

# СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В отчете представлены результаты исследования качества оказания услуг организаций культуры Белоярского района

Август 2017

УТВЕРЖДАЮ \_\_\_\_\_

Генеральный директор ООО «ЕСМС»

Д.В. Усенко



# Содержание

<b>Содержание.....</b>	<b>2</b>
<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Нормативно-правовая и методологическая база исследования .....</b>	<b>4</b>
<b>Общая ситуация с оказанием услуг организациями культуры .....</b>	<b>7</b>
<b>Рейтинг параметров .....</b>	<b>7</b>
<b>Коэффициенты корреляции.....</b>	<b>9</b>
<b>ПРОФИЛИ И РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ.....</b>	<b>10</b>
<b>Сравнение организаций .....</b>	<b>10</b>
<b>Этнокультурный центр .....</b>	<b>13</b>
Текстовые переменные .....	15
Рекомендации .....	16
<b>Центр культуры и досуга «Камертон».....</b>	<b>17</b>
Текстовые переменные .....	19
Рекомендации .....	20
<b>Белоярская централизованная библиотечная система .....</b>	<b>21</b>
Текстовые переменные .....	24
Рекомендации .....	25
<b>Приложения .....</b>	<b>26</b>
<b>Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг <i>i</i>-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex .....</b>	<b>27</b>
<b>Анкета опросника .....</b>	<b>30</b>

# Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения.<sup>1</sup> Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования городской политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удается определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

В настоящем отчете представлены результаты анализа данных полученных в ходе двух исследований:

1. Экспертного анализа наличия информационных элементов на сайтах изучаемых организаций культуры.
2. Оценки качества оказания услуг организациями культуры. Участники опроса заполняли анкеты, размещенные на сайте организаций. Всего было проанализировано 589 анкет по следующим организациям:

Название организации	Количество анкет	Количество полностью заполненных анкет
Белоярская централизованная библиотечная система	222	211
Центр культуры и досуга «Камертон»	181	174
Этнокультурный центр	204	204
Итого		589

**Цель** проведенного исследования состояла в выявлении оценочных профилей проанализированных организаций, а также факторов, влияющих на общий уровень удовлетворения клиентов от полученных услуг.

## Задачи исследования:

1. Выявить общий оценочный рейтинг каждой организации.
2. Выявить позитивный \ негативный оценочные профили организаций.
3. Проанализировать влияние различных параметров оценки на общий уровень удовлетворенности.

<sup>1</sup> Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.2003 года №131-ФЗ// Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, N 40, ст. 3822

# Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Первый блок данного исследования, связанного с анализом сайтов, опирается на изучение наличия общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Данные требования включают в себя наличие на сайте организации следующих объектов:

1. Полное наименование организации культуры
2. Сокращенное наименование организации культуры
3. Почтовый адрес организации культуры
4. Схема размещения организации культуры, схема проезда
5. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
6. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
7. Режим, график работы организации культуры
8. Контактные телефоны
9. Адрес электронной почты
10. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
11. Сведения о видах предоставляемых услуг
12. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
13. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
14. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
15. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
16. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
17. Информация о планируемых мероприятиях
18. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
19. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
20. План по улучшению качества работы организации

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности информационного объекта по показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

**Максимальный показатель:** 20 баллов.

Оценка уровня удовлетворенности оказания услуг организациями культуры основывается на требованиях, заложенных в Методических рекомендациях порядка расчета значений показателей, которые разработаны в целях реализации приказа № 2542 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - показатели).

**Показатели для оценки удовлетворенности:**

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2. Комфортность условий пребывания в организации культуры
3. Дополнительные услуги и доступность их получения
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
5. Удобство графика работы организации культуры
6. Доступность услуг для инвалидов\*
7. Соблюдение режима работы организацией культуры
8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
10. Компетентность персонала организации культуры
11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом
12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»
14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Для оценки удовлетворенности максимальное значение интегрального показателя: 140 баллов. По обоим исследованиям суммарно минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Для упрощения интерпретации данных, нами были выделены следующие оценочные интервалы:

Количество баллов	Интерпретация
0 – 31	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
32 – 64	Плохо, много недостатков
65 – 97	Удовлетворительно, незначительные недостатки
98 – 130	В целом хорошо
131 – 160	Отлично, все устраивает

В связи с тем, что по сути изучение мнения потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex (см. Приложение. Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex).

# Общая ситуация с оказанием услуг организациями культуры

## РЕЙТИНГ ПАРАМЕТРОВ

Предваряя анализ каждой организации, хотелось бы несколько слов сказать в целом о сфере культуры Белоярского района. Как можно увидеть из представленной ниже диаграммы, фактически по всем исследованным параметрам, мы наблюдаем доминирование ответов «Отлично, все устраивает». Однако необходимо отметить, что распределение полученных данных носит неровный характер. В частности, если такие параметры, как «удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом», «соблюдение режима работы организацией культуры», «компетентность персонала организации культуры» получили наибольшие результаты, то «доступность услуг для инвалидов», «удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» и «удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» пока оставляют желать лучшего. В связи с этим, при разработке программ, направленным на совершенствование организаций сферы культуры Белоярского района, необходимо учесть улучшение этих позиций.

Тем не менее, хотелось бы отметить, что в целом (на основе оценки трех организаций) сфера культуры Белоярского района оценивается их клиентами весьма позитивно.



## КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ

Еще один аспект, который был выявлен в ходе проведенного исследования, влияние (корреляция) различных параметров на общую удовлетворенность получателей услуг. Как можно увидеть из представленной ниже таблицы, нами были выявлены следующие параметры «соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры», «доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» и «дополнительные услуги и доступность их получения».

Коэффициенты корреляции

N:	Переменная:	Тип:*	Значение:
9	Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Кр	0,119
2	Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Кр	0,114
4	Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	Кр	0,104

\*Кр – коэффициент корреляции Крамера

Таким образом мы можем говорить о том, что четкое соблюдение заявленных сроков предоставления услуг, доступность информации о деятельности организации, размещенной на ее территории, широкий спектр и доступность дополнительных услуг – являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку организаций культуры.

# ПРОФИЛИ И РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ

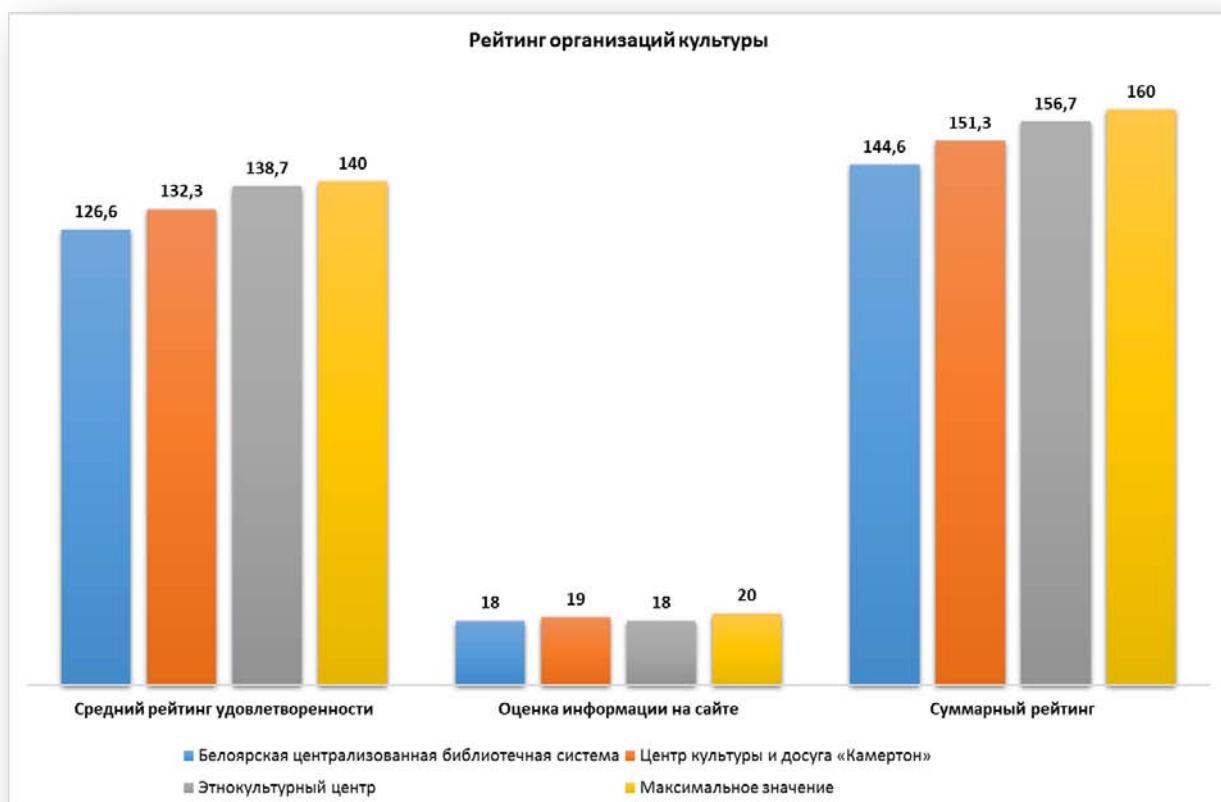
## СРАВНЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ

На основе методик, описанных нами во введении, нами были рассчитаны средние рейтинги оценённых организаций (см. Таблицу ниже). Напомним, что балловый интервал 131 – 160 интерпретируется как «Отлично, все устраивает». Все протестированные организации уложились именно в него.

### Средний рейтинг

Название организации	Оценка удовлетворенности	Оценка сайта	Суммарный рейтинг
Белоярская централизованная библиотечная система	126,6	18	<b>144,6</b>
Центр культуры и досуга «Камертон»	132,3	19	<b>151,3</b>
Этнокультурный центр	138,7	18	<b>156,7</b>

При этом мы можем увидеть, что высокая оценка, полученная в ходе экспертного анализа сайтов, совпадает с той позицией, которую получила организация в ходе опроса своих клиентов (см. Диаграмму ниже).



