

2016

Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации Анивского городского округа Сахалинской области

***Общество
с ограниченной
ответственностью
«АС-холдинг»***



Оглавление

I. Методическая характеристика исследования	3
Юридическое основание для выполнения независимого исследования:.....	4
Цели и задачи исследования	5
Объект и предмет исследования	6
Сведения об исполнителе	8
Метод проведения исследования и выборка	10
Ожидаемые результаты работы	12
Перечень исследуемых показателей	13
Инструментарий	16
Анкета получателя услуг библиотек	17
Анкета получателя услуг культурно-досуговых учреждений	19
Методика расчёта показателей	
Анализ анкет	
Аудит сайта	
Глава 3. Оценка времени ожидания предоставления услуги	
Глава 4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций	
Глава 5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	
Глава 6. Дополнительные показатели удовлетворенности работой учреждения	
Глава 7. Сводный отчет по видам организаций	
Глава 8. Основные выводы и рекомендации в отношении повышения качества услуг/	
Приложения	

I. Методическая характеристика исследования

Данный отчет содержит результаты проведения научно-социологических исследований по оценке качества работы муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации Анивского городского округа. Работа выполнена сотрудниками компании «АС-Холдинг» в рамках государственного контракта №....от ...11.2016 г. Независимая экспертиза проводилась в ноябре-декабре 2016 г.

Выполнение работы проходило в строгом соответствии с Техническим заданием к Государственному контракту, при этом методология и инструментарий исследования согласовывались с представителями Государственного заказчика.

Независимая оценка качества работы государственных и муниципальных учреждений культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Юридическое основание для выполнения независимого исследования:

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Цели и задачи исследования:

Целью исследования являлось рейтингование государственных подведомственных учреждений по типам на основании результатов независимой оценки качества предоставляемых ими услуг и уровню удовлетворенности населения предоставляемыми услугами; выработка рекомендаций в отношении повышения качества и доступности для населения услуг, предоставляемых государственными учреждениями.

В рамках проведения исследований осуществлялось решение следующих **основных задач**:

- Оценка открытости и доступности информации об учреждении.
- Оценка комфортности условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, и ценовой доступности получения услуги.
- Оценка времени ожидания в очереди при получении услуги.
- Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения.
- Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

Объект и предмет исследования:

Объект исследования - Муниципальные учреждения культуры, подведомственные отделу культуры администрации Анивского городского округа, а именно:

Таблица1. Организации

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес
	Библиотеки	
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная библиотечная система» Центральная библиотека имени П.Н. Ромахина	694030, Сахалинская область, г. Анива, ул. Первомайская 10. тел: 8 (42441) 4-12-84
2.	Детская библиотека	694030, Сахалинская область, г. Анива, ул. Калинина 52. тел: 8 (42441) 4-03-04
3.	Сельская библиотека № 1, с. Таранай	694033, Сахалинская область, с.Таранай, ул. Анивский район, ул. Совхозная, 7
4.	Сельская библиотека № 2, с. Огоньки	694030, Сахалинская область, с. Огоньки, Анивский район, ул. Советская, 10.
5.	Сельская библиотека № 3, с. Воскресенское	694030, Сахалинская область, с. Воскресенское, Анивский район, ул.Новая, 1а.тел: 8 (42441) 4-25-81
6.	Сельская библиотека № 4, с. Рыбацкое	694030, Сахалинская область, с. Рыбацкое, Анивский район, ул. Береговая, 5тел: 8 (42441) 4-20-50
7.	Сельская библиотека № 5, с. Петропавловское	694046, Сахалинская область, с. Петропавловское, Анивский район, ул. Клубная, 15.тел: 8 (42441) 4-41-16
8.	Сельская библиотека № 6, с. Успенское	694048, Сахалинская область, с. Успенское, Анивский район, ул. Центральная, 19тел: 8 (42441) 9-21-21
9.	Сельская библиотека № 7, с. Троицкое	694046, Сахалинская область, с. Троицкое, Анивский район, ул.Советская, 13тел: 8 (42441) 9-45-70
10.	Сельская библиотека № 8 с. Ново- Троицкое	694047, Сахалинская область, с. Ново-Троицкое, Анивский район, ул. Центральная, 25а. тел: 8 (42441) 9-40-96
11.	Сельская библиотека № 9 с. Мицулёвка	694000, Сахалинская область, с. Мицулевка, Анивский район, ул. Рабочая, 11.тел: 8 (42441) 4-00-64

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес
	Клубы	
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная клубная система» Районный Дом культуры	694030, Сахалинская область, г. Анива, Калинина 61, тел: 8 (42441) 4-03-11
2.	Сельский Дом культуры с. Таранай	694033, Сахалинская область, с. Таранай, Анивский район, ул. Совхозная, 7
3.	Сельский Дом культуры, с. Огоньки	692036, Сахалинская область, с. Огоньки, Анивский район, ул. Советская, 10.
4.	Сельский Дом культуры, с. Петропавловское	694045, Сахалинская область, с. Петропавловское, Анивский район, ул. Клубная, 15 тел.: (42441) 5-41-16
5.	Сельский клуб, с. Высокое	694036, Сахалинская область, с. Высокое, Анивский район, ул. Луговая, 9. тел.: (42441) 40058
6.	Сельский Дом культуры, с. Троицкое,	694046, Сахалинская область, с. Троицкое, Анивский район, ул. Советская, 15. тел.: (42441) 9-42-67
7.	Сельский Дом культуры, с. Ново-Троицкое	694047, Сахалинская область, с. Ново-Троицкое, Анивский район, ул. Центральная, 25а.
8.	Сельский клуб, с. Воскресенское	694030, Сахалинская область, с. Воскресенское, Анивский район, ул. Новая, 1а. тел.: (42441) 4-25-81
9.	Сельский клуб, с. Мицулевка	694030, Сахалинская область, с. Мицулевка, Анивский район, ул. Рабочая, 11. тел.: (42441) 4-00-64
10.	Сельский клуб, с. Рыбацкое	694030, Сахалинская область, с. Рыбацкое, Анивский район, ул. Береговая, 5. тел.: (42441) 4-20-50
11.	Сельский Дом культуры, с. Успенское	694048, Сахалинская область, с. Успенское, Анивский район, ул. Центральная, 19. тел.: (42441) 9-21-21

Предмет исследования - Оценка качества деятельности учреждений культуры Анивского городского округа со стороны пользователей услуг учреждений.

Сведения об исполнителе

Оценку качества работы учреждений культуры по данному проекту осуществляет организация-оператор – «АС-Холдинг». Компания «АС-Холдинг» работает на рынке социологических услуг с 2010 года.

Предприятия, входящие в холдинг, выполняют работы по проведению социологических исследований по Государственным контрактам.

В частности, в сфере культуры предприятиями холдинга проводились следующие проекты:

- «Качество предоставления услуг образовательными учреждениями в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 2010 год
- «Оптимизация сети образовательных учреждений культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», 2010 год
- «Стратегия развития образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года», 2010 год.
- «Качество предоставления услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО-Югры, 2011 год»
- «Место сельской библиотеки в социокультурном пространстве региона», ХМАО-Югра, 2011 год.
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Приморского края», 2011 год.
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа и муниципальных районов Магаданской области», 2010 год.
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края», 2011 год.

- «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области», 2014 год
- «Проведение социологического исследования "Независимая оценка качества работы государственных учреждений социального обслуживания, подведомственных министерству социальной защиты Сахалинской области", 2014-2015-2016 гг.
- «Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации Анивского района Сахалинской области», 2016 год.

Метод проведения исследования и выборка

Метод сбора социологической информации:

- изучение документов (анализ нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными отделу культуры, с целью определения нормативно-устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемых услуг;
- изучение информации, размещаемой в форме открытых данных на официальных сайтах указанных организаций, подведомственных учреждениям культуры в сети «Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» *www.bus.gov.ru*.

Дополнительно проводится аудит сайтов указанных учреждений для оценки показателей доступности информации, удобства навигации по сайту и т.д. В процессе аудита каждый сайт посещается 1 раз, в случае недоступности сайта сайт посещается повторно на следующий день, в случае, если сайт не доступен в течение 3 дней подряд, по показателям, связанным с информационной доступностью, данное учреждение получает 0 баллов.

