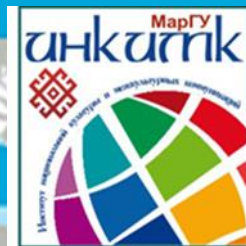


**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**Независимая оценка качества работы  
учреждений культуры  
муниципальных образований  
Республики Марий Эл**

**Йошкар-Ола, 2015**



**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**Цель исследования:  
оценка качества услуг, оказываемых гражданам  
учреждениями культуры Республики Марий Эл**

**Период: сентябрь-ноябрь 2015 года**

**В мониторинге приняло участие 13 учреждений культуры.**

**Оператор: кафедра социально-культурных технологий Института национальной культуры и межкультурной коммуникации Марийского государственного университета**





**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**Центры культуры:**

- **Республиканский центр русской культуры**
- **Республиканский центр марийской культуры**
- **Республиканский центр татарской культуры**
  
- **Марийская государственная филармония им. Я. Эшпая**

**Библиотеки:**

- **Национальная библиотека им. С. Г. Чавайна**
- **Республиканская детско-юношеская библиотека им. В. Х. Колумба**
- **Республиканская библиотека для слепых**

**Театры:**

- **Горномарийский драматический театр**
- **Республиканский театр кукол**
- **Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана**
- **Академический русский драматический театр им. Г. В. Константинова**
- **Марийский государственный театр оперы и балета им. Э. Сапаева**
- **Марийский республиканский театр-центр для детей и молодежи**



**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**Исследование включало 3 направления:**

- **Статистический анализ отчетов, предоставляемых Министерству культуры, печати и по делам национальностей РМЭ (сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru));**
- **Мониторинг сайтов учреждений культуры;**
- **Опрос пользователей (около 450 анкет).**





## ФГБОУ ВПО «Марийский государственный Университет»

### Единые для всех учреждений культуры целевые показатели качества оказания услуг

1. *Наличие интерактивного сайта*
2. *Предоставление дополнительных услуг (буфет)*
3. *Наличие условий для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.*
5. *Наличие навигации*

### Библиотеки

1. Наличие доступа через сайт к электронным каталогам и оцифрованным базам данных
2. Наличие возможности онлайн заказа справочной информации
3. Наличие новинок в фондах

### Театры

1. Возможность онлайн-заказа электронного билета на сайте
2. Наличие информации о премьерных спектаклях на сайте

### Культурно-досуговые учреждения

1. Наличие клубных формирований для творческой самореализации населения разных жанров, в том числе в вечернее время
2. Наличие общедоступной информации.

**Информация на сайте должна быть доступна в 2 клика**



**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**Показатели:**

## **1. Открытость и доступность информации об организации культуры. (0-7 баллов)**

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы
- Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры
- Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры
- Информирование о предстоящих представлениях и постановках
- Информирование о новых мероприятиях





**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**Показатели:**

## **2. Открытость и доступность информации об организации культуры ( 0- 9 баллов).**

Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.

Наличие независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте.

Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации

Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)

Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)

Транспортная и пешая доступность организации культуры

Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения



**Показатели:**

### **3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7 баллов)**

- Удобство графика работы организации культуры
- Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов
- Простота/удобство электронного каталога

### **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 7 баллов)**

- Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации

**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**





**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**Показатели:**

**Группа 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг ( от 0 до 5 баллов)**

- Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 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
- Наличие информации о новых изданиях
- Разнообразии творческих групп, кружков по интересам
- Качество проведения культурно-массовых мероприятий







**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

Итоговые баллы:

**Библиотеки:**

- Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба **100 баллов**
- Национальная библиотека им. С. Г. Чавайна **92 балла**
- Республиканская библиотека для слепых **72 балла**

**Центры культуры:**

- Республиканский центр марийской культуры **93 балла**
- Республиканский центр татарской культуры **89 баллов**
- Республиканский центр русской культуры **82 балла**



**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

Итоговые баллы:

**Театры:**

- Республиканский театр кукол **90 баллов**
- Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана **76 баллов**
- Академический русский драматический театр им. Г. В. Константинова **89 баллов**
- Марийский государственный театр оперы и балета им. Э. Сапаева **92 балла**
- Марийский республиканский театр - центр для детей и молодежи **71 балл**
- Горномарийский драматический театр **71 балл**
- Марийская государственная филармония им. Я. Эшпая **73 балла**





**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

Лидеры:

1. Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба  
**100 баллов**
2. Республиканский центр марийской культуры **93 балла**
3. Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна **92 балла**
4. Марийский государственный театр оперы и балета им. Э. Сапаева  
**92 балла**



**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**• Отзывы пользователей :**

- **Республиканская детско-юношеская библиотека им. В. Колумба**
- «Слишком много народа», «мало новых книг», «пока идет мероприятие для детей мамы не знают что делать», «нет буфета», «не хватает пешеходной зоны перед входом»
- **Центр татарской культуры**
- «далеко от остановки, плохо с транспортом», «бабушке трудно добираться домой», «холодно»
- **Марийская государственная филармония им. Я. Эшпая**
- «надо иметь свой зал», «концерты походят в разных залах – бывает путаница», «билеты продаются в разных кассах – не знаешь куда идти»
- **Республиканский театр кукол**
- В анкетах отмечается некоторая общая неудовлетворенность качеством услуг





**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

• **Отзывы пользователей:**

- **Национальная библиотека им. С. Г. Чавайна**
- «Необходим wi-fi в библиотеке», «обновить мебель и стулья»
- **Республиканская библиотека для слепых**
- «благодарности сотрудникам» – отличительная черта
- «Библиотеку надо оставить на прежнем месте!!!»,
- «мало книг на флэш-плеерах»
- **Горномарийский драматический театр**
- Мало места для ожидания, не хватает синхронников для перевода
- Холодный зал
- Электронное бронирование билетов



**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

**Выводы и рекомендации:**

- Мониторинг в Республике Марий Эл проводился впервые и методика нуждается в последующей корректировке и усовершенствовании;
- Высокая заинтересованность руководителей и специалистов учреждений культуры, в проведении мониторинга;
- Предложенные показатели слабо учитывают специфику учреждений;
- Наблюдается расхождение в оценках сайта и мнений пользователей.

**Рекомендации:**

- Актуализация информации на сайтах в соответствии с требованиями законодательства, увеличение доли интерактивности сайта;
- Введение новых показателей;
- Целесообразнее разделить оценку учреждений культуры для взрослых и детей.





**ФГБОУ ВПО  
«Марийский государственный  
Университет»**

## Использование результатов независимой оценки

Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги

Разработка и реализация планов мероприятий по улучшению качества работы организаций



Установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами - потребителями услуг

оценка деятельности руководителей организаций