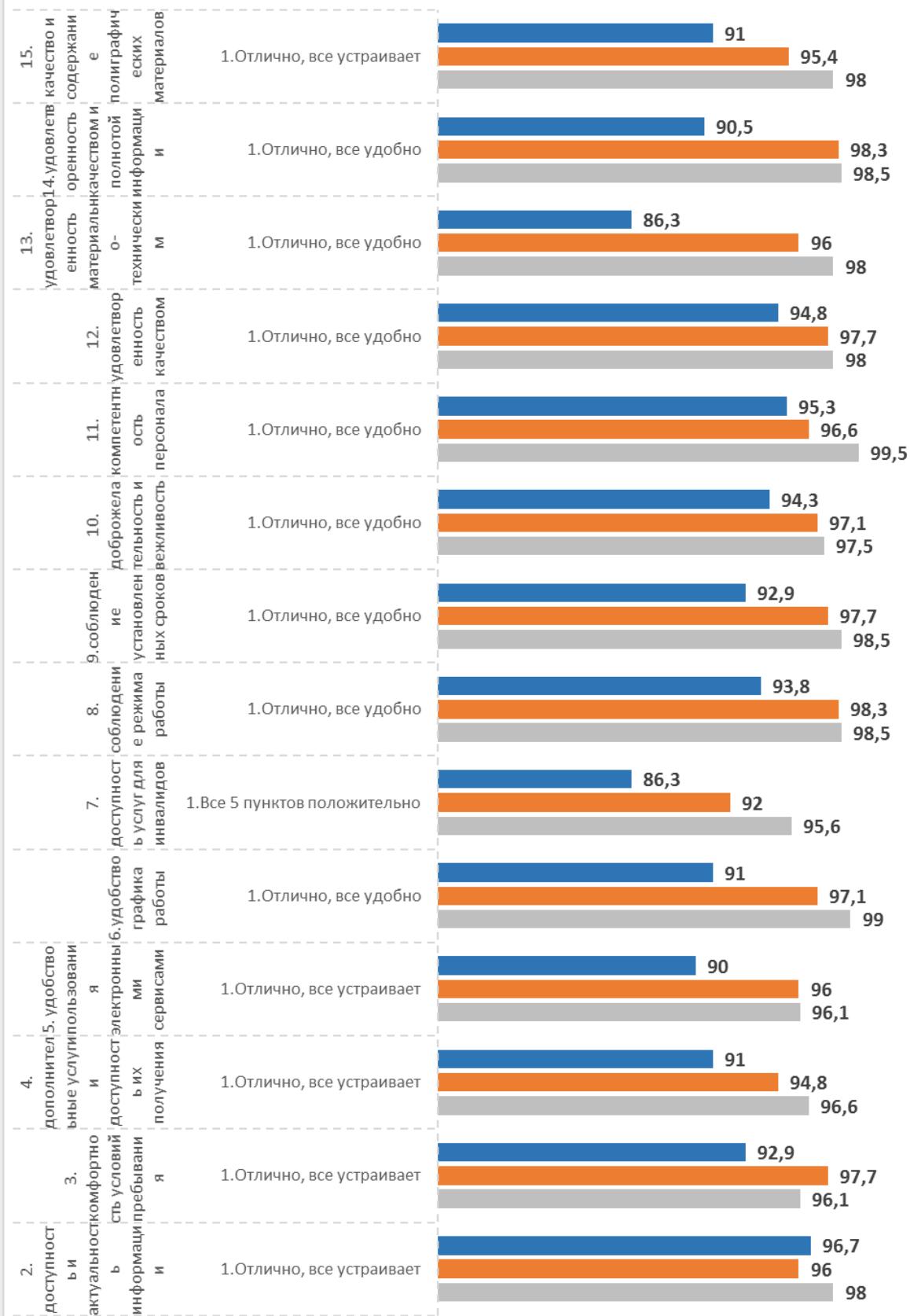
На основе полученных данных нами были построены профили организаций, которые отражают распределение ответов респондентов по всем параметрам. Данный профиль позволяет увидеть сильные и слабые стороны каждой организации культуры и стать основой для рекомендаций по поводу их дальнейшей деятельности.

Добавим, что профили могут анализироваться как в сравнении друг с другом (разных организаций), так и внутренние рейтинги значений параметров одной организации (см. ниже Диаграмму Сравнительные профили организаций).

Как мы уже отметили, все проанализированные организации находятся в позитивном интервале. В связи с этим в данной диаграмме мы проанализировали только их положительные профили (количество негативных оценок по всем параметрам, заложенным в методике минимально). Тем не менее, анализ полных профилей организаций позволяет отметить (пусть и не существенные) недоработки в их деятельности.

