Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

Оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа Республики Мордовия

Аналитический доклад

Саранск
2016

Научный руководитель
канд. техн. наук доцент В. В. Конаков

Научный редактор
канд. экон. наук доцент В. П. Миничкина

Координатор проекта
О. С. Калачина

Авторский коллектив:
канд. ист. наук А. И. Ефимова (разделы I, VI),
О. С. Калачина (введение, разделы II, IV, VI),
Т. И. Кирдяшкина (разделы III, VI),
В. Ф. Лемайкин (разделы V, VI)

Обработка данных социологического исследования:
О. Н. Чиркова, В. В. Французов

Полевой этап исследования проведен научными сотрудниками
ГКУ РМ «НЦСЭМ»

Параметры исследования

Независимая оценка качества оказания услуг проведена в 16 учреждениях культуры различного типа (музеях, театрах, библиотеках, культурно-досуговых организациях). Срок проведения: февраль—сентябрь 2016 г.

Социологическое исследование выполнено методом сплошного очного формализованного интервью. В рамках исследования осуществлялся опрос 1 600 получателей услуг по теме «Оценка качества оказания услуг организациями культуры (музеями, театрами, библиотеками, культурно-досуговыми организациями)». Срок проведения: апрель—май 2016 г.

Контент-анализ официальных сайтов организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www. bus. gov. ru) и официальных сайтов учреждений культуры проведен в мае—июне 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение **5**
Раздел 1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными учреждениями 14
1.1. Открытость и доступность информации об организации культуры 14
1.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 17
1.3. Время ожидания предоставления услуги 29
1.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 32
1.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг 35
1.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музеями в отдельности 46

Раздел 2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг театральными организациями **49**
2.1. Открытость и доступность информации об организации культуры 49
2.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 51
2.3. Время ожидания предоставления услуги 60
2.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 62
2.5. Удовлетворенность качеством оказываемых услуг театральными организациями в целом 64
2.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг театрами в отдельности 74

Раздел 3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг библиотеками **78**
3.1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 78
3.2. Время ожидания предоставления услуги 89
3.3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 91
3.4. Удовлетворенность качеством оказания услуг 93
3.5. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг библиотеками в отдельности 102

Раздел 4. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями **107**
4.1. Открытость и доступность информации об организации культуры 107
4.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 109
4.3. Время ожидания предоставления услуги 114
4.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 115
4.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг 117
4.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями в отдельности 127

Раздел 5. Анализ сайтов учреждений культуры Республики Мордовия.....131
5.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений на сайте www.bus.gov.ru 132
5.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте.....139

Раздел. 6. Результаты оценки качества оказания услуг организациями культуры различного типа 148

Приложения

Приложение 1. Одномерное распределение результатов социологического опроса «Оценка качества оказания услуг организациями культуры». 151
Приложение 2. Анализ сайтов учреждений культуры Республики Мордовия.....195
Приложение 3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа 226

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. В Республике Мордовия она разработана на основании и в соответствии с нормативной правовой базой независимой оценки качества оказания услуг в Российской Федерации. Данными нормативно-правовыми актами являются:

— Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

— Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»;

— Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

— Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

— Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме 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»;

— Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

— Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (далее — Методические рекомендации).

Нормативной правовой базой независимой оценки качества оказания услуг в Республике Мордовия являются:

— Закон Республики Мордовия от 2 февраля 2016 г. № 2-3 «О культуре в Республике Мордовия»;

— Приказ Министерства культуры и туризма Республики Мордовия от 4 апреля 2013 г. № 79а «О формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа в Республике Мордовия:

проводилась в отношении государственных (муниципальных) учреждений культуры, оказывающих социальные услуги в сфере культуры;

включала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг;

включала формирование результатов оценки качества предоставления услуг организациями культуры и рейтингов их деятельности.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об учреждениях, в том числе размещаемая в форме открытых данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Критерии и показатели качества оказания услуг для проведения оценки (на основании Приказа Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») представлены в табл. 1, 2.

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг, балл

Пункт приказа № 2515	Показатель	Музеи	Театры	Библио-теки	Куль-турно-досуго-вые орга-низации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	0—5			
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках		0—7		
1.5	Информирование о новых мероприятиях				0—7
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	0—5	0—5	0—5	0—5
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	0—8	0—8		
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)			0—9	
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	0—5	0—5	0—5	0—5
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	0—5	0—5	0—5	0—5
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)		0—9		

Пункт приказа № 2515	Показатель	Музеи	Театры	Библио-теки	Куль-турно-досуго-вые орга-низации
3. Время ожидания предоставления услуги					
3.1	Удобство графика работы организации культуры	0—7	0—7	0—7	0—7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	0—7	0—7		
3.3	Простота/удобство электронного каталога			0—7	
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	0—7	0—7	0—7	0—7
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	0—5		0—5	0—5
5.3	Качество проведения экскурсий	0—4			
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	0—2			
5.5	Наличие информации о новых изданиях			0—10	
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам				0—9
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий				0—10
	Всего	**60**	**60**	**60**	**60**

Таблица 2

Показатели, формируемые на основе анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, балл

Пункт приказа № 2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	0—5	Все организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организаций культуры (на сайте www.bus.gov.ru)	0—7	Все организации культуры
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.2	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	0—5	Все организации культуры
2.3	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	0—5	Все организации культуры

Пункт приказа № 2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	0—5	Все организации культуры
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	0—7	Все организации культуры
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.2	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 по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	0—6	Все организации культуры
	Всего	**40**	

Протоколом заседания Общественного совета при Министерстве культуры и туризма Республики Мордовия № 1 от 3 марта 2016 г. утвержден Перечень государственных и муниципальных учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка качества услуг организаций культуры в 2016 г.

В 2016 г. независимая оценка качества оказания услуг проведена в 16 учреждениях культуры различного типа (музеях, театрах, библиотеках, культурно-досуговых организациях).

Перечень организаций культуры, в отношении которых осуществлялась оценка качества оказания услуг, и сведения о численности респондентов вышеназванных учреждений приведены в табл. 3.

Таблица 3

Перечень организаций культуры

№ п/п	Наименование организации	Численность респондентов, чел.
	Музеи	
1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	100
2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	100
3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	100
	Театры	
4	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	100
5	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	100
6	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	100
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	100
	Библиотеки	
8	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	100
9	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	100
10	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	100
11	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	100
12	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	100
	Культурно-досуговые организации	
13	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	100
14	МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	100
15	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	100
16	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	100

Порядок проведения оценки качества оказания услуг организациями культуры различного типа в Республике Мордовия. Согласно протоколу № 2 от 24 августа 2016 г. заседания Общественного совета при Министерстве культуры и туризма РМ, оператором сбора и анализа информации является ГКУ РМ «НЦСЭМ». Сроки проведения независимой оценки: февраль—сентябрь 2016 г. Первая часть оценки включала изучение мнения получателей услуг, позволяющего выявить уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг организациями культуры различного типа (музеями, театрами, библиотеками, культурно-досуговыми организациями). Социологическое исследование выполнено методом сплошного очного формализованного интервью. Такой опрос способствует проведению репрезентативного исследования при условии малых генеральных совокупностей, что в свою очередь позволяет сравнивать учреждения различного типа между собой. Были опрошены 1 600 получателей услуг организаций культуры, согласившихся ответить на вопросы интервьюеров. Дата проведения социологического опроса: апрель—май 2016 г. Результаты одномерного исследования приведены в прил. 1.

Вторая часть оценки — контент-анализ официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru;) и официальных сайтов учреждений культуры (при его отсутствии — сайта учредителя организации культуры в соответствии с утвержденными показателями). Сроки проведения: май—июнь 2016 г.

Результатами выполнения независимой оценки качества оказания услуг являются выявление уровня удовлетворенности получателей услуг оказываемыми услугами и рейтинг организаций культуры:

— по способу оценки (изучение мнения получателей услуг; наличие информации на сайте www.bus,gov.ru; наличие сведений на официальном сайте организации культуры) в разрезе каждого учреждения по каждому показателю;

— по каждому критерию в отдельности;

— по блокам критериев;

— общий рейтинг.

Поскольку показатели для оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в Методических рекомендациях даны в утвердительной форме и их необходимо измерять по балльной системе, для изучения мнения получателей услуг оператором были разработаны анкеты с конкретными формулировками вопросов по каждому типу организаций культуры (музеи, театры, библиотеки, культурно-досуговые организации).

Исследования, проведенные ГКУ РМ «НЦСЭМ», по оценке качества и доступности предоставления социальных услуг в учреждениях социальной защиты в 2014 г. и медицинских организациях в 2015 г. показывают, что балльное измерение показателей не всегда может дать информативные ответы.

Важно отметить, что высокие балльные значения не зависят от количества проблем в учреждениях или наличия/отсутствия мероприятий, поэтому балльная шкала оказывается менее чувствительной к мнению получателей услуг, чем предложенный перечень ответов в анкетном опросе. Следовательно, именно анкетный опрос с возможностью выбора вариантов ответа позволяет респондентам более достоверно и объективно оценить свой опыт пользования услугами.

В связи с этим для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг организациями культуры оператор ГКУ РМ «НЦСЭМ» предлагает следующие методологические решения:

— в соответствии с каждым утвержденным показателем формулируются вопросы для опроса получателей услуг;

— вместо выбора балла получателям услуг предоставляется возможность отметить один или несколько вариантов ответа в интервалах «удовлетворен/не удовлетворен», «комфортно/некомфортно», «удобно/неудобно»;

— при обработке анкет полученные данные переводятся в балльные значения по определенному алгоритму.

На основе полученных данных была сформирована итоговая оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по каждой организации культуры Республики Мордовия (раздел 6, табл. 1, 2).

В докладе представлены комментарии, предложения и пожелания, высказанные респондентами в открытых вопросах анкеты, с сохранением орфографии и пунктуации участников опроса.

Р а з д е л 1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными учреждениями

Музейные организации оценивались по 11 утвержденным показателям, сгруппированным по 5 блокам (группам показателей). Каждому показателю соответствует своя шкала баллов (введение, табл. 1).

Относительно среднего показателя уровня удовлетворенности качеством услуг, оказываемых организациями культуры, исследуемые музейные учреждения можно условно разделить на 2 группы:

— организации с высокими показателями, в которых уровень удовлетворенности превышает среднее значение по музеям;

— учреждения с низкими показателями, в которых уровень удовлетворенности ниже среднего значения по музеям.

1.1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею. Уровень удовлетворенности получателей услуг по данному показателю (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») в среднем по музейным организациям составил 77,3 % (57,8 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 19,5 % — «скорее удовлетворен»). Уровень неудовлетворенности (сумма ответов «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») относительно низкий — 8,2 % (4,7 и 3,5 % соответственно) (табл. 1.1.1).

Таблица 1.1.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	77,3	8,2	3,9
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	72,5	11,0	3,6

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	77,5	7,0	3,9
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	82,0	6,5	4,1

14,5 % опрашиваемых затруднились ответить на данный вопрос (прил. 1, табл. 1.25).

Все исследованные музейные учреждения относятся к организациям культуры с показателями уровня удовлетворенности *информированием о новых мероприятиях,* не выходящими за рамки среднего значения (от 72,3 до 82,3 %): ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 82,0 % (68,5 % — «удовлетворен», 13,5 % — «скорее удовлетворен»), МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 77,5 % (54,0 % и 23,5 % соответственно), ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 72,5 % (51,0 и 21,5 %).

В результате статистической обработки ответов респондентов средняя оценка пользователей услуг по критерию «Информирование о предстоящих выставках и экспозициях. Виртуальные экскурсии по организации культуры» составила в:

— ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 4,1 балла;

— МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 3,9 балла;

— ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 3,6 балла.

Детализация показателя позволила выявить мнение респондентов — получателей услуг по заданным параметрам (табл. 1.1.2).

Таблица 1.1.2

Оценка уровня удовлетворенности информированием о предстоящих мероприятиях по отдельным параметрам, %

Наименование организации	Информирование о			
	выставках	экспозициях	культурно-массовых мероприятиях	мастер-классах и др.
В среднем	88,0	88,3	76,0	58,7
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	84,0	82,0	79,0	45,0
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	88,0	90,0	71,0	66,0
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	92,0	93,0	78,0	65,0

Получатели услуг более всего удовлетворены информационным сопровождением выставок и экспозиций, в меньшей степени — информированием о предстоящих мастер-классах и культурно-массовых мероприятиях.

Доля тех, кто в той или иной степени удовлетворен информированием о предстоящих выставках и экспозициях, максимальная в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» (92,0 и 93,0 % соответственно). Наименьший процент респондентов, считающих, что они удовлетворены или скорее удовлетворены информированием о предстоящих мастер-классах и других мероприятиях, планируемых музейными учреждениями, зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» (45,0 %).

Информирование о культурно-массовых мероприятиях в большой степени удовлетворяет получателей услуг в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина», а информационное сопровождение предстоящих мастер-классов и других мероприятий — опрошенных посетителей МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.».

Доля респондентов, полностью удовлетворенных информационным сопровождением мероприятий музейных организаций, в 2—6 раз превышает число опрошенных, выбравших вариант ответа «скорее удовлетворен».

Следует отметить высокую долю респондентов, затруднившихся оценить информирование о предстоящих мастер-классах: в среднем по музейным учреждениям она составила 32,3 % (в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 43,0 %, МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 30,0 %, ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 24,0 %) (прил. 1, табл. 1.25, 1.1, 1.9, 1.17).

Таким образом, большую часть респондентов устраивает информационное сопровождение деятельности музейных организаций. Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по исследуемым учреждениям составила 3,9 балла из 5 максимально возможных.

Анализ результатов опроса позволил выделить комментарии пользователей услуг по данному показателю:

1. ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — *«информации мало», «мало интернет-выставок», «должна быть реклама для простых людей»*;

2. МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — *«больше информационного материала о проведении выставок», «больше информации о проведении выставок»*.

1.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Показатель уровня удовлетворенности получателей услуг *комфортностью пребывания в организации культуры* (сумма ответов «комфортно» и «скорее комфортно») в среднем по музейным организациям составил 87,2 % (66,9 % респондентов выбрали вариант «комфортно», 20,3 % — «скорее комфортно») (табл. 1.2.1).

Таблица 1.2.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«комфортно» и «скорее комфортно»	«скорее некомфортно» и «некомфортно»	
В среднем	87,2	3,7	4,4
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	89,8	6,0	4,5
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	74,8	3,8	3,7
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	97,0	1,3	4,9

Максимальный уровень удовлетворенности комфортностью пребывания в организации культуры зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 97,0 % (82,3 % — «комфортно», 14,7 % — «скорее комфортно»), а минимальный — в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 74,8 % (55,8 и 19,0 %).

Уровень общей неудовлетворенности (сумма ответов «скорее некомфортно» и «некомфортно») по данному показателю крайне низкий (в среднем по музейным учреждениям — 3,7 %) и находится в диапазоне от 1,3 (ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»), до 6,0 % (ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина») (прил. 1, табл. 1.2, 1.18, 1.26).

Детализация рассматриваемого показателя позволила выявить мнение посетителей музейных учреждений по отдельным позициям (табл. 1.2.2).

Таблица 1.2.2

Оценка уровня удовлетворенности комфортностью пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» по отдельным параметрам, %

Наименование организации	Удобство расположения гардероба	Чистота музейных залов	Комфортность мест для сидения	
			в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий	в зонах отдыха, рекреационных зонах
В среднем	93,6	96,3	85,0	82,3
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	92,0	97,0	87,0	83,0
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	92,0	96,0	71,0	68,0
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	97,0	98,0	97,0	96,0

Максимально высоко посетители музеев оценили чистоту музейных залов. Менее комфортным, по мнению респондентов, является расположение гардероба и мест для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах (в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» зафиксирован наименьший процент опрошенных, считающих, что они в разной степени удовлетворены комфортностью по данной позиции).

По всем параметрам респонденты максимально высоко оценили комфортность пребывания в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»: диапазон колебаний показателя составляет от 96 до 98 %.

В результате статистической обработки ответов респондентов средняя оценка получателей услуг по критерию «Уровень комфортности пребывания в организации культуры» по музейным учреждениям составила в:

— ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С.Д. Эрьзи» — 4,9 балла;

— ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 4,5 балла;

— МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 3,7 балла.

Таким образом, подавляющее большинство респондентов удовлетворены комфортностью пребывания в организации культуры. Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по музейным учреждениям составила 4,4 балла из 5 максимально возможных.

Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид). Уровень удовлетворенности получателей услуг наличием дополнительных услуг организации культуры (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») в среднем по музейным организациям составил 50,9 % (36,4 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 14,5 % — «скорее удовлетворен») (табл. 1.2.3).

Таблица 1.2.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 8)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	50,9	5,5	4,1
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	49,3	6,0	3,9
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	41,3	7,0	3,3
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	62,2	3,6	5,0

К организациям культуры, где показатель уровня удовлетворенности наличием дополнительных услуг превышает среднее значение по музейным учреждениям (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» составила более 55,9 %), относится ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 62,2 % (47,4 % — «удовлетворен», 14,7 % — «скорее удовлетворен»).

Средний показатель уровня удовлетворенности наличием дополнительных услуг организации культуры (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» находится в диапазоне от 45,9 до 55,9 %) зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 49,3 % (36,3 % — «удовлетворен», 13,0 % — «скорее удовлетворен»), а минимальное значение (ниже 45,9 %) наблюдается в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 41,3 % (25,5 и 15,8 % соответственно).

Уровень общей неудовлетворенности наличием дополнительных услуг организации культуры (сумма ответов «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») низкий и составляет в среднем 5,5 % (прил. 1, табл. 1.27).

Следует отметить высокую долю респондентов, затруднившихся в оценке уровня удовлетворенности наличием дополнительных услуг организации культуры — 32,7 % (в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» 43,0 % опрошенных выбрали вариант «затрудняюсь ответить», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 33,4 %, ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 29,7 %). Возможно дать оценку дополнительным услугам они не могут по причине того, что ими не пользовались; комментариев и рекомендаций по данному показателю не зафиксировано.

Детализация показателя «Наличие дополнительных услуг организации культуры» позволила выявить мнение посетителей музейных учреждений по отдельным параметрам (рис. 1.2.1).

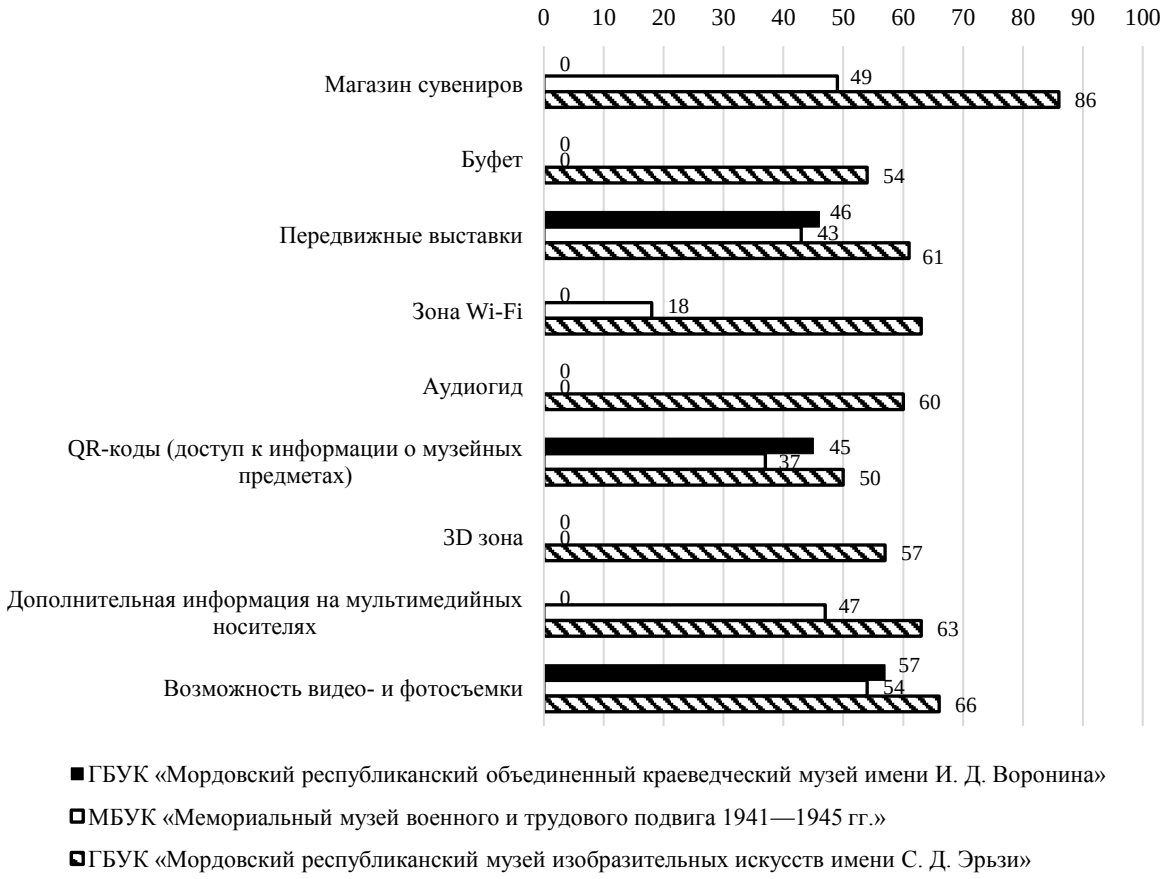

Рис. 1.2.1. Уровень удовлетворенности респондентов качеством оказания дополнительных услуг организации культуры по заданным параметрам, %

Более широкий спектр дополнительных услуг представлен в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи (здесь большая часть респондентов удовлетворены предоставленными услугами), тогда как в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» и МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» менее половины опрошенных довольны ими. Исключение составляет предоставляемая посетителям возможность видео- и фотосъемки: в среднем уровень удовлетворенности данной услугой составляет 59,0 %.

Количество дополнительных услуг в каждом учреждении зависит как от возможностей (финансовых, территориальных и др.), так и от специфики организации культуры: в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» не предоставляются такие дополнительные услуги, как «Магазин сувениров», «Буфет», «Зона Wi-Fi», «Аудиогид», «3D зона», «Дополнительная информация на мультимедийных носителях»; в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — «Буфет», «Аудиогид», «3D зона».

Показатель уровня удовлетворенности респондентов дополнительными услугами музейных организаций находится в диапазоне от 18 до 86 %: большая часть респондентов удовлетворены дополнительной услугой «Магазин сувениров» — 86 % (в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи), меньшая — «Зона Wi-Fi» — 18 % (в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»). Возможно такое существенное расхождение значений свидетельствует как о разной степени их востребованности, так и о качестве их предоставления в разных учреждениях.

Следует отметить высокую долю респондентов, которые не смогли дать оценку удовлетворенности QR-кодами (в среднем 47,7 % получателей услуг выбрали вариант «затрудняюсь ответить»: в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи — 48,0 %, МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 48,0 %, ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 47,0 %). Среднее число респондентов, затруднившихся оценить удовлетворенность качеством предоставления дополнительной услуги «Зона Wi-Fi», составила 45,5 % (в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 58,0 %). Можно предположить, что часть опрошенных вообще не пользовались данными услугами или не знали об их предоставлении.

В результате статистической обработки ответов респондентов (оценивались только те дополнительные услуги, которые на момент проведения исследования предоставлялись организациями культуры) средняя оценка получателей услуг по критерию «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» по музейным учреждениям составила в:

— ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 5,0 балла;

— ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 3,9 балла;

— МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 3,3 балла.

Таким образом, около половины респондентов удовлетворены дополнительными услугами, предоставляемыми музеями. Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по учреждениям составила 4,1 балла из 8 максимально возможных.

Показатель уровня удовлетворенности получателей услуг *транспортной и пешей доступностью* в среднем по музейным организациям составил 92,0 % (79,8 % респондентов выбрали ответ «удовлетворен», 12,2 % — «скорее удовлетворен») (табл. 1.2.4).

Таблица 1.2.4

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Транспортная и пешая доступность организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	92,0	4,2	4,6
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	84,0	10,5	4,2
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	94,0	1,0	4,6
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	98,0	1,0	4,9

К организациям культуры, где показатель уровня удовлетворенности транспортной и пешей доступностью превышает среднее значение по музейным учреждениям (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» составила более 97,0 %), относится ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 98,0 % (91,0 % — «удовлетворен», 7,0 % — «скорее удовлетворен»). Средний показатель уровня удовлетворенности транспортной и пешей доступностью (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» находится в диапазоне от 87,0 до 97,0 %) зафиксирован в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 94,0 % (80,0 и 14,0 % соответственно). Минимальное значение (ниже 87,0 %) наблюдается в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 84,0 % (68,5 и 15,5 %).

Следует отметить относительно высокую долю респондентов, не удовлетворенных транспортной и пешей доступностью, в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 10,5 %, что в 10 раз превышает значения других музейных учреждений.

Детализация показателя «Транспортная и пешая доступность организации культуры» позволила выявить мнение респондентов — получателей услуг по отдельным параметрам (табл. 1.2.5).

Таблица 1.2.5

Оценка уровня удовлетворенности (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») транспортной и пешей доступностью организации культуры, %

Наименование организации	Транспортная доступность	Пешая доступность
В среднем	88,6	95,3
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	77,0	91,0
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	92,0	96,0
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	97,0	99,0

Большинство получателей услуг удовлетворены пешей доступностью музейных учреждений. Максимально высокий показатель зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи». В меньшей степени получателей услуг устраивает транспортная доступность ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина».

В результате статистической обработки ответов респондентов средняя оценка получателей услуг по критерию «Транспортная и пешая доступность организации культуры» составила для:

— ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 4,9 балла;

— МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 4,6 балла;

— ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 4,2 балла.

Максимально высоко получатели услуг оценили пешую доступность ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 5,0 балла.

Таким образом, подавляющее большинство респондентов удовлетворены транспортной и пешей доступностью музейных учреждений. Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по организациям составила 4,6 балла из 5 максимально возможных.

