АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

«ОТКРЫТАЯ ШКОЛА»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА НА ТЕМУ:

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

в рамках исполнения договора

ЗАКАЗЧИК: Отдел культуры Администрации городского округа г. Октябрьский РБ

ИСПОЛНИТЕЛЬ: Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»

г. Уфа, 2017 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА
НА ТЕМУ:

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

в рамках исполнения договора

Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»

Директор, к.ф.-м.н., член
Евразийской Ассоциации
оценки качества образования (г. Москва) _____/**Абзалимов Р.Р.**

23. 06 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ…….... 4

I. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫЕ МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ РБ ……..…….. 8

II. МБУ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ……..……... 23

III. МБУ «ОКТЯБРЬСКИЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМ. А. П. ШОКУРОВА» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ…….... 30

IV. ДОМА КУЛЬТУРЫ И ЦЕНТРЫ КУЛЬТУРЫ……... 38

V. МБУ «ДВОРЕЦ МОЛОДЕЖИ» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ…….. 51

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ КУЛЬТУРЫ, УЧАСТВУЮЩИМ В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ…….... 58

МЕТОДИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Организация – Заказчик: Отдел культуры Администрации городского округа г. Октябрьский РБ

Организация – исполнитель: ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

Предмет исследования: оценка качества работы учреждений культуры городского округа г. Октябрьский Республики Башкортостан

Сроки проведения: апрель-июнь 2017 г.

Характеристика выборки: пользователи услуг учреждений культуры г. Октябрьский, в том числе детских школ искусств, библиотек, музеев, домов культуры, культурных центров и т.д. в возрасте от 14 до 55 лет.

Метод сбора информации: опрос учащихся, родителей в местах предоставления услуг, онлайн опрос пользователей услуг, очный и заочный опрос экспертов.

Объем выборки:
- 1472 человек - пользователи услуг (в том числе молодежь в возрасте от 14 до 30 лет, родители)
- 12 экспертов.

Организации культуры, участвующие в исследовании

Образовательное учреждение	Число опрошенных пользователей, чел	Число оценивших экспертов
МБУ ДО «Детская школа искусств № 1» ГО город Октябрьский РБ	175	12
МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» ГО город Октябрьский РБ	154	12
МАУ ДО «Детская художественная школа» ГО город Октябрьский РБ	194	12

МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ	162	12
МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ	183	12
МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	177	12
МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	156	12
МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ	165	12
МБУ «Дворец молодежи» ГО г. Октябрьский РБ	106	12
ИТОГО	1472	12

Экспертами выступили представители профессионального сообщества (педагоги, деятели культуры), общественных организаций, руководители и специалисты образовательных учреждений и учреждений культуры. Эксперт в силу образования, профессиональных навыков, должностного статуса, расширенного доступа к информации, личного опыта является авторитетным специалистом в области культуры, воспитания и образования.

Инструмент для изучения оценки качества работы организаций культуры г. Октябрьский Республики Башкортостан содержит:

- 14 критериев для оценки со стороны пользователей;
- 2 критерия для экспертного оценивания;

За основу оценки качества работы взят приказ Минкультуры РФ от 22.11.2016 г. № 2542 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры”, а также Методические рекомендации порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Критерии для оценки пользователей объединены в 5 групп показателей (блоков):

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций, осуществляющих деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.
2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется деятельность.
3. Соблюдение сроков предоставления услуг и режима работы.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.
5. Общее удовлетворение качеством деятельности организации.

Экспертное оценивание осуществляется по критериям 1.1, 1.2. (1-ого блока).

Пользователи образовательных услуг в ходе исследования оценивают каждый показатель из 2 -5 блоков и п. 1.3. из первого блока по шкале от 0 до 10, где:

0 баллов – неудовлетворительно, не устраивает;

2,5 балла – плохо, много недостатков;

5 баллов– удовлетворительно, незначительные недостатки;

7,5 баллов – в целом хорошо,

10 баллов- отлично, все устраивает.

(п. 2.5.оценивается по другой шкале -)

Эксперты производят оценивание показателей по п. 1.1 и 1.2 по шкале 0 до 10 баллов по позициям, каждой из которых присвоен конкретный балл в соответствии с Методическии рекомендациями порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте ($N_i^{\text{откр}}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{OTKP} = \sum_s \sum_k Z_{iks}$$, где:

Z_{iks} – интегральное значение уровня поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*-му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры.

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ($N_i^{\text{удовл}}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp}\text{, где:}$$

m_{ijp} – значение показателя, сформированное *p*-ым получателем услуг *i*-ой организацией культуры по *j*-ому показателю;

P_{ij} – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг *i*-ой организацией культуры по *j*-ому показателю.

Общий балл *i*-ой организации культуры (N_i) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}\text{, где:}$$

N_i – общий балл *i*-ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{\text{откр}}$- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте *i*-ой организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$ - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг *i*-ой организации культуры.

I. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫЕ МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ РБ

В исследовании приняли участие 3 детских образовательных учреждения, подведомственные Министерству культуры РБ: МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1», МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» МАУ ДО «Детская художественная школа». Всего в опросе приняли участие: 523 пользователя услуг, 12 экспертов. Распределение выборки пользователей услуг по возрасту представлено на диаграмме:

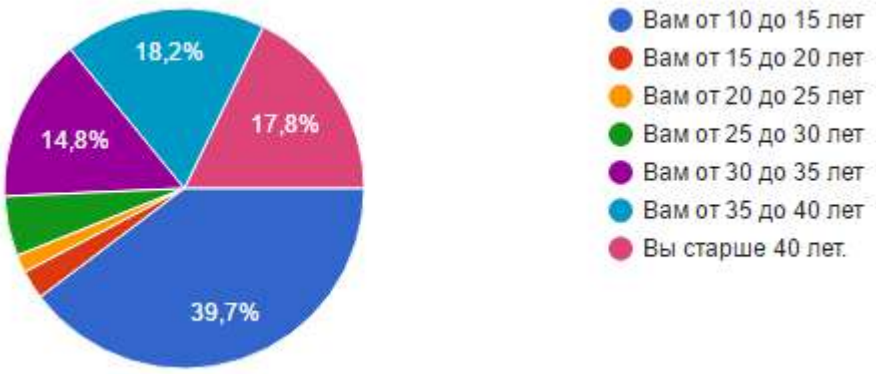

Диаграмма 1. Возрастное распределение выборки.

Как видно на диаграмме в опросе в участвовали учащиеся школ в возрасте от 10 до 15 лет (39,7%), лица зрелого возраста – родители учащихся в возрасте от 30 до 35 лет (14,8%), от 35 до 40 лет (18,2%), лица старше 40 лет -17,8%. Кроме того, регистрируется незначительный процент лиц в возрасте от 20 до 30 лет, всего 9,5%. Итого, участие родителей и учащихся распределяется следующим образом: 57,5 % -это родители, чуть менее половины – учащиеся 42,5%. (диаграмма 2)

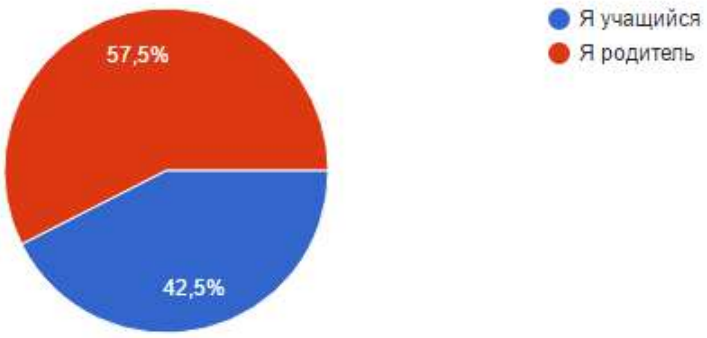

Диаграмма 2. Распределение выборки по статусу Родитель-Ученик.

По половому составу выборка представлена на диаграмме 3.

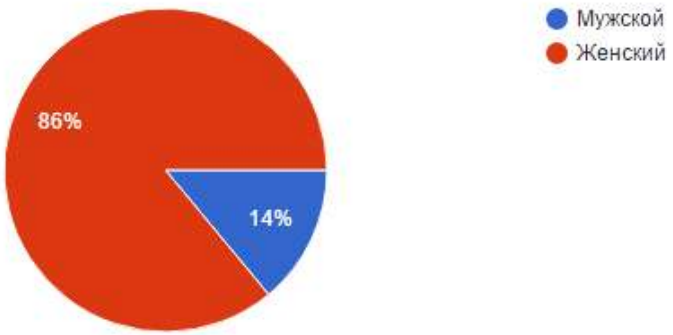

Диаграмма 3. Половой состав выборки.

Как видим, женщины активнее участвуют в анкетировании, чем мужчины: 86% - это женщины, и 14%- мужчины.

Проанализировано распределение детей по форме обучения в данных учебных заведениях, диаграмма 4.

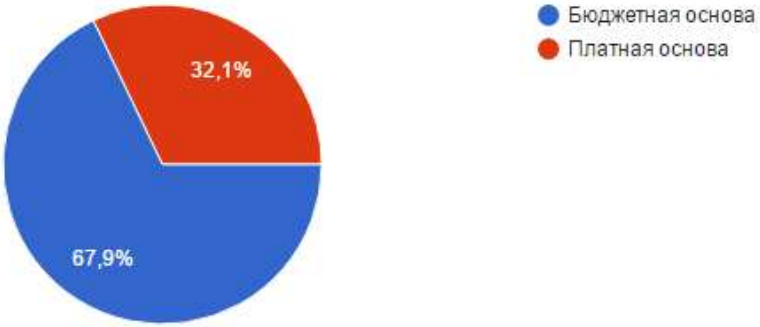

Диаграмма 4. Распределение обучающихся по формам обучения.

На платной основе, согласно анкетам, учится 32,1%, и 67,9 % обучается за счет бюджета.

Проведен анализ по самооценке материального положения опрошенных. Результаты представлены на диаграмме 5.

Диаграмма 5. Материальное благополучие респондентов.

Как видно из диаграммы 5 распределение выборки по материальному уровню выглядит следующим образом:

1. Денег не хватает даже на питание - 0,8%
2. На питание денег хватает, но не хватает на покупку одежды и обуви - 8%;
3. На покупку одежды и обуви денег хватает, но не хватает на покупку крупной бытовой техники -25,5%;
4. Денег вполне хватает на покупку крупной бытовой техники, но мы не можем купить новую машину -23,6%;
5. На новую машину денег хватает, но мы не можем позволить себе покупку квартиры или дома -7%;
6. Материальных затруднений не испытываем, при необходимости могли бы приобрести квартиру, дом – 9%
7. Затрудняюсь ответить -25,1%.

Однако, при анализе данных результатов надо учитывать, что около 42% ответов на вопросы анкеты об уровне материального положения - это ответы несовершеннолетних в возрасте от 10 до 15 лет, которые могут быть не информированы об истинном уровне жизни родителей.

1. Результаты опроса пользователей и экспертов.

В таблице 1 приведены ответы пользователей на вопросы анкеты. Блок 1 состоит из трех позиций: 1.1 и 1.2. оцениваются экспертами, а пункт 1.3. оценивается пользователями. Поэтому в таблице 1 приведены данные только по п.1.3 (Блок 1). В Блок критериев № 2 – комфортность предоставления услуг включены позиции 2.1., 2.2., 2.3., 2.4. Оценка по позиции 2.5. – доступность услуг для инвалидов считается по другой шкале. В п.2.5. входят 5

подпунктов, каждому из которых при положительном ответе присваивается -2 балла, а при отрицательном -0 баллов.