- социологический опрос в форме персонального формализованного (стандартизированного) интервью и анкетирования по месту постоянного (преимущественного) проживания респондента по утвержденной социологической анкете.

Было опрошено суммарно 920 респондентов. 460 респондентов - являющихся потребителями услуг клубных учреждений; 460 респондентов - являющихся потребителями услуг библиотек.

Представительство участников опроса по отдельным учреждениям культуры:

В таблице указано количество респондентов опрошенных в населенных пунктах Анивского городского округа исходя из градации населения: до 300 человек; от 300 до 1000; от 4000 до 8000; и свыше 8000 человек.

Таблица 2. Посетители культурно-досуговых учреждений

№	Населенный пункт	Кол-во респондентов / человек
<i>до 300 жителей</i>		
1.	с. Воскресенское	30
2.	с. Высокое	0
3.	с. Мицулевка	30
4.	с. Песчанское	0
5.	с. Рыбацкое	30
<i>от 300 до 1000 жителей</i>		
6.	с. Ново-Троицкое	40
7.	с. Огоньки	40
8.	с. Петропавловское	40
9.	с. Таранай	40
10.	с. Успенское	40
<i>от 4000 до 8000 жителей</i>		
11.	с. Троицкое	50
<i>свыше 8000 жителей</i>		
12.	г. Анива	60 (взрослая) + 60 (детская)

Таблица 3. Посетители библиотек

№	Населенный пункт	Кол-во респондентов / человек
<i>до 300 жителей</i>		
1.	с. Воскресенское	30
2.	с. Высокое	30
3.	с. Мицулевка	30
4.	с. Песчанское	30
5.	с. Рыбацкое	30
<i>от 300 до 1000 жителей</i>		
6.	с. Ново-Троицкое	40
7.	с. Огоньки	40
8.	с. Петропавловское	40
9.	с. Таранай	40
10.	с. Успенское	40
<i>от 4000 до 8000 жителей</i>		
11.	с. Троицкое	50
<i>свыше 8000 жителей</i>		
12.	г. Анива	60

Ожидаемые результаты работы:

- Определение соответствия услуг, предоставляемых подведомственными отделу культуры администрации Анивского городского округа муниципальными учреждениями культуры, потребностям населения;
- Определение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственных отделу культуры администрации Анивского городского округа;
- Интерпретация и оценка полученных в ходе исследования данных, построение рейтингов муниципальных учреждений культуры;
- Формирование предложений по повышению качества работы подведомственных учреждений.

Перечень исследуемых показателей

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры определялся в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

Для каждого учреждения рассчитываются **5 основных показателей**:

1. Открытость и доступность информации об учреждении, в том числе, о предстоящих мероприятиях;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется предоставление услуг и доступность их получения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
3. Время ожидания в очереди при получении услуги;
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Для показателей открытости и доступности информации об учреждении и оценки комфортности условий и доступности получения услуг единый показатель рассчитывается на основании 2 оценок: со стороны посетителей учреждений и со стороны независимого аудита сайта.

Для основных показателей могут рассчитываться уточняющие показатели, которые выявляют конкретные недостатки в работе учреждений и служат для выработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.

В исследовании используются следующие **уточняющие показатели** в соответствии с основными:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении:

- Актуальные источники информации об учреждении.
 - Предпочитаемые источники информации об учреждении.
 - Доступность информации об учреждении.
 - Полнота отображения информации в доступных источниках
 - Актуальность отображения информации в доступных источниках.
 - Простота понимания информации в доступных источниках.
2. Оценка комфортности условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:
- Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).
 - Доступность бронирования услуги удаленным способом.
 - Транспортная и пешая доступность.
 - Удобство графика работы учреждения.
 - Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу).
 - Транспортная и пешая доступность организации культуры.
 - Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения.
 - Простота/удобство электронного каталога.
 - Удобство навигации сайта.
3. Оценка времени ожидания в очереди при получении услуги:
- Удобство графика работы учреждения.
 - Простота/удобство электронного каталога.
 - Доступность бронирования услуги удаленным способом.
 - Удобство покупки (бронирования) билетов.
4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников:

- Компетентность и профессионализм работников.
- Вежливость работников.
- Доброжелательность работников.
- Готовность работников оказать помощь.
- Возможность у посетителя направить предложения по улучшению качества услуг организации.

5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении:

- Причины неудовлетворённости.
- Рекомендации по работе учреждения.
- Наличие информации о новых изданиях.
- Разнообразие творческих групп, кружков по интересам.
- Качество проведения культурно-массовых мероприятий.

Основные показатели участвуют в вычислении общего интегрального показателя качества обслуживания.

Независимая оценка учреждений проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
- 3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

В данном исследовании все учреждения культуры были поделены на две группы на основании вида деятельности, с разным количеством критериев.

1 группа –библиотеки.

2 группа –культурно-досуговые учреждения

Инструментарий исследования

Проведение анкетирования по оценке качества работы, услуг государственными учреждениями культуры Анивского района.

Для проведения опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты. Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкет, учитывались факторы, определяющие вид анкеты.

➤ Принципы проведения опроса: анонимность

➤ Возрастной ценз:

- до 18 лет;

- 18-35 лет;

- 36-54 лет;

- 55 лет и старше.

➤ Гендерный признак:

- мужчина;

- женщина.

➤ Место жительства:

- г. Анива;

- населенные пункты Анивского района.

Анкета получателя услуг библиотек

Уважаемые жители!

«Региональное агентство независимой оценки качества» (РАНОК) предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации Анивского городского округа.

Заранее благодарим за участие!

Населенный пункт	Наименование учреждения

I. Демографический блок

1. Пол

1. Мужской

2. Женский

2. Сколько Вам полных лет? _____ (впишите возраст и отметьте интервал)

1. 15-24

2. 25-54

3. 55 лет и старше

3. Как часто Вы посещаете следующие учреждения культуры? (ответ по каждой строке!)

	<i>1 раз в месяц и чаще</i>	<i>1 раз в 2-3 месяца</i>	<i>1 раз в полгода</i>	<i>1 раз в год и реже</i>	<i>Не посещаю</i>
Библиотека	1	2	3	4	99
Кинотеатр	1	2	3	4	99
Театр	1	2	3	4	99
Музей	1	2	3	4	99
Дом культуры / сельский клуб	1	2	3	4	99

4. Являетесь ли Вы лицом, с ограниченными возможностями здоровья?

1. Да

2. Нет

II. Оценка информационной открытости и доступности

1. На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?

4. Абсолютно да

3. Скорее, да

0. Трудно сказать

2. Скорее нет

1. Совершенно нет

Анкета получателя услуг библиотек

2. *Согласны ли Вы со следующими утверждениями? (ответ по каждой строке!)*

		<i>Да</i>	<i>Скорее да</i>	<i>Частично</i>	<i>Скорее нет</i>	<i>Нет</i>
А	Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях	1	2	3	4	5
Б	Информация, которую я нахожу, является полной	1	2	3	4	5
В	Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	1	2	3	4	5
Г	Информация, которую я получаю, является актуальной	1	2	3	4	5

3. *Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?*

4. *А откуда хотели бы получать такую информацию?*

	<i>3. Получаю информацию</i>	<i>4. Хотел(а) бы получать</i>
На сайте учреждения	1	1
В СМИ (ТВ, радио, пресса)	2	2
Из афиш на улицах города	3	3
Из афиш на специальных сайтах	4	4
По телефону учреждения	5	5
При личном обращении в учреждение	6	6
От знакомых	7	7
Другое	8	8

III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения

5. *В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас, в целом (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?*

- 4. Абсолютно комфортно
- 3. Скорее комфортно
- 0. Трудно сказать
- 2. Крайне дискомфортно
- 1. Скорее некомфортно

Анкета получателя услуг библиотек

6. Оцените комфортность среды по следующим параметрам (ответ по каждой строке!)

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Температурный режим в помещении	4	3	2	1	0
Б	Освещение	4	3	2	1	0
В	Удобство навигации – наличие указателей и пр.	4	3	2	1	0
Г	Отсутствие сквозняков	4	3	2	1	0
Д	Удобство перемещения по учреждению	4	3	2	1	0
Е	Ощущение безопасности	4	3	2	1	0
Ж	Чистота помещений и прилегающей территории	4	3	2	1	0
З	Комфортность посадочных мест	4	3	2	1	0
И	Комфортность расположения мест для отдыха в помещении	4	3	2	1	0

7. Есть ли в данном учреждении следующие помещения? Достаточно ли их и расположены ли они удобно? (ответ по каждой строке!)