Показатель уровня удовлетворенности у*добством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)* (сумма ответов «удобно» и «скорее удобно»), в среднем по музейным организациям составил 52,3 % (39,4 % респондентов выбрали вариант «удобно», 12,9 % — «скорее удобно») (табл. 1.2.6).

Таблица 1.2.6

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Затруднились с ответом, %	Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»		
В среднем	52,3	2,4	43,3	2,4
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	51,5	3,7	42,5	1,9
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	45,8	2,8	48,6	2,3
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	59,6	0,8	38,8	3,0

К организациям культуры, где показатель уровня удовлетворенности удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям, превышает среднее значение по музейным организациям (сумма ответов «удобно» и «скорее удобно» составила более 52,3 %), относится ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 59,6 % (46,8 % — «удобно», 12,8 % — «скорее удобно»).

Средний показатель уровня удовлетворенности (сумма ответов «удобно» и «скорее удобно» находится в диапазоне от 47,3 до 57,3 %) зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 51,5 % (41,5 и 10,0 %), а минимальный (ниже 42,9 %) — в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 45,8 % (29,8 и 16,0 %).

Следует отметить высокую долю респондентов, затруднившихся оценить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в среднем 43,3 % респондентов выбрали вариант «затрудняюсь ответить»): в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 48,6 %, ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 42,5 %, ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 38,8 %.

Детализация показателя «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям» позволила выявить мнение респондентов по заданным параметрам (рис. 1.2.2).

Рис. 1.2.2. Уровень удовлетворенности респондентов удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеями, по заданным параметрам, %

Количество электронных сервисов, предлагаемых учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств), в каждой музейной организации индивидуально. Максимально они представлены в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи». Следует отметить, что показатель удовлетворенности удобством приобретения

билетов онлайн не определялся в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.», так как вход в учреждение для всех категорий посетителей является бесплатным. Кроме того, здесь не предоставляются услуги аудиогида. В ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» по электронным сервисам отсутствуют такие позиции, как дополнительная информация на мультимедийных носителях, аудиогид, информационные киоски, инфоматы, приобретение билетов онлайн.

По всем параметрам оценки электронных сервисов наивысший показатель удовлетворенности (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи». В целом диапазон колебания показателя здесь от 77,0 до 46,0 %: в большой степени получатели услуг удовлетворены удобством пользования сайтом музея, в меньшей — покупкой билетов онлайн.

В целом по музейным учреждениям расхождение мнений респондентов об электронных сервисах имеет диапазон от 28,0 до 77,0 %. Посетители в основном удовлетворены сайтами музеев и дополнительной информацией на мультимедийных носителях, меньше всего — QR-кодами (доступом к информации о музейных предметах). Возможно такая существенная разница связана с тем, что некоторые недавно появившиеся услуги еще не прочно вошли в обиход посетителей, поскольку требуют специальных устройств и дополнительной подготовки. Это объясняет зафиксированную высокую долю респондентов, затруднившихся оценить QR-коды (в среднем 47,7 % получателей услуг выбрали вариант «затрудняюсь ответить»: в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи — 48,0 %, МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 48,0 %, ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 47,0 %) и зону Wi-Fi — 45,5 % (в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 58,0 %). Можно предположить, что часть респондентов не пользовались данными услугами или не знали об их предоставлении.

В результате статистической обработки ответов респондентов (оценивались только те дополнительные услуги, которые на момент проведения исследования предоставлялись организациями культуры) средняя оценка получателей услуг по критерию «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» составила для:

— ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 3,0 балла;

— МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 2,3 балла;

— ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 1,9 балла.

По согласованию с заказчиком в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» удобство приобретения билетов онлайн оценено максимальной оценкой (5 баллов), так как учреждение предоставляет бесплатный вход всем категориям граждан, тем самым выполняя и социальные функции.

Таким образом, более половины респондентов удовлетворены удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям музейными учреждениями. Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по всем организациям составила 2,4 балла из 5 максимально возможных.

Комментарии пользователей услуг по блоку показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»:

1. ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»: *«необходимость кондиционера и музыки», «нет скидок пенсионерам».*

2. МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — *«расширение музея, чтобы он стал больше».*

3. ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»: *«пример — сайт музея имени С. Д. Эрьзи», «установите туалет», «бесплатно фотосъемка или включите ее в стоимость билета».*

1.3. Время ожидания предоставления услуги

Показатель уровня удовлетворенности получателей услуг *удобством графика работы организации культуры* (сумма ответов «удобно» и «скорее удобно») в среднем по музейным учреждениям составил 89,0 % (67,3 % респондентов выбрали вариант «удобно», 21,3 % — «скорее удобно» (табл. 1.3.1).

Таблица 1.3.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Удобство графика работы организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	88,6	6,7	6,2
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	88,0	9,0	6,2
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	79,0	11,0	5,5
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	99,0	0,0	6,9

Наивысший показатель уровня удовлетворенности удобством графика работы организации культуры зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 99,0 % (73,0 % — «удобно», 26,0 % — «скорее удобно»). Среднее значение (от 83,6 до 93,6 %) отмечено в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 88,0 % (64,0 и 24,0 %), а минимальное (ниже 83,6 %) наблюдается в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 79,0 % (65,0 и 14,0 %).

Доля респондентов, не удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (сумма ответов «неудобно» и «скорее неудобно»), незначительная — 6,7 %.

Результаты статистической обработки ответов респондентов позволяют выявить среднюю оценку пользователей услуг музейных организаций по показателю «Удобство графика работы организации культуры»:

1. ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 6,9 балла;

2. ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 6,2 балла;

3. МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 5,5 балла.

Таким образом, подавляющее большинство респондентов удовлетворены графиком работы музейных учреждений. Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по исследуемым организациям составила 6,2 балла из 7 максимально возможных.

Показатель уровня удовлетворенности получателей услуг *удобством процедуры покупки (бронирования) билетов* (сумма ответов «удобно» и «скорее удобно») в среднем по музейным организациям составил 75,0 % (57,5 % респондентов выбрали вариант «удобно», 17,5 % — «скорее удобно») (табл. 1.3.2).

Таблица 1.3.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	75,0	5,5	5,9
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	65,0	9,0	4,6
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»*	—	—	7,0
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	85,0	2,0	6,0

*В МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» для всех категорий посетителей предусмотрен свободный вход, поэтому по согласованию с заказчиком было принято решение выставить данному учреждению максимальный балл.

Высокий показатель уровня удовлетворенности удобством процедуры покупки (бронирования) билетов отмечен в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 85,0 % (65,0 % опрашиваемых выбрали вариант «удобно» и 20,0 % — «скорее удобно»). Минимальное значение наблюдается в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 65,0 % (50,0 и 15,0 %).

Следует отметить, что более четверти респондентов (26,0 %) затруднились с ответом при оценке удобства процедуры покупки (бронирования) билетов в

ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина».

В результате статистической обработки ответов опрошенных средняя оценка пользователей услуг в музейных организациях по показателю «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов» составила для:

— МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 7,0 балла;

— ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 6,0 балла;

— ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 4,6 балла.

Таким образом, можно констатировать, что большая часть получателей услуг в разной степени удовлетворены удобством процедуры покупки (бронирования) билетов. Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по музейным учреждениям составила 5,9 балла из 7 максимально возможных.

Комментарии пользователей услуг по блоку показателей «Время ожидания предоставления услуги» зафиксированы лишь в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — *«музей открывается поздно».*

1.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Показатель уровня удовлетворенности получателей услуг *доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала учреждения культуры* в среднем по музеям составил 95,7 % (89,8 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 5,9 % — «скорее удовлетворен») (табл. 1.4.1).

Таблица 1.4.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	95,7	1,8	6,7
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	93,0	3,0	6,5
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	94,0	2,5	6,6
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	100,0	0,0	7,0

Максимальный показатель уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала организации культуры зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 100 % (94,0 % — «удовлетворен», 6,0 % — «скорее удовлетворен»). К организациям культуры со средними показателями (от 92,7 до 100,0 %) относятся МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 94,0 % (87,0 и 7,0 %) и ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 93,0 % (88,5 и 4,5 %).

Детализация показателя «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» позволила выявить уровень удовлетворенности получателей услуг по заданным параметрам (рис. 1.4.1).

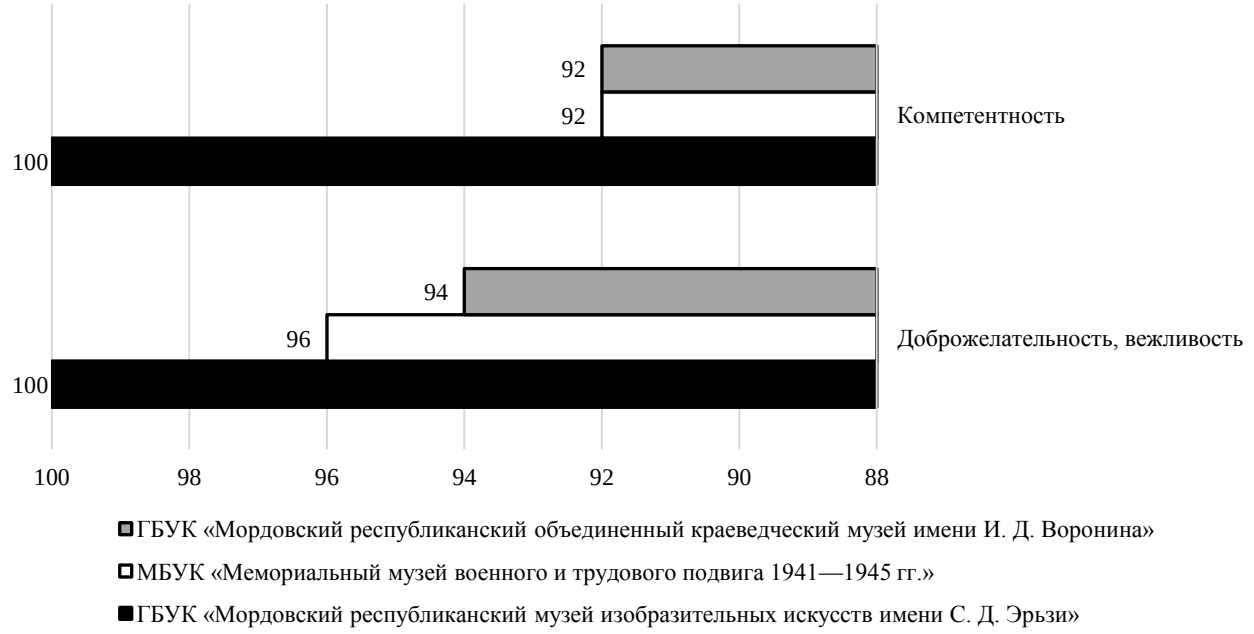

Рис. 1.4.1. Уровень удовлетворенности респондентов доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала музейных организаций, %

Максимально высоко оценили этические и профессиональные качества персонала получатели услуг в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи». Несколько ниже, чем этические, оценены профессиональные качества работников МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» и ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина».

Результаты статистической обработки ответов респондентов позволили выявить среднюю оценку пользователей услуг музейных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры»:

1. ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 7,0 балла;
2. МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 6,6 балла;
3. ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 6,5 балла.

Таким образом, можно констатировать, что посетители музейных учреждений в подавляющем большинстве удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала организаций культуры. Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по музейным учреждениям составила 6,7 балла из 7 максимально возможных.

1.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Показатель уровня *удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом* в среднем по музейным учреждениям составил 94,3 % (78,3 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 16,0 % — «скорее удовлетворен») (табл. 1.5.1).

Таблица 1.5.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	94,3	2,7	4,7
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	90,0	6,0	4,5
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	94,0	2,0	4,5
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	99,0	0,0	5,0

Максимальный показатель уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 99,0 % (90,0 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 9,0 % — «скорее удовлетворен»).

В остальных музейных организациях отмечено среднее значение (от 89,3 до 99,0 %):

— МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 94,0 % (73,0 и 21,0 %);

— ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 90,0 % (72,0 и 18,0 %).

Уровень неудовлетворенности качеством оказания услуг организации (сумма ответов «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени

И. Д. Воронина» в 2 раза превышает средний показатель и равен 6,0 % (2,0 % — «скорее не удовлетворен», 4,0 % — «не удовлетворен») (прил. 1, табл. 1.8, 1.32).

В результате статистической обработки ответов респондентов средняя оценка пользователей услуг музейных учреждений по показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг организации культуры в целом» составила в:

1. ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 5,0 балла;

2. МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 4,5 балла;

3. ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 4,5 балла.

Таким образом, большинство посетителей в целом удовлетворены услугами, оказываемыми музейными организациями. Оценка качества предоставления услуг по данному показателю в среднем по музейным учреждениям составила 4,7 балла из 5 максимально возможных.

Показатель уровня удовлетворенности *качеством проведения экскурсий* в среднем по музейным учреждениям составил 91,0 % (79,0 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 12,0 % — «скорее удовлетворен») (табл. 1.5.2).

Таблица 1.5.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Качество проведения экскурсий»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 4)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	91,0	3,1	3,6
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	92,0	3,4	3,6
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	83,0	6,0	3,3
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	98,0	0,0	3,9

Максимальный показатель уровня удовлетворенности качеством проведения экскурсий зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 98,0 % (88,0 % — «удовлетворен», 10,0 % — «скорее удовлетворен»), среднее значение (от 86,0 до 96,0 %) выявлено в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 92,0 % (76,0 и 16,0 %). Минимальный показатель уровня удовлетворенности качеством проведения экскурсий отмечается в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 83,0 % (73,0 и 10,0 %).

Уровень неудовлетворенности качеством проведения экскурсий (сумма ответов «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» вдвое превышает средний показатель и равен 6,0 % (2,0 и 4,0 % соответственно) (прил. 1, табл. 1.16, 1.32).

В результате статистической обработки ответов респондентов средняя оценка пользователей услуг музейных организаций по критерию «Удовлетворенность качеством проведения экскурсий» составила в:

— ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 3,9 балла;

— ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 3,6 балла;

— МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 3,3 балла.

Таким образом, большинство посетителей музеев удовлетворены качеством проведения экскурсий. Оценка уровня удовлетворенности по данному показателю в среднем по музейным учреждениям составила 3,6 балла из 4 максимально возможных. Самый высокий балл зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи».

Показатель уровня удовлетворенности *разнообразием экспозиций организации культуры* также рассчитывался из суммы ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен». В среднем по музейным учреждениям он составил 92,3 % (70,3 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 22,0 % — «скорее удовлетворен») (табл. 1.5.3).

Таблица 1.5.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями по показателю «Разнообразие экспозиций организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 2)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	92,3	4,7	1,8
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	86,0	11,0	1,7
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	94,0	2,0	1,9
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	97,0	1,0	1,9

К музейным учреждениям со средним показателем удовлетворенности разнообразием экспозиций организации культуры (от 87,3 до 97,3 %) относятся ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» — 97,0 % (80,0 % — «удовлетворен», 17,0 — «скорее удовлетворен») и МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 94,0 % (71,0 и 23,0 %). Минимальное значение уровня удовлетворенности разнообразием экспозиций организации культуры отмечается в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 86,0 % (60,0 и 26,0 %).

Уровень неудовлетворенности разнообразием экспозиций организации культуры (сумма ответов «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») в ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» более чем в 2 раза превышает среднее значение и в 5—11 раз — показатели других музейных учреждений.

В результате статистической обработки ответов респондентов средняя оценка пользователей услуг музейных учреждений по критерию «Разнообразие экспозиций организации культуры» составила в:

1. ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С.Д. Эрьзи» — 1,9 балла;

2. МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» — 1,9 балла;

3. ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» — 1,7 балла.

Оценка качества оказания услуг по данному показателю в среднем по музейным учреждениям составила 1,8 балла из 2 максимально возможных.

Таким образом, музейные организации по большинству блоков показателей получили относительно высокие оценки, т. е. значительное число опрошенных пользователей услуг довольны качеством оказания услуг в учреждениях культуры.

Доля респондентов, затруднившихся дать оценку качеству предоставления услуг по разным блокам показателей, составила от 0,3 до 92,0 %. Наибольшие затруднения у опрошенных вызвала оценка музейных учреждений по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения», в частности, такие показатели, как «Наличие дополнительных услуг в музее (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» (в среднем 32,4 % затруднились с ответом) и «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (43,4 %).

В то же время фиксируются различия в уровне удовлетворенности по блокам показателей в разных музейных учреждениях (рис. 1.5.1).

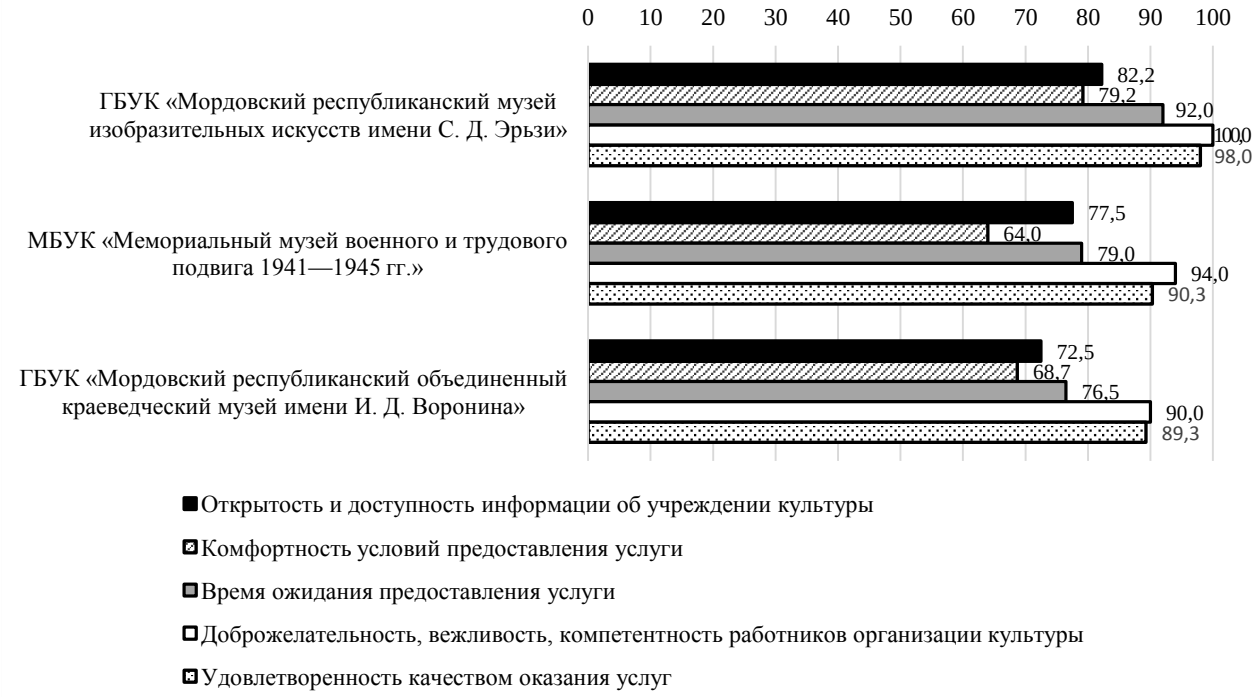

Рис. 1.5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг по блокам критериев, %

Таким образом, можно отметить диапазон колебаний показателей по разным критериям:

— «Доступность и открытость информации» — от 72,5 до 82,2 %;

— «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» — от 64,0 до 79,2 %;

— «Время ожидания предоставления услуги» — от 76,5 до 92,0 % (наблюдается самый большой разброс — 15,5 %);

— «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» — от 90,0 до 100,0 %;

— «Удовлетворенность качеством оказания услуг» — от 89,3 до 98,0 %.

В ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» уровень удовлетворенности по всем критериям выше, чем в среднем по музейным организациям. Максимально высоко респонденты оценили данное учреждение по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры». В то же время наиболее низкие показатели зафиксированы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступностью их получения», в частности, «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям».

В МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.» уровень удовлетворенности получателей услуг несколько ниже, чем в среднем по музейным учреждениям. Исключение составляет блок «Открытость и доступность информации об организации культуры»: уровень удовлетворенности качеством оказания услуг соответствует средним показателям по музейным организациям. Наиболее низкая оценка зафиксирована по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения», в частности, по показателю «Наличие дополнительных услуг организации культуры». Максимально высоко получатели услуг оценили блок критериев «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры».

В ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина» наиболее низкий показатель зафиксирован по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения», что объясняется низкими оценками, полученными от респондентов по критериям «Наличие дополнительных услуг организации культуры» и «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением

посетителям». Максимально высоко получатели услуг оценили блок критериев «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры». Следует особо отметить, что уровень неудовлетворенности разнообразием экспозиций организации культуры здесь более чем в 2 раза превышает средний показатель.

Наиболее высокие суммарные значения уровня удовлетворенности качеством оказания услуг получены по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры», «Удовлетворенность качеством оказания услуг», «Время ожидания предоставления услуги», «Открытость и доступность информации об организации культуры», наименьшие — по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения».

Для формирования рейтинга качества оказания услуг музейными организациями рассчитана сумма оценочных баллов по каждому показателю независимой оценки качества работы учреждений. Максимальное количество баллов зафиксировано в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи» (рис. 1.5.2).

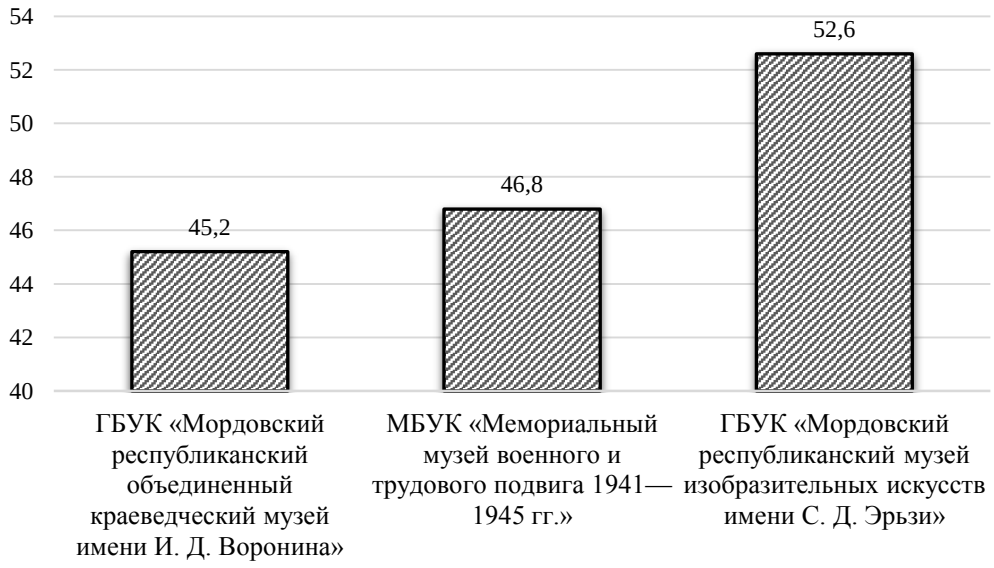

Рис. 1.5.2. Оценка качества оказания услуг посетителями музейных учреждений, балл

На основании проведенного анализа удовлетворенности качеством оказания услуг музейными организациями целесообразно сформировать предложения и рекомендации.

Несмотря на достаточно высокие показатели работы музейных учреждений, следует улучшить работу организаций по тем направлениям, которые в ходе социологического исследования были оценены получателями услуг как наименее удовлетворительные (табл. 1.5.4).

Таблица 1.5.4

Показатели, по которым в ходе социологического исследования были получены наименьшие оценки

Наименование организации	Показатель
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	«Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею»: информирование о мастер-классах; «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)»: QR-коды (доступ к информации о музейных предметах), буфет, 3D-зона; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»: QR-коды, приобретение билетов онлайн
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	«Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею»: информирование о мастер-классах и культурно-массовых мероприятиях; «Уровень комфортности пребывания в организации культуры»: места для сидения в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий и в зонах отдыха, рекреационных зонах; «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)»: QR-коды (доступ к информации о музейных предметах), передвижные выставки, зона Wi-Fi, дополнительная информация на мультимедийных носителях; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»: QR-коды, информационные киоски, инфоматы, дополнительная информация на мультимедийных носителях; «Удобство графика работы организации культуры»
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	«Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею»: информирование о выставках и экспозициях, мастер-классах; «Уровень комфортности пребывания организации культуры»: удобство расположения гардероба; «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)»: QR-коды (доступ к информации о музейных предметах), передвижные выставки, возможность видео- и фотосъемки; «Транспортная и пешая доступность организации культуры»: транспортная доступность; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»: QR-коды (доступ к информации о музейных предметах), сайт музея; «Разнообразие экспозиций организации культуры»

Предложения и комментарии респондентов по улучшению качества предоставления услуг в музейных учреждениях, как правило, касались усиления информационного сопровождения проводимых и планируемых мероприятий.

Приоритетным направлением развития музейных учреждений является усиление работы по информированию о деятельности организаций культуры по всем направлениям: распространение флаеров, размещение информации на баннерах и афишах, выпуск и распространение буклетов и брошюр, размещение информации в СМИ: газетах, радио, телевидении и сети Интернет. Существует необходимость осведомления посетителей об уже имеющихся услугах, оказываемых музеем, в частности, об удобстве пользования электронными сервисами.

Итоговые оценки по разным показателям, полученные в ходе изучения мнения опрошенных, представлены в табл. 1.5.5.