Таблица 1

	Баллы	**МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»**	**МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»**	**МАУ ДО «Детская художественная школа»**
БЛОК 1 (%)	***0***	0	0	0
	2,5	3,4	3,1	0,5
	5	0,6	3,8	3,1
	7,5	20,6	23,8	9,7
	10	75,4	69,2	86,7
БЛОК 2 (%)	***0***	0	0	0
	2,5	2,9	3,5	0,1
	5	2,4	7,7	0,6
	7,5	25,3	25,5	5,0
	10	49,5	43,2	74,3
БЛОК 3 (%)	***0***	0	0	0
	2,5	3,43	2,69	0,26
	5	0,29	3,85	0,26
	7,5	11,14	23,46	4,08
	10	85,14	70,00	95,41
БЛОК 4 (%)	***0***	0	0	0
	2,5	2,86	4,23	0,00
	5	0,57	1,15	0,00
	7,5	6,86	15,38	2,55
	10	89,71	79,23	97,45
БЛОК 5 (%)	***0***	0	0	0
	2,5	3,00	5,58	0,00
	5	1,71	5,19	1,40
	7,5	19,71	24,62	7,65
	10	75,57	64,62	90,94

Как видно из таблицы по п.1.3. (Блок 1) – доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации оценили, как «отлично» значительное число респондентов в каждой из 3-х организаций:

МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1» - 75,4% пользователей, МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» -69,2%, МАУ ДО «Детская художественная школа» -86,7 % пользователей. Оценку «неудовлетворительно» не выставил никто из пользователей по всем 4-м блокам.

По Блоку № 2 максимальную оценку 10 баллов выставили- 49,5% пользователи МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1», 43,2% пользователи МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» и 74,3 % пользователей МАУ ДО «Детская художественная школа». Результаты по п.2.5. приведены в таблице 2.

Таблица 2.

№	Организация	**Оценки по п.2.5. (в процентах)**					
		0	**2**	**4**	**6**	**8**	**10**
1	МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»	0,0	4,0	8,0	33,7	54,3	0,0
2	МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»	0,0	23,1	18,5	29,2	29,2	0,0
3	МАУ ДО «Детская художественная школа»	0,0	1,0	1,0	9,7	88,3	0,0
Средние значения		**0,0**	**9,4**	**9,2**	**24,2**	**57,3**	**0,0**

Набольшее количество пользователей ответили утвердительно на 4 из 5 позиций п.2.5. – 54,3% пользователи МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1», 29,2%- пользователи МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» и 88,3% пользователи МАУ ДО «Детская художественная школа». Следует также отметить, что довольно высокий процент 23,1%. респондентов МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» дали утвердительный ответ только по 1 позиции п.2.5. – доступность услуг для инвалидов.

По блоку 3 –соблюдение режима работы и установленных сроков проведения мероприятий, 85,14% респондентов МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1», 70% МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» и 95,41% МАУ ДО «Детская художественная школа» оценили как «отлично» 10 баллов.

По блоку 4 компетентность и доброжелательность персонала традиционно пользователи дают высокие оценки: 89,7% респондентов МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1», 79,23% МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» и 97,45% МАУ ДО «Детская художественная школа» оценили компетентность и доброжелательность персонала как «отлично».

По блоку 5 удовлетворенность качеством услуг, материально-техническим обеспечением, полиграфической продукцией 10 баллов («отлично») дали 75,57% респондентов МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1», 64,62% респондентов МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» и 90,94% МАУ ДО «Детская художественная школа».

В таблице 3 приведены оценки экспертов по Блоку № 1 (п.1.1 и 1.2.)

Таблица 3

	Баллы	**Наименование информационного объекта**	**МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»**	**МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»**	**МАУ ДО «Детская художественная школа»**
1.1.	*1*	Полное наименование организации культуры	1	1	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1	0
	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1	1
	4	Схема размещения организации культуры	1	0	0
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителях	1	1	1
	6	Копии учредительных документов	1	1	1
	7	Режим, график работы организации культуры	0	1	1
	8	Контактные телефоны	1	1	1
	9	Адрес электронной почты	1	1	1
	10	ФИО, должности руководящего состава организации культуры	1	1	1

Итого			**9**	**9**	**8**
1.2.	***1***	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	0	1
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги	1	1	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги	1	1	1
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры	1	1	1
	5	Информация о материально- техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры	1	1	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	1	1	1
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1	0
	8	Информация о выполнении государственного муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения по улучшению качества их деятельности	0	0	0
	10	План по улучшению качества работы организации	0	0	0
Итого			**7**	**7**	**7**

Оценки представлены в баллах. Как видно из таблицы, официальные сайты трех образовательных организаций удовлетворяют всем формальным требованиям за небольшими исключениями.

Нулевые оценки связаны в МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1» с отсутствием информации о режиме и графике работы на сайте, эксперты не нашли сведений о предлагаемых услугах и плана по улучшению качества работы организации. На сайте МБУ ДО «Детская школа искусств № 2 отсутствует схема размещения организации, сведения о предлагаемых услугах и план по

улучшению качества работы организации. На сайте МАУ ДО «Детская художественная школа» отсутствует сокращенное название организации, схема размещения организации, план по улучшению качества работы организации, информация о планируемых мероприятиях.

2. Средние оценки пользователей по блокам критериев.

2.1.Блок критериев № 1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организации культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организации, ее деятельности, наличие официального сайта организации культуры в сети «Интернет».

Еще раз отметим, что Блок критериев 1 содержит п.1.1., 1.2., и 1.3. Первые два пункта оцениваются экспертами, а пункт 1.3. оценивается пользователями услуг. Результаты средних баллов по позициям представлены в таблице 4.

Таблица 4

Сводная таблица оценок экспертов и пользователей по блоку № 1

№	Организации	1.1.	1.2.	1.3.	Среднее
1	МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»	9,00	7,00	9,20	8,40
2	МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»	9,00	7,00	8,98	8,33
3	МАУ ДО «Детская художественная школа»	8,00	7,00	9,57	8,19
Средние значения		**8,67**	**7,00**	**9,25**	**8,31**

Более наглядно результаты представлены на диаграммах.

Диаграмма 6. Средние оценки респондентов по блоку № 1

2.2. Блок критериев №2. Показатели, характеризующие уровень комфортности оказания услуг, доступности, удобства.

Средние оценки по Блоку критериев 2 представлены в таблице 5. Средние оценки считаются как среднее арифметическое баллов, данных каждым пользователем по каждому критерию качества.

Таблица 5

Средние оценки пользователей

№	Организации	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Среднее
1	МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»	8,71	8,76	8,44	9,26	6,77	8,39
2	МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»	8,56	8,77	7,42	8,81	5,29	7,77
3	МАУ ДО «Детская художественная школа»	9,94	9,78	9,62	9,85	7,70	9,38
Средние значения		**9,07**	**9,10**	**8,49**	**9,30**	**6,59**	**8,51**

Как видно из таблицы, пользователи достаточно высоко в среднем оценивают комфортность предоставления услуг и удобство – 8,51 баллов. Наибольший балл получил п.2.4. – удобство графика работы 9,30; наименьший балл получил п.2.5. – доступность услуг для инвалидов 6,59.

Наглядно результаты представлены на диаграмме 7.

Диаграмма 7. Средние оценки пользователей по Блоку № 2.

2.3. Блок критериев № 3. Соблюдение режима работы, графиков и сроков предоставления услуг.

Средние баллы пользователей по блоку критериев 3 представлены в таблице 6.

Таблица 6.

Средние оценки пользователей

№	Организации	3.1.	3.2.	Среднее
1	МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»	9,47	9,43	9,45
2	МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»	8,90	9,13	9,02
3	МАУ ДО «Детская художественная школа»	9,92	9,81	9,87
Средние значения		**9,43**	**9,46**	**9,45**

Результаты, отображенные в таблице, говорят о том, что пользователи достаточно высоко оценили пунктуальность организации: соблюдение режима работы и графиков проведения мероприятий – 9,45 балла. Наглядно результаты можно представить на диаграмме 8.

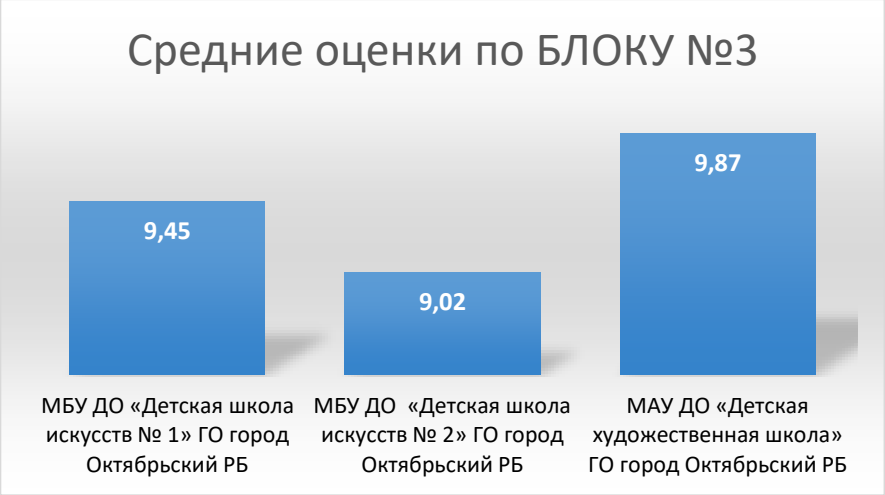

Диаграмма 8. Средние оценки пользователей по Блоку 3.

2.4. Блок критериев № 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала.

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 4 приведены в таблице 7.

Таблица 7

Средние оценки пользователей

№	Организации	4.1.	4.2.	Среднее
1	МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»	9,49	9,69	9,59
2	МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»	9,13	9,35	9,24
3	МАУ ДО «Детская художественная школа»	9,87	10,00	9,94
Средние значения		**9,50**	**9,68**	**9,59**

Средняя оценка по блоку 4 доброжелательность и компетентность персонала -9,59 из 10 возможных баллов является достаточно высокой. Наглядно результаты изображены на диаграмме 9.

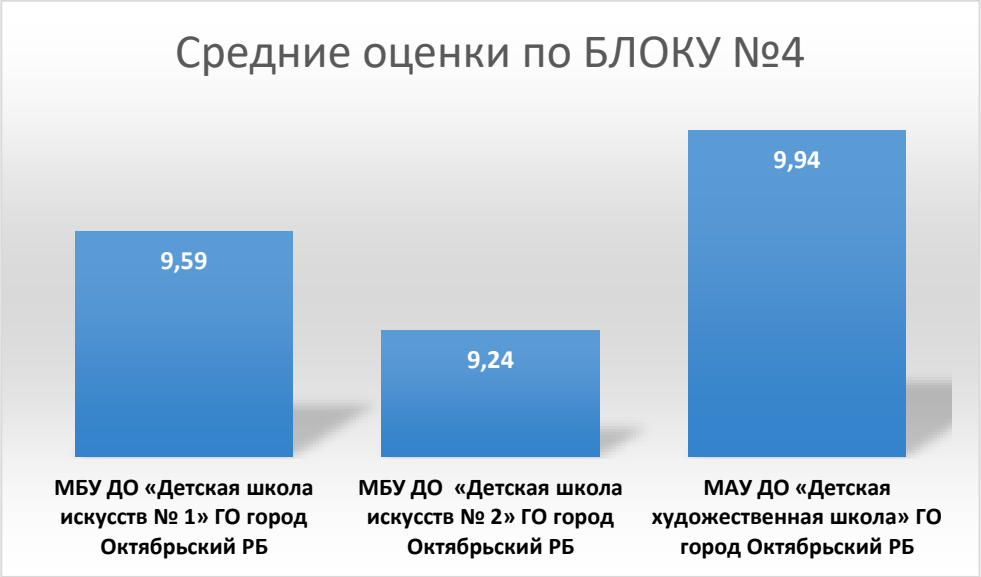

Диаграмма 9. Средние оценки по Блоку № 4.

2.5. Блок критериев № 5. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг, в том числе материально-технической базой, полиграфпродукцией и т.д.

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 5 приведены в таблице 8.

Таблица 8

Средние оценки пользователей

№	Организации	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.	Среднее
1	МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»	9,40	9,04	9,07	9,27	9,20
2	МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»	8,94	8,81	7,90	9,17	8,71
3	МАУ ДО «Детская художественная школа»	9,81	9,80	9,53	9,82	9,74
Средние значения		**9,38**	**9,22**	**8,83**	**9,42**	**9,21**

Общая удовлетворенность качеством работы оценивается пользователями в среднем как 9,21 балла из 10 возможных. Наглядно результаты по блоку 5 представлены на диаграмме 10.