		<i>В достаточном количестве и удобно расположены</i>	<i>В недостаточном количестве и неудобно расположены</i>	<i>Отсутствуют</i>
А	Туалеты	4	2	0
Б	Буфеты	4	2	0
В	Гардероб	4	2	0
Г	Сопутствующая торговля	4	2	0

8. Оцените следующие параметры работы учреждения (ответ по каждой строке!)

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>	<i>Не могу оценить</i>
А	Транспортная и пешая доступность учреждения	4	3	2	1	0	99
Б	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4	3	2	1	0	99

Анкета получателя услуг библиотек

IV. Время ожидания получения услуги

9. *Оцените следующие параметры работы учреждения (ответ по каждой строке!)*

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Удобство графика работы учреждения	4	3	2	1	0
Б	Простота/удобство электронного каталога	4	3	2	1	0

V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения

10. *Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам? (ответ по каждой строке!)*

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Компетентность и профессионализм	4	3	2	1	0
Б	Вежливость	4	3	2	1	0
В	Доброжелательность	4	3	2	1	0
Г	Готовность прийти на помощь	4	3	2	1	0

VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения

11. *В общем и целом, насколько Вы удовлетворены качеством предоставляемых услуг в этом учреждении?*

- 4. Полностью удовлетворен(а)
- 2. Удовлетворен(а) частично
- 0. Полностью не удовлетворен(а)
- 3. Скорее, удовлетворен(а)
- 1. Скорее, не удовлетворен(а)

Анкета получателя услуг библиотек

12. Как бы Вы оценили качество следующих основных услуг, оказываемых в учреждении? (ответ по каждой строке!)

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>	<i>Услуга не предоставляется</i>
А	Запись в библиотеку	4	3	2	1	0	99
Б	Обслуживание по абонементу	4	3	2	1	0	99
В	Обслуживание в читальных залах	4	3	2	1	0	99
Г	Предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов	4	3	2	1	0	99
Д	Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках	4	3	2	1	0	99
Е	Информирование читателей о новых поступлениях	4	3	2	1	0	99
Ж	Доставка книг на дом	4	3	2	1	0	99
З	Пользование компьютером и интернетом	4	3	2	1	0	99
И	Пользование принтером, сканером	4	3	2	1	0	99
М	Музей	4	3	2	1	0	99

13. Есть ли следующие дополнительные услуги в учреждении?

		<i>Есть</i>	<i>Нет</i>	<i>Не знаю</i>
А	Ксерокопирование	1	0	99
Б	Заказ книги в другой библиотеке	1	0	99
В	Информирование о возврате нужной книги	1	0	99
Г	Возможность отложить книгу	1	0	99

14. Устраивает ли Вас стоимость этих дополнительных услуг?

- 4. Полностью устраивает
- 2. Устраивает частично
- 0. Полностью не устраивает
- 3. Скорее, устраивает
- 1. Скорее, не устраивает
- 99. Не знаю, не пользуюсь

Анкета получателя услуг библиотек

15. Оцените, пожалуйста, качество мероприятий, проводимых в учреждении? (ответ по каждой строке!)

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>	<i>Не проводятся</i>
А	Работа кружков	4	3	2	1	0	99
Б	Выставки, в т.ч. книжные	4	3	2	1	0	99
В	Лектории	4	3	2	1	0	99
Г	Конкурсы, викторины	4	3	2	1	0	99
Д	Мастер-классы, открытые уроки	4	3	2	1	0	99
Е	Чаепития, посиделки	4	3	2	1	0	99
Ж	Встречи с известными людьми	4	3	2	1	0	99

VII. Предложения по работе учреждения

16. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению

1. _____
2. _____
3. _____

17. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

1. _____
2. _____
3. _____

18. Что бы Вы изменили в работе учреждения?

1. _____
2. _____
3. _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Анкета получателя услуг культурно-досуговой организации

Уважаемые жители!

«Региональное агентство независимой оценки качества» (РАНОК) предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации Анивского городского округа.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

Населенный пункт	Наименование учреждения

I. Демографический блок

1. Пол

1. Мужской

2. Женский

2. Сколько Вам полных лет? _____ (впишите возраст и отметьте интервал)

1. 15-24

2. 25-54

3. 55 лет и старше

3. Как часто Вы посещаете следующие учреждения культуры? (ответ по каждой строке!)

	Более 2 раз в неделю	1-2 раза в неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	Не посещаю
Библиотека	1	2	3	4	99
Кинотеатр	1	2	3	4	99
Театр	1	2	3	4	99
Музей	1	2	3	4	99
Дом культуры / сельский клуб	1	2	3	4	99

4. Являетесь ли Вы лицом, с ограниченными возможностями здоровья?

1. Да

2. Нет

II. Оценка информационной открытости и доступности

1. На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении, в частности о предстоящих мероприятиях, доступной и открытой?

1. Абсолютно да

3. Трудно сказать

5. Совершенно нет

2. Скорее да

4. Скорее нет

2. Согласны ли Вы со следующими утверждениями: (ответ по каждой строке!)

		Да	Скорее да	Частично	Скорее нет	Нет
А	Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях	1	2	3	4	5
Б	Информация, которую я нахожу, является полной	1	2	3	4	5
В	Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	1	2	3	4	5

Анкета получателя услуг культурно-досуговой организации

3. Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?

4.А откуда хотели бы получать такую информацию?

	3. Получаю информацию	4. Хотел(а) бы получать
На сайте учреждения	1	1
В СМИ (ТВ, радио, пресса)	2	2
Из афиш на улицах города	3	3
Из афиш на специальных сайтах	4	4
По телефону учреждения	5	5
При личном обращении в учреждение	6	6
От родственников, знакомых	7	7
Другое	8	8

III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения

5.В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?

4. Абсолютно комфортно 2. Трудно сказать 0. Крайне дискомфортно
3. Скорее комфортно 1. Скорее некомфортно

6. Оцените комфортность среды по следующим параметрам: (ответ по каждой строке!)

		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Очень плохо
А	Температурный режим в помещении	4	3	2	1	0
Б	Освещение	4	3	2	1	0
В	Удобство навигации – наличие указателей и пр.	4	3	2	1	0
Г	Отсутствие сквозняков	4	3	2	1	0
Д	Удобство перемещения по учреждению	4	3	2	1	0
Е	Ощущение безопасности	4	3	2	1	0
Ж	Чистота помещений и прилегающей территории	4	3	2	1	0
З	Комфортность посадочных мест	4	3	2	1	0
И	Комфортность расположения мест для отдыха в помещении	4	3	2	1	0

Анкета получателя услуг культурно-досуговой организации

7. Есть ли в данном учреждении следующие помещения? Достаточно ли их и расположены ли они удобно? (ответ по каждой строке!)

		<i>В достаточном количестве и удобно расположены</i>	<i>В недостаточном количестве и неудобно расположены</i>	<i>Отсутствуют</i>
А	Туалеты	4	2	0
Б	Буфеты	4	2	0
В	Гардероб	4	2	0
Г	Сопутствующая торговля	4	2	0

8. Оцените следующие параметры работы учреждения: (ответ по каждой строке!)

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>	<i>Не могу оценить</i>
А	Транспортная и пешая доступность учреждения	4	3	2	1	0	99
Б	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4	3	2	1	0	99

IV. Время ожидания получения услуги

9. Оцените следующие параметры работы учреждения:

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Удобство графика работы учреждения	4	3	2	1	0

V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения

10. Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам? (ответ по каждой строке!)