Таблица 1.5.5

Итоговые оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музейными организациями на основе изучения мнения получателей услуг, балл

Наименование организации	Дата проведения оценки	Значение оценки (максимальный балл)											Итоговое значение (60)
		1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»	2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»				3. «Время ожидания предоставления услуги»		4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»	5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
		1.3. «Информирование о новых мероприятиях» (7)	2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» (5)	2.4. «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» (8)	2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» (5)	2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» (5)	3.1. «Удобство графика работы организации культуры» (7)	3.2. «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов» (7)	4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» (7)	5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» (5)	5.3. «Качество проведения экскурсий» (4)	5.4. «Разнообразие экспозиций организации культуры» (2)	
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	5—6 мая 2016 г.	3,6	4,5	3,9	4,2	1,9	6,2	4,6	6,5	4,5	3,6	1,7	45,2
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	24 апреля, 11, 22 мая 2016 г.	3,9	3,7	3,3	4,6	2,3	5,5	7,0	6,6	4,7	3,3	1,9	46,8

Наименование организации	Дата проведения оценки	Значение оценки (максимальный балл)											Итоговое значение (60)
		1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»	2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»				3. «Время ожидания предоставления услуги»		4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»	5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
		1.3. «Информирование о новых мероприятиях» (7)	2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» (5)	2.4. «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» (8)	2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» (5)	2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» (5)	3.1. «Удобство графика работы организации культуры» (7)	3.2. «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов» (7)	4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» (7)	5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» (5)	5.3. «Качество проведения экскурсий» (4)	5.4. «Разнообразие экспозиций организации культуры» (2)	
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	6, 17—18 мая 2016 г.	4,1	4,9	5,0	4,9	3,0	6,9	6,0	7,0	5,0	3,9	1,9	52,6

1.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг музеями в отдельности

Таблица 1.6.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	3,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	5	4,5
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	3,9
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,2
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,2
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	4,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,5
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,5
5.3	Качество проведения экскурсий	4	3,6
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	2	1,7
	Всего	**60**	**45,2**

Таблица 1.6.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	4,1
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	5	4,9
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	5,0
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,0
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,9
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,0
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.3	Качество проведения экскурсий	4	3,9
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	2	1,9
	Всего	**60**	**52,6**

Таблица 1.6.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	3,9
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	5	3,7
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	3,3
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,3
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	5,5
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	7,0
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организацией культуры	7	6,6
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,7
5.3	Качество проведения экскурсий	4	3,3
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	2	1,9
	Всего	**60**	**46,8**

Р а з д е л 2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг театральными организациями

Согласно Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг, для театральных организаций утверждены 9 показателей (введение, табл. 1), формируемых на основе изучения мнения получателей услуг. Данные показатели сгруппированы по 4 блокам критериев (группам показателей):

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»;
3. «Время ожидания предоставления услуги»;
4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры».

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством оказываемых услуг театрами проводилась по единым критериям: рассчитываются уровень общей удовлетворенности (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен», «комфортно» и «скорее комфортно», «удобно» и «скорее удобно», %) и средние оценки респондентов по каждому показателю для каждого театра в отдельности (балл).

Относительно среднего значения уровня удовлетворенности пользователей услуг качеством оказываемых услуг организациями культуры исследуемые театральные учреждения можно условно разделить на 2 группы:

— организации с высокими показателями, в которых уровень удовлетворенности превышает среднее значение по театрам;

— учреждения с низкими показателями, в которых уровень удовлетворенности ниже среднего значения по театрам.

2.1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Важнейшим элементом открытости и доступности информации о театральных организациях является система *информирования получателей услуг о предстоящих представлениях и постановках*. Результаты социологического исследования свидетельствуют о высоком уровне осведомленности получателей услуг о предстоящих мероприятиях: в среднем по театральным организациям данный показатель составил 88,8 % (78,0 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 10,8 % — «скорее удовлетворен»). Доля тех, кто ответил на

вопрос отрицательно, равна 6,5 % (3,0 % — «скорее не удовлетворен», 3,5 % — «не удовлетворен»). 4,8 % опрашиваемых затруднились с ответом (прил. 1, табл. 2.2).

Согласно результатам опроса, большинство респондентов удовлетворены информированностью о предстоящих представлениях и постановках в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» — 97,0 % (95,0 % получателей услуг выбрали вариант «удовлетворен», 2,0 % — «скорее удовлетворен»), ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» — 95,0 % (79,0 и 16,0 % соответственно), ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» — 94,0 % (86,0 и 8,0 %) (табл. 2.1.1).

Таблица 2.1.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Информирование о предстоящих представлениях и постановках»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	88,8	6,5	6,2
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	94,0	2,0	6,6
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	97,0	2,0	6,8
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	95,0	5,0	6,7
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	69,0	17,0	4,8

Минимальная доля участников опроса, удовлетворенных информированностью о предстоящих представлениях и постановках, зафиксирована в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» — 69,0 % (52,0 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 17,0 % — «скорее удовлетворен»). Причиной низких оценок, на наш взгляд, является недовольство получателей услуг наличием информации о проводимых мероприятиях: *«нет ни одной программки или буклета», «представления отменяют без оповещения», «нет программок», «нет рекламы», «реклама отсутствует».*

Таким образом, все исследованные театры, кроме МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“», получили высокие оценки по показателю «Информирование о предстоящих представлениях и постановках».

Для повышения открытости и доступности информации о театральных организациях, по мнению респондентов, необходимо следующее: «*на сайте краткое содержание представления описывать», «как можно больше информировать о новых мероприятиях и представлениях в средствах массовой информации».*

2.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

К блоку критериев «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» для театральных организаций отнесены следующие показатели:

— «Уровень комфортности пребывания в организации культуры»;

— «Наличие дополнительных услуг организации культуры»;

— «Транспортная и пешая доступность организации культуры»;

— «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»;

— «Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)».

Показатель уровня удовлетворенности *комфортностью пребывания в организации культуры* в среднем по театрам составил 93,2 % (80,6 % респондентов выбрали вариант «комфортно», 12,9 % — «скорее комфортно») (прил. 1, табл. 2.3). Доля опрошенных с негативной оценкой равна 2,5 % (2,2 % — «скорее некомфортно», 0,3 % — «некомфортно»). Около 2,0 % участников опроса затруднились ответить на данный вопрос (табл. 2.2.1).

Таблица 2.2.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Уровень комфортности пребывания в организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«комфортно» и «скорее комфортно»	«скорее некомфортно» и «некомфортно»	
В среднем	93,2	2,8	4,7
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	98,2	0,6	4,9

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«комфортно» и «скорее комфортно»	«скорее некомфортно» и «некомфортно»	
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	99,7	0,3	5,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	90,9	4,7	4,5
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	84,0	14,4	4,2

По данным опроса, абсолютная доля опрошенных удовлетворены комфортностью пребывания в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» — 99,7 % и ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» — 98,2 %. Данные учреждения по показателю «Уровень комфортности пребывания в организации культуры» получили 5,0 и 4,9 балла соответственно.

Среди всех респондентов наиболее высокий уровень неудовлетворенности условиями предоставления услуг демонстрируют посетители МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» — 14,4 % (сумма ответов «скорее некомфортно» и «некомфортно»). Более 4 % получателей услуг, в той или иной степени не удовлетворенных комфортностью условий пребывания в организации, зафиксированы в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия».

Для формирования целостной картины удовлетворенности комфортностью пребывания в театрах необходимо детально рассмотреть отдельные параметры, определяющие условия пребывания в данных учреждениях.

Так, удобство расположения гардероба, чистота помещений и места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах полностью устраивают опрашиваемых в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» (по 100,0 %) и ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» (99,0 и 97,0 % соответственно) (рис. 2.2.1).

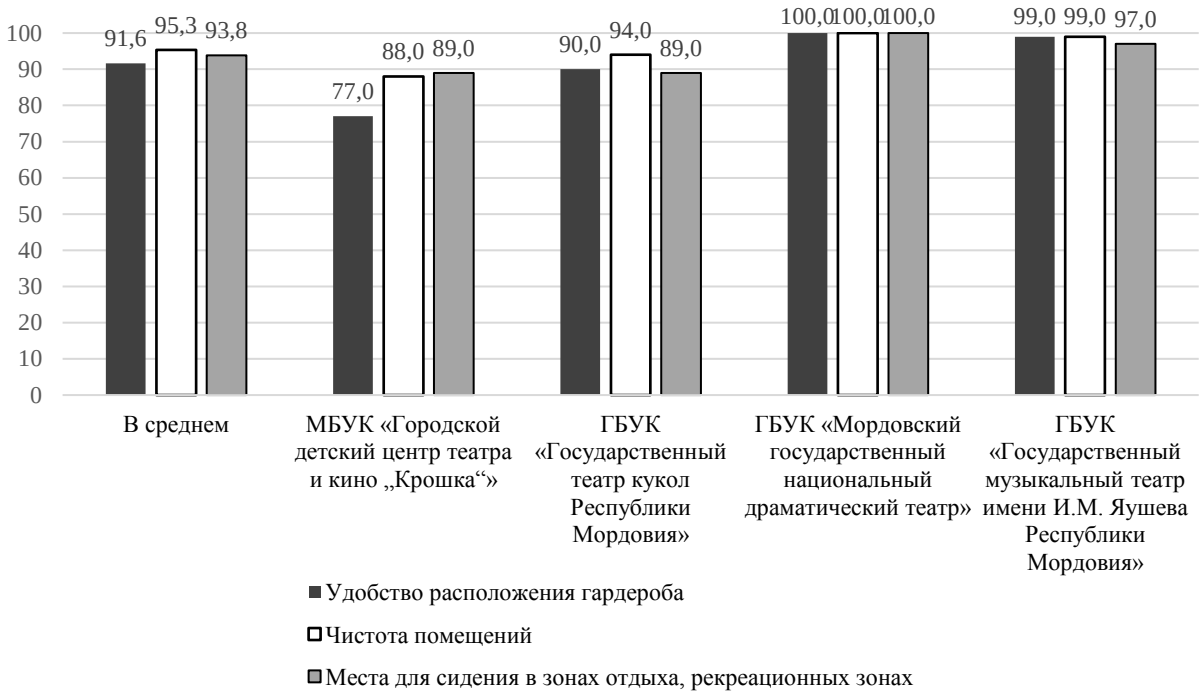

Рис. 2.2.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в театре: удобство расположения гардероба, чистота помещений, места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах», %

Респонденты, так или иначе не удовлетворенные комфортностью пребывания, зафиксированы в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» и ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»:

— более 20 % опрошенных в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» и 5 % респондентов в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» не удовлетворены расположением гардероба («*гардероб тесный*», «*когда много детей, трудно раздеться*»);

— более 10 % респондентов МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» не устраивает чистота помещений;

— свыше 10 % опрошенных в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» и 8 % респондентов в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» не устраивает комфортность мест для сидения, рекреационных зон (*«неудобные сидения для маленьких детей», «для взрослых сидения некомфортны», «в зале сиденья неудобны для взрослых», «малое количество мест»*).

Несмотря на высокую оценку комфортности пребывания в театрах (от 4,2 до 5,0 балла), респонденты выделили определенные проблемы:

— в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» *(«неудобно сидеть на балконе, коленки упираются»)*;

— в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» (*«сделать ремонт в зале (отциклевать паркет, перетянуть сиденья)», «нет стульчиков для перекусов», «неудобство совместного туалета (взрослый, детский)», «очень хотелось бы отдельное помещение для проведения открытия сезона, Новогодней елки и других крупных мероприятий»*);

— в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» (*«нужен ремонт», «помещение по-больше», «в межсезонье холодно», «в зале холодно», «около туалета стойка с продуктами», «холодно в здании», «зал недостаточно освещен», «буфет рядом с туалетом, в зале холодно», «в здании холодно, а чая нет»*).

Показатель уровня удовлетворенности респондентов *наличием дополнительных услуг в театрах (наличие мест общественного питания, возможность видео- и фотосъемки)* в среднем составил 71,4 % (62,4 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 9,0 % — «скорее удовлетворен»). Доля тех, кого в той или иной степени не устраивает наличие дополнительных услуг, равна лишь 9,9 % («скорее не удовлетворен» — 4,4 %, «не удовлетворен» — 5,5 %). Более 11,0 % опрашиваемых затруднились с ответом (табл. 2.2.2).

Таблица 2.2.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, возможность видео- и фотосъемки)»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 8)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	71,4	9,9	5,7
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	91,5	2,5	7,3
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	92,5	0,5	7,4
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	50,0	13,5	4,0
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	51,5	23,0	4,1

Высокая степень удовлетворенности наличием дополнительных услуг (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» превышает среднее значение по театрам — более 71,4 %) зафиксирована в ГБУК «Мордовский

государственный национальный драматический театр» — 92,5 % и ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» — 91,5 %. В МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» и ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» наличие дополнительных услуг устраивает лишь половину опрошенных — 51,5 и 50,0 % соответственно.

В целях выявления мнения респондентов о наличии и качестве дополнительных услуг посетителям было предложено дать оценку местам общественного питания и возможности видео- и фотосъемки (рис. 2.2.2).

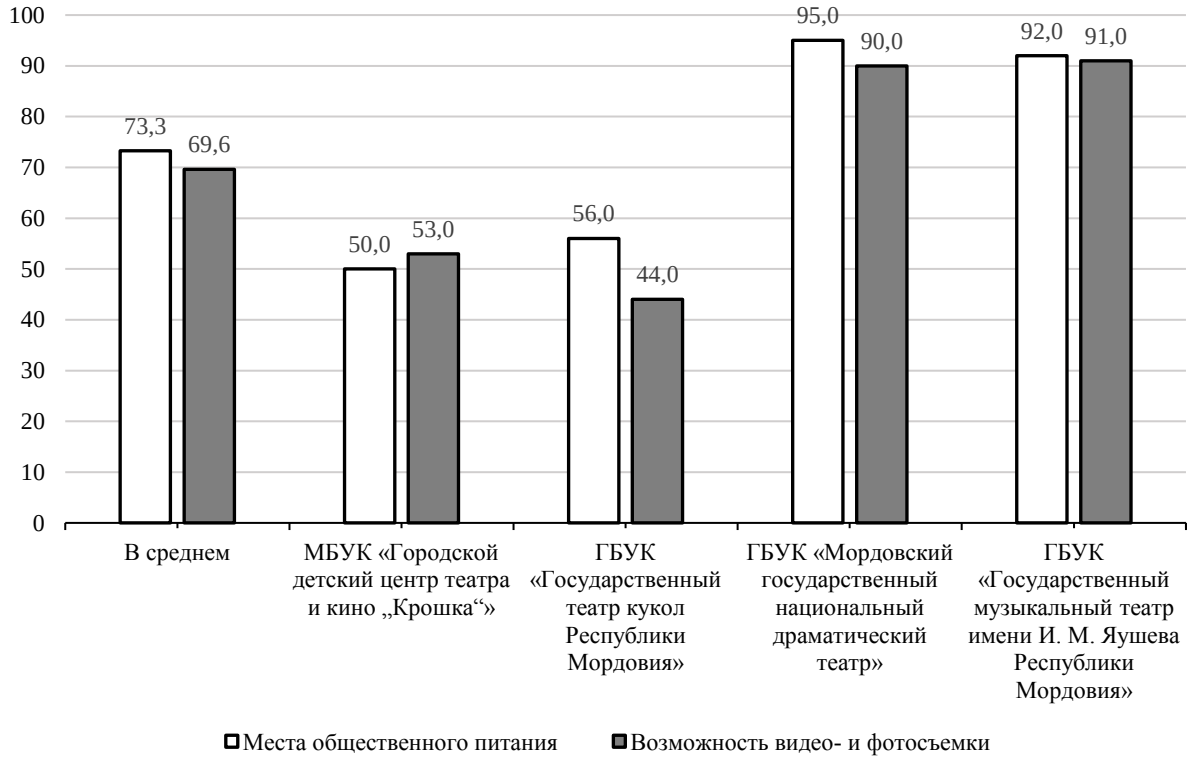

Рис. 2.2.2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы дополнительными услугами, предоставляемыми театром (места общественного питания и возможность видео- и фотосъемки)?», %

Абсолютное большинство получателей услуг в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» и ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» полностью удовлетворены местами общественного питания (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» составила 95 и 92 % соответственно).

Совершенно другая картина наблюдается в детских театрах: лишь более половины опрошенных устраивают места общественного питания (прил. 1, табл. 2.6). Это подтверждается комментариями респондентов:

— в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» — *«около туалета стойка с продуктами», «выпечка несвежая», «буфет рядом с туалетом», «очень плохой буфет», «разнообразить меню буфета, цены уменьшить»;*

— в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» — *«не устраивает качество продуктов в продаже данного буфета. Старая выпечка, просрочка продуктов (шоколад, батончик). Нет стаканов, стульчиков для перекусов», «в буфете нет горячих напитков», «разнообразить меню буфета, предлагать горячий чай», «расширить ассортимент буфета»*.

Аналогичным образом получатели услуг оценили возможность видео- и фотосъемки в театрах: большинство респондентов ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» и ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» удовлетворены наличием такой возможности — 90,0 и 91,0 % соответственно, а в детских театрах значительная доля посетителей затруднились ответить на этот вопрос (в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» — 28,0 %, ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» — 14,0 %).

Анализ результатов опроса получателей услуг позволил выявить высокий уровень удовлетворенности *транспортной и пешей доступностью театральных организаций* — в среднем по театрам данный показатель составил 95,4 % (88,0 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 7,4 % — «скорее удовлетворен») (табл. 2.2.3).

Таблица 2.2.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Транспортная и пешая доступность организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	95,4	2,7	4,8
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	97,5	1,5	4,9
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	98,0	2,0	4,9

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	87,5	7,5	4,4
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	98,5	0,0	4,9

Высокий уровень удовлетворенности транспортной и пешей доступностью зафиксирован в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“», ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр», ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» — 98,5; 98,0 и 97,5 % соответственно; несколько ниже — в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» (87,5 %).

Кроме того, в исследовании выявлялось мнение получателей услуг о доступности по отдельным параметрам (транспортной и пешей) (рис. 2.2.3).

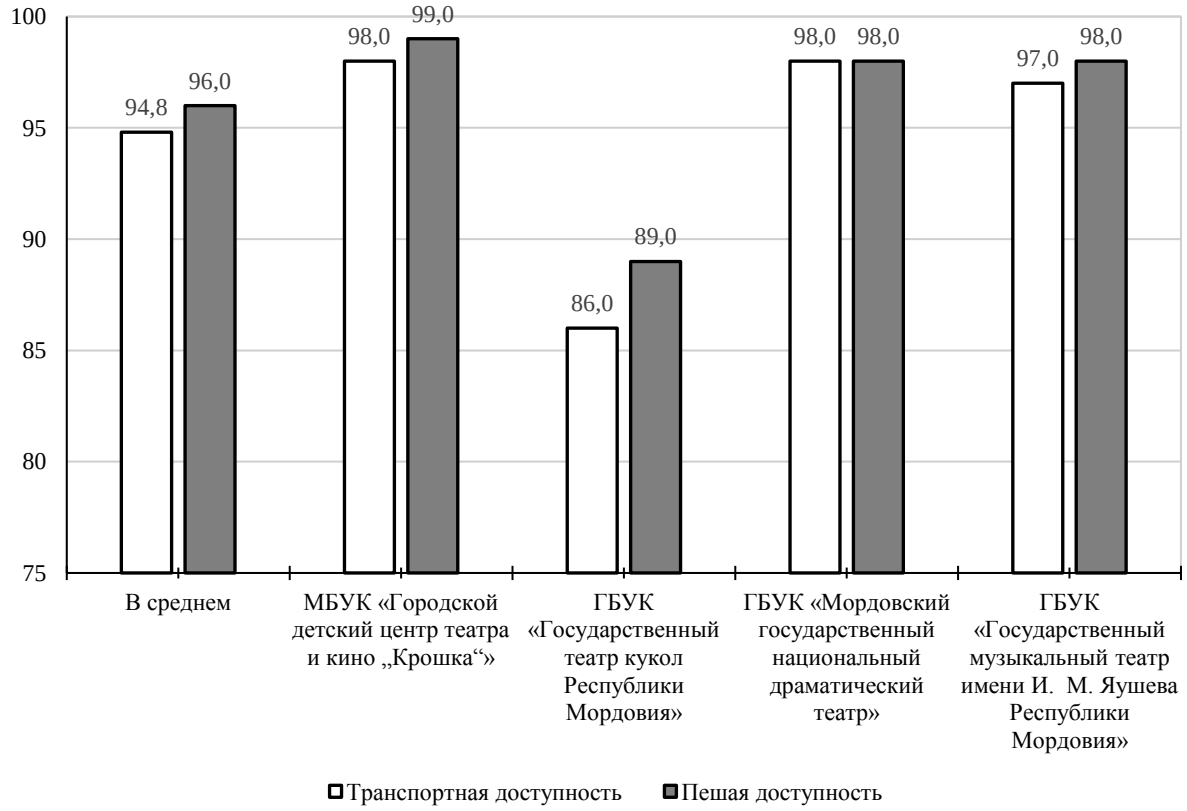

Рис. 2.2.3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной и пешеходной доступностью театра?», %

Почти во всех театрах показатель уровня удовлетворенности транспортной и пешеходной доступностью составляет выше среднего значения по всем учреждениям — сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» более 94,8 и 96,0 % соответственно.

Однако в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» сложилась несколько иная ситуация — уровень удовлетворенности данными параметрами минимальный (86,0 и 89,0 % соответственно), что объясняется, по мнению респондентов, наличием следующих недостатков: *«не хватает пешеходной дорожки от Проспекта Ленина», «указатель поставить на дороге «кукольный театр «Карабас-Барабас», «трудно припарковаться», «парковка платная», «нет парковки, остановки далеко».*

Показатель уровня удовлетворенности получателей услуг *удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (сайтом театра),* в среднем по театрам составил 58,0 % (49,5 % респондентов выбрали вариант «удобно», 8,5 % — «скорее удобно»). Доля опрошенных, выбравших альтернативы «скорее неудобно» и «неудобно», равна в среднем 2,1 %. Следует отметить, что 39,3 % участников опроса затруднились оценить данную услугу (табл. 2.2.4).

Таблица 2.2.4

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям» (сайтом театра)

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	58,0	2,1	2,9
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	53,0	0,0	2,7
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	49,0	4,0	2,5
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	71,0	3,0	3,6
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	59,0	1,0	2,9

Относительно высокий показатель уровня удовлетворенности получателей услуг удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (сумма ответов «удобно» и «скорее удобно» превышает среднее значение по театрам — 58,0 %), отмечен в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» — 71,0 % (60,0 и 11,1 % соответственно). Сравнительно ниже оценили аналогичный показатель респонденты в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» — 59,0 % (45,0 и 14,0 %).

Около половины опрошенных получателей услуг ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» и ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» (по 47,0 % соответственно) затруднились оценить данную услугу.

Респонденты в качестве пожеланий по улучшению оказываемых услуг по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям» предлагают следующее: «*предоставить возможность покупки билетов через „Интернет“», «неудобно, что нельзя заказать билеты по Интернету приезжему», «можно на сайте краткое содержание представления описывать».*

Показатель уровня удовлетворенности *качеством и содержанием полиграфических материалов организаций культуры* в среднем по театрам составил 76,8 % (66,3 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 10,5 % — «скорее удовлетворен») (табл. 2.2.5).

Таблица 2.2.5

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 9)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	76,8	6,0	6,9
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	97,0	0,0	8,7
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	87,0	0,0	7,8
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	71,0	6,0	6,4
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	52,0	18,0	4,7

К организациям культуры, где показатель уровня удовлетворенности качеством и содержанием полиграфических материалов превышает среднее значение по театрам (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» составила более 76,8 %), относятся:

— ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» — 97,0 % (91,0 % получателей услуг выбрали вариант «удовлетворен», 6,0 % — «скорее удовлетворен»);

— ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» — 87,0 % (86,0 и 1,0 % соответственно).

Относительно низкая удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов (ниже 76,8 %) выявлена в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» — 71,0 % (54,0 и 17,0 %). При этом респонденты достаточно часто отмечали отсутствие полиграфических материалов: *«нет буклетов, флаеров, программок», «нет программок и буклетов».*

Минимальная оценка аналогичного показателя зафиксирована в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» — 52,0 % (34,0 и 18,0 % соответственно»). Респонденты в открытых вопросах указывали следующее: *«не видела ни одной программки или буклета», «нет программок и буклетов».*

2.3. Время ожидания предоставления услуги

Данные опроса показывают, что в среднем доля получателей услуг, в той или иной степени удовлетворенных *удобством графика работы театров*, составила 98,0 % (86,5 % респондентов выбрали вариант «удобно», 11,5 % — «скорее удобно») (табл. 2.3.1).

Таблица 2.3.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Удобство графика работы организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	98,0	1,2	6,9
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	97,0	1,0	6,8

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	100,0	0,0	7,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	96,0	4,0	6,7
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	99,0	0,0	6,9

Максимальный уровень удовлетворенности по показателю «Удобство графика работы организации культуры» зафиксирован в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» — 100 %. Оценка, близкая к абсолютному значению, отмечена в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» — 99 % (74 % — «удобно», 25 % — «скорее удобно»). Несколько ниже показатели в ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» — 97 % (90 и 7 %) и ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» — 96 % (85 и 11 %).

Показатель уровня удовлетворенности *удобством процедуры покупки (бронирования) билетов* в среднем по театрам составил 91,3 % (81,3 % респондентов выбрали вариант «удобно», 10,0 % — «скорее удобно») (табл. 2.3.2).

Таблица 2.3.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	91,3	1,5	6,4
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	95,0	2,0	6,7
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	84,0	2,0	5,9
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	92,0	2,0	6,4
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	94,0	0,0	6,6

Согласно результатам исследования, максимальная оценка удовлетворенности удобством процедуры покупки (бронирования) билетов зафиксирована в ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» — 95,0 %, что соответствует 6,7 балла, минимальная — в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр — 84,0 % (5,9 балла).

Несмотря на высокие оценки удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов», получатели услуг высказали ряд претензий:

— в ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» — *«предоставить возможность покупки билетов через «Интернет»; «неудобно, что нельзя заказать билеты по Интернету приезжему»;*

— в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» — *«нет билетов, сложно купить. Разбирают билеты организации, обычным зрителям не удается их приобрести».*

2.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Удовлетворенность получателей услуг качеством оказания услуг зависит от доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организаций культуры. В среднем по исследуемым театральным учреждениям показатель уровня удовлетворенности *доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала* составил 97,8 % (93,1% респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 4,7 % — «скорее удовлетворен») (табл. 2.4.1).