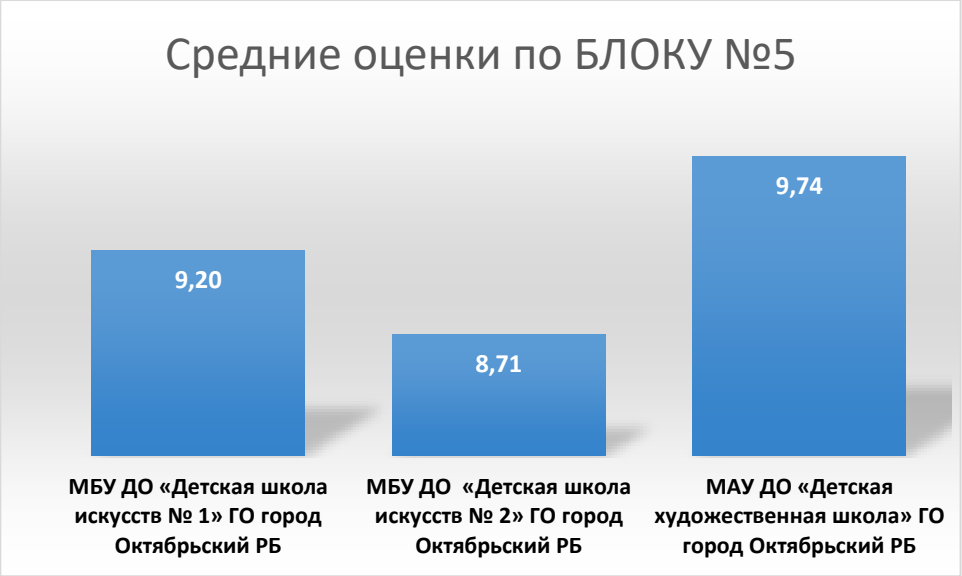

Диаграмма 10. Средние оценки пользователей по блоку 5.

3. Интегральные значения показателей организации культуры.

Интегральные показатели рассчитываются как общая сумма средних баллов по позициям, которые оценивают пользователи и эксперты.

Исходя из данные вышеприведенных таблиц, найдем простым суммированием $N^{\text{откр}}$ – интегральный показатель по оценкам экспертов, и найдем $N^{\text{удовл}}$, интегральный показатель, определяемый путем анализа данных пользователей:

Таблица 9

	Организации	$N^{откр}$	$N^{удовл}$	Сумма
1	МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»	16,00	125,99	141,99
2	МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»	16,00	119,18	135,18
3	МАУ ДО «Детская художественная школа»	15,00	135,01	150,01

4. Общий балл организации культуры

Общий балл организации равен сумме интегральных показателей, согласно методическим рекомендациям порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры. Таким образом,

Таблица 10

№	Организации	Общий балл организации
1	МБУ ДО «Детская школа искусств № 1» ГО город Октябрьский РБ	141,99
2	МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» ГО город Октябрьский РБ	135,18
3	МАУ ДО «Детская художественная школа» ГО город Октябрьский РБ	150,01

Наглядно рейтинг образовательных учреждений показан на диаграмме 11.

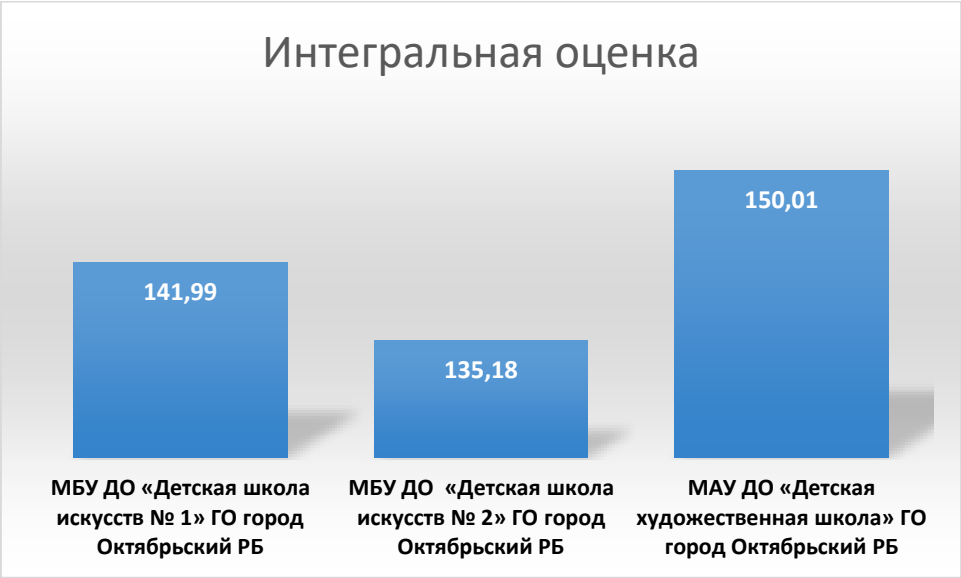

Диаграмма 11. Рейтинг образовательных учреждений культуры по (интегральному) общему баллу организации.

Выводы

В целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы образовательных учреждений культуры. Практически по всем критериям, утвержденным в приказе Минкультуры № 2542 от 22.11.2016 г. пользователи дали оценки не ниже 7 баллов из 10 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала (Блок 4) наиболее высоки по сравнению со средними оценками других блоков. Общая удовлетворенность качеством деятельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, условия обучения в образовательных учреждениях культуры соответствует интересам и потребностям пользователей. В то же время надо отметить, что официальные сайты удовлетворяют формальным критериям, которые должны оценивать эксперты с небольшими недочетами. Нулевые оценки в блоке экспертов связаны в МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1» с отсутствием информации о режиме и графике работы на сайте, эксперты не нашли сведений о предлагаемых услугах и плана по улучшению качества работы организации. На сайте МБУ ДО «Детская школа искусств № 2 отсутствует схема размещения организации, сведения о предлагаемых услугах и план по улучшению качества работы организации. На сайте МАУ ДО «Детская художественная школа» отсутствует сокращенное название организации, схема размещения организации, план по улучшению качества работы организации, информация о планируемых мероприятиях. Рекомендовано устранить данные незначительные недочеты.

II. МБУ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ

1. Характеристика выборки.

В исследовании приняли участие посетители библиотеки ГО г. Октябрьский МБУ «Централизованная библиотечная система» всего 162 человека, 12 экспертов.

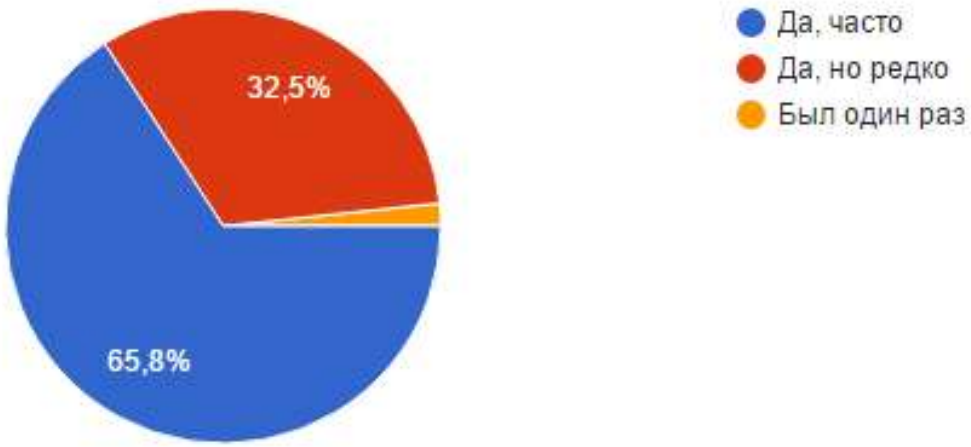

Диаграмма 1. Посещаемость библиотеки.

По частоте посещаемости респонденты были разделены на 3 группы: часто посещающие – 65,8%, редко посещающие – 32,5 %, случайные посетители -1,7%.

По половому признаку посетители библиотеки – это 65% женщины и 35% мужчины.

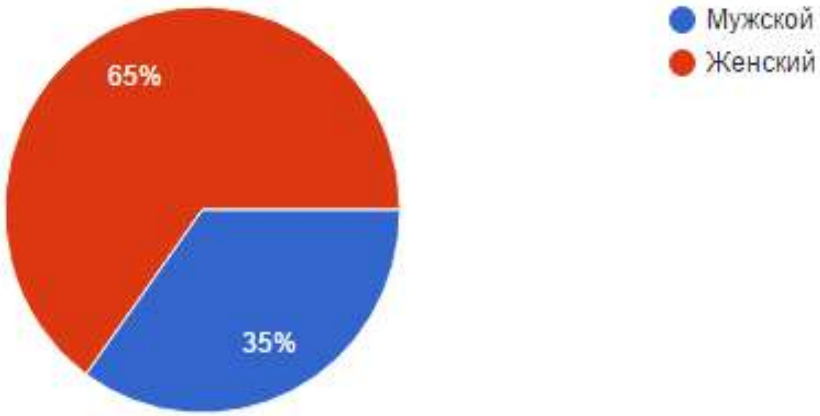

Диаграмма 2. Посещаемость библиотеки по половому составу.

По возрастному составу посетителей представлена диаграмма 3.

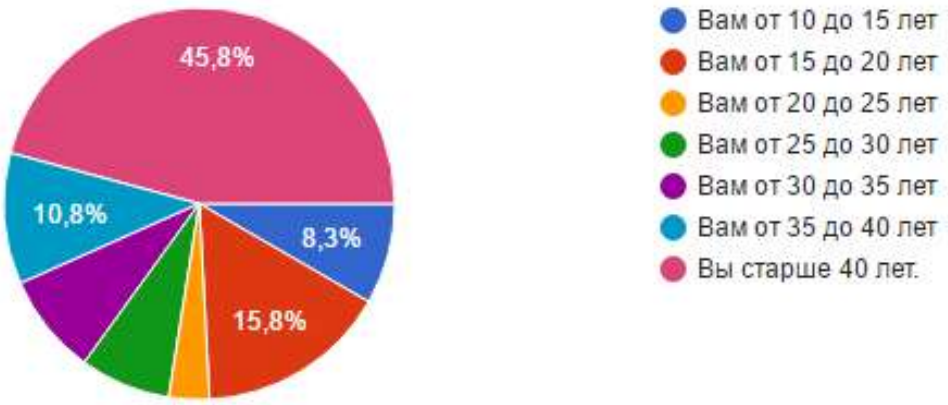

Диаграмма 3. Возрастной состав.

Как мы видим, наибольший процент 45,8% -это посетители старше 40 лет, далее по убыванию 15,8% -это молодежь от 15 до 20 лет, 10,8% - лица зрелого возраста от25 до 40 лет, 8,3% - это дети и подростки в возрасте 10-15 лет.

По материальному благополучию распределение выборки показано на диаграмме 4.

16,7% посетителей отказались комментировать материальное положение.

Диаграмма 4. Статистика по материальному благополучию посетителей.

2. Результаты опроса пользователей и экспертов.

В таблице 1 приведены данные опросы посетителей библиотеки по всем 4-м блокам критериев.

Таблица 1

	Баллы	МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ
БЛОК 1 (%)	0	0
	2,5	0,0
	5	2,5
	7,5	44,2
	10	53,3
БЛОК 2 (%)	0	0
	2,5	0,0
	5	0,8
	7,5	26,7
	10	52,5
БЛОК 3 (%)	0	0
	2,5	0,0
	5	3,8
	7,5	39,2
	10	57,1
БЛОК 4 (%)	0	0
	2,5	0,0
	5	0,0
	7,5	6,7
	10	93,3
БЛОК 5 (%)	0	0
	2,5	0,0
	5	2,3
	7,5	47,1
	10	50,6

По результатам опроса видно, что респонденты высоко оценивают качество деятельности библиотеки. Оценок «плохо» и «удовлетворительно» не

вставил никто, вместе с тем, по всем блокам более 50% респондентов выставили оценку «отлично» и чуть менее половины респондентов выставили оценку «хорошо».