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Компетентность и профессионализм	4	3	2	1	0
Б	Вежливость	4	3	2	1	0
В	Доброжелательность	4	3	2	1	0
Г.	Готовность прийти на помощь	4	3	2	1	0

Анкета получателя услуг культурно-досуговой организации

VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения

11. **В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?**

- 4. Полностью удовлетворен(а)
- 2. Удовлетворен(а) частично
- 0. Полностью не удовлетворен(а)
- 3. Скорее, удовлетворен(а)
- 1. Скорее, не удовлетворен(а)

12. **Насколько разнообразны для населения разного возраста и предпочтений клубные формирования (кружки, любительские объединения, самодеятельные коллективы) учреждения?**

- 4. Очень разнообразны
- 2. Мало разнообразны
- 99. Затрудняюсь ответить
- 3. Разнообразны
- 1. Однообразны

13. **Оцените, пожалуйста, качество проведения культурно-массовых мероприятий в учреждении в целом?**

- 4. Полностью устраивает
- 2. Устраивает частично
- 0. Полностью не устраивает
- 3. Скорее, устраивает
- 1. Скорее, не устраивает
- 99. Не знаю, не пользуюсь

14. **Как бы Вы оценили качество следующих мероприятий, проводимых в учреждении? (ответ по каждой строке!)**

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовле твори тельно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>	<i>Услуга не предос тавляе тся</i>
А	Проведение концертов	4	3	2	1	0	99
Б	Организация детских утренников	4	3	2	1	0	99
В	Организация народных гуляний	4	3	2	1	0	99
Г	Организация и проведение праздников	4	3	2	1	0	99
Д	Формирование кружков	4	3	2	1	0	99
Е	Формирование творческих коллективов	4	3	2	1	0	99
Ж	Организация клубов по интересам	4	3	2	1	0	99
З	Создание выставок, ярмарок	4	3	2	1	0	99
И	Проведение дискотек	4	3	2	1	0	99
К	Кинопоказ	4	3	2	1	0	99
Л	Организация тематических вечеров	4	3	2	1	0	99

Анкета получателя услуг культурно-досуговой организации

VII. Предложения по работе учреждения

12. **Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?**

1. _____
2. _____
3. _____

13. **Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

1. _____
2. _____
3. _____

14. **Что бы Вы изменили в работе учреждения?**

1. _____
2. _____
3. _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Методика расчёта показателей

Шкалы, содержащие основные показатели, являются порядковыми.

Справочное: к порядковым относятся те шкалы вариантов ответа на вопросы анкеты, на которых между смысловыми категориями, используемыми в качестве вариантов ответа, определены не только отношения равенства и неравенства, но и отношения порядка между ними (например, больше или меньше, лучше или хуже и т.п.). Элементы порядковых шкал можно условно разбить на три группы: нейтральные (условный ноль), позитивные («плюс») и негативные («минус»), причем позитивные и негативные категории можно однозначно упорядочить по степени позитивности (негативности).

Характерной особенностью порядковых шкал вариантов ответа является то, что на них определены отношения эквивалентности (больше, меньше, равно) между любой парой категорий шкалы вариантов ответа.

Например, порядковой является шкала вариантов ответа на вопрос: «Как бы Вы оценили работу сотрудников учреждения – в какой степени, на Ваш взгляд, они являются вежливыми, доброжелательными, компетентными».

а) отлично б) хорошо в) удовлетворительно г) плохо д) очень плохо

Алгоритм расчета показателей для построения рейтинга указан в таблице:

Таблица 4. Алгоритм расчета показателей для построения рейтинга учреждений

№ п При каза № 288	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учрежде ний	Оценка по анкетам получат елей услуг (A1)	Оценка по анкетам сотрудн иков учрежде ний (A2)	Оценка по данным аудита сайтов учрежде ний (A3)	Итоговая оценка
1. Открытость и доступность информации об учреждениях							
1.1.	Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	От 0 до 5 баллов	Все учрежде ния			B8.1.1- 8*5/16	A3
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание	От 0 до 7 баллов	Все учрежде ния			B1.2.1- 2*7/4	A3

№ п При каза № 288	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учрежде ний	Оценка по анкетам получат елей услуг (A1)	Оценка по анкетам сотрудн иков учрежде ний (A2)	Оценка по данным аудита сайтов учрежде ний (A3)	Итоговая оценка
	предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения						
1.3.	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения	От 0 до 7 баллов	Все учрежде ния			B1.3.1*7 /2	A3
1.4.	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов	Культур но- досугов ые учрежде ния			B5*7/12	A3
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения							
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	От 0 до 5 баллов	Все учрежде ния	(B12+B1 3+B14)* 6/60	(B15+B1 6+B17)* 6/60		(A1+A2)/2
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	От 0 до 5 баллов	Все учрежде ния	B15*5/1 2	B18*5/1 2		(A1+A2)/2
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на	От 0 до 6 баллов	Все учрежде ния	B16*6/4	B19*6/2 4		(A1+A2+ A3)/3

№ п При каза № 288	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учрежде ний	Оценка по анкетам получат елей услуг (A1)	Оценка по анкетам сотрудн иков учрежде ний (A2)	Оценка по данным аудита сайтов учрежде ний (A3)	Итоговая оценка
	сайте. Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должны быть доступны не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации						
2.4.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	B19*5/6			A1
2.6.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	B20*5/4	B21*5/8		(A1+A2)/2
3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20)							
3.1.	Электронный билет учреждения (возможность бронирования билетов) электронная очередь	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	B21.1*5/4			A1
3.2.	Транспортная и пешая доступность учреждения	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	B21.2*5/4			A1
3.3.	Удобство графика работы учреждения	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	B21.3*5/4			A1
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения							
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	От 0 до 8 баллов	Все учреждения	B22*8/16			A1
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	От 0 до 5 баллов	Все учреждения		B22*5/8	B7*5/8	(A2+A3)/2
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг							
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	От 0 до 11 баллов	Все учреждения	B23*11/4	B23*11/4		(A1+A2)/2

№ п При каза № 288	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Оценка по анкетам получателей услуг (A1)	Оценка по анкетам сотрудников учреждений (A2)	Оценка по данным аудита сайтов учреждений (A3)	Итоговая оценка
5.2.	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	От 0 до 6 баллов	Все учреждения		B24*6/8	B8*6/8	(A2+A3)/2
5.6.	Материально-техническое обеспечение учреждения	От 0 до 6 баллов	Все учреждения	B24.Г*6/4	B25.Г*6/4		(A1+A2)/2

Также формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа будет осуществляться путем агрегирования (весаго суммирования) значений относительных частот ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос с экспертно определенным для каждого варианта ответа весом:

$$I_j = \sum_{i=1}^{n_j} w_{ij} \times A_{ij}, \quad (1)$$

где

I_j – значение интегрального показателя для j -го вопроса анкеты;

n_j - число категорий в шкале вариантов ответа на j -й вопрос;

$A_{ij} = 100 \times \frac{N_{ij}}{\sum_{i=1}^{n_j} N_{ij}}$ - относительная частота (в процентах) выбора респондентами в

ходе опроса i -го по порядку следования варианта ответа j -го вопроса, при этом

должно выполняться условие: $\sum_{i=1}^{n_j} A_{ij} = 100\%$;

N_{ij} - число респондентов, выбравших при ответе на j -й вопрос i -й вариант ответа;

w_{ij} - весовой коэффициент агрегирования для i -го варианта ответа на j -й вопрос;

Для приведенного выше вопроса рекомендуется использовать один из двух видов интегральных показателей:

1. Превышение процента респондентов, считающих работу персонала отличной и хорошей над процентом респондентов, считающих её плохой и очень плохой. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

$$w_1 = 1; \quad w_2 = 1; \quad w_3 = 0; \quad w_4 = -1; \quad w_5 = -1 \quad (2)$$

2. Вычисление дифференцированного весового показателя. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

$$w_1 = 1; \quad w_2 = 0,75; \quad w_3 = 0,5; \quad w_4 = 0,25; \quad w_5 = 0 \quad (3)$$

В настоящем исследовании предлагается использовать дифференцированный весовой показатель.

1.3. При необходимости обобщения нескольких интегральных показателей I_j , сформированных на разных вопросах анкеты, обобщенный интегральный показатель I_0 определяется по одной из формул (4,5):

$$I_0 = \sum_{j=1}^m I_j \times W_j, \quad (4)$$

$$I_0 = \frac{\sum_{j=1}^m I_j \times W_j}{\sum_{j=1}^m W_j} \quad (5)$$

где

I_0 - значение интегрального показателя, обобщенного по m различным вопросам анкеты;

I_j - значение интегрального показателя для j -го вопроса анкеты ($j=1, \dots, m$);

W_j - экспертно оцененный весовой коэффициент, характеризующий «важность» j -го вопроса.