Таблица 2.4.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	97,8	0,5	6,8
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	98,5	0,0	6,9

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	100,0	0,0	7,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	96,0	0,0	6,7
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	97,0	2,0	6,7

Для более точной оценки уровня удовлетворенности оператором отдельно рассматривались параметры данного показателя: доброжелательность, вежливость и компетентность.

Анализ результатов опроса показал, что получатели услуг максимально высоко оценили как доброжелательность и вежливость (100 %), так и компетентность (100 %) персонала ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр», что соответствует максимальной оценке — 7 баллов (рис. 2.4.1). Оценка, близкая к максимальному значению, зафиксирована в ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И.М. Яушева Республики Мордовия» — 98,5 % (доля респондентов, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников театра, в совокупности ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» составила 99 %, компетентностью персонала — 98 %), что соответствует 6,9 балла.

Рис. 2.4.1. Распределение ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников театра?», %

В то же время необходимо отметить, что в детских театрах, несмотря на относительно высокие оценки, более 2 % опрошенных (МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“») в среднем не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала, а более 4 % респондентов (ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия») затруднились с ответом (прил. 1, табл. 2.16, 2.17).

2.5. Удовлетворенность качеством оказываемых услуг театральными организациями в целом

Для комплексной оценки качества оказания услуг театральными организациями оператором был введен дополнительный вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг в театре в целом?». Несмотря на негативные комментарии пользователей услуг по некоторым показателям («Наличие дополнительных услуг организации культуры», «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям», «Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)», респондентов в целом устраивает качество оказания услуг — такого мнения придерживаются 98,3 % опрошенных (84,3 % — «удовлетворен», 14,0 % — «скорее удовлетворен») (прил. 1, табл. 2.18).

Показатель уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в целом имеет высокие оценки во всех исследуемых театральных организациях (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» находится в диапазоне от 95 до 100 %). Однако максимальная доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством оказания услуг, зафиксирована в относительно недавно построенных ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» и ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» (100,0 и 96,0 % соответственно). В детских театрах ситуация неоднозначная: в них высокий процент опрошенных выбрали вариант ответа «удовлетворен» (в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» — 54,0 %, ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» — 87,0 %) (рис. 2.5.1).

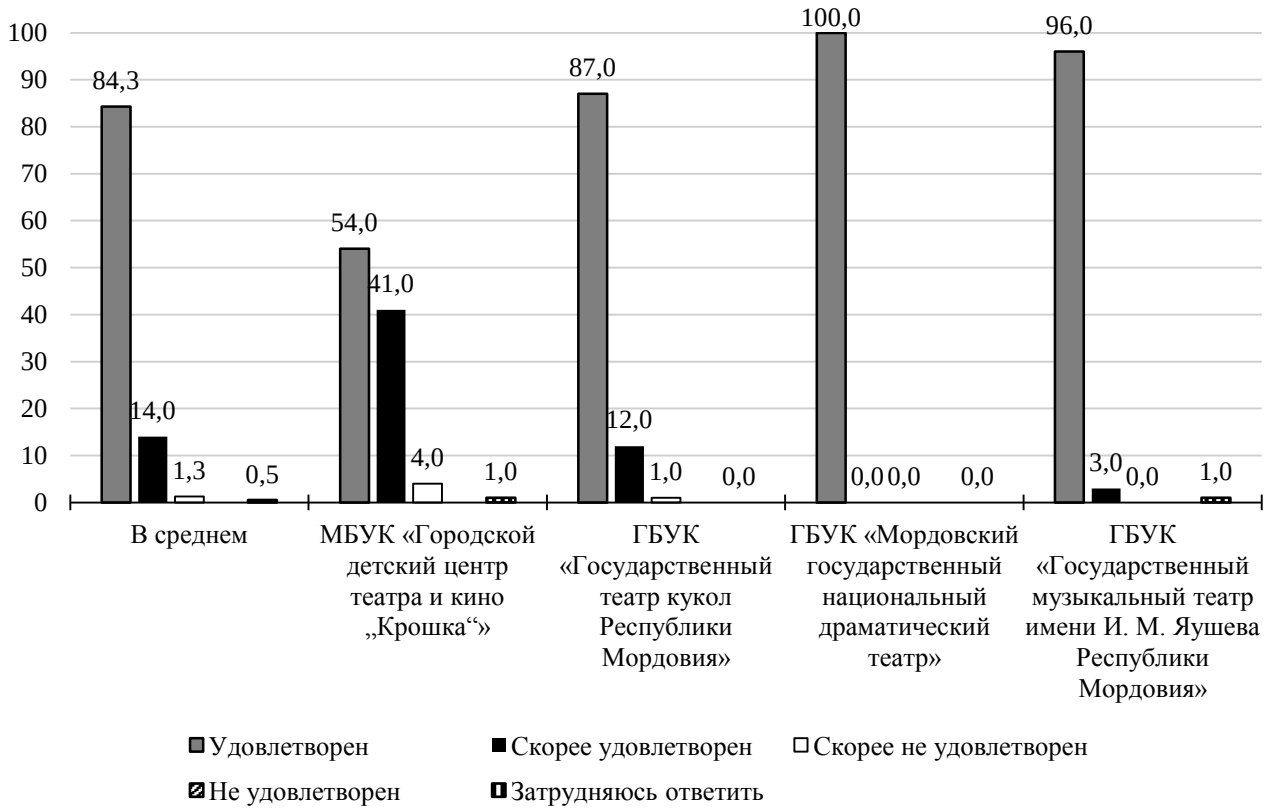

Рис. 2.5.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг театром в целом?», %

Причинами сдержанных оценок в детских театрах являются проблемы социально-экономического и бытового плана, а именно:

1) отсутствие капитального ремонта:

— ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» (*«сделать ремонт в зале (отциклевать паркет, перетянуть сиденья)», «неудобство совместного туалета (взрослый, детский)», «очень хотелось бы отдельное помещение для проведения открытия сезона, Новогодней елки и других крупных мероприятий», «неудобные сидения для маленьких детей», «увеличить количество мест», «для взрослых сидения некомфортны», «в зале сиденья неудобны для взрослых», «гардероб тесный»*);

— МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» (*«нужен ремонт», «помещение побольше», «когда много детей трудно раздеться, около туалета стойка с продуктами», «зал недостаточно освещен», «буфет рядом с туалетом, в зале холодно», «в здании холодно, а чая нет»*);

2) проблемы с системой жизнеобеспечения здания:

— МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» (*«в межсезонье холодно», «в зале холодно», «холодно в здании»*);

3) отсутствие буфета и низкое качество продаваемой продукции:

— ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» (*«не устраивает качество продуктов в продаже данного буфета. Старая выпечка, просрочка продуктов (шоколад, батончик). Нет стаканов, стульчиков для перекусов», «разнообразить меню буфета, горячий чай», «в буфете нет горячих напитков», «расширить ассортимент буфета»*);

— МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» (*«меню буфета разнообразить, цены уменьшить», «около туалета стойка с продуктами», «выпечка несвежая», «буфет рядом с туалетом», «очень плохой буфет»*);

4) слабая информированность о предстоящих постановках и представлениях:

— ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» (*«нет буклетов», «нужно больше рекламы», «реклама отсутствует», «как можно больше информировать о новых мероприятиях и представлениях в средствах массовой информации», «можно на сайте краткое содержание представления описывать»*);

— МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» (*«не видела ни одной программки или буклета. Представления отменяют без оповещения», «нет программок», «нет программок и буклетов»*);

5) низкая степень транспортной и пешеходной доступности:

ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» (*«не хватает пешеходной дорожки от Проспекта Ленина», «указатель поставить на дороге «кукольный театр «Карабас-Барабас», «трудно припарковаться», «парковка платная», «нет парковки, остановки далеко»*).

На основе результатов социологического опроса мнения получателей услуг об условиях оказания услуг выявлен уровень удовлетворенности респондентов качеством оказываемых услуг по общим критериям: открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг по каждому учреждению (рис. 2.5.2).

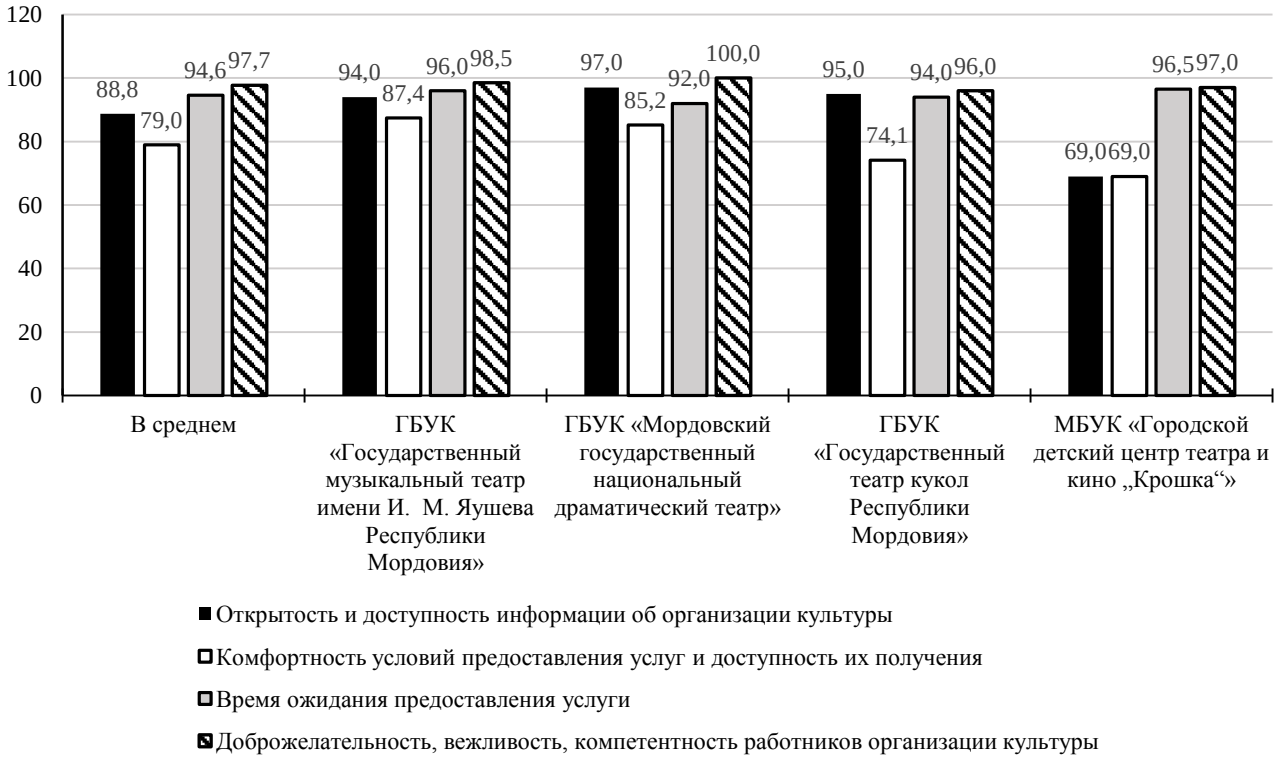

Рис. 2.5.2. Уровень удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг по общим критериям, %

По большинству показателей все исследуемые театральные организации получили высокие оценки. В то же время наблюдаются различия в уровне удовлетворенности качеством оказания услуг по общим критериям в разных учреждениях:

— в ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия» выше, чем в среднем по театральным организациям, оцениваются почти все критерии, за исключением блока «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (уровень удовлетворенности по данному критерию составил 87,4 %), что объясняется низкими оценками, полученными от пользователей услуг по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 53,0 %. Максимальное значение респонденты выставили блоку «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» — 98,5 %;

— в ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» респонденты также высоко оценивают качество оказания услуг по всем критериям, за исключением блока «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (показатель уровня удовлетворенности составил 87,4 %), что объясняется низкими оценками по показателю «Удобство

пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 49,0 %. Максимальную оценку респонденты поставили критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» — 100 %;

— в ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» наиболее высокие оценки удовлетворенности качеством оказания услуг зафиксированы по общим критериям «Открытость и доступность информации об организации культуры» — 95,0 % и «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» — 96,0 %. Наиболее низкая оценка выявлена по блоку «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» — 74,1 %, что также объясняется низкими значениями уровня удовлетворенности по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 71,0 %;

— в МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“» наиболее высокие оценки зафиксированы по критериям «Время ожидания предоставления услуги» — 96,5 % и «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» — 97,0 %, а низкие — по блокам «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (69,0 %), что также объясняется низкими оценками, полученными от пользователей услуг по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 59,0 %, и «Открытость и доступность информации об организации культуры» (69,0 %), что обусловлено низкими оценками, полученными от пользователей услуг по показателю «Информирование о предстоящих представлениях и постановках» (69,0 %).

Суммарно наиболее высокие показатели уровня удовлетворенности качеством оказания услуг получены по общим критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (показатель находится в диапазоне от 95,5 до 100,0 %), «Время ожидания предоставления услуги» (от 92,0 до 96,5 %), «Открытость и доступность информации об организации» (от 69,0 до 97,0 %). Наименьшие значения зафиксированы по блоку «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (от 63,0 до 83,0 %).

По результатам социологического исследования все учреждения получили высокие оценочные баллы — от 45,8 до 55,5 балла из 60 максимально возможных (рис. 2.5.3).

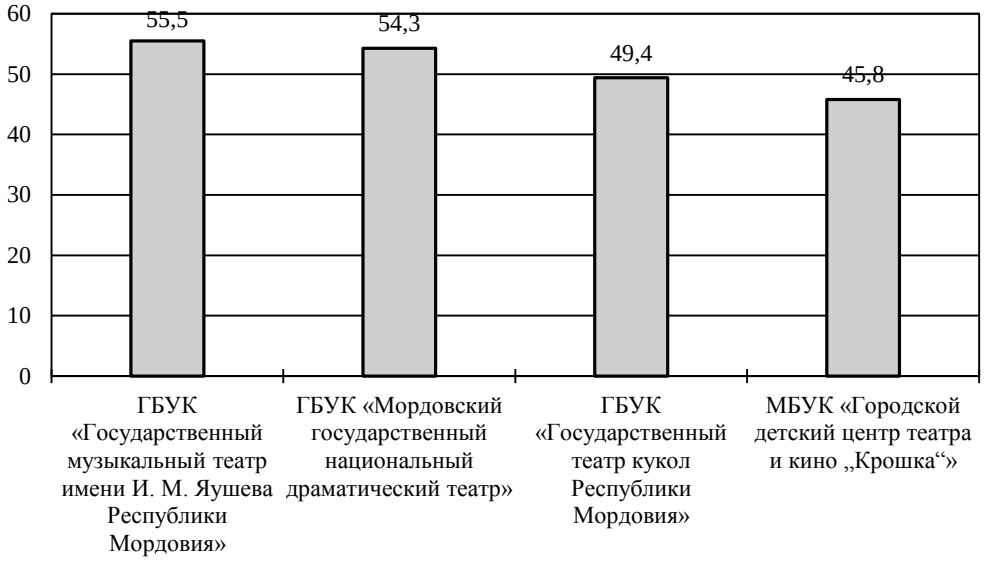

Рис. 2.5.3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг театрами, балл

Общие итоговые оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг театральными организациями представлены в табл. 2.5.3, 2.6.1—2.6.4).

Таким образом, результаты социологического исследования мнения респондентов об условиях оказания услуг театральными организациями позволяют сделать следующие выводы. Более 80 % опрошенных удовлетворены качеством оказываемых услуг. Наиболее высокие значения уровня удовлетворенности получены по блокам критериев «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (от 95,5 до 100,0 %), «Время ожидания предоставления услуги» (от 92,0 до 96,5 %), «Открытость и доступность информации об организации» (от 69,0 до 97,0 %), а наименьшие — «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (от 63,0 до 83,0 %).

По результатам исследования театральных организаций можно выделить показатели, по которым получены наиболее низкие оценки и на которые, на наш взгляд, необходимо обратить внимание для определения приоритетных направлений в целях улучшения качества оказания услуг (табл. 2.5.1).

Таблица 2.5.1

Показатели, по которым получены наиболее низкие оценки

Наименование организации	Показатель
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	«Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям»
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	«Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям»; «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов»
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	«Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, возможность видео- и фотосъемки)»; «Транспортная и пешая доступность организации культуры»; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям»
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	«Информирование о предстоящих представлениях и постановках»; «Уровень комфортности пребывания в организации культуры»; «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, возможность видео- и фотосъемки)»; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям»; «Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)»

Результаты анализа предложений и пожеланий респондентов представлены в табл. 2.5.2.

Таблица 2.5.2

Свод предложений и пожеланий
респондентов по улучшению качества и доступности оказания услуг в театрах

Наименование организации	Предложения и пожелания
Информирование о предстоящих представлениях и постановках	
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	*«Можно на сайте краткое содержание представления описывать», «нет буклетов», «нужно больше рекламы», «реклама отсутствует», «как можно больше информировать о новых мероприятиях и представлениях в средствах массовой информации»*
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	*«Не видела ни одной программки или буклета. Представления отменяют без оповещения», «нет программок», «нет программок и буклетов»*

Наименование организации	Предложения и пожелания
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	*«Неудобно сидеть на балконе, коленки упираются»*
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	*«Сделать ремонт в зале (отциклевать паркет, перетянуть сиденья)», «нет стульчиков для перекусов», «неудобство совместного туалета (взрослый, детский)», «очень хотелось бы отдельное помещение для проведения открытия сезона, Новогодней елки и других крупных мероприятий», «неудобные сидения для маленьких детей», «увеличить количество мест», «для взрослых сидения некомфортны», «в зале сиденья неудобны для взрослых», «гардероб тесный»*
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	*«Нужен ремонт», «помещение по-больше», «в межсезонье холодно», «в зале холодно», «когда много детей, трудно раздеться, около туалета стойка с продуктами», «холодно в здании», «зал недостаточно освещен», «буфет рядом с туалетом, в зале холодно», «в здании холодно, а чая нет»*
Наличие дополнительных услуг организации культуры	
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	*«По-больше буфетов»*
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	*«Не устраивает качество продуктов в продаже данного буфета. Старая выпечка, просрочка продуктов (шоколад, батончик). Нет стаканов, стульчиков для перекусов», «разнообразить меню буфета, горячий чай», «в буфете нет горячих напитков», «расширить ассортимент буфета»*
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	*«Меню буфета разнообразить, цены уменьшить», «около туалета стойка с продуктами», «выпечка несвежая», «буфет рядом с туалетом», «очень плохой буфет»*
Транспортная и пешая доступность	
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	*«Нужна парковка», «нужна парковка для автомобилей»*
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	*«Не хватает пешеходной дорожки от Проспекта Ленина», «указатель поставить на дороге «кукольный театр «Карабас-Барабас», «трудно припарковаться», «парковка платная», «нет парковки, остановки далеко»*
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	«*Предоставить возможность покупки билетов через «Интернет», «неудобно, что нельзя заказать билеты по Интернету приезжему»*

Наименование организации	Предложения и пожелания
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	*«Можно на сайте краткое содержание представления описывать», «цену билета снизить, распространять в других местах, не только в кассах театра», «высокая цена на билеты, особенно детские»*
Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры	
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	*«Нет буклетов, флаеров, программок», «нет программок и буклетов»*
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	*«Не видела ни одной программки или буклета», «нет программок», «нет программок и буклетов», «нет буклетов»*
Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	*«Предоставить возможность покупки билетов через «Интернет»; «неудобно, что нельзя заказать билеты по Интернету приезжему»*
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	*«Нет билетов, сложно купить. Разбирают билеты организации, обычным зрителям не удается их приобрести»*
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	*«Рассмотреть цену билета в детском саду, снизить стоимость», «распространять билеты в других местах, не только в кассах театра», «высокая цена на билеты, особенно детские»*

Таблица 2.5.3

Итоговые оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг театрами на основе изучения мнения получателей услуг, балл

Наименование организации культуры	Значение оценки (максимальный балл)									Итоговое значение (60)
	1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»	2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»					3. «Время ожидания предоставления услуги»		4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»	
	1.4. «Информирование о предстоящих представлениях и постановках» (7)	2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» (5)	2.4. «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» (8)	2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» (5)	2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» (5)	2.9. «Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)» (9)	3.1. «Удобство графика работы организации культуры» (7)	3.2. «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов» (7)	4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» (7)	
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	6,6	4,9	7,3	4,9	2,7	8,7	6,8	6,7	6,9	55,5
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	6,8	5,0	7,4	4,9	2,5	7,8	7,0	5,9	7,0	54,3
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	6,7	4,5	4,0	4,4	3,6	6,4	6,7	6,4	6,7	49,4
МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»	4,8	4,2	4,1	4,9	2,9	4,7	6,9	6,6	6,7	45,8

2.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг театрами в отдельности

Таблица 2.6.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	7	6,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,9
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	7,3
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,7
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	9	8,7
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,8
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,7
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9
Итого		**60**	**55,5**

Таблица 2.6.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	7	6,8
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	5,0
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	7,4
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,5
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	9	7,8
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	7,0
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	5,9
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7,0
Итого		**60**	**54,3**

Таблица 2.6.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	7	6,7
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,5
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	4,0
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,4
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,6
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	9	6,4
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,4
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,7
Итого		**60**	**49,4**

Таблица 2.6.4

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	7	4,8
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,2
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	4,1
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,9
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	9	4,7
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,9
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,7
Итого		**60**	**45,8**

Р а з д е л 3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг библиотеками

Для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг библиотечными учреждениями на основании изучения мнения получателей услуг были использованы показатели, сгруппированные в 4 блока критериев:

— «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»;

— «Время ожидания предоставления услуги»;

— «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»;

— «Удовлетворенность качеством оказания услуг».

Относительно среднего показателя уровня удовлетворенности пользователей услуг качеством оказываемых услуг организациями культуры исследуемые библиотечные учреждения можно условно разделить на 2 группы:

— организации с высокими показателями, в которых уровень удовлетворенности превышает среднее значение по библиотекам;

— организации с низкими показателями, в которых уровень удовлетворенности ниже среднего значения по библиотекам.

3.1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

К блоку критериев «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» отнесены 4 показателя: уровень комфортности пребывания в организации культуры; стоимость дополнительных услуг; транспортная и пешая доступность организации культуры; удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

Показатель уровня удовлетворенности *комфортностью пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений)* в среднем по учреждениям составил 85,5 % (сумма ответов «комфортно» и «скорее комфортно»). Высокий уровень удовлетворенности зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (94,4 %) и ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»

(92,8 %). В ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» доля респондентов, выразивших удовлетворенность данным показателем, приближена к среднему значению (86,0 %).

Доля получателей услуг, негативно оценивающих уровень комфортности пребывания в библиотеках (сумма ответов «скорее некомфортно» и «некомфортно»), в среднем составила 3,2 %. В 2 учреждениях уровень неудовлетворенности по данному показателю выше среднего значения: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (5,6 %) и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (4,8 %) (табл. 3.1.1).

Таблица 3.1.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«комфортно» и «скорее комфортно»	«скорее некомфортно» и «некомфортно»	
В среднем	85,5	3,2	4,3
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	76,4	5,6	3,8
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	94,4	1,8	4,7
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	78,0	4,8	3,9
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	86,0	1,2	4,3
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	92,8	2,6	4,6

Для детальной оценки показателя выделены параметры, определяющие уровень комфортности пребывания в организациях культуры (рис. 3.1.1). По результатам исследования выявлен высокий уровень удовлетворенности *чистотой библиотечных залов* (98,0 %). Во всех учреждениях, кроме МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (97,0 %), уровень удовлетворенности по данному параметру превышает среднее значение.

Также высока доля респондентов, удовлетворенных у*добством расположения гардероба* (93,0 %) и *комфортностью мест для сидения в помещениях для проведения массовых мероприятий* (86,9 %). Лишь в 2 учреждениях уровень удовлетворенности по данным параметрам ниже среднего значения: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (92,0 и 77,0 % соответственно) и ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (88,0 и 76,3 %).

Уровень удовлетворенности *комфортностью мест для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах* в среднем по учреждениям составил 78,9 %. Показатель ниже среднего значения по данному параметру зафиксирован в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (56,0 %) и ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (73,9 %). В остальных библиотеках он значительно превышает среднее значение и находится в диапазоне от 83,0 до 91,0 %.

Меньше всего получатели услуг удовлетворены *комфортностью пользовательских мест (автоматизированных, неавтоматизированных)»* (70,8 %), что в большой степени выражено в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (23,0 %) и МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (60,0 %).

В ходе исследования выявлено, что из всех выделенных параметров посетители библиотек больше всего не удовлетворены (сумма ответов «скорее некомфортно» и «некомфортно») *комфортностью мест для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах* (в среднем — 6,6 %).

Относительно высокий уровень неудовлетворенности комфортностью пребывания в отдельных учреждениях обусловлен следующими моментами:

— в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» — значительной долей респондентов, недовольных уровнем комфорта *пользовательских мест (автоматизированных, неавтоматизированных) (6,0 %), мест для сидения в помещениях для проведения массовых мероприятий (5,0 %) и мест для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах (16,0 %);*

— в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» — высокими значениями уровня неудовлетворенности по параметрам «*Места для сидения в помещениях для проведения массовых мероприятий» (6,0 %) и «Места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах»* (12,0 %) (табл.3.1.2).

По результатам исследования, высокий уровень удовлетворенности по всем компонентам показателя демонстрируют посетители ГБУК «Мордовская

республиканская юношеская библиотека» (от 90,0 до 99,0 %) и МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (от 88,0 до 99,0 %) (рис. 3.1.1).