В таблице 2 представлены результаты оценок экспертов. Повторимся, что экспертное оценивание происходит по позициям 1.1., и 1.2. Блока № 1, а позиция 1.3. этого же блока оценивается пользователями.

Таблица 2.

Наименование	1.1.										Итого	1.2.										Итого
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1.1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1.2.
МБУ «Централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**10**	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	8

Как показывают результаты таблицы, оценки экспертов также достаточно высокие, по п.1.1 – максимальный балл 10, по пункту 1.2. выставлен балл 8. Экспертами выставлены нулевые баллы по подпунктам 2 и 6: нет копий нормативных актов, устанавливающих тарифы на услуги (пп.2) и нет лицензии (пп.6). По подпункту 6 поясним, что библиотечное дело не лицензируемый вид деятельности. Что касается нормативных актов, устанавливающих цены на услуги (пп.2), то следует отметить следующее: подпункт 3 (перечень оказываемых платных услуг) экспертом заполнен, т.е. платные услуги есть, тогда должны быть положения о предоставлении платных услуг и утвержденные тарифы (подпункт 2), которые в обязательном порядке выставляются на официальном сайте организации.

3. Средние оценки пользователей по блокам критериев.

2.1.Блок критериев № 1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организации культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организации, ее деятельности, наличие официального сайта организации культуры в сети «Интернет».

Результаты средних баллов по позициям 1.1.- 1.3.представлены в таблице 3.

Таблица 3.

№	Организации	1.1.	1.2.	1.3.	Среднее
1	МБУ «Централизованная библиотечная система»	10,00	8,00	8,77	8,92

По позиции 1.3. пользователями выставлен довольно высокий балл 8,77 – доступность и актуальность информации, размещенной на территории организации.

2.2. Блок критериев № 2. Показатели, характеризующие уровень комфортности оказания услуг, доступности, удобства.

Средние оценки по Блоку критериев 2 представлены в таблице 4. Средние оценки считаются как среднее арифметическое баллов, данных каждым пользователем по каждому критерию качества.

Таблица 4

Организации	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Среднее
МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ	9,52	9,10	8,42	9,42	7,05	8,70

Ка мы видим по блоку 2 выставлены довольно высокие оценки пользователями, касающиеся комфортности, удобства и доступности предоставляемых услуг. Средний балл 8,7 из 10 возможных. Несколько ниже среднего оценка доступности услуг для инвалидов – 7,05.

2.3. Блок критериев № 3. Соблюдение режима работы, графиков, сроков предоставления услуг.

Оценки пользователей по соблюдению графика работы организацией культуры представлены в таблице 5.

Таблица 5.

№	Организации	3.1.	3.2.	Среднее
1	МБУ «Централизованная библиотечная система»	9,19	8,48	8,83

Как видим, средний балл пользователей также высокий 8,83.

2.4. Блок критериев № 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала.

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 4 приведены в таблице 6.

Таблица 6.

№	Организации	4.1.	4.2.	Среднее
1	МБУ «Централизованная библиотечная система»	9,81	9,85	9,83

2.5. Блок критериев № 5. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг, в том числе материально-технической базой, полиграфпродукцией и т.д.

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 5 приведены в таблице 7.

Таблица 7.

№	Организации	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.	Среднее
1	МБУ «Централизованная библиотечная система»	9,31	8,88	8,23	8,42	8,71

Посетители библиотеки демонстрируют высокую удовлетворенность качеством предоставляемых услуг. Средний балл равен 8,71.

4. Интегральные значения показателей организации культуры.

Интегральные показатели рассчитываются как общая сумма средних баллов по позициям, которые оценивают пользователи и эксперты.

Исходя из данные вышеприведенных таблиц, найдем простым суммированием $N^{\text{откр}}$ – интегральный показатель по оценкам экспертов, и найдем $N^{\text{удовл}}$, интегральный показатель, определяемый путем анализа данных пользователей:

$$N^{\text{откр}}=18; \qquad N^{\text{удовл}}=124{,}45.$$

5. Общий балл организации

Общий балл организации равен сумме интегральных показателей, согласно методическим рекомендациям порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таким образом,

Таблица 8.

№	Организации	5.1.
1	МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ	142,45

Выводы

В целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ. Практически по всем критериям, утвержденным в приказе Минкультуры № 2542 от 22.11.2016 г. пользователи дали оценки не ниже 8,4 баллов из 10 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала (Блок 4) наиболее высоки по сравнению со средними оценками других блоков. Общая удовлетворенность качеством деятельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, что условия оказания услуг соответствует интересам и потребностям посетителей библиотеки. Экспертные оценки также высокие, интегральная оценка равна **18 из 19 баллов возможных для библиотек.** (Подпункт 6 из п.1.2. учитывать нецелесообразно, так как он касается наличия лицензии, библиотечное дело не лицензируется). Т.о., официальный сайт удовлетворяет всем формальным критериям, за исключением небольшого устранимого недочета (отсутствия копий нормативных актов, устанавливающих тарифы на платные услуги).

III. МБУ «ОКТЯБРЬСКИЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМ. А. П. ШОКУРОВА» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ

1. Характеристика выборки.

В исследовании приняли участие посетители музея ГО г.Октябрьский МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» всего 183 человека, 12 экспертов.

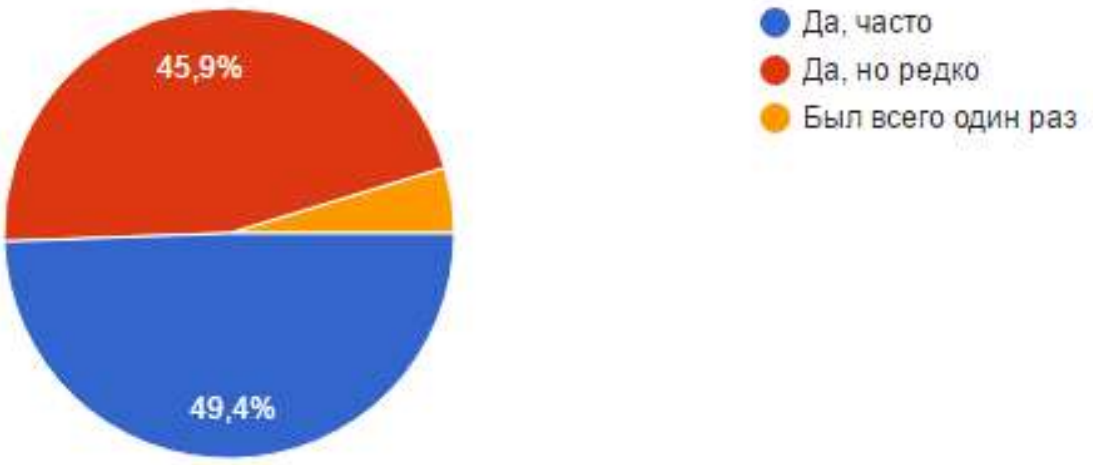

Диаграмма 1. Посещаемость музея.

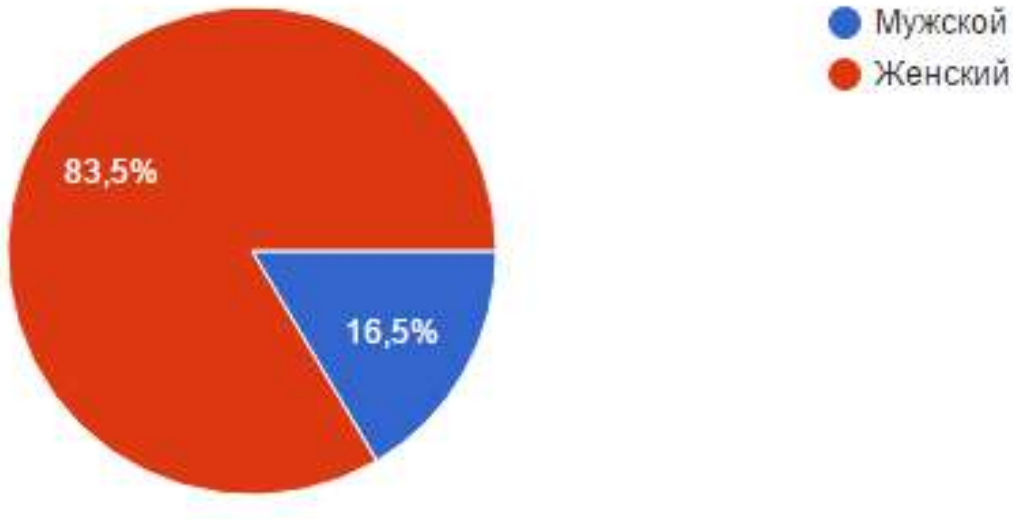

Диаграмма 2. Посещаемость по половому признаку.

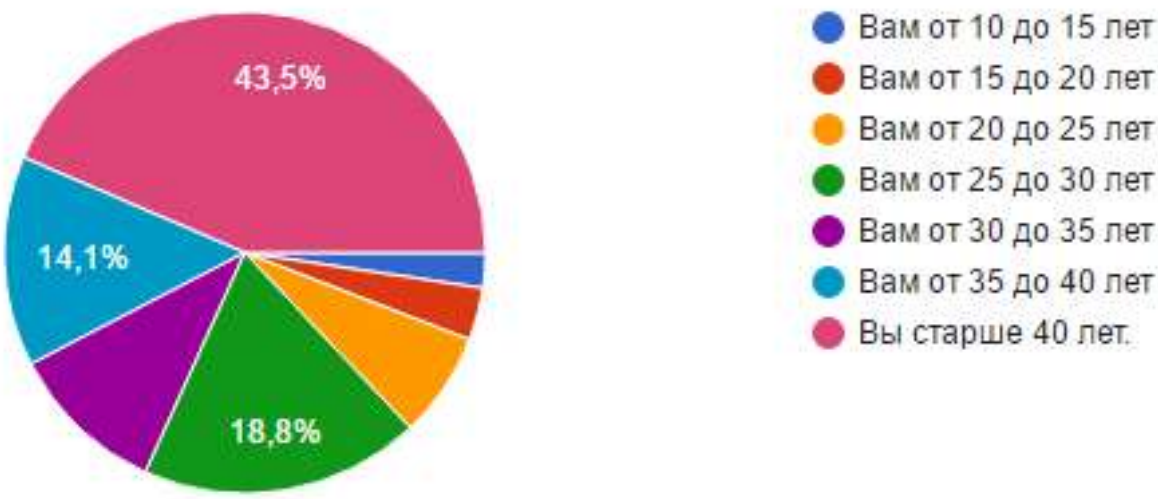

Диаграмма 3. Посещаемость по возрастному составу.

Диаграмма 4. Материальное положение посетителей музея.

1. Результаты опроса пользователей и экспертов.

В таблице 1 приведены данные опросы посетителей музея по всем 4-м блокам критериев.

Таблица 1

	Баллы	МБУ «ОКТЯБРЬСКИЙ ИСТО-РИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУ-ЗЕЙ ИМ. А. П. ШОКУРОВА»
БЛОК 1 (%)	0	0,00
	2,5	0,00
	5	2,50
	7,5	44,17

	10	53,33
	0	0,00
	2,5	0,00
	5	0,83
	7,5	26,67
БЛОК 2 (%)	10	52,50
	0	0,00
	2,5	0,00
	5	3,75
	7,5	39,17
БЛОК 3 (%)	10	57,08
	0	0,00
	2,5	0,00
	5	0,00
	7,5	6,67
БЛОК 4 (%)	10	93,33
	0	0,00
	2,5	0,00
	5	2,29
	7,5	47,08
БЛОК 5 (%)	10	50,63

По результатам опроса видно, что респонденты высоко оценивают качество деятельности библиотеки. Оценок «плохо» и «удовлетворительно» не вставил никто, вместе с тем, по всем 4-м блокам более 50% респондентов выставили оценку «отлично» и чуть менее половины респондентов выставили оценку «хорошо».

В таблице 2 представлены баллы пользователей по п.2.5. Результаты по п. 2.5 не входят в данные таблицы1. Этот пункт выносится отдельно, поскольку считается по другой шкале простым суммированием утвердительных ответов.