При приблизительно одинаковой «важности» вопросов принимается, что $w_j=1$.

1.4 Интегральные показатели I_j и I_0 (обобщенно – показатель I) могут быть спроецированы на Q -балльную шкалу: Для этого сначала оценивается диапазон изменения интегрального показателя ($I_{мин}, I_{макс}$), а затем показатель отображается на выбранную Q балльную шкалу по формуле (6):

$$I(Q) = Q \times \frac{(I - I_{мин})}{(I_{макс} - I_{мин})}. \quad (6)$$

Например, для диапазона изменения интегрального (-100%;+100%) отображение на 100 балльную шкалу осуществляется по формуле (7):

$$I(100) = 100 \times \frac{(I + 100)}{200} = \frac{I}{2} + 50. \quad (7)$$

Учитывая то обстоятельство, что погрешность результатов социологических исследований, проведенных на выборках 500-1000 респондентов, составляет приблизительно 3,5-4,5%, можно рекомендовать отображение интегральных показателей на 10 балльную шкалу с округлением результата до целого значения:

$$I(10) = \text{целое} \left\{ \frac{(I + 100)}{20} \right\} = \text{целое} \left\{ \frac{I}{20} \right\} + 5. \quad (8)$$

Для анализа временной динамики интегральных показателей предлагается использовать интегральные индексы:

$$In(t) = \frac{I(t)}{I(t-1)}, (t > 1); \quad In(1) = 1 (t = 1). \quad (9)$$

Для формирования интегральных индексов $In(t)$ представляется целесообразным предварительное отображение интегральных показателей на балльную шкалу с тем, чтобы избежать затруднений, связанных с нулевыми значениями.

Балловая оценка удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг, измерялся в баллах и определялся по формуле:

где: p – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг;

j – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, сформированная получателями услуг.

II. Оценка качества услуг

Анализ данных из анкет

	Детская библиотека г. Анива	Сеельская библи. № 1 с. Таранай	Сельская библиотека № 2 с. Огоньки	Сельская библиотека № 4 с. Рыбацкое	Сельская библиотека № 6 с. Успенское	Сельская библиотека № 7 с. Троицкое	Сельская библиотека № 8 с. Ново-Троицкое	Сельская библиотека № 9 с. Мишулёвка	Центральная библиотека им. П.Н. Ромашина г. Анива	Сельская библиотека № 3 с. Воскресенское	Сельская библиотека № 5 с. Петропавловское	Максимальный балл
B5	37%	48%	68%	3%	0%	54%	38%	75%	30%	3%	0%	
	63%	38%	33%	0%	100%	36%	60%	25%	70%	87%	100%	
	100%	85,00%	100%	3,33%	100%	90,00%	97,50%	100%	100%	90,00 %	100%	
	7,00	5,95	7,00	0,23	7,00	6,30	6,83	7,00	7,00	6,30	7,00	6,14/ 7
B6	62%	3%	78%	30%	0%	0%	0%	36%	58%	0%	0%	
	7%	0%	8%	0%	35%	0%	0%	4%	39%	0%	0%	
	68,33 %	2,50%	85,00 %	30,00 %	35,29%	0,00%	0,00%	39,29%	96,88 %	0,00 %	0,00 %	
	4,78	0,18	5,95	2,10	2,47	0,00	0,00	2,75	6,78	0,00	0,00	2,27/ 7
B7	100%	97,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100 %	96,67 %	100%	
	7,00	6,83	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,77	7,00	6,83/ 7
B8	35%	70%	30%	0%	0%	14%	28%	29%	17%	3%	0%	
	65%	28%	70%	100%	100%	82%	73%	71%	83%	90%	100%	
	100%	97,50%	100%	100%	100 %	96,00%	100%	100%	100%	93,33 %	100%	
	5,00	4,88	5,00	5,00	5,00	4,80	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	4,94/ 5
B9	45%	45%	70%	10%	0%	42%	0%	25%	25%	45%	45%	
	40%	48%	28%	90%	100%	50%	100%	75%	73%	40%	48%	
	85,00 %	92,50%	97,50 %	100 %	100 %	92,00%	100 %	100 %	98,40 %	85,00 %	92,50 %	
	8,50	9,25	9,75	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,84	8,50	9,25	9,55/ 10
И	52,18	45,05	54,30	47,83	53,12	45,60	48,08	43,54	55,88	47,73	51,35	49,36 /60

*Здесь и далее, сокращения в 1 колонке обозначают:

В – результаты обработанных ответов на вопрос из анкеты. Построчно отдельно фиксируются только положительные ответы, например, 1 строка - «отлично», 2 - «хорошо». В 3 строке – итоговый процент, полученный путем сложения 2 предыдущих строк. Далее процент переводится в балл, на основании максимально установленного.

Для точности ранжирования цифры будут приводиться в сотых после запятой.

И – итоговый показатель.

Сокращения в данной таблице:

В1–«В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас?».

В2–«Транспортная и пешая доступность учреждения».

В3 – «Оцените следующие параметры работы учреждения. Удобство пользования электронными сервисами».

В4–«Устраивает ли Вас стоимость этих дополнительных услуг?».

В5 –«Оцените следующие параметры работы учреждения. Удобство графика работы учреждения».

В6–«Оцените следующие параметры работы учреждения. Простота/удобство электронного каталога».

В7–«Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников».

В8 –«В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?».

В9–«Информирование читателей о новых поступлениях. Оценка качества основных услуг».

И – итоговый показатель по всей анкете.

Таблица. Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (Культурно-досуговые учреждения)

	Районный Дом культуры г.Анива	Сельский Дом культуры с.Ново-Троицкое	Сельский Дом культуры с.Огоньки	Сельский Дом культуры с.Петропавловское	Сельский Дом культуры с.Таранай	Сельский Дом культуры с.Троицкое	Сельский Дом культуры с.Успенское	Сельский клуб с.Воскресенское	Сельский клуб с.Высокое	Сельский клуб с.Мишулевка	Сельский с.Песчанское	Сельский клуб с.Рыбацкое	Среднестатистическое и максимальное
	100%	95%	90%	93%	95%	100%	88%	91%	100%	98%	100%	100%	
	0%	3%	8%	5%	3%	0%	8%	9%	0%	2%	0%	0%	
	100%	97,44%	97,50%	97,50%	97,50%	100%	95,00%	100%	100%	100%	100%	100%	
В1	7,00	6,82	6,83	6,83	6,83	7,00	6,65	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,91/7
	52%	74%	53%	58%	73%	76%	60%	35%	58%	79%	80%	10%	
	48%	23%	45%	43%	25%	24%	38%	65%	42%	0%	20%	90%	
	100%	97,44%	97,50%	100%	97,50%	100%	97,50%	100%	100%	78,57%	100%	100%	
В2	5,00	4,87	4,88	5,00	4,88	5,00	4,88	5,00	5,00	3,93	5,00	5,00	4,87/5

	Районный Дом культуры г.Анива	Сельский Дом культуры с.Ново-Троицкое	Сельский Дом культуры с.Огоньки	Сельский Дом культуры с.Петропавловское	Сельский Дом культуры с.Таранай	Сельский Дом культуры с.Троицкое	Сельский Дом культуры с.Успенское	Сельский клуб с.Воскресенское	Сельский клуб с.Высокое	Сельский клуб с.Мишулевка	Сельский с.Песчанское	Сельский клуб с.Рыбацкое	Среднестатистическое и максимальное
B3	0%	0%	18%	0%	0%	0%	0%	94%	0%	100%	0%	8%	
	100%	100%	76%	100%	100%	100%	100%	4%	97%	0%	100%	92%	
	100%	100%	93,94%	100%	100%	100%	100%	98,15%	96,88%	100%	100%	99,69%	
	5,00	5,00	4,70	5,00	5,00	5,00	5,00	4,91	4,84	5,00	5,00	4,98	4,95/5
B4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	0,45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,04/5
И1	10,45	9,87	9,57	10,00	9,88	10,00	9,88	9,91	9,84	8,93	10,00	9,98	9,86/15
B5	0%	41%	21%	0%	8%	0%	13%	2%	43%	98%	0%	73%	
	100%	41%	74%	100%	73%	100%	79%	98%	46%	0%	100%	27%	
	100%	82,05%	94,74%	100%	80,00%	100%	92,31%	100%	88,57%	97,62%	100%	100%	
	7,00	5,74	6,63	7,00	5,60	7,00	6,46	7,00	6,20	6,83	7,00	7,00	6,62/7
B6	15%	23%	8%	18%	20%	4%	23%	0%	17%	2%	20%	0%	
	85%	74%	90%	80%	78%	96%	73%	100%	83%	98%	80%	100%	
	100%	97,44%	97,50%	97,50%	97,50%	100%	95,00%	100%	100%	100%	100%	100%	
	5,00	4,87	4,88	4,88	4,88	5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,93/5
B7	19%	46%	40%	5%	48%	0%	40%	0%	53%	2%	0%	100%	
	81%	51%	58%	95%	50%	100%	55%	100%	44%	98%	100%	0%	
	100%	97%	98%	100%	98%	100%	95%	100%	97%	100%	100%	100%	
	9,00	8,77	8,78	9,00	8,78	9,00	8,55	9,00	8,75	9,00	9,00	9,00	8,89/9
B8	19%	3%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	
	81%	97%	100%	100%	98%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10/10
И6+7+8	24,00	23,64	23,65	23,88	23,65	24,00	23,30	24,00	23,75	24,00	24,00	24,00	23,82/24
B9	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7/7
ИВ	55,45	53,08	53,68	54,70	52,95	55,00	53,29	54,91	53,79	53,76	55,00	54,98	45,29/60