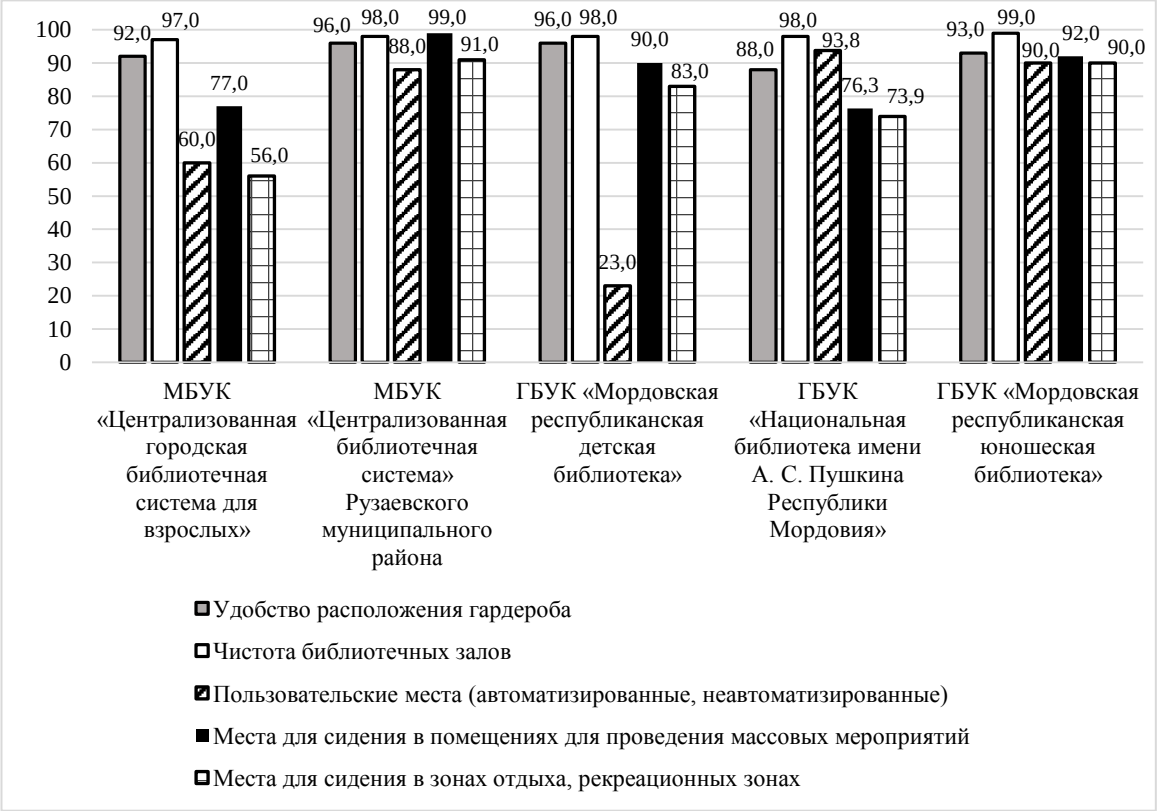

Рис. 3.1.1. Уровень удовлетворенности респондентов комфортностью пребывания в организациях культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений), %

Суммируя полученные результаты, можно констатировать, что наиболее высокие оценки респондентов по показателю *«Комфортность пребывания в организации культуры»* получены ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (4,7 балла), МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (4,6 балла), ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (4,3 балла). Самые низкие оценки зафиксированы в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (3,9 балла) и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (3,8 балла).

Стоимость дополнительных услуг является важным показателем при оценке открытости и доступности получения информации в библиотечных организациях. По результатам опроса, среднее значение уровня удовлетворенности (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») по всем анализи-

руемым библиотекам составило 84,3 %. Среди полученных ответов незначительна доля негативных оценок (сумма ответов «не удовлетворен» и «скорее не удовлетворен») — 1,5 %.

Уровень удовлетворенности выше среднего значения зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (98,7 %). Респондентов, недовольных стоимостью дополнительных услуг, больше всего в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека», ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (по 2,7 % соответственно) и ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (2,0 %) (табл. 3.1.2).

Таблица 3.1.2

Оценка уровня удовлетворенности по показателю «Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 9)
	«удовлетворен и «скорее удовлетворен»	«Скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	84,3	1,5	7,7
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	79,0	0,0	7,1
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	98,7	0,0	8,9
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	81,7	2,7	7,4
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	79,0	2,7	7,4
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	83,3	2,0	7,5

По данному показателю оценивались 3 параметра: стоимость библиотечно-информационных услуг, справочно-информационных услуг и услуг копирования документов с использованием технических средств библиотеки. В ходе исследования выявлено, что выделенные параметры удовлетворенности стоимостью дополнительных услуг почти равнозначно высоко оценены

посетителями библиотек. Однако относительно среднего по учреждениям значения (84,3 %) зафиксирован высокий уровень удовлетворенности *стоимостью библиотечно-информационных* (85,4 %) и *справочно-информационных* (84,6 %) *услуг.* В меньшей степени посетители библиотек удовлетворены ценами на *услуги копирования документов с использованием технических средств библиотеки* (83,0 %).

Высокий уровень удовлетворенности по всем параметрам исследуемого показателя выявлен в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (от 97 до 100 %), ниже среднего значения — в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (от 76 до 82 %) и в ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (от 81 до 83 %) (рис. 3.1.2).

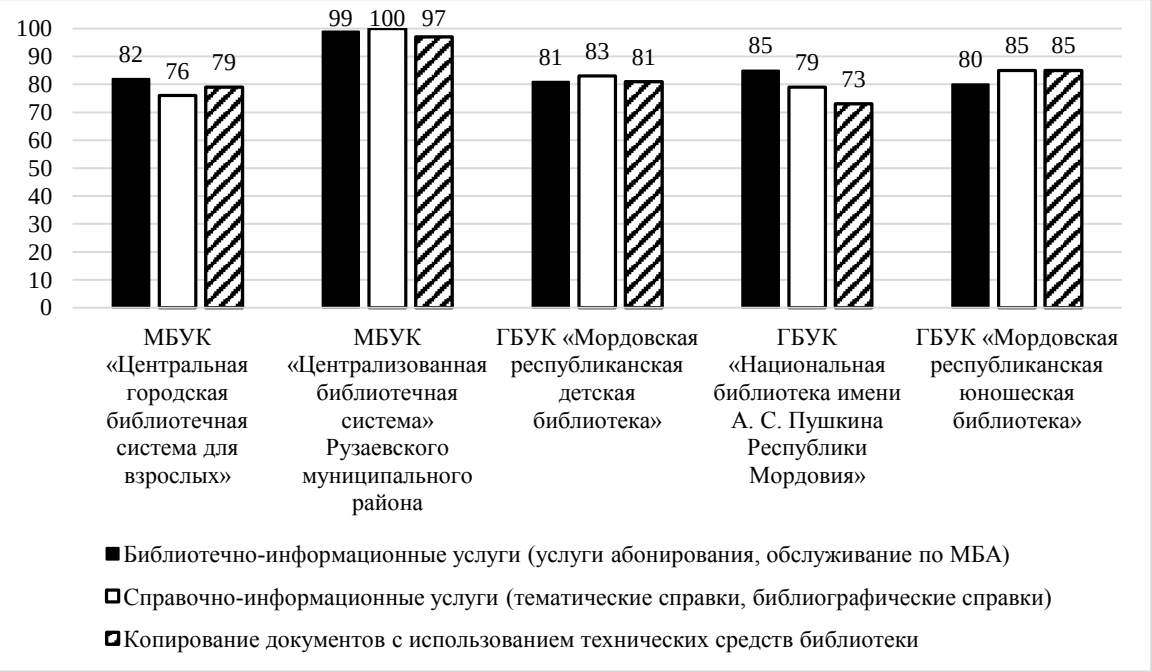

Рис. 3.1.2. Уровень удовлетворенности респондентов стоимостью дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу), %

Значительное превышение среднего значения уровня неудовлетворенности стоимостью дополнительных услуг зафиксировано в ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» по параметру «Стоимость услуг копирования документов с использованием технических средств библиотеки» (8,0 %).

Суммируя полученные результаты, можно констатировать, что наиболее высокие оценки респондентов по данному показателю получены МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (8,9 балла). Несколько ниже показатели ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» — 7,5 балла, ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека», ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» — по 7,4 балла. Завершает рейтинг МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (7,1 балла).

Транспортной и пешей доступностью библиотечных учреждений удовлетворены 93,9 % получателей услуг (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен»). Негативные мнения высказали 2,5 % опрошенных. Высокая степень удовлетворенности зафиксирована в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (96,0 %) и МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (97,5 %) (табл. 3.1.3).

Таблица 3.1.3

Оценка уровня удовлетворенности по показателю «Транспортная и пешая доступность библиотечных организаций»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	93,9	2,5	4,7
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	96,0	1,0	4,8
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	97,5	2,5	4,9
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	92,5	3,0	4,6
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	90,9	1,5	4,5
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	92,5	4,5	4,6

При оценке данного показателя транспортная и пешеходная доступность рассматривались отдельно. Подавляющее большинство респондентов высоко оценили пешеходную доступность библиотечных учреждений — в среднем

96,0 %. Максимально высокий уровень удовлетворенности зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (100 %), приближен к нему показатель ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» — 99,0 %.

Ниже среднего значения уровень удовлетворенности пешеходной доступностью библиотечных учреждений выявлен в ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (93,0 %) и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (91,0 %).

Транспортная доступность устраивает в среднем 91,7 % получателей услуг библиотек. Уровень удовлетворенности по учреждениям находится в диапазоне от 82,8 до 95,0 %. Высокие показатели демонстрируют МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (по 95,0 % соответственно). Меньше всего удовлетворены транспортной доступностью посетители ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» — 82,8 %.

В целом по данному показателю наиболее высокие оценки получили МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района — 4,9 балла и МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» — 4,8 балла. Далее следуют ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» и ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (по 4,6 балла соответственно). Самая низкая оценка транспортной и пешей доступности выявлена в ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» — 4,5 балла.

Уровень удовлетворенности *удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»* в среднем по учреждениям составил 40,0 %, а разброс значений — от 20,8 до 72,0 %. Самый высокий уровень удовлетворенности зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (72,0 %), а низкий — в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (20,8 %) (табл. 3.1.4).

Таблица 3.1.4

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	40,0	0,5	2,0
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	37,5	0,8	1,9
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	72,0	0,3	3,6
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	20,8	0,5	1,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	45,7	0,8	2,3
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	27,0	0,3	1,4

По параметру «У*добство пользования сайтом»* уровень удовлетворенности в среднем по учреждениям составил 59,2 %. В 4 организациях зафиксированы высокие показатели (от 60,0 до 93,0 %) (рис. 3.1.3). В ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» большое число получателей услуг отметили, что услуга не предоставляется (77,0 %), в связи с чем уровень удовлетворенности здесь минимальный (12,0 %) среди всех учреждений. Наиболее высокий уровень удовлетворенности по данному параметру демонстрирует МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района — 93,0 %.

Следует отметить, что в ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия», ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» и МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» высока доля затруднившихся в оценке удобства пользования сайтом (38,0, 26,0, 36,0 % соответственно). В связи с чем можно предположить, что значительное число респондентов не знают о данном сервисе или не пользовались им.

Только половина опрошенных получателей услуг библиотек (в среднем — 46,5 %) считают удобным пользование электронным сервисом «*Виртуальные*

выставки». Высокий уровень удовлетворенности данным параметром относительно среднего значения зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (94,0 %) и ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (49,5 %). В ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» уровень удовлетворенности приближен к среднему значению (46,0 %). Самый низкий показатель по данному параметру выявлен в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (10,0 %).

В то же время значительная доля получателей услуг считают, что данная услуга не предоставляется. В частности, это наиболее показательно в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (47,0 %) и ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (42,0 %). Кроме того, высока доля опрошенных, затруднившихся в оценке удобства пользования виртуальными выставками. В большой степени это касается ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (42,0 %), ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (47,5 %), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (48,0 %).

Уровень удовлетворенности по параметру «*Виртуальный читальный зал»* составил в среднем 40,9 %, а по отдельным учреждениям находится в диапазоне от 7,0 до 90,0 %. Выше среднего значения уровень удовлетворенности зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (90,0 %) и ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (45,0 %), а самый низкий — в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (7,0 %), поскольку около половины респондентов считают, что услуга не предоставляется (48,0 %). 45,0 % опрошенных затруднились с ответом.

Диапазон различий в уровне удовлетворенности удобством пользования *личным кабинетом* в среднем по учреждениям составил от 5,0 до 33,7 %. Превышает среднее значение (25,7 %) показатель в ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (33,7 %).

Наиболее низкий уровень удовлетворенности выявлен в ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (5,0 %) и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (6,0 %). Большинство опрошенных в данных учреждениях считают, что услуга не предоставляется (83,0 и 48,0 % соответственно). Также незначительная доля удовлетворенных данным пара-

метром отмечается в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района — 11,0 %, где большинство респондентов затруднились с ответом — 58,0 %.

Детализация показателя позволила выявить относительно высокий уровень удовлетворенности по параметрам «Сайт библиотеки», «Виртуальные выставки» и «Виртуальный читальный зал». Ниже всего уровень удовлетворенности по параметру «Личный кабинет» (рис. 3.1.3).

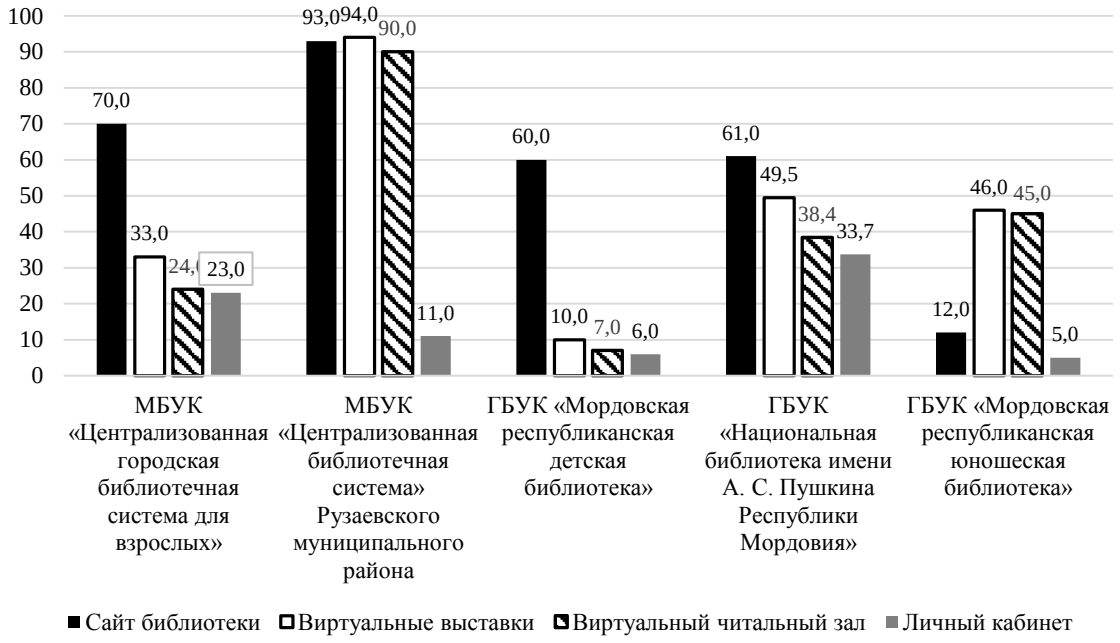

Рис. 3.1.3. Удовлетворенность респондентов удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств), %

Таким образом, относительно низкий уровень удовлетворенности по некоторым параметрам обусловлен тем, что респонденты либо затруднились с ответом, либо считают, что услуга не предоставляется. Можно предположить, что получатели услуг недостаточно осведомлены о возможностях использования электронных сервисов в исследуемых учреждениях, а также не проявляют интереса к подобным нововведениям.

Кроме того, низкие оценки по данному показателю обусловлены недостаточной оснащенностью учреждений компьютерами, отсутствием и ограничением возможности использования сервисов «Личный кабинет» и «Сайт учреждения».

Таким образом, высокие оценки по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в

том числе и с помощью мобильных устройств)» получены МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (3,6 балла) и ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (2,3 балла). Наиболее низкие оценки даны МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» — 1,9 балла, ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» — 1,4 балла и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» — 1,0 балла.

3.2. Время ожидания предоставления услуги

В оценку критерия «Время ожидания предоставления услуги» включены следующие показатели: «Удобство графика работы организации культуры» и «Простота/удобство электронного каталога».

Уровень удовлетворенности удобством графика работы библиотечных организаций в среднем по учреждениям составил 94,4 % (сумма ответов «удобно» и «скорее удобно»), в то время как доля негативных оценок (сумма ответов «неудобно» и «скорее неудобно») минимальная — 2,8 %. Показатель общей удовлетворенности по учреждениям распределяется в диапазоне от 86 до 100 % (табл. 3.2.1).

Таблица 3.2.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Удобство графика работы организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	94,4	2,8	6,6
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	91,0	5,0	6,4
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	100,0	0,0	7,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	98,0	2,0	6,9
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	86,0	6,0	6,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	97,0	1,0	6,8

По результатам исследования максимально высокий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района — 100 %, несколько ниже — в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (98,0 %), ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (97,0 %), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (91,0 %). Ниже среднего значения уровень удовлетворенности данным параметром выявлен в ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» — 86,0 %, при этом здесь достаточно высока доля негативных оценок (6,0 %) и затруднившихся в ответе (8,0 %).

Уровень удовлетворенности получателей услуг *простотой и удобством электронного каталога* в среднем по учреждениям составил 23,8 %. Незначительна доля респондентов, негативно оценивших данный показатель, — 0,8 % (табл. 3.2.2). Большинство опрошенных либо затруднились дать оценку данному сервису (40,1 %), либо отмечали, что услуга не предоставляется (35,3 %).

Таблица 3.2.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Простота/удобство электронного каталога»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	23,8	0,8	1,7
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	52,0	1,0	3,6
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	7,0	0,0	0,5
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	10,0	0,0	0,7
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	45,5	3,0	3,2
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	5,0	0,0	0,4

Высокий уровень удовлетворенности простотой и удобством электронного каталога зафиксирован в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» — 52,0 % и ГБУК «Национальная библиотека имени

А. С. Пушкина Республики Мордовия» — 45,5 %. Самые низкие показатели выявлены в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (10,0 %), МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (7,0 %) и ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (5,0 %).

Следует отметить, что значительная доля респондентов в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» затруднились в оценке данного показателя (34,0 %), а в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» таких опрошенных большинство (60,0 и 50,5 % соответственно). По мнению большого числа респондентов, в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» и ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» данная услуга не предоставляется (46,0 и 83,0 % соответственно).

3.3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

По данным опроса уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организации культуры в среднем по учреждениям составил 99,2 % (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») (табл. 3.3.1).

Таблица 3.3.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	99,2	0,5	6,9
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	99,0	0,0	6,9
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	100,0	0,0	7,0

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	98,5	2,0	6,9
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	100,0	0,0	7,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	98,5	0,5	6,9

Для более детального изучения данного показателя респондентам было предложено отдельно оценить доброжелательность и вежливость, а также компетентность персонала организации культуры.

Уровень удовлетворенности *доброжелательностью и вежливостью* персонала организации культуры в среднем по учреждениям составил 99,4 %. В ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» и МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района данными качествами персонала абсолютное большинство опрошенных в той или иной степени удовлетворены (по 100 % соответственно). В остальных библиотеках (МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых», ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека», ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека») уровень удовлетворенности приблизился к максимальному — по 99,0 %.

Компетентностью персонала библиотек удовлетворены в среднем 98,8 % опрошенных. Высокий уровень удовлетворенности показателем зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (по 100 % соответственно), а также МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» — 99,0 %. В остальных библиотечных организациях уровень удовлетворенности данным качеством приближен к максимальному: ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» — 98,0 % и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» — 97,0 %.

В целом высокие оценки удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организации культуры зафиксированы в

ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» и МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (по 7 баллов соответственно). Чуть ниже значения МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых», ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека», ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (по 6,9 балла).

3.4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг оценивалась по 2 показателям: «Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеками в целом» и «Наличие информации о новых изданиях».

Так, подавляющее большинство опрошенных в среднем по учреждениям в той или иной степени удовлетворены (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») *качеством оказания услуг библиотеками в целом* (99,2 %). Уровень неудовлетворенности (сумма ответов «не удовлетворен» и «скорее не удовлетворен») в среднем составил 1,0 % (табл. 3.4.1).

Таблица 3.4.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры в целом»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	99,2	1,0	5,0
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	100,0	0,0	5,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	100,0	0,0	5,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	100,0	0,0	5,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»	97,0	2,0	4,9
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	99,0	0,0	5,0

Качество оказываемых услуг в целом устраивает респондентов в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (по 100 % соответственно). Несколько ниже среднего значения показатель удовлетворенности в ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» — 99,0 % и ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» — 97,0 %.

Наличием информации о новых изданиях удовлетворены в среднем 89,0 % опрошенных получателей услуг. Уровень удовлетворенности по учреждениям находится в диапазоне от 76,5 до 97,0 % (табл. 3.4.2).

Таблица 3.4.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Наличие информации о новых изданиях»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 10)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	89,0	1,8	8,9
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	93,0	0,0	9,3
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	97,0	2,0	9,7
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	83,0	1,0	8,3
ГБУК «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»	76,5	5,1	7,7
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	95,0	1,0	9,5

Наиболее высокий уровень удовлетворенности наличием информации о новых изданиях зафиксирован в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района — 97,0 %, ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» — 95,0 % и МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» — 93,0 %, а низкий — в ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (76,5 %) и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (83,0 %).

Несмотря на высокие оценки, пользователями услуг были даны комментарии и пожелания по улучшению качества оказания услуг учреждениями, которые связаны с обновлением и пополнением книжных фондов.

Анализ показателей, формируемых на основе изучения мнения получателей услуг, выявил высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в среднем по библиотекам, но он значительно дифференцирован как по учреждениям, так и по отдельным критериям (рис. 3.4.1).

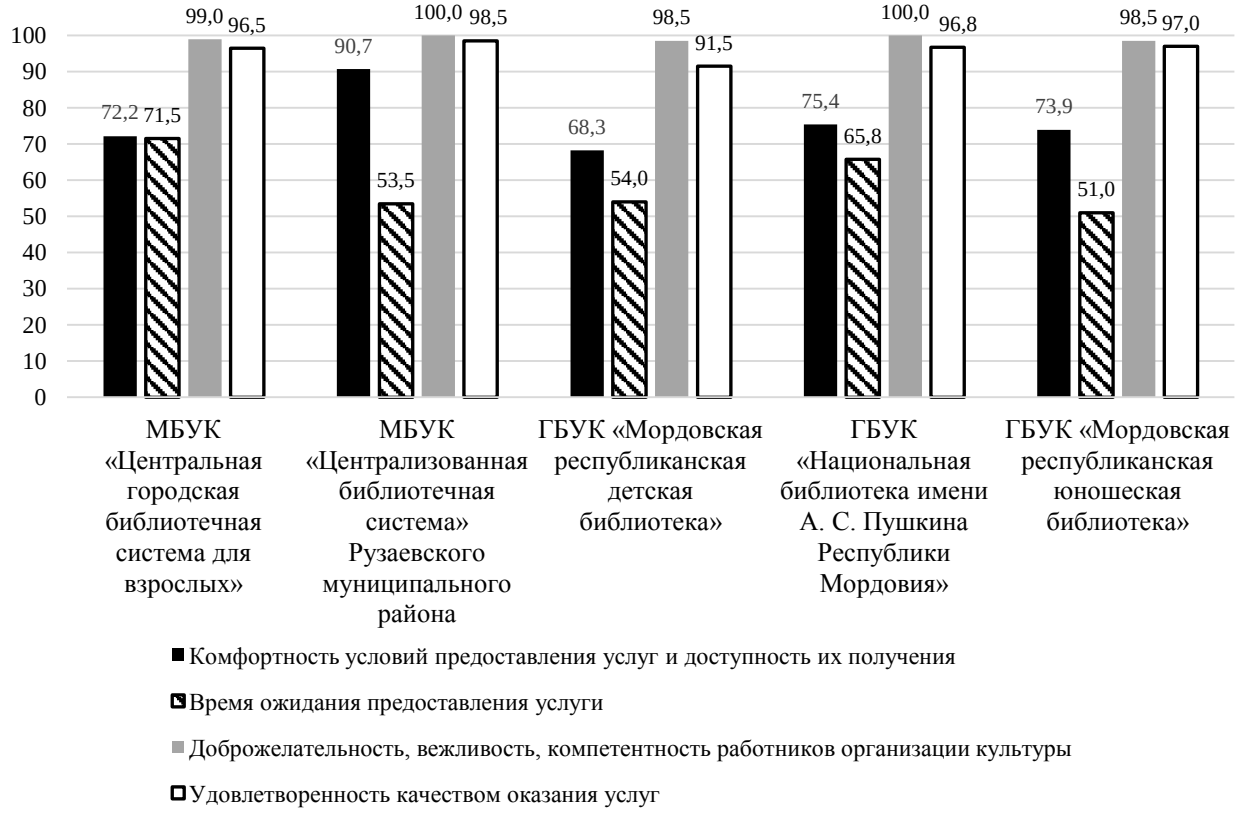

Рис. 3.4.1. Уровень удовлетворенности респондентов качеством оказания услуг библиотеками по общим критериям, %

В МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» по большинству критериев зафиксированы высокие значения уровня удовлетворенности получателей услуг. Выше всего оценены такие критерии, как «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (99,0 %) и «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (96,5 %). Относительно низкий уровень удовлетворенности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (72,2 %) объясняется низкими значениями по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) — 37,5 %, а по критерию «Время

ожидания предоставления услуги» (71,5 %) — низкими значениями по показателю «Простота/удобство электронного каталога» (52,0 %).

В МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района наиболее высокий уровень удовлетворенности выявлен по таким критериям, как «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (100 %) и «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (98,5 %), ниже всего — по критерию «Время ожидания предоставления услуги» (53,5 %), что обусловлено низким значением по показателю «Простота/удобство электронного каталога» (7,0 %).

В ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» наиболее высокий уровень удовлетворенности зафиксирован по таким критериям, как «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (98,5 %) и «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (91,5 %), а самый низкий — по критерию «Время ожидания предоставления услуги» (54,0 %) из-за низкого значения по показателю «Простота/удобство электронного каталога» (10,0 %). Кроме того, относительно низкий уровень удовлетворенности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (68,3%) объясняется низким значением по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 20,8 %.

В ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» максимально высокий уровень удовлетворенности зафиксирован по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (100 %), а наиболее низкий — «Время ожидания предоставления услуги» (65,8 %), за счет низкой оценки респондентов по показателю «Простота/удобство электронного каталога» — 45,5 %. Также относительно низкий уровень удовлетворенности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (75,4 %) объясняется низким значением по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 45,7 %.

В ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» выявлен высокий уровень по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (98,5 %) и «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (97,0 %). Наиболее низкий — по критерию «Время

ожидания предоставления услуги» (71,5 %), что объясняется низкими значениями, полученными по показателю «Простота/удобство электронного каталога» — 5,0 %. Кроме того, относительно низкий уровень удовлетворенности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (73,9 %) обусловлен низким значением по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 27,0 %.

Общие итоговые оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг библиотечными организациями представлены в табл. 3.4.5, 3.5.1—3.5.5).

По результатам оценки самый высокий балл получен МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (51,3 балла из 60 максимально возможных). Ниже всего было оценено ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (44,7 балла) (рис. 3.4.2).

Рис. 3.4.2. Рейтинг библиотечных организаций по результатам независимой оценки, балл

Результаты социологического исследования, проведенного в библиотечных учреждениях, позволяют выделить показатели, по которым получены наиболее низкие оценки и на которые, на наш взгляд, необходимо обратить внимание для определения приоритетных направлений в целях улучшения качества оказания услуг в организациях культуры (табл. 3.4.3).

Таблица 3.4.3

Показатели, по которым получены низкие оценки

Наименование организации	Показатель
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	«Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств; «Простота/удобство электронного каталога»
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	«Простота/удобство электронного каталога»
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	«Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств; «Простота/удобство электронного каталога»
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	«Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств; «Простота/удобство электронного каталога»
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	«Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств; «Простота/удобство электронного каталога»

В ходе исследования респондентам было предложено выразить свое мнение и дать рекомендации по повышению качества оказываемых услуг в библиотечных учреждениях (табл. 3.4.4).

Таблица 3.4.4

Предложения и пожелания по улучшению качества и доступности оказания услуг в библиотечных учреждениях

Наименование организации	Неформальные ответы респондентов
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	«Больше компьютеров», «ремонт санузла», «новое здание», «больше места», «больше денег на книги», «современный интерьер», «необходим ремонт», «больше новых книг», «новая мебель», «зал для проведения мероприятий нужен просторнее и туалет для читателей», «здание в центре города», «увеличения финансирования для ремонта», «обновления книжного фонда», «оснащения большим количеством компьютеров и внедрения IT», «больше периодических изданий научно-популярного плана»

Наименование организации	Неформальные ответы респондентов
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	«Организовать компьютерный класс», «ремонт всех библиотек и современная мебель», «обновить книжный фонд», «наладить отопление», «поменять окна», «компьютеризировать каталог книжный», «создать личный кабинет», «пополнять книжный фонд 1 раз в полгода новыми книгами», «побольше новых книг и журналов для детей», «обновить стены», «ремонт залов», «больше книг современных писателей», «электронный каталог», «компьютеры для читателей», «чаще обновлять библиотечный фонд»
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	«Расширить площадь библиотечных помещений», «увеличить финансирование библиотеки», «рекомендуем улучшить сайт», «больше сидячих мест в коридорах», «работать на клиента», «сделать, чтобы библиотека была доступна в любое время», «сложно с парковкой», «больше компьютеризации и автоматизации», «расширить парковочные места»
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	«побольше библиотек в каждом районе города», «почаще устраиваете библионочи», «хотелось бы побольше новых журналов по шитью»
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	«Вход в интернет», «чтобы было удобно, нужна реклама библиотеке», «расширить площадь»

Таблица 3.4.5

Итоговые оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг библиотек на основе изучения мнения получателей услуг, балл

Наименование организации культуры	Значение оценки, (максимальный балл)									Итоговое значение (60)
	2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»				3. «Время ожидания предоставления услуги»		4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»	5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»		
	2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» (5)	2.5. «Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)» (9)	2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» (5)	2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» (5)	3.1. «Удобство графика работы организации культуры» (7)	3.3. «Простота/удобство электронного каталога» (7)	4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (7)	5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры» (5)	5.5. «Наличие информации о новых изданиях» (10)	
МБУК ЦГБС для взрослых	3,8	7,1	4,8	1,9	6,4	3,6	6,9	5,0	9,3	48,8
МБУК ЦГБС г. Рузаевка	4,7	8,9	4,9	3,6	7,0	0,5	7,0	5,0	9,7	51,3
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	3,9	7,4	4,6	1,0	6,9	0,7	6,9	5,0	8,3	44,7

Наименование организации культуры	Значение оценки, (максимальный балл)									Итоговое значение (60)
	2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»				3. «Время ожидания предоставления услуги»		4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»	5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»		
	2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» (5)	2.5. «Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)» (9)	2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» (5)	2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» (5)	3.1. «Удобство графика работы организации культуры» (7)	3.3. «Простота/удобство электронного каталога» (7)	4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (7)	5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры» (5)	5.5. «Наличие информации о новых изданиях» (10)	
ГБУК «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»	4,3	7,4	4,5	2,3	6,0	3,2	7,0	4,9	7,7	47,3
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	4,6	7,5	4,6	1,4	6,8	0,4	6,9	5,0	9,5	46,7

3.5. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг библиотеками в отдельности

Таблица 3.5.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	3,8
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,1
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,8
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,4
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	3,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	9,3
Всего		**60**	**48,8**

Таблица 3.5.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
МБУК «Централизованная библиотечная система»
Рузаевского муниципального района

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,7
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	8,9
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,6
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	7,0
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	0,5
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	9,7
Всего		**60**	**51,3**

Таблица 3.5.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	3,9
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,4
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,0
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,9
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	0,7
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	8,3
Всего		**60**	**44,7**

Таблица 3.5.4

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг ГБУК «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,3
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,4
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,5
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,3
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,0
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	3,2
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,9
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	7,7
Всего		**60**	**47,3**

Таблица 3.5.5

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,6
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,5
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,4
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,8
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	0,4
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	9,5
Всего		**60**	**46,7**

Р а з д е л 4. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями

Согласно Методическим рекомендациям, для культурно-досуговых организаций утверждены 9 показателей (введение, табл. 1), сгруппированных по 5 блокам критериев:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»;
3. «Время ожидания предоставления услуги»;
4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»;
5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг».

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями проводилась по единым критериям: рассчитываются уровень общей удовлетворенности (сумма ответов респондентов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен», «комфортно» и «скорее комфортно», «удобно» и «скорее удобно», %) и средние оценки опрошенных (как среднее арифметическое, балл) по каждому показателю для каждой культурно-досуговой организации в отдельности.

Относительно среднего показателя уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг учреждениями культуры исследуемые культурно-досуговые организации можно условно разделить на 2 группы:

— учреждения с высокими показателями, в которых уровень удовлетворенности превышает среднее значение по культурно-досуговым организациям;

— учреждения с низкими показателями, в которых уровень удовлетворенности ниже среднего значения по культурно-досуговым организациям.

4.1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значимым фактором, во многом определяющим уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями, является *информирование получателей услуг о новых мероприятиях*. Результаты исследования свидетельствуют о том, что осведомленность респондентов о новых мероприятиях находится на высоком уровне и в среднем по учреждениям составляет 72,5 % (52,4 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен»,

20,1 % — «скорее удовлетворен») (табл. 4.1.1). Доля тех, кого в той или иной степени не устраивает информирование о новых мероприятиях, или затруднившихся ответить на данный вопрос, составляет 28,4 % от общего числа опрошенных в культурно-досуговых организациях (прил. 1, табл. 4.2).

Таблица 4.1.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Информирование о новых мероприятиях»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	72,5	16,8	5,1
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	65,7	13,2	4,6
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	92,0	2,0	6,4
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	80,0	18,0	5,6
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	52,0	34,0	3,6

Максимальная доля респондентов, удовлетворенных информированием о новых мероприятиях, зафиксирована в МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района — 92,0 %, наименьшая — в ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры» — 52,0 %. Невысокий показатель удовлетворенности выявлен также в ГБУК «Республиканский дом народного творчества» (65,7 %).

Отсутствие информированности о новых мероприятиях респонденты объясняют тем, что в культурно-досуговых учреждениях *«слабая реклама», «информацию о концертах можно узнать только через знакомых», «сложно услышать информацию», «не всегда информация обновляется вовремя», «недостаточно информации о проводимых мероприятиях.*

4.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

К блоку критериев «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» отнесены следующие показатели:

— «Уровень комфортности пребывания в организации культуры»;

— «Транспортная и пешая доступность организации культуры»;

— «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)».

Результаты социологического опроса свидетельствуют о высокой оценке *уровня комфортности пребывания в культурно-досуговых организациях*. Абсолютное большинство респондентов так или иначе довольны комфортностью пребывания в культурно-досуговых организациях: в среднем данный показатель составил 93,8 %. Доля опрошенных, которых не устраивает комфортность пребывания в исследуемых организациях, а также затруднившихся с ответом, в совокупности составила 6,2 % от числа участников опроса в соответствующих организациях (табл. 4.2.1).

Таблица 4.2.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Уровень комфортности пребывания в организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«комфортно» и «скорее комфортно»	«скорее некомфортно» и «некомфортно»	
В среднем	93,8	3,3	4,7
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	93,6	5,0	4,7
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	95,5	1,0	4,8
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	91,3	4,5	4,6
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	94,8	2,8	4,7

Компонентами комфортности пребывания в организации культуры являются удобство расположения гардероба, чистота помещений, наличие мест для сидения в зонах отдыха и мест для сидения в помещениях для проведения

культурно-массовых мероприятий. Поэтому для комплексной оценки комфортности условий предоставления услуг каждый компонент респондентами оценивался отдельно (рис. 4.2.1).

Так, *удобством расположения гардероба и чистотой помещений* удовлетворены абсолютное большинство респондентов во всех исследуемых организациях: показатель уровня удовлетворенности находится в диапазоне от 91,0 до 98,0 %.

Во всех учреждениях респонденты удовлетворены уровнем *комфортности мест для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах*: — от 87,7 до 95,0 %. Аналогичным образом оцениваются *места для сидения в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий:* показатель уровня удовлетворенности варьируется от 88,0 до 96,0 %.

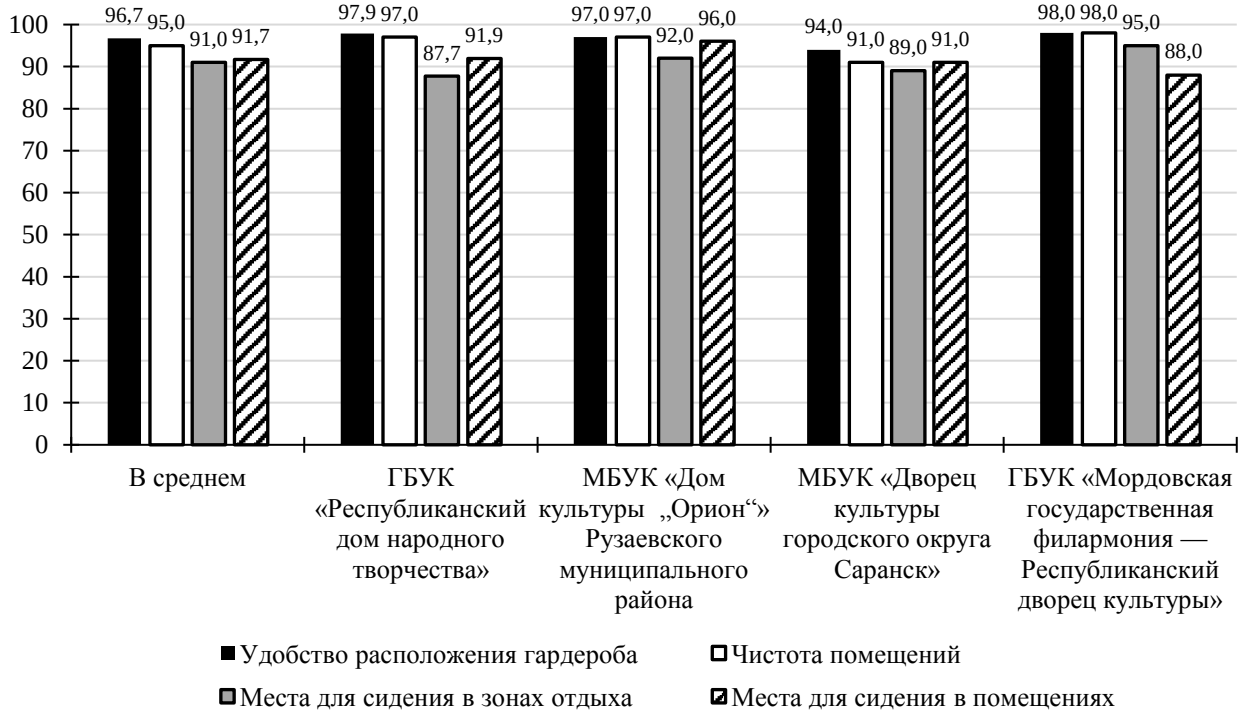

Рис. 4.2.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания по следующим параметрам: удобство расположения гардероба, чистота помещений, места для сидения в зонах отдыха, места для сидения в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий», %

Однако респонденты высказали ряд претензий относительно комфортности пребывания в культурно-досуговых организациях:

— в ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»: *«не устраивает вентиляция на балконе», «слишком маленький проход между рядами», «в зрительном зале ряды расположены близко друг*

к другу, некуда ноги деть, а сидеть 2 часа некомфортно», «в зале очень душно, нет кондиционирования», «когда у филармонии было свое помещение — было лучше», «мало мест для сидения. В зале ноги упираются до синяков», «установить дополнительную вентиляцию», «можно увеличить штат гардеробщиц, приходится долго ждать»;

— в ГБУК «Республиканский дом народного творчества»: *«побольше мест для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах», «очень мало места для расположения коллектива — 4 человека на 1 кв. м», «плохая вентиляция в зале, в туалете неприятный запах», «некомфортно в зале, плохая вентиляция», «плохая сцена, занозы у детей и микротравмы»;*

— в МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»: *«улучшить чистоту в туалете».*

Несмотря на претензии со стороны получателей услуг условиям комфортности пребывания в культурно-досуговых организациях, респонденты тем не менее высоко оценили качество оказываемых услуг в данных учреждениях — в диапазоне от 4,6 до 4,8 балла.

Значимым фактором, во многом определяющим удовлетворенность качеством оказываемых услуг, является *транспортная и пешая доступность* учреждения культуры. Общий уровень удовлетворенности (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») достаточно близок к максимально возможному результату (89,1 %) (табл. 4.2.2): удовлетворенность транспортной доступностью в среднем составляет 88,2 %, пешей — 89,9 %. Уровень неудовлетворенности (сумма ответов «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») транспортной доступностью равен 7,8 %, пешей — 6,5 % (прил. 1, табл. 4.7—4.8).

Таблица 4.2.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Транспортная и пешая доступность организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	89,1	7,1	4,5
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	92,9	0,5	4,6
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	92,5	4,5	4,6

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	74,5	23,0	3,7
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	96,5	0,5	4,8

Высокий показатель удовлетворенности транспортной и пешеходной доступностью выявлен в 3 культурно-досуговых организациях. Несколько иная ситуация сложилась в МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» — уровень удовлетворенности данными параметрами минимален — 73,0 и 76,0 % соответственно, что объясняется, по мнению респондентов, наличием следующих недостатков: *«вечером трудно уехать», «проблема уехать вечером домой».*

Одним из основных показателей доступности получения услуг является *удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям.* Согласно результатам опроса, менее половины респондентов удовлетворены или скорее удовлетворены удобством пользования электронными сервисами — 46,6 %. Доля негативных оценок опрошенных составила 2,6 %. Затруднились ответить на этот вопрос около 50,0 % получателей услуг (табл. 4.2.3).

Таблица 4.2.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	46,6	2,6	2,3
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	30,3	0,0	1,5
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	77,0	1,5	3,9

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	40,0	4,0	2,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	39,0	5,0	1,9

Максимальный уровень удовлетворенности удобством пользования электронными сервисами (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» выше среднего значения по культурно-досуговым организациям), зафиксирован в МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района — 77,0 % (66,5 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 10,5 % — «скорее удовлетворен»), а минимальный — в ГБУК «Республиканский дом народного творчества» — 30,3 % (25,3 и 5,0 % соответственно).

Кроме того, получателям услуг было предложено оценить отдельно удобство пользования сайтом организации и справочно-информационными услугами, предоставляемыми учреждениями (рис. 4.2.2).

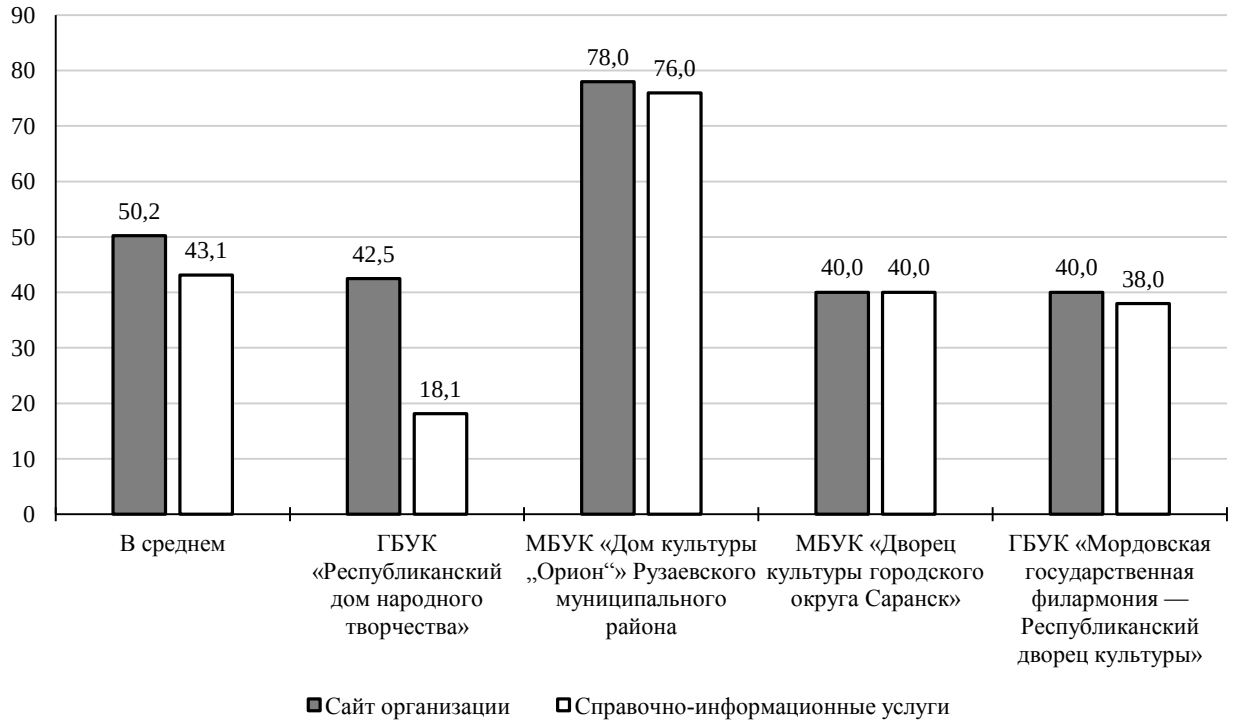

Рис. 4.2.2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (сайт организации, справочно-информационные услуги)?», %

Большинство получателей услуг в МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района при ответе на вопрос об удобстве пользования сайтом организации и справочно-информационными услугами выбирали альтернативы «удовлетворен» или «скорее удовлетворен» — 78,0 и 76,0 % соответственно.

Совершенно противоположная ситуация наблюдается в ГБУК «Республиканский дом народного творчества», МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск», ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»: более половины опрошенных так или иначе не удовлетворены или затруднились оценить удобство пользования сайтом и справочно-информационными услугами.

В ходе опроса были выявлены пожелания респондентов об улучшении качества оказываемых услуг: в ГБУК «Республиканский дом народного творчества» — «*нужен Wi-Fi»;* в ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры» — *«можно было бы сделать бесплатную точку доступа к wi-fi», «улучшить сайт».*

4.3. Время ожидания предоставления услуги

Анализ результатов опроса выявил абсолютную удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы всех исследуемых организаций — в среднем показатель составляет 91,7 % (табл. 4.3.1).

Таблица 4.3.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Удобство графика работы организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
В среднем	91,7	1,5	6,4
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	94,9	1,0	6,6
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	94,0	1,0	6,6
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	83,0	2,0	5,8

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удобно» и «скорее удобно»	«скорее неудобно» и «неудобно»	
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	95,0	2,0	6,7

Минимальный уровень удовлетворенности респондентов временем ожидания предоставления услуг зафиксирован в МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»: основные претензии получателей услуг связаны с вечерними мероприятиями, проводимыми учреждением: *«вечером трудно уехать», «проблема уехать вечером домой».*

В качестве пожелания опрошенные в МБУК «Дворец культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района отметили следующее: *«ДК должен быть в центре города».*

4.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Удовлетворенность респондентов качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями во многом зависит от *доброжелательности, вежливости и компетентности персонала.* Общий показатель уровня удовлетворенности находится на высоком уровне — 92,4 % (табл. 4.4.1). Доля респондентов, которых в той или иной степени не устраивают данные качества персонала, минимальная — лишь 3,4 % от общего числа опрошенных.

Таблица 4.4.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	92,4	3,4	6,5
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	89,4	5,0	6,3

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 7)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	98,0	1,0	6,7
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	89,5	2,5	6,3
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	92,5	5,0	6,5

В половине культурно-досуговых организаций общий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен») превышает среднее значение по исследуемым учреждениям и составляет в МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района 98,0 %, в ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры» — 92,5 % (что соответствует 6,7 и 6,5 балла).

Относительно низкие показатели зафиксированы в МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» — 89,5 % и ГБУК «Республиканский дом народного творчества» — 89,4 % (по 6,3 балла соответственно).

Согласно данным опроса, получатели услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость (76,2 % респондентов выбрали вариант «удовлетворен», 18,8 % — «скорее удовлетворен») и компетентность (71,9 и 17,8 % соответственно) работников организаций культуры (рис. 4.4.1). Доля опрошенных, в той или иной степени недовольных указанными качествами персонала, в сумме составила 3,0 и 3,8 % соответственно.

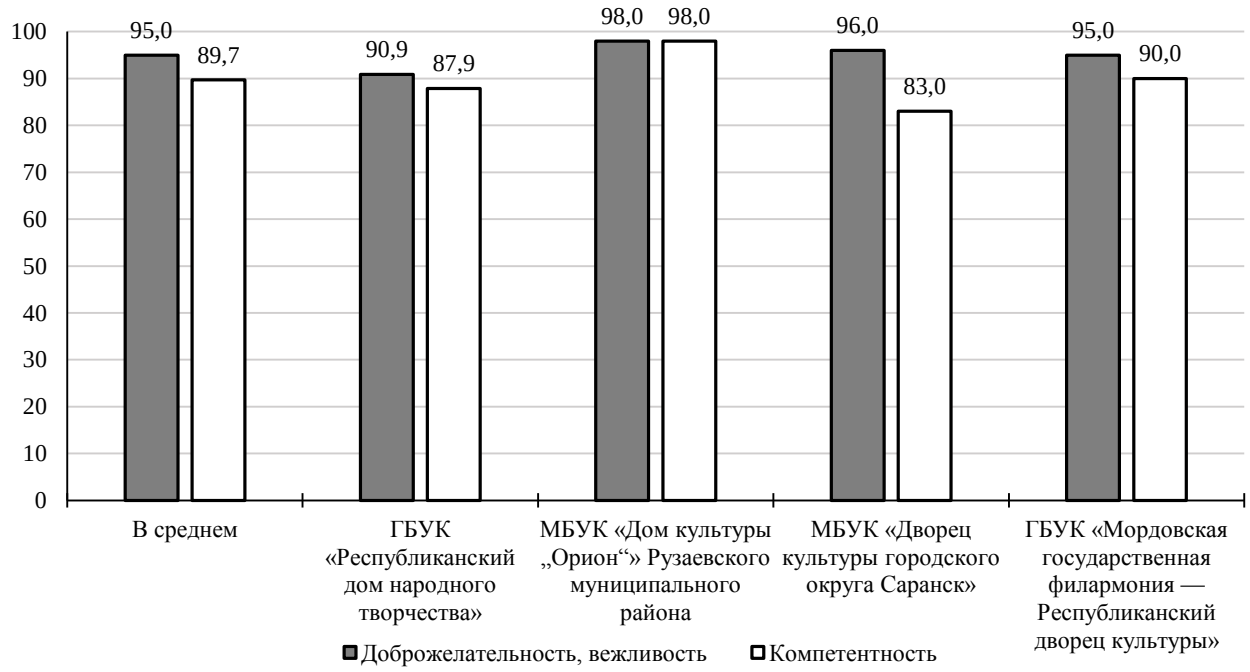

Рис. 4.4.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников организации?», %

Получатели услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района. Следует особо отметить ГБУК «Республиканский дом народного творчества»: здесь выявлены относительно низкие оценки, а также высказаны негативные комментарии: *«когда возникают трудности, персонал не идет навстречу», «отсутствие банальной вежливости», «сотрудники должны быть более вежливыми и гостеприимными».*

4.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

К блоку критериев «Удовлетворенность качеством оказания услуг» отнесены следующие показатели:

— «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом»;

— «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам»;

— «Качество проведения культурно-массовых мероприятий».