Таблица 2

№	Организация	**Возможные оценки по п.2.5. (в процентах)**					
		0	**2**	**4**	**6**	**8**	**10**
1	МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова»	0,0	8,2	16,5	14,1	61,2	0,0

Как видно из таблицы, 61,2% посетителей утвердительно ответили на 8 вопросов из 10, что является неплохим показателем.

В таблице 3 представлены результаты оценок экспертов. Повторимся, что экспертное оценивание происходит по позициям 1.1., и 1.2. Блока № 1, а позиция 1.3. этого же блока оценивается пользователями.

Таблица 3.

Наименование		**Наименование информационного объекта**	МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ
1.1.	1	Полное наименование организации культуры	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1
	4	Схема размещения организации культуры	0
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителях	1
	6	Копии учредительных документов	1
	7	Режим, график работы организации культуры	1
	8	Контактные телефоны	1
	9	Адрес электронной почты	1
	10	ФИО, должности руководящего состава организации культуры	1
Итого			**9**
1.2.	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги	1
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры	1
	5	Информация о материально- техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры	0
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1
	8	Информация о выполнении государственного муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения по улучшению качества их деятельности	0
	10	План по улучшению качества работы организации	0
Итого			**5**

Как показывают результаты таблицы, оценки экспертов также достаточно высокие по п.1.1 – 9 баллов, а по пункту 1.2. выставлен балл 5, что является недостаточным. Экспертами выставлены нулевые баллы по подпунктам 4 п.1.1. – отсутствует схема размещения организации. По п.1.2. выставлено несколько замечаний: нулевые баллы за сведения о видах предоставляемых услуг, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копия лицензии, план по улучшению качества работы организации. Что касается лицензирования музейного дела, в данном случае эксперты неинформированы должна ли быть конкретно у МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» лицензия на деятельность по реставрации музейных предметов? Проводятся ли реставрационные работы? В связи с этим выставлен 0 баллов по пп.6.

2. Средние оценки пользователей по блокам критериев.

2.1. Блок критериев № 1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организации культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организации, ее деятельности, наличие официального сайта организации культуры в сети «Интернет».

Результаты средних баллов по позициям 1.1.- 1.3.представлены в таблице 3.

Таблица 3.

№	Организации	1.1.	1.2.	1.3.	Среднее
1	МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова»	9,00	5,00	8,79	7,60

По позиции 1.3. пользователями выставлен довольно высокий балл 7,6 – доступность и актуальность информации, размещенной на территории организации.

2.2. Блок критериев № 2. Показатели, характеризующие уровень комфортности оказания услуг, доступности, удобства.

Средние оценки по Блоку критериев 2 представлены в таблице 4. Средние оценки считаются как среднее арифметическое баллов, данных каждым пользователем по каждому критерию качества.

Таблица 4

№	Организации	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Сред-нее
1	МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ	8,91	8,35	7,82	9,09	6,56	8,15

Ка мы видим по блоку 2 выставлены довольно высокие оценки пользователями, касающиеся комфортности, удобства и доступности предоставляемых услуг. Средний балл 8,15 из 10 возможных. Несколько ниже среднего оценка доступности услуг для инвалидов – 6,56.

2.3. Блок критериев № 3. Соблюдение режима работы, графиков, сроков предоставления услуг.

Оценки пользователей по соблюдению графика работы организацией культуры представлены в таблице 5.

Таблица 5.

№	Организации	3.1.	3.2.	Среднее
1	МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова»	9,00	8,88	8,94

Как видим, средний балл пользователей также высокий 8,94.

2.4. Блок критериев № 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала.

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 4 приведены в таблице 6.

Таблица 6.

№	Организации	4.1.	4.2.	Среднее
1	МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова»	9,29	9,32	9,31

По блоку доброжелательность и компетентность персонала традиционно средние оценки выше, чем по другим блокам. Средняя оценка равна 9,31.

2.5. Блок критериев № 5. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг, в том числе материально-технической базой, полиграфпродукцией и т.д.

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 5 приведены в таблице 7.

Таблица 7.

№	Организации	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.	Среднее
1	МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова»	9,24	7,62	8,82	9,09	8,69

Посетители музея демонстрируют высокую удовлетворенность качеством предоставляемых услуг. Средний балл равен 8,69.

2. Интегральные значения показателей организации культуры.

Интегральные показатели рассчитываются как общая сумма средних баллов по позициям, которые оценивают пользователи и эксперты.

Исходя из данные вышеприведенных таблиц, найдем простым суммированием $N^{откр}$ – интегральный показатель по оценкам экспертов, и найдем $N^{удовл}$, интегральный показатель, определяемый путем анализа данных пользователей:

$$N^{откр}=14; \quad N^{удовл}=120,8.$$

3. Общий балл организации

Общий балл организации равен сумме интегральных показателей, согласно методическим рекомендациям порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таким образом,

Таблица 8.

№	Организации	
1	МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ	**134,80**

Выводы

В целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ. Практически по всем критериям, утвержденным в приказе Минкультуры № 2542 от 22.11.2016 г. пользователи дали оценки не ниже 7,6 баллов из 10 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала (Блок 4) наиболее высоки по сравнению со средними оценками других блоков. Общая удовлетворенность качеством деятельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, что условия оказания услуг соответствует интересам и потребностям посетителей библиотеки. Экспертные оценки могли бы быть выше при условии соответствия сайта формальным требованиям. Однако экспертами выставлены нулевые баллы по подпунктам 4 п.1.1. – отсутствует схема размещения организации. По п.1.2. выставлено несколько замечаний: нулевые баллы за сведения о видах предоставляемых услуг, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копия лицензии, план по улучшению качества работы организации.

IV. ДОМА КУЛЬТУРЫ И ЦЕНТРЫ КУЛЬТУРЫ

1. Характеристика выборки

В исследовании приняли участие пользователи услуг МБУ «Городской дом культуры ГО г. Октябрьский, МАУ социально-культурный центр «Семья» ГО г. Октябрьский, МБУ «Центр национальных культур» ГО г. Октябрьский РБ, всего 498 человек.

Распределение выборки пользователей по полу показано на диаграмме 1.

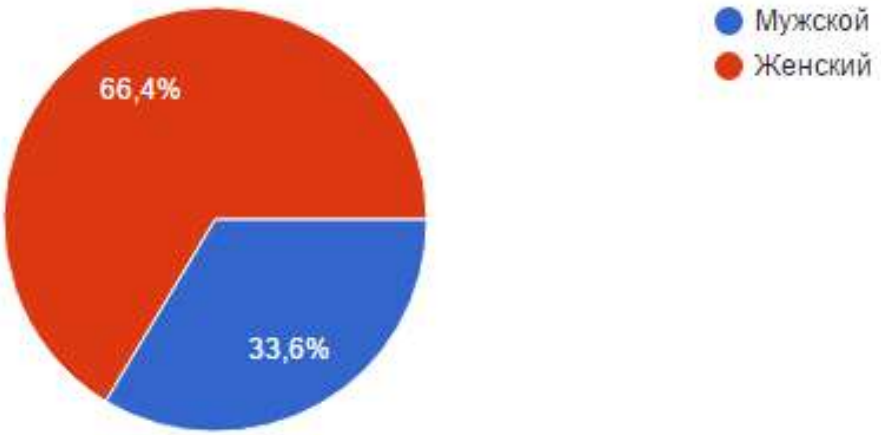

Диаграмма 1. Пользователи по половому признаку

Женщины традиционно приняли активное участие в опросе – 66,4 % от общего числа выборки, а мужчин-33,6%.

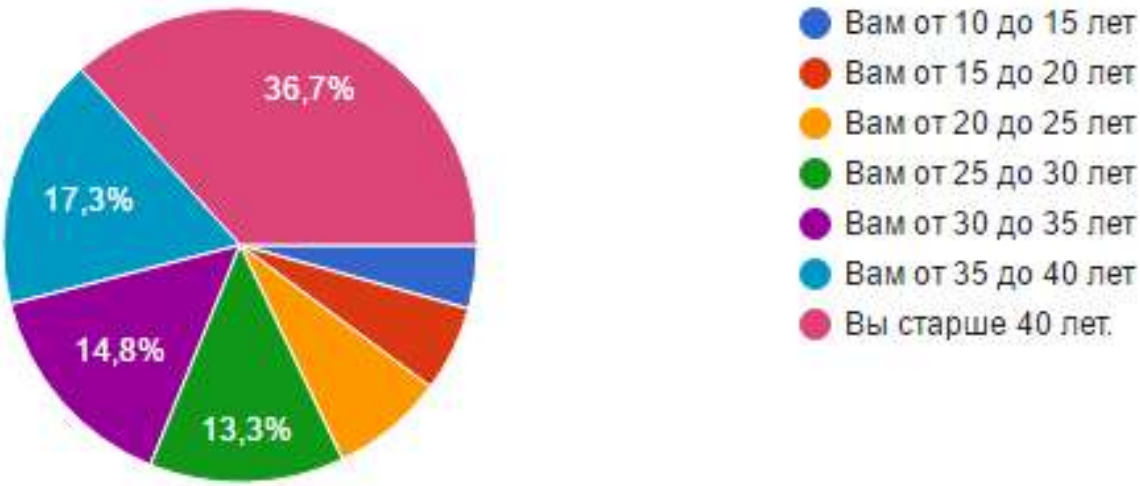

Диаграмма 2. Пользователи по возрастному составу.

Наибольшее число респондентов 36,7% старше 40 лет, 17,3% -респондентов в возрасте от 35 до 40 лет, 14,8% от 30 до 35 лет, 13,3 % от 25 до 30 лет.

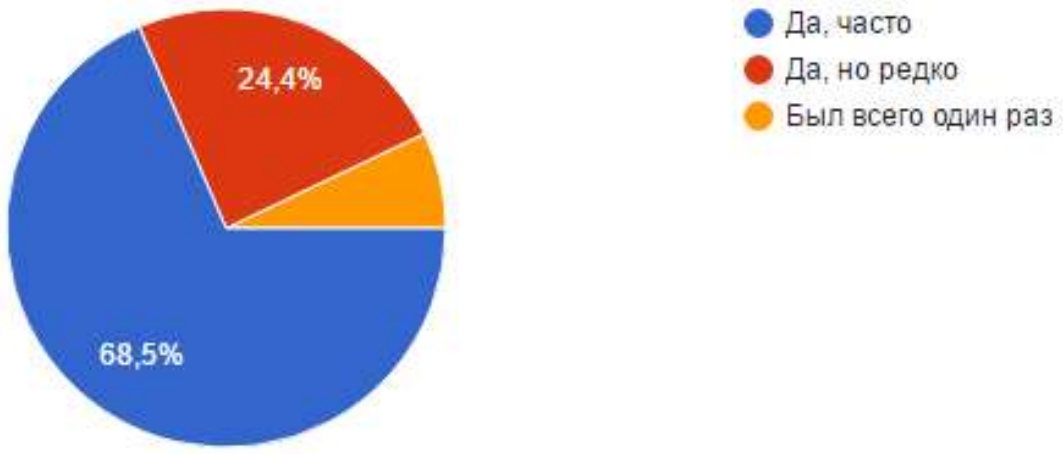

Диаграмма 3. Посещение пользователей.

Большинство респондентов 68,5% часто посещают дома и центры культуры, 24,4% - редко.

При МБУ «Городской дом культуры ГО г. Октябрьский работают и динамично развиваются 12 творческих коллективов. При МБУ «Центр национальных культур» работают 6 национально-общественных объединений и 12 самодеятельных коллективов.

Результаты опроса пользователей и экспертов.

В таблице 1 приведены ответы пользователей на вопросы анкеты. Блок 1 состоит из трех позиций: 1.1 и 1.2. оцениваются экспертами, а пункт 1.3. оценивается пользователями. Поэтому в таблице 1 приведены данные только по п.1.3 (Блок 1). В Блок критериев № 2 – комфортность предоставления услуг включены позиции 2.1., 2.2., 2.3., 2.4. Оценка по позиции 2.5. – доступность услуг для инвалидов считается по другой шкале. В п.2.5. входят 5 подпунктов, каждому из которых при положительном ответе присваивается -2 балла, а при отрицательном -0 баллов.