B1– Вопрос из анкеты «На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?»

B2 – «В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас?»

B3 –«Транспортная и пешая доступность учреждения»

В4—«Удобство пользования электронными сервисами»

В5 —«Удобство графика работы учреждения»

В6—«В целом и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?»

В7—«Разнообразие представленных кружков для населения»

В8 —«Качество проводимых мероприятий»

В9—«Компетентность, вежливость, доброжелательность сотрудников»

ИВ – Итоговый показатель по всей анкете.

Аудит сайта

Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru проводилась в декабре 2016 года.

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{открГМУ}}$) определялся по формуле:

$$N_i^{\text{открГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определялась по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \mathbf{www. bus. gov. ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \mathbf{www. bus. gov. ru} \end{cases}$$

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

Таблица 7. Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальный балл	Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная библиотечная система»	Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная клубная система»
		фактический балл	фактический балл
Общая информация об учреждении	1	1	1
Информация о госзадании на текущий год	1	1	1
Информация о госзадании за отчетный год	1	1	1
Информация о плане ФХД на текущий год.	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1	1
ИТОГО	7	1	1

Наличие информации на официальном сайте организации культуры

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения проводилась в декабре 2016 года.

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{ОТКР сайт}}$) определялся по формуле:

$$N_i^{\text{ОТКР сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации, определялась по формуле:

0 - информационный объект не найден

$P = \{ 0,5$ – объект найден на сайте средствами поисковой системы

1- информационный объект найден на сайте

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

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила: путем последовательного поиска устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» - информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» - информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

Таблица 8. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте учреждения

		Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная библиотечная система»	Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная клубная система»
Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	1
Адрес электронной почты	1	1	1
Структура организации культуры	1	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1	1

		Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная библиотечная система»	Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная клубная система»
Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5

Дата и время размещения информации	0,5	0,5	0,5
		Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная библиотечная система»	Муниципальное бюджетное учреждение «Анивская централизованная клубная система»
Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	2	2
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2	2
ИТОГО	33	33	33

Глава 1. Оценка открытости и доступности информации об организациях

Итоги оценки открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих **показателей**:

- Актуальные источники информации об учреждении.
- Предпочитаемые источники информации об учреждении.
- Доступность информации об учреждении.
- Полнота отображения информации в доступных источниках.
- Актуальность отображения информации в доступных источниках.
- Простота понимания информации в доступных источниках.

Данные получены из анализа сайтов организаций и анкет.

Таблица 9. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Учреждение	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные	Информирование о новых мероприятиях (кроме библиотек)	Интегральное значение показателей к максимальному баллу
	сайт max 5	сайт max 7	анкета max 7	
МБУ «Анивская централизованная библиотечная система»	7,00	5,00	---	12,00 / 12,00
МБУ «Анивская централизованная клубная система»	7,00	5,00	6,91	18,91 / 19,00

МБУ «Анивская централизованная библиотечная система» получила максимально возможный балл -12. У МБУ «Анивская централизованная клубная система» - итоговый балл приближен к максимальному.

Глава 2. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения рассчитывается на основании следующих показателей:

- Уровень комфортности пребывания в организации культуры (на основании опроса получателей услуг)

- Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (на основании аудита сайта).

- Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (на основании аудита сайта).

- Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (только для библиотек, на основании оценок пользователей).

- Транспортная и пешая доступность организации культуры (на основании опроса получателей услуг).

➤ Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения (на основании аудита сайта).

➤ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (на основании оценок пользователей).

Таблица 10. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Учреждение	Уровень комфортности пребывания в организации культуры	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта	Стоимость дополнительных услуг	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Наличие электронных билетов и прочее	Удобство пользования электронными сервисами	Интегральное значение показателей к максимальному баллу
	анкета	сайт	сайт	анкета	анкета	сайт	анкета	
	max 5	max 5	max 5	max 9	max 5	max 5	max 5	
МБУ «Анивская централизованная библиотечная система»	4,48	5,00	5,00	8,28	4,44	5,00	2,43	34,63/ 39,00
МБУ «Анивская централизованная клубная система»	4,87	5,00	5,00	---	4,95	5,00	0,04	24,86/ 30,00

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет: для библиотек – 39, для учреждений культурно-досуговой деятельности – 30.

Итоговые показатели можно назвать «на уровне выше среднего». МБУ «Анивская централизованная библиотечная система» - набрано 34,63 из 39 максимальных; МБУ «Анивская централизованная клубная система» - 24,86

из 30 максимальных. Максимальное значение снижено в основном из-за низкой оценки при изучении мнения посетителей учреждений в вопросе удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств). МБУ «Анивская централизованная библиотечная система» - набрано 2,43 из 5 максимальных; МБУ «Анивская централизованная клубная система» - 0,04 из 5 баллов.

Глава 3. Оценка времени ожидания предоставления услуги

Основные показатели времени ожидания получения услуги:

- Доступность бронирования услуги удаленным способом.
- Удобство графика работы учреждения.
- Простота/удобство электронного каталога.
- Удобство покупки (бронирования) билетов.

Таблица 11. Основные показатели оценки времени ожидания получения услуги.

Учреждение	Удобство графика работы организации культуры	Простота/удобство электронного каталога	Интегральное значение показателей к максимальному баллу
	анкета	анкета	
	max 7	max 7	
МБУ «Анивская централизованная библиотечная система»	6,14	2,27	8,41 / 14,00
МБУ «Анивская централизованная клубная система»	6,62	----	6,62 / 7,00

ЦБУ «Анивская клубная система» в итоговых показателях приближена к максимальному баллу – 6,62 из 7 возможных.

В расчете показателей МБУ «Анивская централизованная библиотечная система» существенно снизила общий балл недостаточность простоты и удобства пользования электронным каталогом для пользователей (по этому пункту учреждение набрало только 8,41 из 14 максимальных баллов).

Глава 4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций складывалась из следующих показателей:

- Компетентность и профессионализм работников.
- Вежливость работников.
- Доброжелательность работников.
- Готовность работников оказать помощь.
- Возможность у посетителя направить предложения по улучшению

качества услуг организации.

Показатели доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников рассчитывались на основании оценок пользователей, а также открытости официального сайта к контакту с потребителем (график работы, ФИО и контактные данные сотрудников, форма обратной связи с возможностью для посетителя сайта оставить отзыв, предложение по улучшению качества услуг учреждения).

Таблица 12. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждений: основные показатели

Учреждение	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры,	Интегральное значение показателей к максимальному баллу
	анкета	сайт	
	max 7	max 7	
МБУ «Анивская централизованная библиотечная система»	6,83	7,00	13,83 / 14,00
МБУ «Анивская централизованная клубная система»	7,00	7,00	14,00 / 14,00

Пользователи услугами полностью удовлетворены показателями вежливости, доброжелательности, внимательности сотрудников, а также их

компетентностью. Организации получили максимальные или близкие к максимальным баллы по показателям доброжелательности и компетентности персонала.

