможных баллов. Данный показатель может считаться хорошим, однако есть и задел для дальнейшей работы – он касается совершенствования удобством пользования электронными сервисами организации (1,53 балла из 5 возможных). Настойчивым требованием посетителей является расширение перечня литературы, в т.ч. журналов в новых поступлениях.

МКУК «Библиотека п. Дукат» показала высокий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг (64,03 из 67 баллов), однако и выборка была не самая большая – 23 человека. Провальных позиций или даже позиций с оценками среднего уровня у данной библиотеки нет, так что в данной части исследования каких-либо конкретных рекомендаций дать невозможно.

Рис. 1 *Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (общий балл, то есть сумма средних баллов по всем оцениваемым показателям). Библиотечные системы.*

**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)

Осуществленная экспертная оценка по второму направлению – оценка уровня доступности и открытости информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**.** показала, что только треть организаций смогла набрать максимально допустимое значение баллов по данному блоку оценивания, хотя выполнение всех необходимых требований не требует почти никаких организационных усилий. Почти все организации, набравшие максимальное количество баллов, представлены г. Магаданом (семь организаций) и только одно учреждение культуры за пределами г. Магадана смогло выполнить все предписания по открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru (МБУ «Кинотеатр «Факел»).

В то же время две трети организаций не смогли набрать все семь возможных баллов по данному блоку. Наиболее критичный недобор баллов наблюдается у организаций за пределами г. Магадана. По этому поводу считаем возможным предложить разработку краткого методического пособия для организаций, недобравших баллы по данному блоку оценивания, или провести тематический вебинар для ответственных лиц в указанных учреждениях.

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**

В ходе осуществленной независимой экспертной оценки официальных сайтов учреждений культуры были получены следующие оценки.

Среди библиотечных систем области наиболее оптимистично обстоят дела с официальным сайтом у трех учреждений культуры – МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система», МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан» и МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система».

*Рис. 9 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы (общий балл). Библиотеки и библиотечные системы*

**Итоговые оценки уровня удовлетворенност качеством оказания услуг**

Итоговые баллы по оценке удовлетворенности качеством услуг являются простым суммированием баллов, полученных организациями в ходе ввсех трех этапов исследования.

Среди десяти библиотек и библиотечных систем только четыре набрали высокий уровень баллов. Исследование показало, что основная проблема данных учреждений в рамках существующей системы рейтингования – низкий уровень информатизации, а именно – игнорирование требований, направленных на открытость учреждений в электронной среде.