Таблица 1

	Баллы	МБУ «Городской дом культуры»	МАУ социально- культурный центр «Семья»	МБУ «Центр национальных культур»
БЛОК 1 (%)	**0**	0	0	0
	2,5	2,2	4,8	0,6
	5	10,8	3,2	0,6
	7,5	46,2	11,3	16,7
	10	40,9	80,6	82,1
БЛОК 2 (%)	**0**	0	0	0
	2,5	2,2	2,9	0,1
	5	6,0	1,0	0,5
	7,5	18,9	7,1	21,9
	10	52,9	69,0	57,5
БЛОК 3 (%)	**0**	0	0	0
	2,5	2,2	3,2	0,0
	5	7,0	2,4	0,9
	7,5	30,6	8,1	11,0
	10	60,2	86,3	88,1
БЛОК 4 (%)	**0**	0	0	0
	2,5	1,6	3,2	0,0
	5	2,7	1,6	0,3
	7,5	14,5	1,6	7,4
	10	81,2	93,5	92,3
БЛОК 5 (%)	**0**	0	0	0
	2,5	3,2	3,6	0,1
	5	5,9	1,6	0,3
	7,5	24,5	8,5	14,4
	10	66,4	86,3	85,1

Как видно из таблицы по п.1.3. (Блок 1) – доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации оценили, как «отлично» значительное число респондентов в каждой из 3-х организаций:

МБУ «Городской дом культуры -40,9%, МАУ социально-культурный центр «Семья»- 80,6%, , МБУ «Центр национальных культур» -82,1%.

Оценку «неудовлетворительно» не выставил никто из пользователей по всем 4-м блокам.

По Блоку № 2 максимальную оценку 10 баллов выставили- МБУ «Городской дом культуры -52,9%, МАУ социально-культурный центр «Семья»- 69%, МБУ «Центр национальных культур»-57,5%.

Результаты по п.2.5. - – доступность услуг для инвалидов, приведены в таблице 2.

Таблица 2.

№	Организация	**Возможные оценки по п.2.5. (в процентах)**					
		0	**2**	**4**	**6**	**8**	**10**
1	МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	0,0	4,3	8,6	46,2	40,9	0,0
2	МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	0,0	3,2	1,6	11,3	83,9	0,0
3	МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ	0,0	0,6	0,6	10,7	88,1	0,0
Средние значения		**0,0**	**2,7**	**3,6**	**22,7**	**70,9**	**0,0**

Набольшее количество пользователей ответили утвердительно на 4 из 5 позиций п.2.5. – 40,9 %МБУ «Городской дом культуры», 83,9% МАУ социально-культурный центр «Семья», 88,1%-МБУ «Центр национальных культур».

По блоку 3 –соблюдение режима работы и установленных сроков проведения мероприятий, 60,2%-МБУ «Городской дом культуры, 86,3% МАУ социально-культурный центр «Семья», 88,1%-МБУ «Центр национальных культур».

По блоку 4 компетентность и доброжелательность персонала традиционно пользователи дают высокие оценки: 81,2%-МБУ «Городской дом культуры, 93,5% МАУ социально-культурный центр «Семья», 92,3%-МБУ «Центр национальных культур» оценили компетентность и доброжелательность персонала как «отлично».

По блоку 5 удовлетворенность качеством услуг, материально-техническим обеспечением, полиграфической продукцией 10 баллов («отлично»)

дали 66,4% -МБУ «Городской дом культуры, 86,3% МАУ социально-культурный центр «Семья», 85,1%-МБУ «Центр национальных культур»

В таблице 3 приведены оценки экспертов по Блоку № 1 (п.1.1 и 1.2.)

Таблица 3

		Наименование информационного объекта	МБУ «Городской дом культуры»	МАУ социально- культурный центр «Семья»	МБУ «Центр национальных культур»
	1	Полное наименование организации культуры	1	0	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	0	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1	0	1
	4	Схема размещения организации культуры	1	0	1
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителях	1	0	1
	6	Копии учредительных документов	1	0	1
	7	Режим, график работы организации культуры	1	0	1
	8	Контактные телефоны	1	0	1
	9	Адрес электронной почты	0	0	1
1.1.	**10**	ФИО, должности руководящего состава организации культуры	1	0	1
Итого			**9**	**0**	**10**
	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0	1
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги	0	0	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги	1	0	1
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры	0	0	1
	5	Информация о материально- техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры	0	0	0
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	0	0	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0	1
	8	Информация о выполнении государственного муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	0	0
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения по улучшению качества их деятельности	0	0	0
1.2.	**10**	План по улучшению качества работы организации	0	0	0
Итого			**3**	**0**	**5**

Оценки представлены в баллах. Как видно из таблицы, 2 организации имеют официальные сайты, 1 организация не имеет.

Нулевые оценки связаны в МБУ «Городской дом культуры» с отсутствием адреса электронной почты на сайте, копии нормативных правовых актов, устанавливающих тарифы на услуги, копии плана хозяйственно-финансовой деятельности, информации о материально – техническом обеспечении, отчета о результатах деятельности учреждения, плана по улучшению работы организации и т.д.. нулевые оценки по МАУ социально-культурный центр «Семья» связаны с отсутствием официального сайта. По МБУ «Центр национальных культур» нулевые оценки связаны с отсутствием информации о материально-техническом обеспечении, отчета о результатах деятельности учреждения, плана по улучшению работы организации и т.д.

2. Средние оценки пользователей по блокам критериев.

2.1. Блок критериев № 1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организации культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организации, ее деятельности, наличие официального сайта организации культуры в сети «Интернет».

Еще раз отметим, что Блок критериев 1 содержит п.1.1., 1.2., и 1.3. Первые два пункта оцениваются экспертами, а пункт 1.3. оценивается пользователями услуг. Результаты средних баллов по позициям представлены в таблице 4.

Таблица 4

Сводная таблица оценок экспертов и пользователей по блоку № 1

№	Организация	**Анкетирование по п.1.3. (в процентах)**				
		0	**2,5**	**5**	**7,5**	**10**
1	МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	0,0	5,9	4,7	21,2	68,2
2	МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	0,0	2,2	10,8	46,2	40,9
3	МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ	0,0	4,8	3,2	11,3	80,6
Средние значения		**0,0**	**0,6**	**0,6**	**16,7**	**82,1**

Средний балл по блоку № 1 пользователей услуг МБУ «Городской дом культуры» составляет -65,2, МАУ социально-культурный центр «Семья» - 40,9, МБУ «Центр национальных культур – 80,6.

Более наглядно результаты представлены на диаграммах.

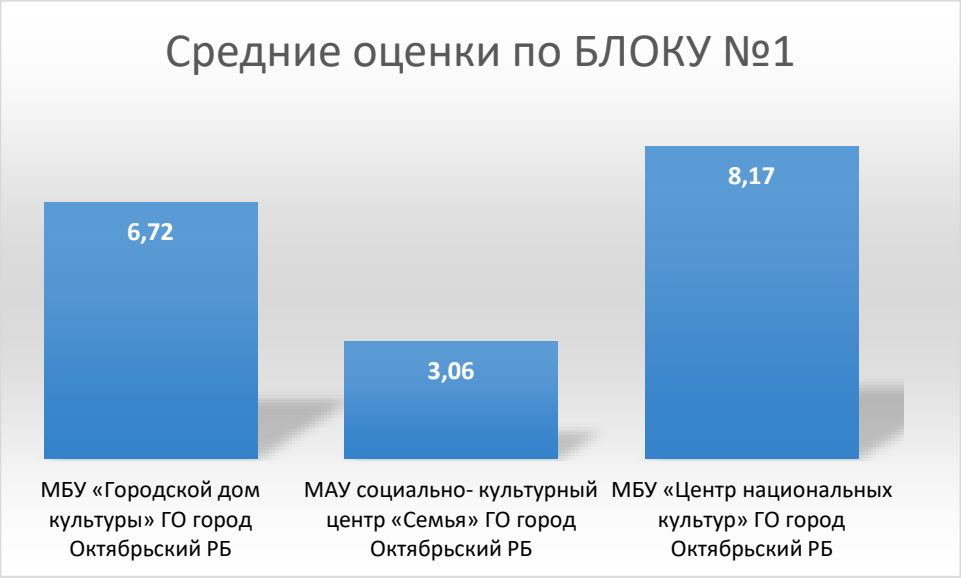

Диаграмма 4. Средние оценки респондентов по блоку № 1

2.2. Блок критериев №2. Показатели, характеризующие уровень комфортности оказания услуг, доступности, удобства.

Средние оценки по Блоку критериев 2 представлены в таблице 5. Средние оценки считаются как среднее арифметическое баллов, данных каждым пользователем по каждому критерию качества.

Таблица 5

Средние оценки пользователей

№	Организации	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Среднее
1	МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	8,84	8,71	8,63	9,14	6,47	8,36
2	МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	9,64	9,19	9,44	9,52	7,52	9,06
3	МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ	9,76	8,36	9,32	9,66	7,73	8,96
Средние значения		**9,41**	**8,76**	**9,13**	**9,44**	**7,24**	**8,79**

Как видно из таблицы, пользователи достаточно высоко в среднем оценивают комфортность предоставления услуг и удобство – 8,79 баллов. Наибольший балл получил п.2.4. – удобство графика работы 9,44; наименьший балл получил п.2.5. – доступность услуг для инвалидов 7,24.

Наглядно результаты представлены на диаграмме 5.

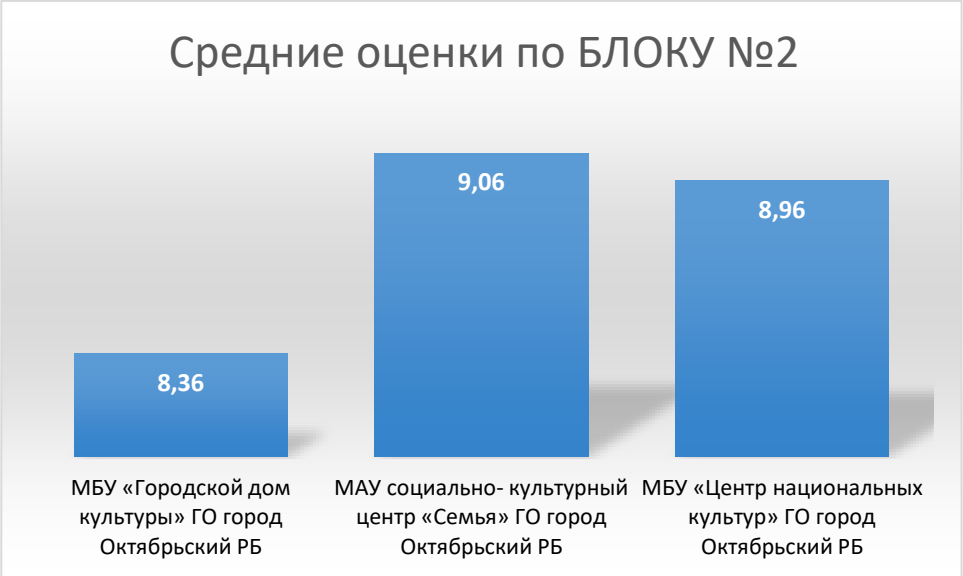

Диаграмма 5. Средние оценки пользователей по Блоку № 2.

2.3. Блок критериев № 3. Соблюдение режима работы, графиков, сроков предоставления услуг.

Средние баллы пользователей по блоку критериев 3 представлены в таблице 6.

Таблица 6.

Средние оценки пользователей

№	Организации	3.1.	3.2.	Среднее
1	МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	8,90	8,55	8,72
2	МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	9,52	9,35	9,44
3	МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ	9,72	9,64	9,68
Средние значения		**9,38**	**9,18**	**9,28**

Результаты, отображенные в таблице, говорят о том, что пользователи достаточно высоко оценили пунктуальность организации: соблюдение режима работы и графиков проведения мероприятий – 9,28 балла. Наглядно результаты можно представить на диаграмме 6.