Глава 5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг складывается из оценки следующих параметров:

- Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (на основании оценок пользователей).
- Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации (на основании аудита сайтов).
- Наличие информации о новых изданиях.
- Разнообразии творческих групп, кружков по интересам.
- Качество проведения культурно-массовых мероприятий.

Таблица 13. Оценка удовлетворенности работой учреждения: основные показатели

Учреждение	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Информация об оценке качества на сайте	Наличие информации о новых изданиях	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам, мероприятий	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Интегральное значение показателей к максимальному баллу
	анкета					
	max 5	max 6	max 10	max 9	max 10	
МБУ «Анивская централизованная библиотечная система»	4,94	6,00	9,55	---	---	20,49/21
МБУ «Анивская централизованная клубная система»	4,93	6,00	---	8,88	10,00	29,81/30

Как видно из приведенной таблицы, показатели удовлетворенности качеством оказания услуг достаточно высоки и близки к максимальному значению.

Глава 7. Дополнительные показатели удовлетворенности работой учреждения

Посетителям также задавались дополнительные вопросы, касающиеся работы учреждений. Эти уточняющие показатели не влияют на итоговую оценку и служат информацией для выработки дополнительных рекомендаций.

По уточняющим показателям при изучении услуг и условий, в которых они оказываются, потребителей вполне устраивает качество их предоставления, условия по комфортности. Все показатели (комфортность и чистота мест, освещение, температурный режим, ощущение безопасности и т.д.) - на уровне оценок «хорошо» и «отлично». Но имеются отдельные замечания.

По **культурно-досуговым учреждениям** стоит отдельное внимание обратить на некоторые вопросы, в которых ответы содержат неудовлетворительные оценки.

Респондентам задавался открытый вопрос, каких услуг, на их взгляд, недостает учреждению. Ответы приведены ниже:

- проблемы с помещениями для туалетов;
- нет интернета;
- требуется пересмотрение некоторых моментов в графике работы заведений (работа в вечернее время, полный рабочий день);
- организовать сеансы кинопоказов;
- больше разнообразных кружков;
- тренажерные залы;
- современная светомузыка;
- хореограф;
- возможность играть/заниматься теннисом;
- больше спортивных секций.

Все позиции ответов по вопросам, какие проблемы существуют и что необходимо улучшить, подробно указаны в Приложении (см.далее).

Таблица 16. Распределение ответов респондентов на вопрос анкеты «Гардероб. Есть? Достаточно ли их и расположены ли они удобно?»

	Районный Дом культуры г. Анива	Сельский Дом культуры с. Ново-Троицкое	Сельский Дом культуры с. Огоньки	Сельский Дом культуры с. Петропавловское	Сельский Дом культуры с. Таранай	Сельский Дом культуры с. Троицкое	Сельский Дом культуры с. Успенское	Сельский клуб с. Воскресенское	Сельский клуб с. Высокое	Сельский клуб с. Мицулевка	Сельский клуб с. Песчанское	Сельский клуб с. Рыбацкое
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Отсутствуют	77%	0%	78%	31%	2%	31%	0%	34%	100%	7%	0%	77%
В недостаточном количестве и неудобно расположены	0%	23%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	100%	0%
В достаточном количестве и удобно расположены	23%	77%	23%	69%	98%	69%	100%	51%	0%	93%	0%	23%

По оценке **библиотек** особенные моменты:

Таблица 17. Распределение ответов респондентов на вопрос анкеты «Температурный режим в помещении. Оцените комфортность».

	Детская библиотека г. Анива	Сельская библиотека № 1 с. Таранай	Сельская библиотека № 2 с. Огоньки	Сельская библиотека № 4 с. Рыбацкое	Сельская библиотека № 6 с. Успенское	Сельская библиотека № 7 с. Троицкое	Сельская библиотека № 8 с. Ново-Троицкое	Сельская библиотека № 9 с. Мицулевка	Центральная библиотека имени П.Н. Ромашина г. Анива	Сельская библиотека № 3 с. Воскресенское	Сельская библиотека № 5 с. Петропавловское
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Очень плохо	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Плохо	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
Удовлетворительно	38%	0%	95%	0%	0%	8%	0%	32%	45%	0%	0%
Хорошо	38%	58%	3%	27%	3%	26%	0%	64%	23%	0%	0%
Отлично	12%	40%	3%	73%	97%	64%	100%	0%	31%	97%	100%
Затрудняюсь ответить	0%	3%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	0%

Таблица 18. Распределение ответов респондентов на вопрос анкеты

«Отсутствие сквозняков. Оцените комфортность»

	Детская библиотека г.Анива	Сельская библиотека № 1 с. Таранай	Сельская библиотека № 2 с. Огоньки	Сельская библиотека № 4 с. Рыбацкое	Сельская библиотека № 6 с. Успенское	Сельская библиотека № 7 с. Троицкое	Сельская библиотека № 8 с. Ново-Троицкое	Сельская библиотека № 9 с. Мицулёвка	Центральная библиотека имени П.Н. Ромашинаг.Анива	Сельская библиотека № 3 с. Воскресенское	Сельская библиотека № 5 с. Петропавловское
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Очень плохо	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Плохо	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Удовлетворительно	20%	0%	3%	63%	0%	2%	5%	7%	23%	20%	0%
Хорошо	42%	50%	80%	20%	3%	30%	0%	89%	52%	42%	50%
Отлично	37%	48%	18%	17%	97%	64%	95%	4%	19%	37%	48%
Затрудняюсь ответить	0%	3%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	6%	0%	3%

Таблица 19. Распределение ответов респондентов на вопрос анкеты

«Туалеты. Есть? Достаточно ли их и расположены ли они удобно?»

	Детская библиотека г.Анива	Сельская библиотека № 1 с. Таранай	Сельская библиотека № 2 с. Огоньки	Сельская библиотека № 4 с. Рыбацкое	Сельская библиотека № 6 с. Успенское	Сельская библиотека № 7 с. Троицкое	Сельская библиотека № 8 с. Ново-Троицкое	Сельская библиотека № 9 с. Мицулёвка	Центральная библиотека имени П.Н. Ромашинаг.Анива	Сельская библиотека № 3 с. Воскресенское	Сельская библиотека № 5 с. Петропавловское
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Отсутствуют	0%	0%	0%	100%	0%	6%	0%	4%	0%	0%	100%
В недостаточном количестве и неудобно расположены	0%	0%	0%	0%	97%	80%	0%	0%	0%	0%	0%
В достаточном количестве и удобно расположены	100%	98%	100%	0%	3%	4%	100%	96%	100%	93%	0%

Таблица 20. Распределение ответов респондентов на вопрос анкеты

« Гардероб - «Есть? Достаточно ли их и расположены ли они удобно?»

	Детская библиотека г.Анива	Сельская библиотека № 1 с. Таранай	Сельская библиотека № 2 с. Огоньки	Сельская библиотека № 4 с. Рыбацкое	Сельская библиотека № 6 с. Успенское	Сельская библиотека № 7 с. Троицкое	Сельская библиотека № 8 с. Ново-Троицкое	Сельская библиотека № 9 с. Мицулёвка	Центральная библиотека имени П.Н. Ромашинаг.Анива	Сельская библиотека № 3 с. Воскресенское	Сельская библиотека № 5 с. Петропавловское
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Отсутствуют	0%	0%	0%	0%	100%	92%	100%	93%	0%	3%	100%
В недостаточном количестве и неудобно расположены	0%	5%	0%	47%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%
В достаточном количестве и удобно расположены	100%	93%	100%	53%	0%	0%	0%	7%	100%	90%	0%

Изучив ответы анкеты, можно сделать вывод о том, что респонденты равнодушны к проблеме преобразования своих культурно-досуговых учреждений и библиотек. Решение указанных вопросов могут привлечь больше посетителей в учреждения.

Глава 7. Сводные результаты оценки деятельности учреждений

Таблица 21. Сводные результаты оценки деятельности учреждений.

Учреждение	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Время ожидания предоставления услуги,	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Интегральное значение показателей к максимальному баллу
МБУ «Анивская централизованная библиотечная система»	12,00* /12,00	34,63 /39,00	8,41 /14,00	13,83 /14,00	20,49 /21,00	89,36 /100
МБУ «Анивская централизованная клубная система»	18,91 /19,00	24,86 /30,00	6,62 /7,00	14,00 /14,00	29,81 /30,00	94,20 /100

В таблице в одной колонке для наглядности значения достигнутого балла приводится по отношению к максимальному.

