

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
КУЛЬТУРЫ, ПРОВЕДЕННАЯ МГОО «АССОЦИАЦИЯ СОЦИОЛОГОВ»
(СЕВЕРО-ЭВЕНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ)

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.

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

Для проведения независимой экспертной оценки было выбрано двадцать пять организаций:

- 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

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 пользования 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.

б) музеи

Пользователи МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей» положительно оценили только 8 из 12 предложенных им критериев оценки деятельности учреждения. По оставшимся четырем пунктам необходимо произвести ряд улучшений:

- повысить уровень доступности музея для лиц с ограниченными возможностями здоровья (2,78 баллов из 7 возможных);

- сделать более удобной процедуру покупки (бронирования) билетов (0,92 балла из 7 возможных);

- сделать более удобным пользование электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)(1,6 баллов из 5 возможных);

- повысить качество дополнительных услуг музея (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) (2,05 из 8 возможных баллов).

Как минимум по трем представленным пунктам возможно добиться некоторого прогресса без больших капитальных затрат. Пока же общий балл учреждения, данный посетителями, составил 45,63 из 67 возможных баллов.

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях 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. 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.

Выводы и рекомендации

1. Комплексная экспертная оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг учреждениями культуры в Магаданской области показала, что наиболее проблемной зоной работы учреждений культуры на данном этапе является состояние официальных сайтов организаций, уровень доступности и открытости необходимой информации на них. Большинству учреждений культуры необходимо поставить вопрос о модернизации или дополнении необходимыми материалами собственных сайтов. Даже простое формальное следование требованиям, изложенным в методических рекомендациях, поможет существенным образом повысить информативность и полезность собственных электронных ресурсов. В частности, учреждениям культуры необходимо разместить на

официальных сайтах все данные, касающиеся государственного задания и различных форм отчетности для обеспечения открытости деятельности организации общественному контролю. На некоторых проанализированных сайтах отсутствовала информация о структуре организации, телефонах должностных лиц, учредительных документах. Необходимо решить вопрос о предоставлении потребителям возможностей проходить онлайн регистрацию на сайте учреждения культуры, а также покупать электронные билеты. Стоит отметить, что создание контекстного меню поиска также может существенно улучшить работу сайтов учреждений культуры, сделать поиск информации более быстрым и комфортным для получателей услуг. К настоящему моменту только три организации смогли набрать по третьему блоку оценивания (**оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации**) более 75% от возможных баллов.

2. Ряд организаций вплоть до настоящего момента не актуализировал необходимую информацию на сайте www.bus.gov.ru, даже несмотря на то, что выполнение этой процедуры не составляет почти никаких трудностей. Полное отсутствие такой информации об организации на сайте www.bus.gov.ru лишает ее в итоге 7 рейтинговых баллов.

3. Организациям, получившим нулевую оценку уровня открытости и доступности информации на официальном сайте, следует изыскать возможности для разработки собственного сайта. В настоящий момент существует множество электронных ресурсов, предоставляющих собственную Интернет-платформу для создания сайтов без наличия специальных навыков, а также бесплатно выделяющих под эти цели домен в сети Интернет.

4. Учреждениям культуры, имеющим в своем арсенале электронные сервисы, электронные каталоги и прочие электронные решения, необходимо усилить работу по информированию потребителей услуг об их наличии. В большинстве случаев низкий балл за электронные сервисы и электронные каталоги организации культуры получили в связи с тем, что потребители услуг не могли их оценить. Внедрение инновационных решений в библиотечной и культурно-досуговой среде должно дополняться адаптацией потребителей услуг к этим нововведениям при помощи информационных листов, мастер-классов, вебинаров, семинаров и пр.