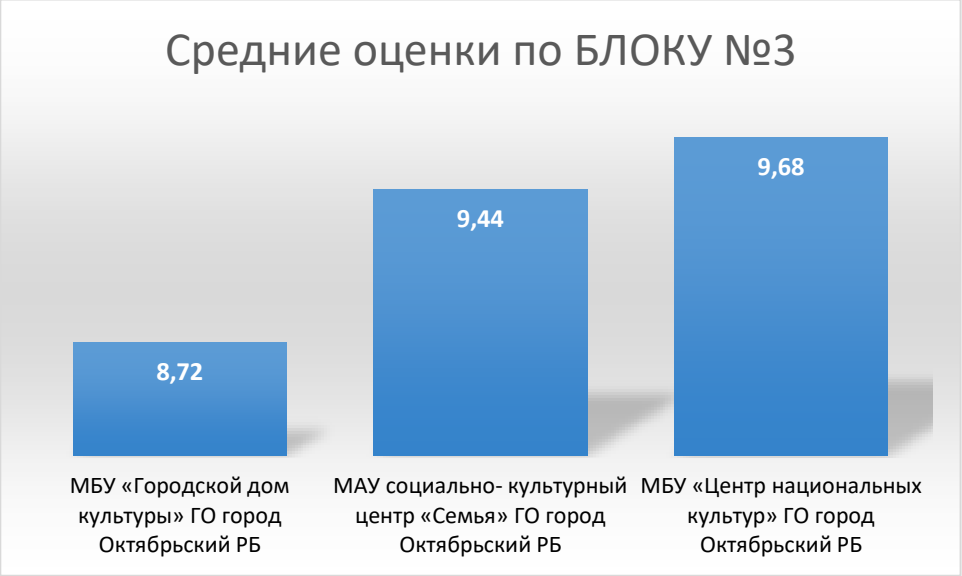

Диаграмма 6. Средние оценки пользователей по Блоку 3.

2.4. Блок критериев № 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала.

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 4 приведены в таблице 7.

Таблица7

Средние оценки пользователей

№	Организации	4.1.	4.2.	Среднее
1	МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	9,19	9,57	9,38
2	МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	9,64	9,64	9,64
3	МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ	9,67	9,93	9,80
Средние значения		**9,50**	**9,71**	**9,61**

Средняя оценка по блоку 4 доброжелательность и компетентность персонала -9,61 из 10 возможных баллов является достаточно высокой. Наглядно результаты изображены на диаграмме 7.

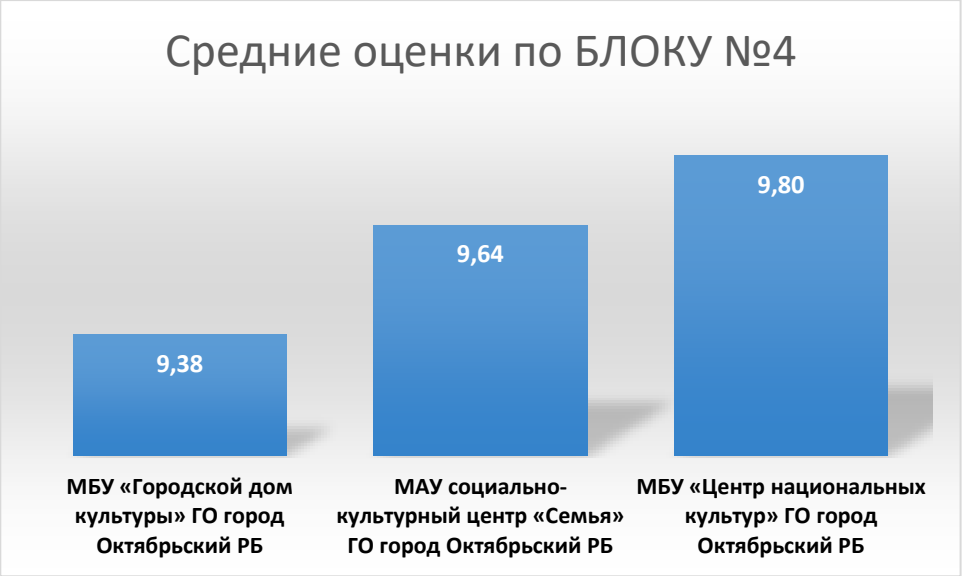

Диаграмма 7. Средние оценки по Блоку № 4.

2.5. Блок критериев № 5. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг, в том числе материально-технической базой, полиграфпродукцией и т.д.

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 5 приведены в таблице 8.

Таблица 8

Средние оценки пользователей

№	Организации	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.	Среднее
1	МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	9,41	8,66	8,55	8,79	8,85
2	МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	9,56	9,48	9,11	9,60	9,44
3	МБУ «Центр национальных куль-тур» ГО город Октябрьский РБ	9,51	9,72	9,48	9,75	9,61
Средние значения		**9,49**	**9,28**	**9,05**	**9,38**	**9,30**

Общая удовлетворенность качеством работы оценивается пользователями в среднем как 9,3 балла из 10 возможных. Наглядно результаты по блоку 5 представлены на диаграмме 10.

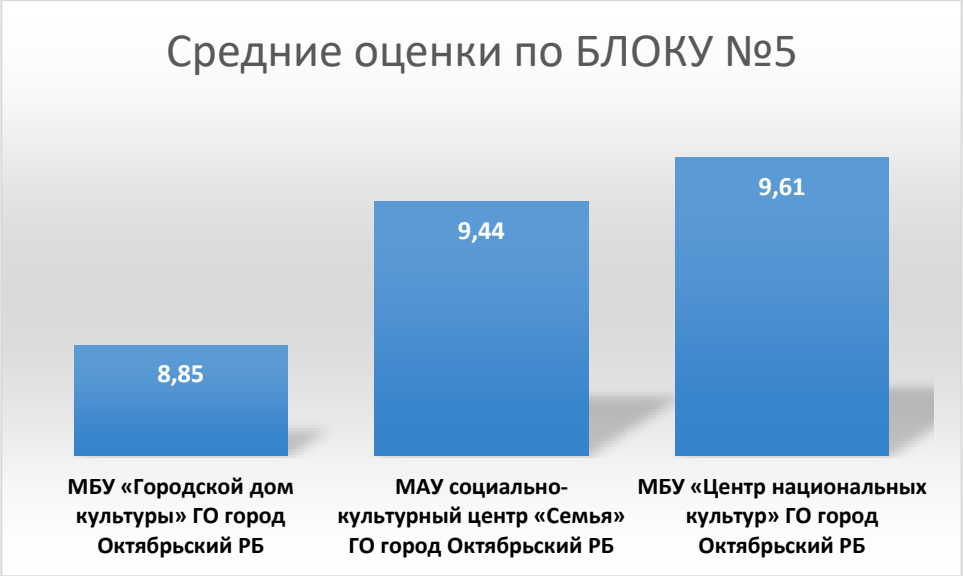

Диаграмма 8. Средние оценки пользователей по блоку 5.

3. Интегральные значения показателей организации культуры.

Интегральные показатели рассчитываются как общая сумма средних баллов по позициям, которые оценивают пользователи и эксперты.

Исходя из данные вышеприведенных таблиц, найдем простым суммированием $N^{\text{откр}}$ – интегральный показатель по оценкам экспертов, и найдем $N^{\text{удовл}}$, интегральный показатель, определяемый путем анализа данных пользователей:

Таблица 9

№	Организации	$N^{\text{откр}}$	$N^{\text{удовл}}$
1	МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	**12**	**121,55**
2	МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	**0**	**130,38**
3	МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ	**15**	**131,74**

4. Общий балл организации культуры

Общий балл организации равен сумме интегральных показателей, согласно методическим рекомендациям порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таким образом,

Таблица 10

№	Организации	5.1.
1	МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ	133,55
2	МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ	130,38
3	МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ	146,74

Наглядно рейтинг образовательных учреждений показан на диаграмме 9.

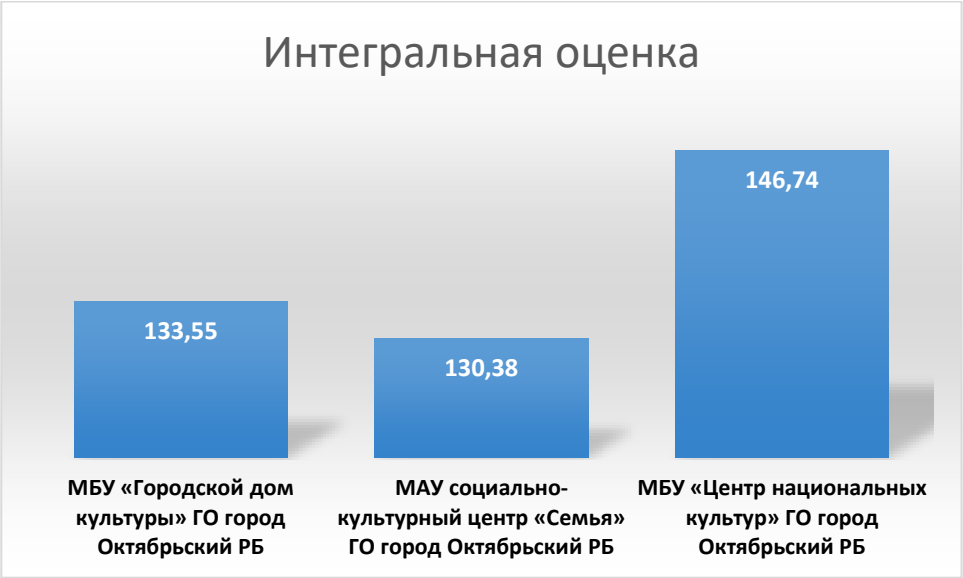

Диаграмма 9. Рейтинг учреждений культуры по (интегральному) общему баллу организации.

Выводы

В целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы учреждений культуры. Практически по всем критериям, утвержденным в приказе Минкультуры № 2542 от 22.11.2016 г. пользователи дали оценки не ниже 7 баллов из 10 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала (Блок 4) наиболее высоки по сравнению со средними оценками других блоков. Общая удовлетворенность качеством дея-

тельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, что условия соответствуют интересам и потребностям пользователей. В то же время надо отметить, что официальные сайты учреждений культуры не вполне удовлетворяют формальным требованиям. Нулевые оценки связаны в МБУ «Городской дом культуры» с отсутствием адреса электронной почты на сайте, копии нормативных правовых актов, устанавливающих тарифы на услуги, копии плана хозяйственно-финансовой деятельности, информации о материально – техническом обеспечении, отчета о результатах деятельности учреждения, плана по улучшению работы организации и т.д., нулевые оценки по МАУ социально-культурный центр «Семья» связаны с отсутствием официального сайта. По МБУ «Центр национальных культур» нулевые оценки связаны с отсутствием информации о материально-техническом обеспечении, отчета о результатах деятельности учреждения, плана по улучшению работы организации и т.д.

V. МБУ «ДВОРЕЦ МОЛОДЕЖИ» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ

1. Характеристика выборки

В опросе приняли участие 106 респондент, наибольшее число 56,6% из них в возрасте от 15 до 20 лет; 22,6% в возрасте от 20 до 25 лет и 15,1% в возрасте от 10 до 15 лет. Половозрастной состав участвующих в опросе пользователей услуг представлен на диаграммах 1,2.