Практически все респонденты удовлетворены качеством оказания услуг организации культуры в целом — 94,3 %. Доля опрошенных, не согласных с данной позицией, минимальная —1,5 % (табл. 4.5.1).

Таблица 4.5.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 5)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	94,3	1,5	4,7
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	85,8	3,0	4,3
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	99,0	0,0	5,0
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	93,0	3,0	4,7
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	99,0	0,0	5,0

В 2 учреждениях (МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района и ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры») зафиксирован максимальный показатель уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом — 99,0 %, что соответствует максимальной оценке (5 баллов).

Одним из показателей удовлетворенности качеством оказания услуг является *разнообразие творческих групп, кружков по интересам.* Респонденты дали высокую оценку культурно-досуговым организациям по данному критерию — 70,0 % (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен»). Доля опрошенных с негативным мнением составляет более 2 % (табл. 4.5.2).

Таблица 4.5.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 9)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	70,0	2,8	6,3
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	—	—	6,3*
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	84,0	0,0	7,6
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	71,0	5,5	6,4
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	55,0	5,5	5,0

* В ГБУК «Республиканский дом народного творчества» из-за отсутствия творческих групп и кружков по интересам по согласованию с Министерством культуры и туризма Республики Мордовия было принято решение выставить ГБУК «Республиканский дом народного творчества» средний балл от суммы показателей исследуемых культурно-досуговых организаций.

Относительно низкие оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» выявлены в ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры». Негативные комментарии респондентов связаны с тем, что *«о кружках и творческих группах нет информации, а сотрудники не говорят», «нет культурно-просветительских групп, с ребенком прийти некомфортно».*

По результатам социологического исследования, уровень удовлетворенности респондентов качеством проведения культурно-массовых мероприятий находится на высоком уровне. Так, качество проведения мероприятий полностью устраивает 74,9 % опрошенных, скорее удовлетворены ими 17,5 % участников опроса. Доля негативных оценок составила в совокупности ответов 1,8 % (1,3 % — «не удовлетворен», 0,5 % — «скорее не удовлетворен») (табл. 4.5.3).

Таблица 4.5.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по показателю «Качество проведения культурно-массовых мероприятий»

Наименование организации	Сумма ответов, %		Средняя оценка пользователей услуг, балл (max — 10)
	«удовлетворен» и «скорее удовлетворен»	«скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен»	
В среднем	92,4	1,8	9,2
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	77,7	3,0	7,7
МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	99,0	0,0	9,9
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	93,0	4,0	9,3
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	100,0	0,0	10,0

В ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры» получатели услуг, высоко оценивая качество проведения культурно-массовых мероприятий, все же указывают на *«недостаточность информации о проводимых мероприятиях»* и высказывают пожелания — *«выезды в сельскую местность».*

Относительно низкая удовлетворенность опрашиваемых качеством проведения культурно-массовых мероприятий в МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» объясняется желанием *«получения дополнительной информации, а также видео-фото о прошедших мероприятиях»,* несогласованностью графика проведения мероприятий («*не всегда родители могут присутствовать на концертах»*). Для улучшения качества оказания услуг респонденты предлагают *«почаще устраивать мероприятия и концерты», «в дальнейшем продолжить свою направленность на выставки», «повышение информирования граждан о проведении культурно-массовых мероприятий».*

На рис. 4.5.1 представлен уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями по блокам критериев, составленный по результатам социологического исследования.

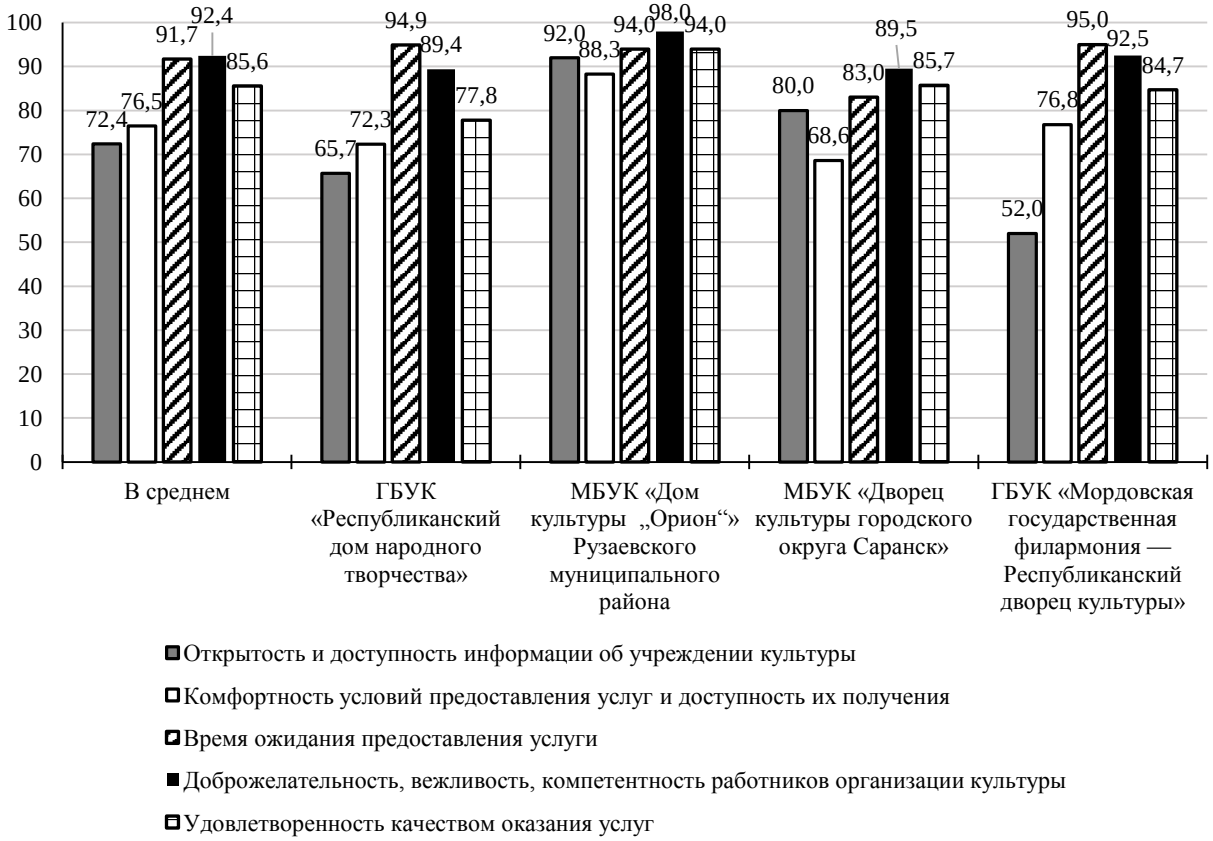

Рис. 4.5.1. Уровень удовлетворенности получателей услуг качеством оказываемых услуг по блокам критериев, %

Все культурно-досуговые организации по большинству показателей получили высокие оценки. В то же время наблюдаются различия в уровне удовлетворенности по блокам критериев в отдельных культурно-досуговых организациях.

В ГБУК «Республиканский дом народного творчества» наиболее высокие оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг зафиксированы по блокам критериев «Время ожидания предоставления услуги» (94,9 %) и «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (89,4 %), а низкие — «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (72,3 %) и «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» (65,7 %). Невысокий уровень удовлетворенности по данным блокам критериев объясняется низкими оценками, полученными от пользователей услуг по показателям «Информирование о новых мероприятиях» и «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» (65,7 и 30,3 % соответственно).

В МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района респонденты оценивают все критерии примерно одинаково, за исключением

блока «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (88,3 %), что объясняется относительно низкими оценками, полученными от пользователей услуг по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 77,0 %. Максимальная оценка выявлена по блоку критериев «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» — 98,0 %.

В МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» респонденты также одинаково высоко оценивают все блоки критериев, за исключением «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (68,6 %), что является следствием относительно низких оценок, полученных от пользователей услуг по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» — 40,0 %. Максимальная оценка зафиксирована по блоку «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» — 89,5 %.

В ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры» наиболее высокие значения уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг зафиксированы по блокам критериев «Время ожидания предоставления услуги» (95,0 %) и «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (92,5 %), а наиболее низкие — «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» (52,0 %), что также объясняется низкими оценками по показателю «Информирование о новых мероприятиях» — 52,0 %.

Суммарно по всем культурно-досуговым организациям высокие показатели уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг получены по блокам критериев «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (показатель уровня удовлетворенности находится в диапазоне от 89,4 до 98,0 %), «Время ожидания предоставления услуги» (от 83,0 до 95,0 %), «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (от 77,8 до 94,0 %), «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (от 68,0 до 88,3 %). Наименьшие значения выявлены по блоку критериев «Открытость и доступность информации об организации» (диапазон показателя уровня удовлетворенности составил от 52,0 до 92,0 %).

Общие итоговые оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями вычисляются как сумма средних оценок по всем блокам критериев (табл. 4.6.1—4.6.4). Так, высокий

оценочный балл получен в МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района — 55,5 балла из 60 максимально возможных. В остальных исследованных учреждениях оценочные баллы по показателям, определяемым на основе изучения мнения получателей услуг, находятся в диапазоне от 46,6 (ГБУК «Республиканский дом народного творчества») до 48,4 (МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск») балла (рис. 4.5.2).

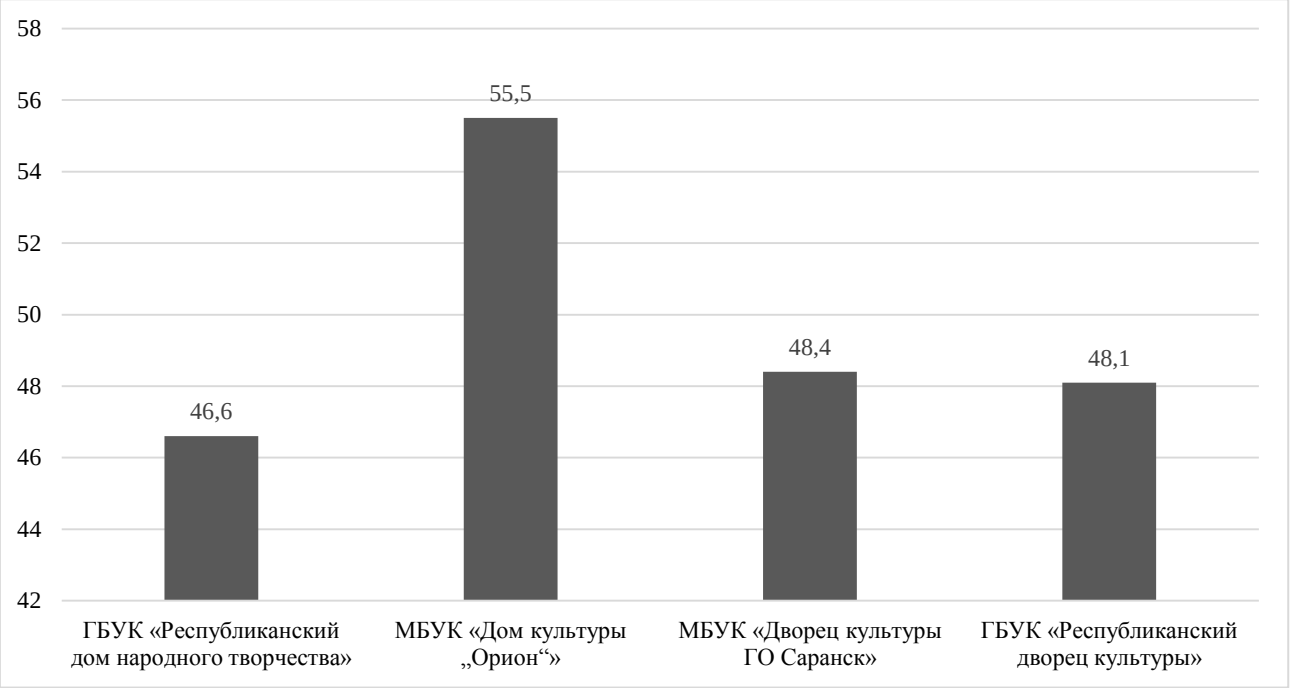

Рис. 4.5.2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями, балл

Таким образом, результаты проведения оценки качества оказываемых услуг культурно-досуговыми орагнизациями на основе изучения мнения получателей услуг позволяют сделать следующие выводы.

Наиболее высокие значения уровня удовлетворенности качеством оказания услуг получены по блокам критериев «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (от 95,5 до 100,0 %), «Время ожидания предоставления услуги» (от 92,0 до 96,5 %), «Открытость и доступность информации об организации» (от 69,0 до 97,0 %), а наименьшие — по блоку «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (от 63,0 до 83,0 %).

Результаты социологического исследования культурно-досуговых организаций позволяют выделить показатели, по которым получены наиболее низкие оценки и на которые, на наш взгляд, необходимо обратить внимание для определения приоритетных направлений в целях улучшения качества оказания услуг в организациях культуры (табл. 4.5.4).

Таблица 4.5.4

Показатели, по которым получены наиболее низкие оценки

Наименование организации	Показатель
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	«Информирование о новых мероприятиях»; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям»; «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом»
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	«Транспортная и пешая доступность организации культуры»; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям»; «Удобство графика работы организации культуры»
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	«Информирование о новых мероприятиях»; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям»; «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам»

Результаты анализа предложений и пожеланий респондентов по улучшению качества и доступности оказываемых услуг представлены в табл. 4.5.5.

Таблица 4.5.5

Свод предложений и пожеланий респондентов по улучшению качества и доступности оказания услуг

Наименование организации	Предложения и пожелания
Информирование о новых мероприятиях	
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	*«Как можно больше информировать о мероприятиях на телевидении, в газетах», «лучше информировать о мероприятиях»*
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	*«Необходима реклама проводимых мероприятий в СМИ», «больше информации в СМИ», «повышение информирования граждан о проведении культурно-массовых мероприятий», «получение дополнительной информации о новых мероприятиях», «информации побольше в СМИ»*
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	*«Слабая реклама», «информацию о концертах можно узнать только через знакомых», «сложно услышать информацию», «информировать активнее о мероприятиях», «не всегда информация обновляется вовремя», «лучше информировать о мероприятиях», «недостаточно информации о проводимых мероприятиях»*

Наименование организации	Предложения и пожелания
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	*«Побольше мест для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах», «очень мало места для расположения коллектива в 4 человека на 1 кв. м», «плохая вентиляция в зале, в туалете неприятный запах», «некомфортно в зале, плохая вентиляция», «плохая сцена, занозы у детей и микротравмы»*
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	*«Улучшить чистоту в туалете»*
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	*«Не устраивает вентиляция на балконе», «слишком маленький проход между рядами», «в зрительном зале ряды расположены близко друг к другу, некуда ноги деть, а сидеть 2 часа некомфортно», «в зале очень душно, нет кондиционирования», «когда у филармонии было свое помещение — было лучше», «мало мест для сидения. В зале ноги упираются до синяков», «установить дополнительную вентиляцию», «можно увеличить штат гардеробщиц, приходится долго ждать»*
Транспортная и пешая доступность	
МБУК «Дом культуры “Орион”» Рузаевского муниципального района	*«ДК должен быть в центре города»*
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	*«Вечером трудно уехать», «проблема уехать вечером домой»*
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	«*Нужен Wi-Fi»*
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	*«Можно было бы сделать бесплатную точку доступа к Wi-Fi», «улучшить сайт»*
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	*«Когда возникают трудности, персонал не идет навстречу», «отсутствие банальной вежливости», «сотрудники должны быть более вежливыми и гостеприимными»*
Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	*«Побольше кружков», «в дальнейшем продолжить свою направленность на выставки»*
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	*«О кружках и творческих группах нет информации, а сотрудники не говорят», «нет культурно-просветительских групп, с ребенком прийти некомфортно»*
Качество проведения культурно-массовых мероприятий	
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	*«По-чаще устраивать мероприятия и концерты», «в дальнейшем продолжить свою направленность на выставки», «повышение информирования граждан о проведении культурно-массовых мероприятий», «получение дополнительной информации, видео-фото о прошедших мероприятиях. Не всегда родители могут присутствовать на концертах»*
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры	*«Недостаточно информации о проводимых мероприятиях», «выезды в сельскую местность».*

Таблица. 4.5.6

Итоговые оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг культурно-досуговыми организациями на основе изучения мнения получателей услуг, балл

Наименование организации	Значение оценки (максимальный балл)									Итоговое значение (60)
	1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»	2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»			3. «Время ожидания предоставления услуги»	4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»	5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
	1.5. «Информирование о новых мероприятиях» (7)	2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» (5)	2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» (5)	2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств» (5)	3.1. «Удобство графика работы организации культуры» (7)	4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (7)	5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» (5)	5.6. «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» (9)	5.7. «Качество проведения культурно-массовых мероприятий» (10)	
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	4,6	4,7	4,6	1,5	6,6	6,3	4,3	6,3	7,7	46,6
МБУК «Дом культуры “Орион”» Рузаевского муниципального района	6,4	4,8	4,6	3,9	6,6	6,7	5,0	7,6	9,9	55,5
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	5,6	4,6	3,7	2,0	5,8	6,3	4,7	6,4	9,3	48,4
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	3,6	4,7	4,8	1,9	6,7	6,5	5,0	5,0	10,0	48,2

4.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг культурно-досуговыми организациями в отдельности

Таблица 4.6.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг ГБУК «Республиканский дом народного творчества»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	4,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,7
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,5
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,3
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,3
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	6,3
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	7,7
Итого		**60**	**46,6**

Таблица 4.6.2

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	6,4
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,8
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,7
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	7,6
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	9,9
Итого		**60**	**55,5**

Таблица 4.6.3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	5,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,6
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	3,7
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,0
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	5,8
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,3
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,7
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	6,4
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	9,3
Итого		**60**	**48,4**

Таблица 4.6.4

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг ГБУК «Мордовская государственная филармония — республиканский дворец культуры»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	3,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,7
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,8
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,7
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,5
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	5,0
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	10,0
Итого		**60**	**48,2**

Р а з д е л 5. Анализ сайтов учреждений культуры Республики Мордовия

Согласно Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации) (прил. 2 к приказу Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830) и приложению «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (приказ Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. № 2515), 40 баллов из 100 в общей оценке качества оказания услуг приходятся на оценку официальных сайтов: 7 баллов — за информацию об учреждении на сайте www.bus.gov.ru и 33 балла — за информацию на официальном сайте учреждения.

В отличие от других учреждений социальной сферы, где оценка сайтов относится только к одному общему критерию «Открытость и доступность информации об организации», в учреждениях культуры она распределяется по 4 критериям: «Открытость и доступность информации об организации»; «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»; «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»; «Удовлетворенность качеством предоставления услуг».

При этом содержание данной оценки и количество возможных баллов в основном не зависят от типов и групп учреждений культуры. Поэтому для всех 16 организаций из Перечня организаций культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2016 г. (прил. 1 к протоколу № 1 заседания Общественного совета при Министерстве культуры и туризма РМ от 3 марта 2016 г.) оценка проводилась по единому алгоритму и параметрам, а затем использовалась в общей независимой оценке качества оказания услуг учреждений культуры.

В представленном перечне организации по типам делятся на 2 категории: государственные бюджетные учреждения культуры (ГБУК); муниципальные бюджетные учреждения культуры (МБУК), а по группам — на 4: музеи, театры, библиотеки, культурно-досуговые организации.

5.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений на сайте www.bus.gov.ru

www.bus.gov.ru — официальный сайт Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, функционирующий с 1 января 2012 г. Цель сайта — предоставление свободного доступа к информации о деятельности государственных и муниципальных учреждений, повышение эффективности оказания государственных и муниципальных услуг данными учреждениями, а также создание современных механизмов общественного контроля за их деятельностью (в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ).

Сайт содержит различную информацию о государственных и муниципальных учреждениях: общие сведения об организации (наименование, адрес, сведения о руководителе, адрес официального сайта и т. д.); информацию об услугах, оказываемых учреждениями населению; о финансовом обеспечении деятельности организаций; сведения об имуществе учреждений и др. Информация об учреждениях, представленная на сайте, размещается представителями учреждений с обязательным приложением копий подтверждающих документов.

С 2016 г. на этом сайте публикуется информация о независимой оценке в соответствии с Приказом Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“, и порядке ее размещения».

В пункте «Независимая система оценки качества работы» (вход через карту сайта и разделы «Потребителям услуг», «Учреждениям», «Учредителям») по выбранному списку учреждений для соответствующего региона можно получить рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» (далее — рейтинг открытости), а в данных по организации (в карточке учреждения) его получить нельзя. Существует 2 способа извлечения этого рейтинга: по учреждениям или как сводный отчет по РМ. В первом случае результат по выбранным учреждениям получается на экране и только в обобщенном виде. Детализированные оценки (по 5 составляющим рейтинга)

по этому варианту в настоящее время получить не удается, т. к. xls-файл, выгружаемый с помощью кнопки «Выгрузить в Excel», искажается. Во втором случае детализированные оценки могут быть получены без искажений (в соответствующем отчете на странице «По учреждениям»), но данные оценки даются сразу по всем учреждениям республики, которые имеют ненулевое значение (сейчас их 1 505), а затем эту информацию необходимо фильтровать вручную.

Данные с официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (на 1 мая 2016 г.) представлены в прил. 2, табл. 2.1.

Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» складывается из следующих показателей: общая информация, информация о госзадании, показатели качества услуг, показатели объема услуг, информация о ПФХД (плане финансово-хозяйственной деятельности) или бюджетной смете. Весовые коэффициенты значимости этих отдельных показателей, определенные экспертным методом, составляют 0,1, 0,1, 0,2, 0,2, 0,4 соответственно (Порядок формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на сайте www.bus.gov.ru в пункте «Независимая система оценки качества» (вход через карту сайта и разделы «Потребителям услуг», «Учреждениям», «Учредителям»)). Детализация показателей определена в документе «Показатели структурированной информации об учреждении» (приложение к Порядку предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта (приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 г. № 86н)). Документ содержит 9 разделов, 71 укрупненный (среди них 32 структурированных) и 169 детализированных показателей. Данный рейтинг рассчитывается автоматически на основе анализа полноты представленной учреждениями информации. Каждый показатель может принимать только 2 значения — 0 или 1. Технической стороной этого вопроса в республике занимается отдел ведения федеральных реестров УФК по РМ, а на сайте — Служба технической поддержки.

Исследуемые учреждения культуры распределились по рейтингу открытости следующим образом (прил. 2, табл. 2.2).

1. Группа лидеров включает 11 учреждений, имеющих максимально возможный рейтинг за 2016 г. — 1 (ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»; ГБУК «Мордовская республи-

канская детская библиотека»; ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»; ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»; ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»; ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»; ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»; МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»).

2. Средняя группа организаций культуры состоит из 3 учреждений культуры, имеющих рейтинг от 0,8 до 0,6 (ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»; ГБУК «Республиканский дом народного творчества»; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района).

3. Группу «аутсайдеров» составляют 2 учреждения культуры с самым минимальным рейтингом — от 0,4 до 0,1 (ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»; МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района).

Следует отметить, что из-за особенностей методики оценки уровня открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru для учреждений культуры для получения полной оценки недостаточно рейтинга открытости. Необходимо дополнительно вручную оценить еще 3 параметра: «Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год»; «Информация о результатах деятельности и об использовании имущества»; «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год». При этом первый параметр состоит из 3 частей (для ГБУК и МБУК): «Отчет о финансовых результатах деятельности учреждения (ф. 0503721)»; Баланс государственного (муниципального) учреждения (ф.0503730); Отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности (ф. 0503737). Кроме того, параметр «Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год» может быть получена из 2 параметров детализированного рейтинга открытости: «Показатели качества» и «Показатели объема услуг». Остальные («Общая информация об учреждении»; «Информация о государственном задании на текущий год»; Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;) напрямую получаются из детализированного рейтинга открытости.

Исходя из неполной автоматизации получения уровня открытости было сделано обращение в Службу поддержки сайта www.bus.gov.ru с предложением и обоснованием необходимости и возможности полной автоматизации подсчета данного рейтинга. Предлагается повторить указанное обращение с позиции Министерства культуры РФ, т. к. содержательный ответ с 14 марта 2016 г. отсутствует.

Для независимой оценки качества услуг учреждений культуры (по методике Минкульта РФ: приказ от 20 ноября 2015 г. № 2830) требуется проводить анализ информации на сайте www.bus.gov.ru, которая представлена в виде Показателей структурированной информации (Приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 г. № 86н) с I по VIII раздел, а алгоритм расчета рейтинга открытости учитывает только разделы I—V (кроме пункта 30). Таким образом, экспертам по всей России приходится вручную «доделывать» независимую оценку по этому показателю, хотя она на 70 % автоматически получается в рейтинге открытости, а оставшиеся 30 % уже формализованы.

Также следует отметить ошибку в таблице 4.3 «Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте» (Приказ Минкульта РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830), связанную с повторной оценкой информации, которая аналогична сведениям на сайте www.bus.gov.ru. В результате оценка официального сайта может быть завышена на 7 баллов (40 баллов вместо 33), а общая оценка может достигать более 100 баллов, что недопустимо. Кроме того, это противоречит таблицам 2 и 3.

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru в детализированном и общем виде представлена в прил. 2, табл. 2.3. Исследуемые учреждения культуры по уровню открытости распределились следующим образом (прил. 2, табл. 2.4).

1. Группа лидеров включает 8 учреждений, имеющих максимально возможный уровень открытости — 7 баллов (ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»; ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»; ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»; ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»; ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»; МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»; МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»).