## Сравнительные профили организаций

█ Белоярская библиотечная система    █ "Камертон"    █ этнокультурный центр



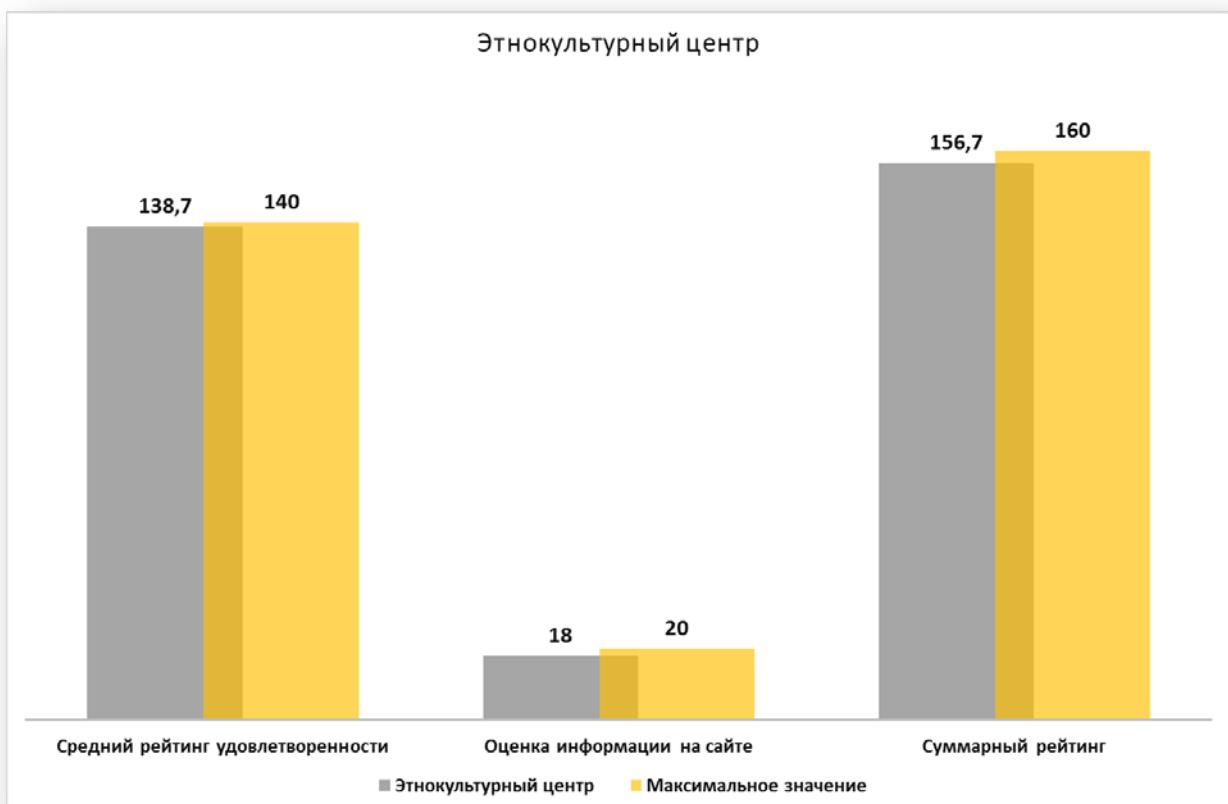
# ЭТНОКУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР

Общий рейтинг: **156,7 баллов**

Оценка удовлетворенности: **138,7 баллов**

Оценка сайта: **18 баллов**

Количество полностью заполненных анкет: **204 шт.**

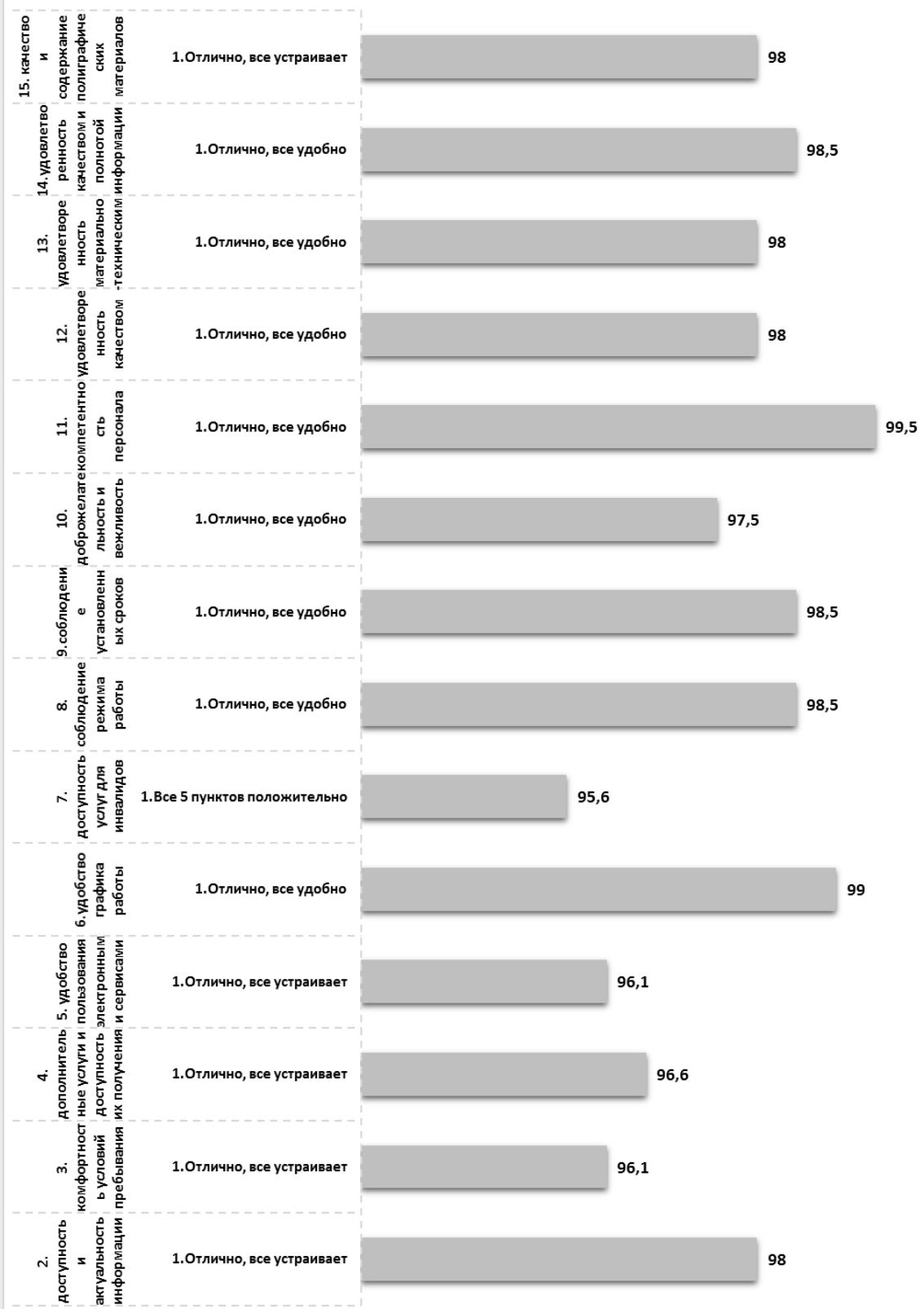


Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. компетентность персонала организации культуры,
2. соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

## Этнокультурный центр



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

### Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
<b>3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры</b>	2. В целом хорошо	3,9
<b>5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)</b>	2. В целом хорошо	3,9
<b>4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения</b>	2. В целом хорошо	3,4
<b>7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов</b>	2. 4 пункта положительно	2,9
<b>2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>	2. В целом хорошо	2,0
<b>10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>	2. В целом хорошо	2,0
<b>13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>	2. В целом хорошо	1,5
<b>15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>	2. В целом хорошо	1,5
<b>14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"</b>	2. В целом хорошо	1,5

\* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

### Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 5 ответов) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- Развивать научно-исследовательскую базу учреждения, грамотно формировать фонды, профицировано обучать сотрудников.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация сохранены):

1. Развивать научно-исследовательскую базу учреждения, грамотно формировать фонды, профицировано обучать сотрудников.
2. замечательное учреждение!

3. Стремиться далешь к своим целям
4. Не знаю, все устраивает пока
5. Всё отлично! Прекрасный коллектив, красивое здание, интересные экспозиции. Плодотворной работы Вам!

## Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

1. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
2. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
3. **Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения;**
4. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**

# ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА «КАМЕРТОН»

Общий рейтинг: **151,3 баллов**

Оценка удовлетворенности: **132,3 баллов**

Оценка сайта: **19 баллов**

Количество полностью заполненных анкет: **174 шт.**

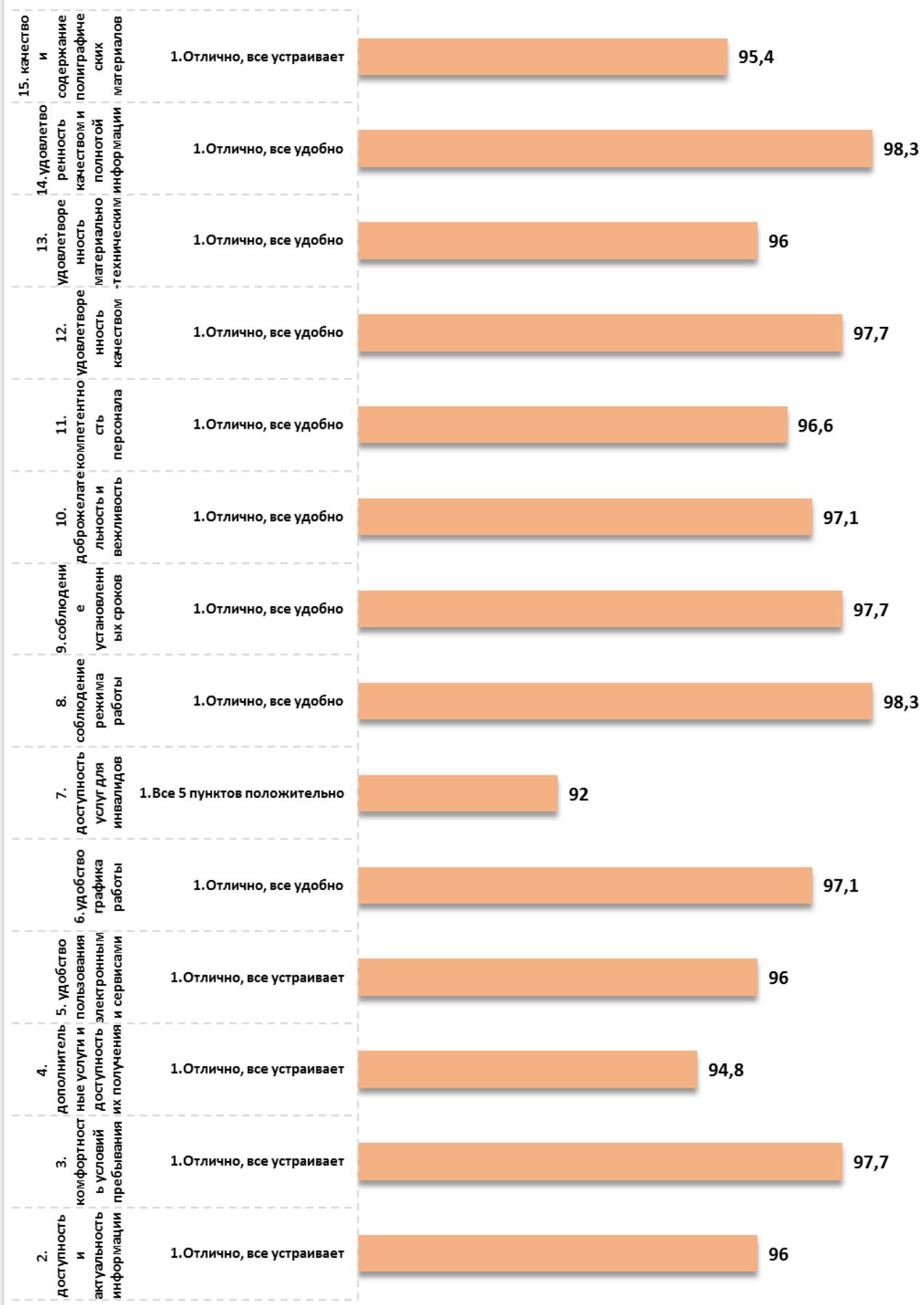


Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»;
2. соблюдение режима работы организацией культуры;
3. соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры;

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

## "Камертон"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

### Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
<b>2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>	2. В целом хорошо	3,4
<b>11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры</b>	2. В целом хорошо	3,4
<b>4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения</b>	2. В целом хорошо	3,4
<b>5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)</b>	2. В целом хорошо	2,9
<b>10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>	2. В целом хорошо	2,9
<b>3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры</b>	2. В целом хорошо	1,7
<b>12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>	2. В целом хорошо	1,7
<b>13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>	2. В целом хорошо	1,7
<b>9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>	2. В целом хорошо	1,1
<b>14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"</b>	2. В целом хорошо	1,1
<b>7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов</b>	3. 3 пункта положительно	1,1
<b>6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры</b>	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,1
<b>8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры</b>	2. В целом хорошо	1,1

\* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

### Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 24 ответа) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *больше арт объектов на территории учреждения культуры.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. больше арт объектов на территории учреждения культуры
2. Внатуре чотка
3. Все классно
4. Все у них прекрасно
5. Все устраивает
6. долголетия и процветания всем работникам
7. Камертон лучший
8. Камертон лучший))))
9. Краусаучики жи есть
10. Мне нравится
11. ничего
12. ничего
13. ничего
14. Ничего
15. ничего
16. Ничего
17. ничего
18. Ничего
19. ничего
20. Ничего!
21. ни-че-го! спасибо за ваш труд и креатив!
22. Ничего, все устраивает, все нравится
23. только высказать благодарность директору камертона)
24. Щикарно

## Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

- 1. Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов**
- 2. Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**
- 3. Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость.**
- 4. Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
- 5. Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения.**

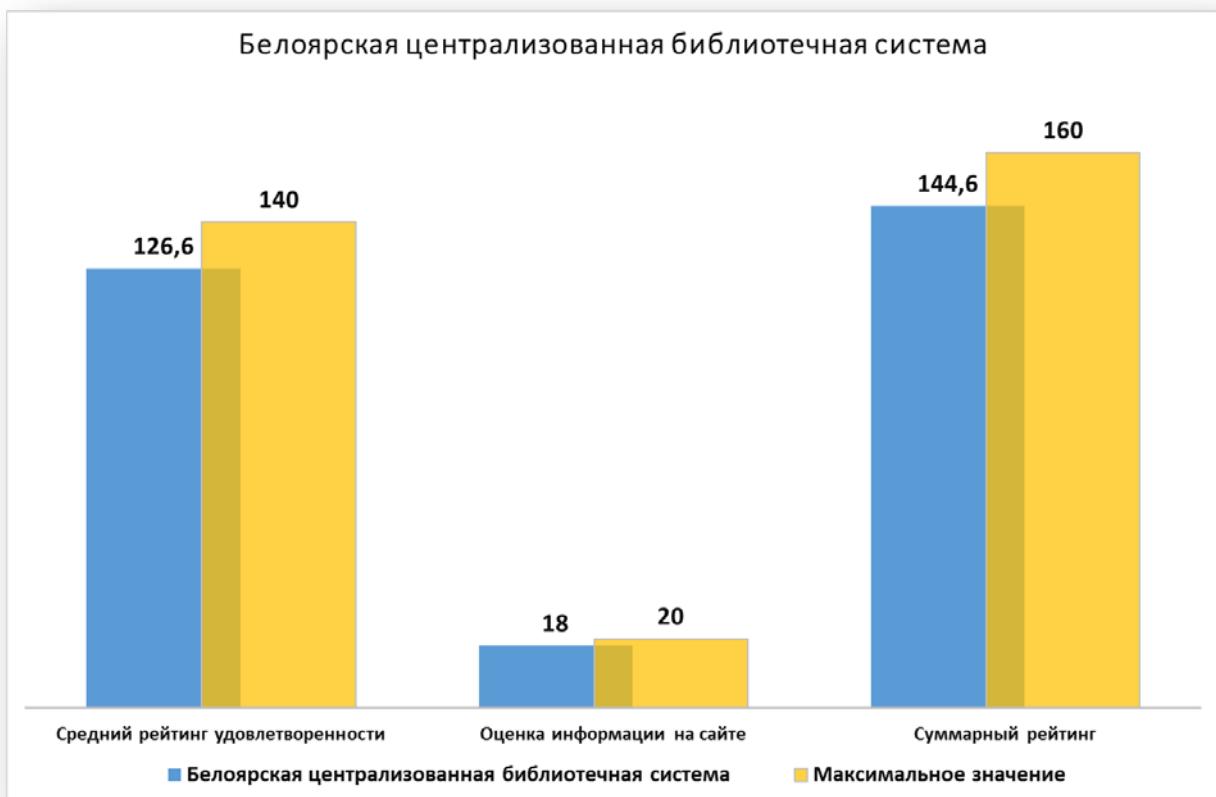
# БЕЛОЯРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА

Общий рейтинг: **144,6 баллов**

Оценка удовлетворенности: **126,6 баллов**

Оценка сайта: **18 баллов**

Количество полностью заполненных анкет: **211 шт.**

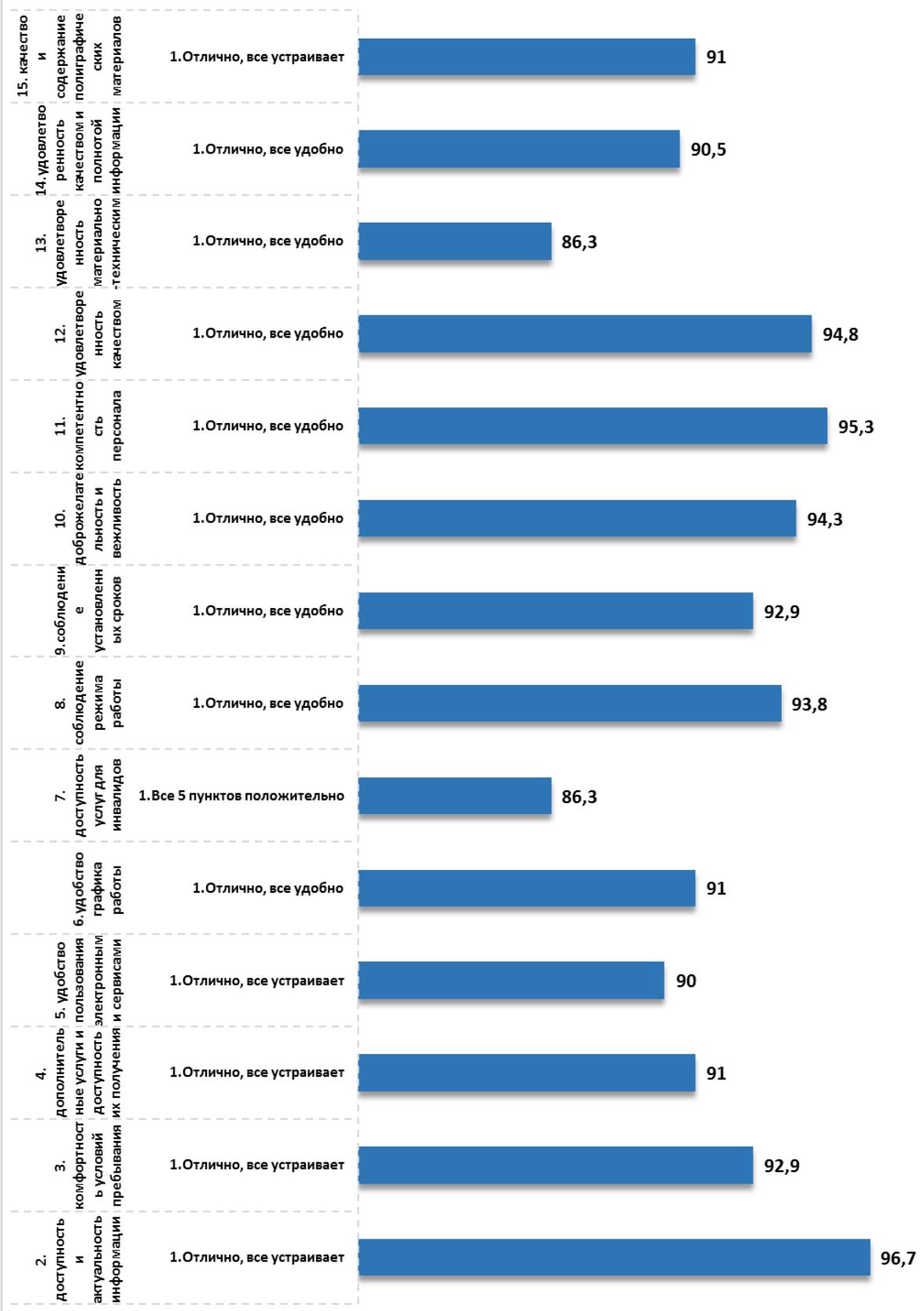


Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации,
2. компетентность персонала организации культуры,
3. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
4. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

## Белоярская библиотечная система



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

### Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
<b>2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,8
<b>3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,8
<b>4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,8
<b>5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,8
<b>6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,9
<b>7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов</b>	5. Отсутствие услуг для инвалидов	2,4
<b>8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,4
<b>9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,8
<b>10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,4
<b>11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,9
<b>12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,8
<b>13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,4
<b>14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,4
<b>15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,9

\* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

## Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 53 ответа) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Больше выделять денег на технические новинки для библиотек,*
- *Больше игр для маленьких детей в игровой комнате детской библиотеке,*
- *Больше книг с 3-d,*
- *Больше места,*
- *Больше финансирования на библиотечный фонд,*
- *Дополнительные помещения для раскрытия фонда библиотеки,*
- *Дополнить штат сотрудников.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Активность посетителей.
2. больше выделять денег на технические новинки для библиотек
3. больше игр для маленьких детей в игровой комнате детской библиотеке
4. Больше книг с 3-D
5. Больше места
6. больше финансирования на библиотечный фонд
7. В работе Белоярской централизованной библиотеке меня всё устраивает. Выражаю благодарность за предоставленную возможность бесплатного обучения по программе "Электронный гражданин".
8. Всё замечательно!
9. Всё замечательно!!!!И ПЕРСОНАЛ И ОБСЛУЖИВАНИЕ!!!!!!!!!!!!!!
10. Все отлично
- 11.Всё отлично!
- 12.Все отлично.
- 13.Все отлично. Превосходная библиотека! На уровне! Так держать!
- 14.Все отлично. все устраивает.
- 15.Всё устраивает
- 16.Всё устраивает
- 17.Всё устраивает в полной мере! Успехов сотрудникам библиотеки и больше благодарных читателей!
- 18.Все устраивает!!!
- 19.Все устраивает.
- 20.все хорошо
- 21.всё хорошо
- 22.всё хорошо
- 23.всё хорошо
- 24.всё хорошо
- 25.Все хорошо!!!
- 26.Все хорошо, уютная обстановка и приветливые работники!!!
- 27.Все хорошо.
- 28.Все хорошо. Коммуникабельные, отзывчивые и понимающие работники библиотечной системы в Белоярском районе.
- 29.всего доброго
- 30.Дополнительные помещения для раскрытия фонда библиотеки
- 31.дополнить штат сотрудников
- 32.Дорогие друзья У Вас всё есть для работы работайте дружно с огоньком в душе радуйте детей и взрослое население нашего города удачи
- 33.Замечаний не имею.
- 34.Замечаний не имею.
- 35.Интерактивные доски для рисования в игровую комнату
- 36.менесёнравица
- 37.Меня все устраивает как читателя. Персонал добрый, библиотека читая, уютное помещение, хорошая литература. Отличные мероприятия.
- 38.мне в библиотеке нравится книги
- 39.Молодцы работки Белоярской библиотечной системы!!!
- 40.На данный момент, в библиотеке все отлично
- 41.Не знаю, в общем и целом картина хорошая
- 42.Ничего
- 43.Ну такоэ
- 44.Отдельное здание для библиотек города
- 45.побольше настольных развивающих игр для подростков в игровой комнате в детской библиотеке

46.Процветание.  
47.Стабильность читательской аудитории.  
48.Увеличение площадей для библиотек  
49.Успехов в работе.  
50.Уюта и хороших читателей

51.Центральная библиотека устраивает по всем параметрам. Хорошо подобран персонал, чистые светлые и уютные помещения.  
52.чтобы заказали для детской библиотеке книжки с дисками  
53.Электронные книги для библиотеки

## Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

- 1. Обобщая пожелания (из открытого вопроса) респондентов, можно рекомендовать (насколько это возможно) – увеличить место как для библиотечных фондов, так и для проведения различных мероприятий с читателями;**
- 2. Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
- 3. Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов**
- 4. Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**
- 5. Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость;**
- 6. Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
- 7. Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения.**

# Приложения

Таблица 1

## Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1 Полное наименование организации культуры	1
		2 Сокращенное наименование организации культуры	1
		3 Почтовый адрес организации культуры	1
		4 Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5 Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6 Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7 Режим, график работы организации культуры	1
		8 Контактные телефоны	1
		9 Адрес электронной почты	1
		10 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s <sub>2</sub> )	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1 Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2 Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3 Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4 Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5 Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6 Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
		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, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10 План по улучшению качества работы организации	1

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Совершенно не удобно	0	5
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
			нет	0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-	да	2

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>		<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
		вание входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	нет	0	
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	
			нет	0	
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	
			нет	0	
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2	
			нет	0	
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0	3
		Плохо, много нарушений		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0	5
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0	3
		Плохо, много нарушений		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0	5
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно		5,0	3
		Плохо		2,5	4
		Неудовлетворительно		0	5
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно		5,0	3
		Плохо		2,5	4
		Неудовлетворительно		0	5
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
	организацией культуры в целом	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5

## 2.5. Доступность услуг для инвалидов\*

Данный параметр в анкете был представлен в следующем виде

### 6. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов:

- 1). Возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию.
- 2). Оснащение организации специальными зонами и устройствами для доступа инвалидов.
- 3). Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации
- 4). Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
- 5). Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

Сводные показатели эмпирической интерпретации:

<i>Показатель</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
1. Все 5 пунктов положительно	1
2. 4 пункта положительно	2
3. 3 пункта положительно	3
4. 2 пункта положительно	4
5. Отсутствие услуг для инвалидов	5

# Анкета опросника

## **1. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

## **2. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

## **3. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

## **4. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

## **5. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры**

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

## **6. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов:**

- 1). Возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию.
  - 2). Оснащение организации специальными зонами и устройствами для доступа инвалидов.
  - 3). Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации
  - 4). Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
  - 5). Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)
1. Все 5 пунктов положительно
  2. 4 пункта положительно
  3. 3 пункта положительно
  4. 2 пункта положительно
  5. Отсутствие услуг для инвалидов

## **7. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

**8. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

**9. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**10. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**11. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организаций культуры**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**15. Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?**

Свободный ответ.