5. Методология оценки качества оказания услуг организациями культуры несет в себе не только оценивающую функцию, но и проектную. Так, наибольшая доля всех баллов в каждой из отдельных методик дается за размещение информации на сайте bus.gov.ru, на официальном сайте и в разделе оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг за электронные сервисы, электронные каталоги, возможность онлайн-

бронирования. Ориентация на получение высоких баллов в рамках данной системы оценивания предполагает в первую очередь активную позицию по отношению к информатизации организации, регулярному обновлению информации об организации и ее мероприятиях в электронной среде, оцифровке фондов и каталогов организации. Те организации культуры, которые рассматривают данную деятельность в качестве вторичной, не могут ее полноценно наладить или адаптировать под реальные запросы потребителей услуг неизменно будут получать очень плохой средний балл в рамках данной системы оценивания. Так, например, при оценке уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музеи максимально могут получить за разнообразие экспозиций в 2,5 раза меньше баллов, чем за удобство пользования электронными сервисами, несмотря на то, что значение экспозиций в музее существенно более важно, нежели наличие электронных сервисов.

Проектная функция данной системы оценивания означает также и то, что по мере информатизации учреждений культуры, вес баллов за информатизацию, скорее всего, будет снижаться, а на первый план будут выходить более актуальные виды работ, сервисов и услуг.

6. Необходимо помнить, что оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (первый блок аналитического отчета) носит крайне субъективный характер и прямое сравнение организаций по баллам не будет вполне корректным. Во-первых, учреждения культуры могут быть дифференцированы по целевой аудитории, во-вторых, дифференцированы географически. Другими словами, учреждения культуры могут существенным образом отличаться по характеру потребителей услуг и, соответственно, сталкиваться с различным уровнем притязаний на качественно-количественные характеристики предоставляемых учреждениями культуры услуг. Тем не менее, получение общего высокого уровня баллов по данной шкале возможно для всех организаций. Для этого необходимо иметь высокий средний балл по 80% показателей (8-10 показателей в зависимости от типа организации) и не более 20% показателей с баллами ниже среднего уровня (не более двух показателей).

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



Рис. 2 Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (общий балл, то есть сумма средних баллов по всем оцениваемым показателям). Музеи.