Интегральное значение показателей в результате всех подсчетов:

МБУ «Анивская централизованная библиотечная система» - 89,36. По отношению к максимальному баллу (100) это, соответственно, означает 89,36% от максимального балла.

МБУ «Анивская централизованная клубная система» к максимальному баллу - 94,20. По отношению к максимальному баллу (100) это, соответственно, означает 94,20 % от максимального балла.

Анализ услуг, оказываемых учреждениями культуры, показал, что у всех учреждений достаточно высокие баллы оценки по всем показателям, практически приближенные к максимальным. Но для достижения максимального значения качества предоставляемых услуг удастся достигнуть только при устранении проблем, связанных с работой электронных сервисов и каталогов, которые находятся на низком уровне во всех учреждениях.

Основные выводы и рекомендации в отношении повышения качества услуг

Исследование выявило в целом достаточно высокий уровень обслуживания в учреждениях культуры.

В результате проведенного анкетирования *разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности учреждений культуры* Анивского городского округа:

1. Необходимо проводить подобные мониторинги о востребованности услуг, оказываемых клубными учреждениями, изучать интересы жителей муниципального образования и координировать культурно-досуговую деятельность исходя из предпочтений населения.
2. Ориентировать свою деятельность на разные целевые аудитории, основываясь на предпочтения, социальные, возрастные показатели.
3. Улучшить материально-техническую базу (компьютерное оборудование и прочее).
4. Стремиться повышать уровень технической оснащенности учреждений, учитывая стремительное развитие технологий. Обязательно наличие компьютера с функционирующей бесплатной сетью интернет. Необходимо внедрять, к примеру, электронные каталоги, продление сроков нахождения литературы на абонементе дистанционно (переписка по электронной почте).
5. В случае необходимости, повышать в техническом направлении уровень подготовки сотрудников учреждений клубного типа для обновления теоретических знаний и практических навыков, в соответствии с современными требованиями.
6. Провести аудит сайта, в том числе:
 - ✓ аудит всей информации, поступающей для потребителя, с точки зрения актуальности, полноты и понятности;
 - ✓ с точки зрения поисковой оптимизации;

✓ проверить наличие на сайте всей необходимой документации, неактуальное состояние имеющихся документов, отсутствие расширенной контактной информации;

✓ наладить процедуру ответов граждан посредством электронных способов обратной связи;

✓ в случае отсутствия, разместить информацию о процедуре подачи жалобы на электронных ресурсах.

7. Оборудовать территорию, помещения, входные зоны, санитарно-гигиенические помещения, в том числе в соответствии с нуждами инвалидов и других маломобильных категорий граждан.

8. Учесть тот факт, что одним из важных моментов является комфортность расположения мест для работы и отдыха в помещении, поддержание комфортного температурного режима в помещении, недопускание сквозняков, наличие оборудованных санузлов.

9. Продолжить работу по совершенствованию библиотечного фонда, обеспечение библиотеки новинками, специальной литературой.

10. Расширять сотрудничество с общеобразовательными учреждениями, учреждениями дополнительного образования, общественными организациями, что позволит внедрить в практику культурно-досуговой деятельности совместные проекты.

11. В учреждениях-культурно-досуговой деятельности продолжить работу по организации необходимых населению кружков, секций, залов (фитнес, тренажерный зал и т.д.).

В приложении приводим таблицу ответов (вопросы 12 и 13, с разбивкой по организациям в соотношении к 100% респондентов) с указанием проблем, на основании которых можно сделать рекомендации для улучшения работы учреждений культурно-досуговой деятельности. А также для повышения качества услуг в библиотеках (вопросы 16 и 17).

Приложение

12. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает в клубах?

		Районный Дом культуры г. Анива	Сельский Дом культуры с. Ново-Троицкое	Сельский Дом культуры с. Огоньки	Сельский Дом культуры с. Петропавловское	Сельский Дом культуры с. Таранай	Сельский Дом культуры с. Троицкое	Сельский Дом культуры с. Успенское	Сельский клуб с. Воскресенское	Сельский клуб с. Высокое	Сельский клуб с. Мицулевка	Сельский клуб с. Песчанское	Сельский клуб с. Рыбацкое
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
?	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	всё устраивает	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	46%	0%	7%	0%	3%
	интернет	0%	5%	18%	8%	18%	12%	3%	56%	14%	93%	7%	0%
	интернет кафе	0%	0%	0%	5%	8%	0%	23%	0%	0%	0%	0%	0%
	кино	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%
	кинопоказ	0%	0%	8%	15%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
	нет сцены	0%	9%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
	нужен актовый зал	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	разнообразие услуг	0%	0%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
	своего здания	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	телефонная линия	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%
	теннисный стол	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
	тренажерный зал	0%	8%	0%	3%	5%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%
	спортивных секций	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	23%
	хореограф	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	20%
	затрудняюсь ответить	85%	63%	45%	63%	45%	72%	70%	0%	56%	0%	77%	33%
	не знаю	15%	13%	8%	13%	18%	16%	3%	0%	14%	0%	17%	0%

16.Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению(библиотека)?

	Детская библиотека г.Анива	2Сельская библиотека № 1 с. Таранай	Сельская библиотека № 2 с. Огоньки	Сельская библиотека № 4 с. Рыбацкое	Сельская библиотека № 6 с. Успенское	Сельская библиотека № 7 с. Троицкое	Сельская библиотека № 8 с. Ново-Троицкое	Сельская библиотека № 9 с. Мишулёвка	Центральная библиотека имени П.Н. Ромашина г.Анива	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
?	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	всё хватает	36%	0%	21%	0%	9%	0%	3%	12%	2%
	для села всё есть	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%
	кулер	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	свободный доступ к интернету и Wi-Fi	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	безлимитный интернет	0%	0%	0%	0%	26%	0%	10%	0%	0%
	бесплатный Wi-Fi	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	бесплатный интернет	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	буфет	21%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
	Wi-Fi	18%	0%	29%	0%	0%	0%	6%	0%	0%
	в данный момент нет интернета	7%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	побольше трафика	0%	0%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%
	в читальном зале холодно	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
	доступ к электронному каталогу	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
	информация мероприятия	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
	компьютер для читателей	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%
	компьютерный зал как в других библиотеках	0%	0%	0%	0%	0%	12%	0%	0%	0%
	маленькое помещение приходят дети очень шумно	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%
	мало книг для детишек дошкольного возраста	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%
	нет отдельного компьютера для читателей	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
	нет периодики, адресованной молодежи	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
	не хватает книг советского периода, а в деревне всё перечитано	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%
	огородить территорию	0%	0%	0%	0%	15%	0%	0%	0%	0%
	отдельный зал как в научной библиотеке	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
	отдельный компьютер для читателей	0%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	0%	0%
	отдельный читальный зал	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
отсутствие гардероба	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
очень мало книг для детишек	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
периодических изданий	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
периодики для молодёжи и мужчин	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
побольше новых книг периодики для молодёжи и мужчин	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
побольше новых книг детективов и боевиков	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
побольше новых книг для детей	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
побольше новых книг	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%
почаще устраивать чаепития и встречи с известными людьми	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
провести воду	0%	0%	0%	0%	21%	0%	0%	0%	0%
работа с компьютером	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
реклама на входе	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
свободный доступ к компьютерам	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
телевизор	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
тесно и уже не раз жаловались, население 6000 тысяч а помещение на 200 человек	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
услуги распечатки на цветном фотопринтере	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
не знаю	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	39%	0%
затрудняюсь ответить	0%	0%	23%	0%	0%	0%	3%	0%	0%

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
очень маленькое помещение во время	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
очень часто закрыто на время мероприятий	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
прохлада в помещении	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
расположение библиотеки на территории детского сада, из за этого не удобно попадать в библиотеку (пропускная система)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
тесное помещение	0%	0%	0%	0%	0%	18%	0%	0%	0%
холодно в зимнее время	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
хотелось бы больше игр для малышей в игровой комнате	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
хотелось бы больше новых книг по СХ в разделе животноводство	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
на площадке спортивная площадка с тренажёрами	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
читальный зал не отапливается	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
затрудняюсь ответить	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%