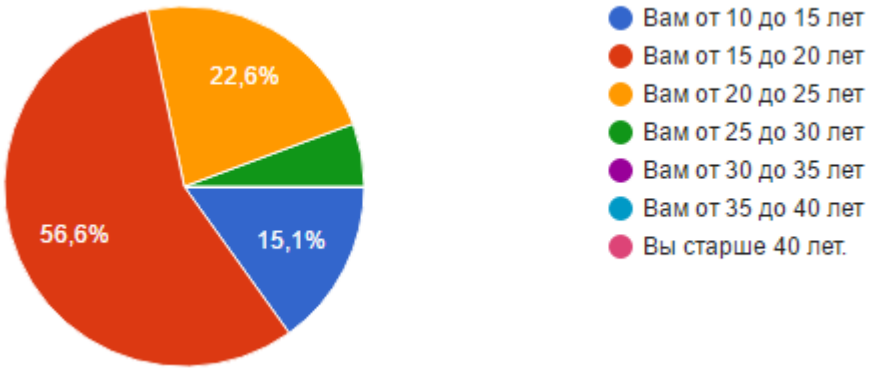

Диаграмма 1. Возрастной состав посетителей

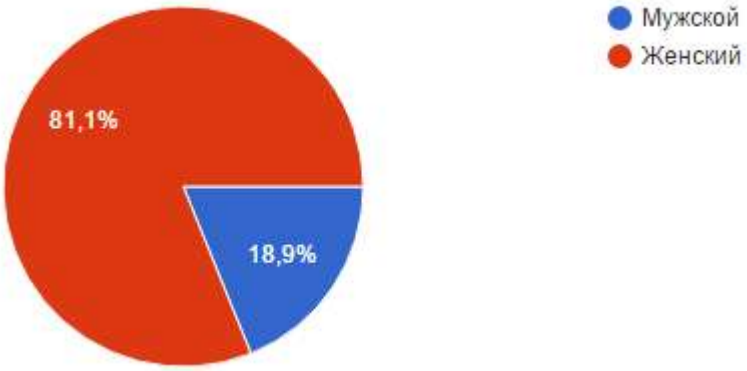

Диаграмма 2. Половой состав посетителей

Таким образом, контингент пользователей услуг – это лица в возрасте с 10 до 25 лет, преимущественно женского пола.

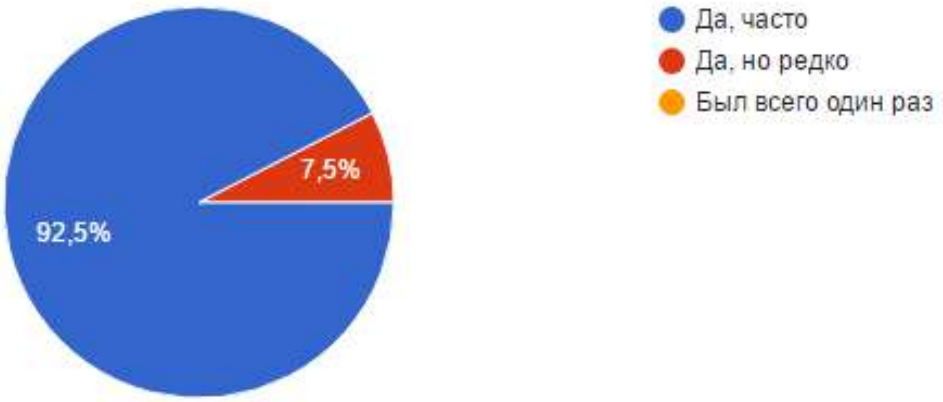

Диаграмма 3. Частота посещаемости.

Как видно на диаграмме 3 - 92,5% пользователей услуг часто посещают учреждение культуры.

2. Результаты опроса пользователей и экспертов.

В таблице 1 приведены результаты опроса пользователей услуг Дворца молодежи, участвующего в процедуре оценки качества работы.

Таблица 1.

Оценки пользователей

	Баллы	МБУ «Дворец молодежи»
	0	0,00
	2,5	7,84
	5	1,96
	7,5	19,61
БЛОК 1 (%)	**10**	70,59
	0	0,00
	2,5	3,92
	5	3,53
	7,5	10,98
БЛОК 2 (%)	**10**	61,57
	0	0,00
	2,5	5,88
БЛОК 3 (%)	**5**	0,00

	7,5	9,80
	10	84,31
	0	0,00
	2,5	5,88
	5	0,98
	7,5	1,96
БЛОК 4 (%)	**10**	91,18
	0	0,00
	2,5	6,37
	5	2,45
	7,5	11,27
БЛОК 5 (%)	**10**	79,90

Блок 1 состоит из трех позиций: 1.1 и 1.2. оцениваются экспертами, а пункт 1.3. оценивается пользователями. Поэтому в таблице 1 приведены данные только по п.1.3. Как видно из таблицы по п.1.3. – доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации более 70 % респондентов дали оценку «отлично».

В Блок критериев № 2 – комфортность предоставления услуг включены позиции 2.1., 2.2., 2.3., 2.4. Оценка по позиции 2.5. – доступность услуг для инвалидов считается по другой шкале. В п.2.5. входят 5 подпунктов, каждому из которых при положительном ответе присваивается -2 балла, а при отрицательном -0 баллов. Результаты по п.2.5. приведены в таблице 2. 61,57% пользователей оценивают комфортность предоставления услуг (блок 2) как высокое – 10 баллов.

Таблица 2.

№	Организация	**Возможные оценки по п.2.5. (в процентах)**					
		0	**2**	**4**	**6**	**8**	**10**
1	МБУ «Дворец молодежи»	0,0	7,8	5,9	23,5	62,7	0,0

Как видно из таблицы по п.2.5. утвердительные ответы по 4-м подпунктам п.2.5. дали 62,7% респондентов, по 3-м пунктам 23,5% респондентов.

По блоку 3 –соблюдение режима работы и установленных сроков проведения мероприятий, 84,31% пользователей оценили как «отлично» - 10 баллов.

По блоку 4 компетентность и доброжелательность персонала – 91,2% респондентов отметили как «отлично».

По блоку 5 удовлетворенность качеством услуг, материально-техническим обеспечением, полиграфической продукцией – 79,9% отметили как «отлично», 11,3% отметили как «хорошо».

В то же время надо отметить, что по всем позициям от 6 до 7% пользователей услуг отметили качество работы учреждения как «плохо, много недостатков». Возможно руководителям учреждения следует изучить мнение пользователей услуг более детально, по другим шкалам.

В таблице 3 приведены оценки экспертов по Блоку № 1 (п.1.1 и 1.2.)

Таблица 3

Оценки экспертов

Показатели	№ позиции	Наименование информационного объекта	Баллы
1.1.	**1**	Полное наименование организации культуры	0
	2	Сокращенное наименование организации культуры	0
	3	Почтовый адрес организации культуры	0
	4	Схема размещения организации культуры	0
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителях	0
	6	Копии учредительных документов	0
	7	Режим, график работы организации культуры	0
	8	Контактные телефоны	0
	9	Адрес электронной почты	0
	10	ФИО, должности руководящего состава организации культуры	0
Итого			**0**
1.2.	**1**	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги	0

	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги	0
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры	0
	5	Информация о материально- техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры	0
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	0
	8	Информация о выполнении государственного муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения по улучшению качества их деятельности	0
	10	План по улучшению качества работы организации	0
Итого			**0**

Оценки представлены в баллах. Нулевые оценки по всем позициям связаны с отсутствием официального сайта организации. В связи с этим эксперты оказались не информированы по многим показателям качества оказания услуг, которые утверждены в приказе Минкультуры РФ № 2542 от 22.11.2016 г.

2.1. Блок критериев № 1.

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организации культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организации, ее деятельности, наличие официального сайта организации культуры в сети «Интернет».

Еще раз отметим, что Блок критериев 1 содержит п.1.1., 1.2., и 1.3. Первые два пункта оцениваются экспертами, а пункт 1.3. оценивается пользователями услуг. Результаты средних баллов по позициям представлены в таблице 4.

Таблица 4

Сводная таблица оценок экспертов и пользователей по блоку № 1

№	Организации	1.1.	1.2.	1.3.	Среднее
1	МБУ «Дворец молодежи»	0,00	0,00	8,82	2,94

Оценка доступности информации на территории предоставления услуг оценивается пользователями, как высокое -8,82 балла.

2.2. Блок критериев №2

Средние оценки по Блоку критериев 2 представлены в таблице 5. Средние оценки считаются как среднее арифметическое баллов, данных каждым пользователем по каждому критерию качества.

Таблица 5

Средние оценки пользователей

№	Организации	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Среднее
1	МБУ «Дворец молодежи»	9,31	8,73	9,02	9,22	6,82	8,62

Как видно из таблицы, пользователи достаточно высоко в среднем оценивают комфортность предоставления услуг и удобство – 8,62 баллов. Наибольший балл получил п.2.1. – комфортность условий пребывания -9,31; наименьший балл получил п.2.5. – доступность услуг для инвалидов 6,82.

2.3. Блок критериев № 3

Средние баллы пользователей по блоку критериев 3 представлены в таблице 6.

Таблица 6.

Средние оценки пользователей

№	Организации	3.1.	3.2.	Среднее
1	МБУ «Дворец молодежи»	9,31	9,31	9,31

Результаты, отображенные в таблице, говорят о том, что пользователи достаточно высоко оценили пунктуальность организации: соблюдение режима работы и графиков проведения мероприятий – 9,31 балла.

2.4. Блок критериев № 4

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 4 приведены в таблице 7.

Таблица7

Средние оценки пользователей

№	Организации	4.1.	4.2.	Среднее
1	МБУ «Дворец молодежи»	9,36	9,56	9,46

Средняя оценка по блоку 4 доброжелательность и компетентность персонала -9,46 из 10 возможных является достаточно высокой.

2.5. Блок критериев № 5

Средние оценки пользователей по блоку критериев № 5 приведены в таблице 8.

Таблица 8

Средние оценки пользователей

№	Организации	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.	Среднее
1	МБУ «Дворец молодежи»	9,46	8,77	8,92	9,31	9,12

Общая удовлетворенность качеством работы оценивается пользователями в среднем как 9,12 балла.

3. Интегральные значения показателей организации культуры.

Интегральные показатели рассчитываются как общая сумма средних баллов по позициям, которые оценивают пользователи и эксперты.

Исходя из данные вышеприведенных таблиц, найдем $N^{\text{откр}}$ – интегральный показатель по оценкам экспертов:

$$N^{\text{откр}} = 0$$

Также найдем $N^{\text{удовл}}$, интегральный показатель, определяемый путем анализа данных пользователей:

$$N^{\text{удовл}}=127{,}89$$

4. Общий балл организации культуры

Общий балл организации равен сумме интегральных показателей, согласно методическим рекомендациям порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таким образом,

$$N = N^{\text{откр}} + N^{\text{удовл}} = 0 + 127{,}89 = 127{,}89$$

Общий балл организации **N=127,89** (из 160 возможных баллов).

Выводы

Организация МБУ «Дворец молодежи не имеет официального сайта, в связи с чем эксперты оказались не информированы по многим позициям работы учреждения. Пользователи достаточно высоко оценили доступность и актуальность размещения информации, размещенной на территории организации (п.1.3.). Возможно пользователи получают информацию из непосредственного общения, объявлений, стендов, в социальных сетях. Однако эксперты должны оценивать формальное соответствие требованиям к организации при оценке качества работы. В связи с этим, *необходимо совершенствовать работу Дворца молодежи по созданию и ведению своего интернет-сайта, а также администрации района обратить внимание на материальное обеспечение этой работы.*

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ КУЛЬТУРЫ, УЧАСТВУЮЩИМ В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ.

В исследовании по оценке качества работы учреждений культуры участвовало 9 организаций, из них 3 образовательных учреждения культуры (МБУ ДО «Детская школа искусств№ 1», МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» МАУ ДО «Детская художественная школа»), библиотека (МБУ «Централизованная библиотечная система»), музей (МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова»), 3 культурно-досуговых учреждения (МБУ «Городской дом культуры ГО г. Октябрьский, МАУ социально-культурный центр «Семья» ГО г. Октябрьский, МБУ «Центр национальных культур») и молодежный центр «МБУ «Дворец молодежи»). В целом отмечается общая удовлетворенность работы учреждений культуры ГО г. Октябрьский со стороны пользователей услуг. Однако эксперты должны оценивать формальное соответствие организаций официальным требованиям. В связи с чем оценки по позициям 1.1 и 1.2. оказались несколько заниженными. Основные замечания экспертов касаются размещения информации на сайтах организаций. В ряде организаций отсутствуют сведения о предлагаемых услугах, нет плана по улучшению качества работы организации, схемы размещения организации, сокращенного название организации, информации о планируемых мероприятиях, адреса электронной почты, информации о материально-техническом оснащении. Данные замечания являются устранимыми. Две организации культуры не имеют официальных сайтов: «МБУ «Дворец молодежи», МАУ социально-культурный центр «Семья». В связи с этим администрации района рекомендуется обратить внимание на данную проблему и совершенствовать работу по созданию и ведению сайтов вышеупомянутых организаций.