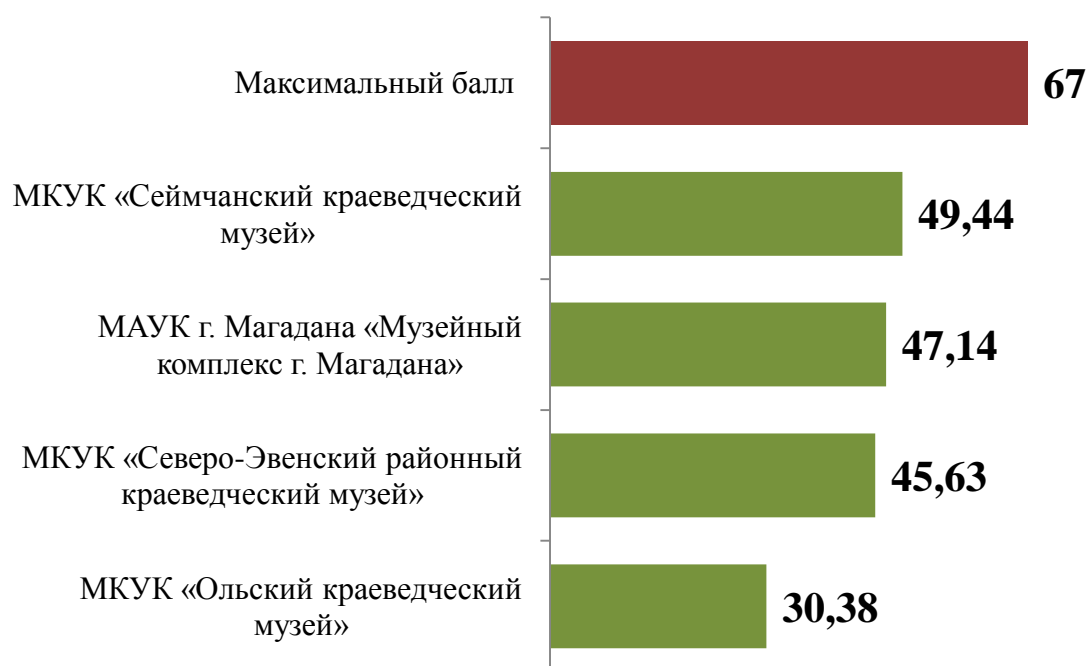


Рис. 3 Итоговая оценка качества предоставляемых услуг (общий балл). Библиотеки

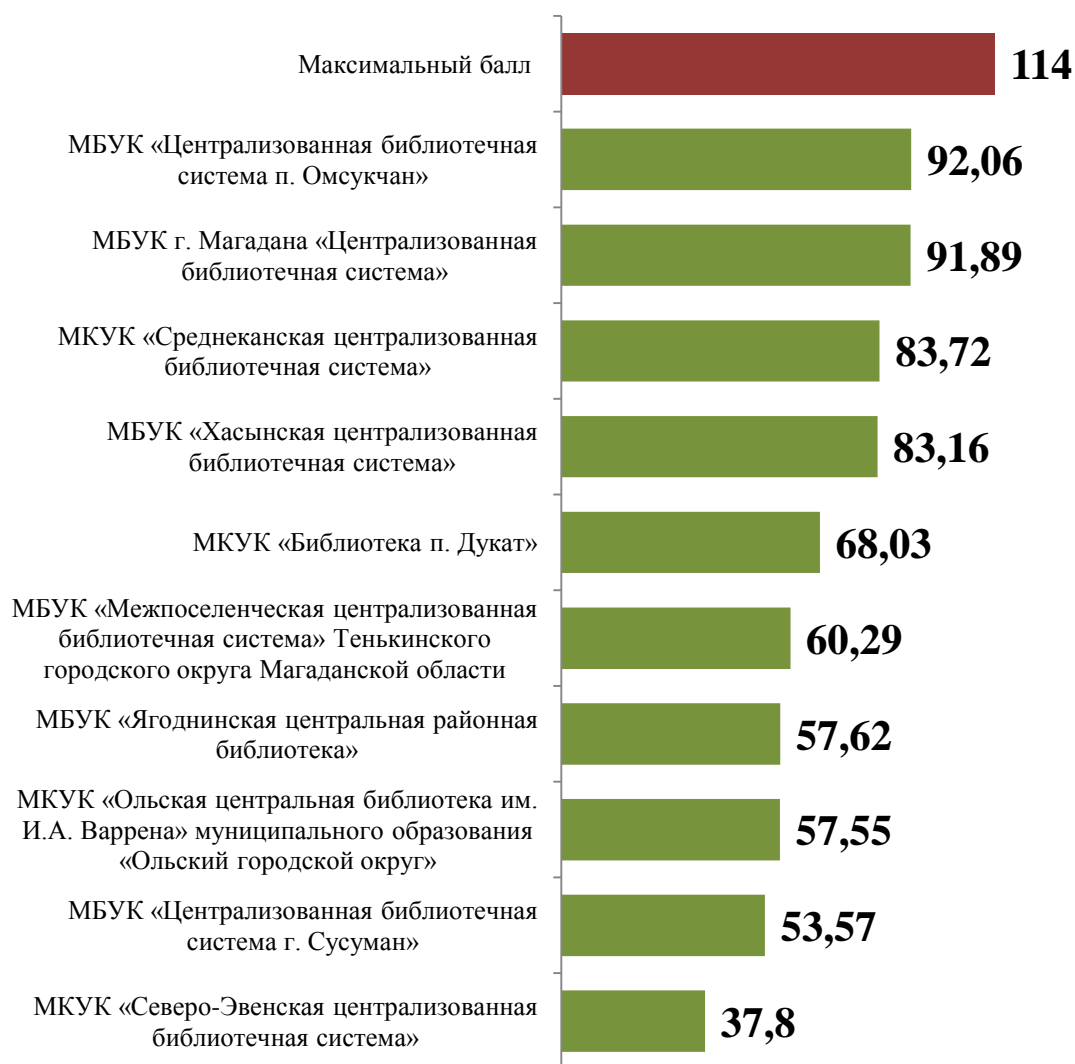


Рис. 4 Итоговая оценка качества предоставляемых услуг (общий балл). Музеи и музейные комплексы.