2. Средняя группа организаций культуры состоит из 6 учреждений культуры, имеющих уровень открытости от 6 до 5 баллов (ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»; ГБУК «Республиканский дом народного творчества»; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»; ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района).

3. Группу «аутсайдеров» составляют 2 учреждения культуры с минимальным рейтингом — от 3 до 1 балла (ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»; МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района).

По составным частям уровня открытости предоставление информации распределилось следующим образом: представили общую информацию — 100 % учреждений, информацию о госзадании — 94 %, сведения о ПФХД — 88 %, о годовой бухгалтерской отчетности — 86 %, о выполнении госзадания и результатах деятельности — по 75 %, о контрольных мероприятиях — 63 %. В совокупности исследуемые 16 организаций культуры предоставили 83 % требуемой информации, т. е. «потеряли» только 17 % возможных баллов по этому показателю. Наибольшие потери характерны для сведений о контрольных мероприятиях и результатах работы. Хотя потери относительно небольшие, достижение абсолютного результата для каждого учреждения легко реализуемо, т. к. для этого требуются лишь внимательность и педантичность без материальных затрат.

Для комплексного контроля за состоянием информации о подчиненных учреждениях на официальном сайте www.bus.gov.ru Министерству культуры и туризма РМ следует обратить внимание на следующие аспекты:

1. Несмотря на то что государственные услуги (работы) выбранных 16 организаций культуры в большой степени унифицированы (например, по сравнению с медицинскими учреждениями), выявлено существенное различие в их номенклатуре по типам учреждений (прил. 2, табл. 2.5): в МБУК — не более 2, а в ГБУК — до 8 (по всем группам организаций).

2. Отчет «Сведения о государственных (муниципальных) услугах (работах) в разрезе видов учреждений культуры за 2016 год», полученный в разделе «Аналитические отчеты» (прил. 2, табл. 2.6), показывает, что виды учреждений культуры Мордовии не определены: ни одна организация культуры Республики Мордовия не входит ни в один из 24 видов учреждений культуры и

кинематографии, т. к. количество организаций, услуг и работ в данной таблице нулевое.

Другой важный аспект анализа официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях — наличие информации об официальных сайтах организаций. Эта информация является ключевой для определения ссылки на официальные сайты учреждений (в отличие от ссылок, найденных в сети Интернет), т. к. сам характер сведений на сайте носит статус официального, имеется параметр «Официальный сайт» и вся информация, предоставляемая учреждениями для размещения на нем, заверяется электронной подписью руководителей организации.

На практике часто приравнивают понятия «Сайт» и «Официальный сайт», что является неверным. В связи с этим учреждениям Министерства культуры и туризма РМ следует решить вопрос о статусе «Официальный» по отношению к своим сайтам, хотя такое определение по отношению к государственным учреждениям в нормативно-правовых актах пока не существует.

Первым нормативным актом, дающим определение понятия «Официальный сайт», является Закон г. Москвы от 31 марта 2004 г. № 20 «О гарантиях доступности информации о деятельности органов государственной власти города Москвы». Здесь в ст. 2 закрепляется следующее: «официальный сайт органа власти — совокупность информационных ресурсов, размещаемых в соответствии с законом или решением соответствующего органа власти в Интернете по определенному адресу, опубликованному для всеобщего сведения».

Однако вопрос об официальности по отношению к сайтам учреждений культуры республики следует решать по аналогии с понятием «Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления», т. к. оно более конкретное и значимое. В ст. 1 п. 5 Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» дано следующее определение: «Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления — сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления». В ст. 10 п. 1 этого же закона говорится о возможности использовать в качестве официального сайта официальный сайт вышестоящего органа: «государственные органы, органы местного самоуправ-

ления для размещения информации о своей деятельности используют сеть Интернет, в которой создают официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователем информацией может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация. В случае, если орган местного самоуправления не имеет возможности размещать информацию о своей деятельности в сети Интернет, указанная информация может размещаться на официальном сайте субъекта Российской Федерации, в границах которого находится соответствующее муниципальное образование. Информация о деятельности органов местного самоуправления поселений, входящих в муниципальный район, может размещаться на официальном сайте этого муниципального района».

Кроме того, учреждениям Министерства культуры и туризма РМ следует взять на заметку практику издания распоряжений (постановлений, приказов) об определении официальных сайтов, сложившуюся в государственных органах (например, Постановление Правительства РФ от 10 сентября 2012 г. № 909 «Об определении официального сайта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ для размещения информации о проведении торгов и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»). В подобных документах определяются конкретный адрес в качестве адреса официального сайта в сети Интернет; перечень (виды) информации для размещения на этом сайте; полномочия разных органов относительно данного сайта (ведение, эксплуатация, разработка и развитие, разработка регламента).

Таблица со ссылками на официальные сайты (прил. 2, табл. 2.7) показывает, что из 16 учреждений культуры 2 организации (ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» и МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района) имеют ссылки не на свои официальные сайты, а на соответствующие страницы на официальном сайте учредителя (что вполне допустимо, но требования к составу информации при этом остаются прежними). Следует отметить, что ссылку на адрес своей страницы в социальной сети (например, vk.com/dk_orion) нельзя считать правильной, т. к. информация носит неофициальный характер и это не сайт учредителя.

Таким образом, все 16 учреждений культуры не имеют проблем в обозначении адресов официальных сайтов и в дальнейшем будут проанализированы на соответствие их содержания требованиям нормативных документов.

Анализ официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях позволяет сформулировать следующие выводы.

1. Качественная и полная информация на указанном официальном сайте необходима по 4 аспектам: для получения максимальных рейтингов и уровней открытости; для удобства и комфорта пользователей, посещающих его по ссылке с официальных сайтов для получения информации о государственных услугах (работах) и первичных документах; для четкого обозначения ссылок на свои официальные сайты; для правильного отражения результатов независимой оценки.

2. Данная информация имеет первостепенное значение для всех дальнейших оценок по сайтам, т. к. отсутствие сведений об официальном сайте учреждений культуры на этом сайте влечет за собой его нулевую оценку официального сайта.

3. Оценка «1» в рейтинге открытости не гарантирует того, что сведения о данной организации культуры на официальном сайте www.bus.gov.ru представлены в полном объеме и корректно.

4. Только 8 учреждений культуры формально не имеют претензий по уровню открытости, т. к. у них максимальная оценка.

5. Наибольшую долю потерь в рейтинге дает информация о выполнении госзадания, результатах деятельности и о контрольных мероприятиях.

6. Во всех учреждениях культуры необходимо оформить распорядительный документ, определяющий адрес официального сайта, перечень информации для размещения на нем, ответственных за ведение, техническую поддержку и развитие сайта.

5.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте

На основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», Приказа Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Приказа Министерства культуры РФ от 6 августа 2013 г.

№ 1091 «Об утверждении Перечня дополнительной и достоверной информации, предоставляемой гражданам-потребителям о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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”» ГКУ РМ «НЦСЭМ» разработана Схема оценки информации, размещаемой на сайте организации культуры (прил. 2, табл. 2.8).

Следует отметить несколько принципов, использованных при разработке предложенной Схемы оценки:

1. Табличное представление данных (в виде электронной таблицы);

2. Рекурсивное применение системы весовых коэффициентов;

3. Автоматический расчет весовых коэффициентов параметров нижних уровней оценки;

4. Относительно точная (до десятых или сотых долей единицы) оценка исходных параметров. На сайте www.bus.gov.ru оценка 5 исходных составляющих рейтинга открытости неточная, т. к. принимает только 2 значения: 0 или 1;

5. Использование поля «Комментарий» как информации к устранению недостатков на сайте;

6. Принцип абсолютной полноты и четкости представления требуемой информации: например, если необходимы сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг, а она еще не проводилась, то на сайте это должно быть прямо обозначено (а не оставлено пользователю для построения догадок, предположений и дополнительного поиска). В этом случае получается максимальная оценка «1», иначе — «0»;

7. Округление до целых баллов проводится на уровне показателей, предоставляемых в автоматизированной системе учета результатов независимой оценки качества (на официальный сайт Минкульта РФ по контролю качества услуг (quality.mkrf.ru) и в раздел «Независимая система оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений» на сайте www.bus.gov.ru).

Все это позволило упростить Схему оценки, унифицировать ее, сделать более точной, содержательной, интуитивно понятной и осмысленной, т. е. привести ее в стройную систему.

По Схеме эксперт оценивает наличие, полноту, актуальность и понятность информации исследуемого ресурса по исходным параметрам, сгруппированным в 7 итоговых параметров. Оценка проставляется в колонку «Оценка» исходных параметров в виде десятичной дроби в диапазоне от 0 до 1 включительно (0 — полное отсутствие информации, 1 — информация максимально полная, актуальная и понятная). Промежуточные оценки, оценки по разделам и итоговая оценка получаются автоматически в зависимости от значений исходных параметров и присвоенных весовых коэффициентов на всех уровнях.

Колонка «Комментарий» позволяет эксперту зафиксировать причины отклонения его оценок от 1, а также ввести замечания и комментарии.

Колонка «Признак» позволяет включить (1) необходимые или отключить (0) ненужные параметры в расчет оценки. Например, ГБУ (государственные бюджетные учреждения) и ГКУ (государственные казенные учреждения) имеют разную по количеству и составу годовую бухгалтерскую отчетность и этим признаком их можно поставить в равные условия с точки зрения оценки.

Колонка «Вес» содержит значения весовых коэффициентов параметров оценки на соответствующих уровнях. Сумма этих коэффициентов на самом высоком (итоговом) уровне равна 1 и весовые коэффициенты здесь абсолютные. На остальных более низких уровнях (разделы и подразделы) вес относительный, а его абсолютные значения определяются автоматически как доля в общей сумме всех весов данного уровня. Они могут быть любой величины, т. к. важно только соотношение между ними внутри данного раздела (подраздела), что упрощает поиск весовых соотношений отдельных параметров оценки.

Весовые коэффициенты всех внутренних параметров оценки сайтов определены в соответствии с таблицей «Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры» (приложение 2 к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации), утвержденным приказом Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830): в большинстве случаев имеют значения 1 и 0,5, а в 3 случаях — 2 (электронный билет, электронный каталог и раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации).

Небольшие изменения авторским коллективом внесены в схему для учета дополнительных параметров и придания большей системности в оценке. При

этом на будущее остаются вопросы более полного учета технологичности, клиентоориентированности в работе сайта, обоснованности учета посещений сайта с точки зрения оценки качества услуг, необходимой детализации параметров и возможных пояснений и рекомендаций Министерства культуры РФ.

В Схеме оценки используются 50 исходных параметров (показателей), по которым дается первичная оценка и результаты которых через ряд промежуточных этапов сводятся в 7 итоговых параметров. В связи с тем что в методике нет обобщающих названий этих параметров (а в основном используется детализированное перечисление их содержания), далее приведены следующие названия (с сохранением нумерации): 1.1 «Общие сведения об учреждении на официальном сайте»; 1.2 «Уровень открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru»; 2.2 «Перечень услуг»; 2.3 «Оценка технологичности сайта»; 2.7 «Наличие электронных билетов, баз данных, виртуальных экскурсий»; 4.2 «Сведения о специалистах и руководителях»; 5.2 «Об оценке качества услуг».

Так как второй параметр (1.2) получается в результате оценки сайта www.bus.gov.ru, то на официальном сайте эта информация в данном разрезе уже не оценивалась (но могла учитываться как составная часть электронной базы данных). Поэтому в аналитических таблицах представлены только 6 итоговых параметров.

Оценка официальных сайтов учреждений культуры проведена экспертной группой (4 чел.) ГКУ РМ «НЦСЭМ». Конкретные результаты по каждой организации представлены в электронном виде в файле «Оценка сайтов УК Минкульта РМ.xls» (каждому учреждению соответствует отдельный лист с наименованием по номеру из прил. 1), а обобщенные — в таблице «Оценка информационной открытости и доступности учреждений Минкульта РМ по официальным сайтам» (прил. 2, табл. 2.9).

Исследуемые 16 организаций культуры по оценке информации на официальных сайтах распределились следующим образом (прил. 2, табл. 2.10).

1. Группа лидеров включает 5 учреждений культуры, которые имеют максимальные оценки в диапазоне от 19 до 14 баллов (МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»; МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»; ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»; ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»; ГБУК «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»).

2. Средняя группа состоит из 8 учреждений культуры, имеющих оценки в диапазоне от 13 до 10 баллов (ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»; ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»; ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»; ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; ГБУК «Республиканский дом народного творчества»).

3. Группу «аутсайдеров» составляют 3 учреждения культуры, которые имеют минимальные оценки от 8 до 6 баллов (ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»; МБУК «Дом культуры “Орион”» Рузаевского муниципального района; ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»). Этот результат получен из-за отсутствия необходимой официальной информации.

Полнота достигнутых результатов по составным частям оценки сайтов распределилась следующим образом (прил. 2, табл. 2.11): 61 % — общая информация об организации; 45 % — оценка технологичности сайта; 45 % — сведения о специалистах и руководителях; 40 % — информация о перечне услуг; 22 % — наличие электронных билетов, баз, виртуальных экскурсий; 3 % — информация о независимой оценке. В совокупности исследуемые 16 организаций культуры набрали 36 % (или 45 % с учетом информации на bus.gov.ru) от максимально возможного количества баллов, т. е. потеряли 64 % возможных баллов в оценке официальных сайтов. Это говорит о необходимости проведения большой работы во всех организациях культуры для приведения в соответствие официального контента сайтов с требованиями нормативных документов по независимой оценке качества предоставления услуг.

Наибольшие потери (97 %) зафиксированы по информации о независимой оценке. Этот параметр самый простой, понятный и прямо отражает суть проводимой оценки, но ни одно учреждение культуры не обратило на него должного внимания, не выделило его на своем сайте в отдельный раздел и не заполнило нужными сведениями. Попытки движения в правильном направлении предприняты в МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района (а именно в управлении культуры Рузаевского муниципального района) и МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск».

Большое внимание в Методике оценки учреждений культуры уделено использованию современных информационных средств для облегчения и ускорения взаимодействия с получателями услуг. Это отражено в параметре «Наличие электронных билетов, баз данных, виртуальных экскурсий», но организации культуры республики по этому параметру имеют очень большие (вторые по величине) потери — 78 %. Первая часть этого параметра «Электронный билет организации культуры / электронное бронирование билетов / электронная очередь (запись) в учреждение» дает 96 % потерь, а все значимые баллы — 2 оставшиеся части: «Электронный каталог / электронные документы / базы данных / перечень используемых информационных систем / пакеты открытых данных» и «Виртуальные экскурсии по организации культуры». Раздел сложный по реализации и затратам. Тем не менее в некоторых случаях можно использовать обходные решения, например, для малых театров, библиотек вместо сложной виртуальной экскурсии использовать фотогалерею, дающую пользователю представление о внутреннем пространстве учреждения. Использование тяжеловесных виртуальных решений (когда пользователь может не дождаться конца отображения очередной картинки) в оценке не приветствовалось. Самое оптимальное использование этой технологии выявлено в МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.». Также достойно внимания электронное продление абонемента на сайте ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия» (как определенный аналог электронного бронирования).

Третьим по величине потерь (60 %) является параметр «Информация о перечнях услуг». Категория «услуга» является ключевой в понимании сути всего оцениваемого процесса, поэтому к нему нужно отнестись более внимательно, педантично (в соответствии с его содержанием) и системно, выделив на сайте соответствующий раздел. Здесь вызывает затруднение пункт «Ограничения по ассортименту и по потребителям услуг», который можно трактовать как ограничения по условиям предоставления услуг, включая возрастные ограничения, физические возможности потребителей и законодательные требования). Услуги должны быть перечислены в полном объеме как платные, так и бесплатные (о которых часто забывают), основные и дополнительные. Льготы, как и их отсутствие, должны быть четко обозначены. Наиболее полно и правильно эту информацию представили 5 учреждений (ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»; ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»; МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка“»;

ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района).

Кроме прямых конкретных услуг, оказываемых учреждением культуры, желательно отметить и государственные услуги (прил. 2, табл. 2.12), в предоставлении которых участвует организация. Из 7 государственных услуг категории «Культура», которые внесены на Портал государственных и муниципальных услуг РМ (по данным на 1 июня 2016 г.), 5 услуг оказываются с участием от одного до нескольких учреждений культуры. Несмотря на проблемы с актуальностью и унификацией данной информации, ее надо учитывать и предоставлять пользователю. Однако в большинстве учреждений культуры на официальных сайтах нет таких сведений.

Четвертым по величине потерь в совокупной оценке является параметр «Оценка технологичности сайта» — 55 %. Основную долю потерь в нем дают следующие параметры: «Доступ к разделу „Независимая оценка качества предоставления услуг”» (в основном несуществующему); «Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта (вариант для слабовидящих), карта сайта»; «Дата и время размещения информации»; «Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту».

Такие же по величине потери (55 %) неожиданно выявлены в параметре «Сведения о специалистах и руководителях», что связано с некоторой закрытостью, обезличенностью и неразвитым онлайн-взаимодействием с посетителями. Среди исходных оценок по потерям выделяются «Кодекс профессиональной этики» (имеется только у МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.») — 94 %; «Онлайн-консультант организации культуры» (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) — 86 %; «Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации» — 69 %.

В составе относительно полного параметра «Общая информация об организации» (потери — 39 %) выделяется параметр «Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры» с потерями, равными 72 %.

Кроме того, следует обратить внимание (с точки зрения ликвидации потерь с минимальными усилиями) на ссылки на другие сайты (они входят в состав информации о независимой оценке). По полноте заполнения эти ссылки распределились следующим образом: на официальный сайт www.bus.gov.ru — 12 %; на официальный сайт Минкульта РФ по контролю качества услуг

(quality.mkrf.ru) — 3 %; на официальный сайт Минкультуры и туризма РМ (на раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг») — 26 %. Правильно организованная ссылка позволяет воспользоваться ценной информацией сравнительно просто и без значительных затрат. При этом надо помнить и обеспечивать (при необходимости) конкретность ссылки (выход на нужные данные на новом сайте) и возврат на исходный сайт.

Таким образом, анализ официальных сайтов учреждений культуры позволяет сформулировать следующие выводы.

1. Информация на официальных сайтах учреждений культуры с формальной точки зрения не имеет нужной направленности (на оценку качества работы, на услуги, на оптимальное взаимодействие с клиентом, на раскрытие данных).

2. Степень полноты заполнения требуемой информацией по всем сайтам учреждений культуры (обобщенная оценка) очень низкая — 36 %.

3. Только 5 организаций культуры (из 16) имеют относительно высокий рейтинг по оценке официальных сайтов (около 50 % от возможного).

4. Нет «идеального» официального сайта учреждений культуры по оценке, близкой к 100 % (максимальное значение — 58 %).

5. Необходима унификация и стандартизация официальной информации для официальных сайтов учреждений культуры. Имеются 5 общих для всех организаций культуры параметров оценки (10 % от общего количества).

6. Недостаточно задействованы ресурсы других сайтов (ссылки).

В процессе анализа была предпринята попытка средствами автоматизированных систем по независимой оценке выявить «идеальный» официальный сайт учреждений культуры (с максимальной оценкой информации) по всем регионам Российской Федерации. Однако на текущий момент отдельные рейтинги по качеству информации на сайтах не строятся, а данные в виде таблиц для самостоятельного поиска не выгружаются, несмотря на то что таких опросов проведено уже 1 152 (на 30 июня 2016 г.).

Согласно официальному сайту Минкульта РФ по контролю качества услуг (quality.mkrf.ru), максимальный текущий рейтинг зафиксирован у ФГБУК «Тульский государственный музей оружия» — 98,5 балла (меняется раз в месяц), но без учета оценки сайтов. Тем не менее сайт этого учреждения (http://www.museum-arms.ru) можно взять за основу, т. к. здесь многое реализовано по методике, проведена оценка сайта в 2015 г. (30,2 балла из 40, или 76 %), после чего сайт был значительно доработан.

Кроме того, был рассмотрен сайт с абсолютным результатом (http://www.cbs-tob.ru, МАУК «Централизованная библиотечная система города Тобольска»), но это достижение можно считать условным, так как, например, отсутствует информация о независимой оценке (т. е. обозначенный абсолютный результат нереален) и доверять таким оценкам (на муниципальном уровне) не стоит.

Максимальный общий рейтинг по г. Москве по группе «Музеи» зафиксирован у ГАУ «Московский государственный зоологический парк» — 77,4 (сайт http://moscowzoo.ru). Оценка сайта этого учреждения достаточно адекватная и составляет 29,9 балла (из 40 возможных).

В ходе исследования выявлена ошибка в описании критерия «Комфортность предоставления услуг и доступность их получения» для музеев на сайте www.bus.gov.ru для проводимых под эгидой Министерства культуры РФ независимых оценок: отсутствует ключевой показатель «Уровень комфортности пребывания в организации культуры», из-за чего оценки могли быть занижены на 5 баллов.

Кроме того, зафиксировано отсутствие возможности выделения (построения) общего (по всей независимой оценке) рейтинга среди федеральных учреждений, что было бы полезно для сравнения с другими государственным и муниципальными организациями.

Полученные итоговые результаты оценки и анализа сайтов (прил. 2, табл. 2.13) выявляют необходимость проводить дальнейшую независимую оценку качества услуг учреждений культуры. При этом еще раз следует отметить очень высокое влияние экспертной оценки сайтов на итоговую независимую оценку.

Р а з д е л 6. Результаты оценки качества оказания услуг организациями культуры различного типа

Результаты оценки качества оказания услуг организациями культуры различного типа и сводный рейтинг представлены в табл. 1 и 2.

Зафиксирован высокий уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг в государственных и муниципальных организациях культуры различного типа. Из 16 исследуемых объектов получатели услуг наиболее высоко оценили 4 учреждения культуры — свыше 70 баллов выявлены в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи», ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр», ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия», МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”».

Таблица 1

Итоговая оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа, балл

Наименование организации	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг	Сайт www.bus.gov.ru	Официальный сайт учреждения	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	52,6	7	15	74,6
ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	45,2	6	12	63,2
МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	46,8	7	16	69,8
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	55,5	7	11	73,5
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	54,3	7	14	75,3
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	49,4	5	13	67,4

Наименование организации	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг	Сайт www.bus.gov.ru	Официальный сайт учреждения	Итоговая оценка
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	45,8	7	19	71,8
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	47,3	5	14	66,3
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	44,7	7	12	63,7
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	46,7	7	8	61,7
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	48,8	7	12	67,8
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	51,3	5	11	67,3
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	46,6	6	10	62,6
МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	55,5	1	8	64,5
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	48,4	6	11	65,4
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	48,2	3	6	57,2

Таблица 2

Сводный рейтинг прошедших независимую оценку качества оказания услуг организаций культуры

№ п/п	Наименование организации	Итоговое значение показателя, характеризующего уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг, балл	Место учреждения в рейтинге организаций культуры различного типа
1	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	75,3	1
2	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	74,6	2
3	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	73,5	3
4	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	71,8	4
5	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	69,8	5
6	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	67,8	6
7	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	67,4	7
8	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	67,3	8
9	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	66,3	9
10	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	65,4	10
11	МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	64,5	11
12	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	63,7	12
13	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	63,2	13
14	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	62,6	14
15	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	61,7	15
16	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	57,2	16

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры различного типа в отдельности представлены в прил. 3.

Приложение 1

Одномерное распределение результатов социологического опроса «Оценка качества оказания услуг организациями культуры», %

1. Музеи

Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина

Таблица 1.1

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы информированием о предстоящих выставках, экспозициях, виртуальных экскурсиях по музею?»

Мероприятия	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Выставки	61,0	23,0	6,0	4,0	6,0
Экспозиции	53,0	29,0	7,0	5,0	6,0
Культурно-массовые мероприятия	58,0	21,0	6,0	4,0	11,0
Мастер-классы и др.	32,0	13,0	7,0	5,0	43,0

Таблица 1.2

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в музее»

Уровень комфортности	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
Удобство расположения гардероба	68,0	24,0	4,0	1,0	3,0
Чистота музейных залов	76,0	21,0	0,0	1,0	2,0
Места для сидения в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий	56,0	31,0	7,0	1,0	5,0
Места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах	51,0	32,0	9,0	1,0	7,0

Таблица 1.3

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы дополнительными услугами, предоставляемыми музеем?»

Дополнительные услуги	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Магазин сувениров	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	97,0
Буфет	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	97,0
Передвижные выставки	28,0	18,0	3,0	1,0	5,0	0,0
Зона Wi-Fi	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	94,0
Аудиогид	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	95,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	33,0	12,0	5,0	3,0	47,0	0,0
3D зона	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	95,0
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	95,0
Возможность видео- и фотосъемки	48,0	9,0	2,0	4,0	37,0	0,0

Таблица 1.4

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной и пешеходной доступностью музея?»

Доступность	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Транспортная	62,0	15,0	14,0	3,0	6,0
Пешеходная	75,0	16,0	3,0	1,0	5,0

Таблица 1.5

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем (в том числе и с помощью мобильных устройств)»

Электронные сервисы	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Сайт музея	46,0	16,0	2,0	4,0	32,0	0,0
Приобретение билетов онлайн	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	94,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	37,0	10,0	2,0	1,0	50,0	0,0
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	2,0	4,0	1,0	1,0	92,0	0,0
Аудиогид	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	91,0
Информационные киоски, инфоматы	12,0	17,0	2,0	3,0	66,0	0,0

Таблица 1.6

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников музея?»

Качество обслуживания	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Доброжелательность, вежливость	89,0	5,0	3,0	0,0	3,0
Компетентность	88,0	4,0	2,0	1,0	5,0

Таблица 1.7

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство графика работы и покупки (бронирования) билетов в музее»

Уровень удобства	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
График работы	64,0	24,0	4,0	5,0	3,0
Покупка (бронирование билетов)	50,0	15,0	7,0	2,0	26,0

Таблица 1.8

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг музеем?»

Качество услуг	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Проведение экскурсий	76,0	16,0	2,0	2,0	4,0
Разнообразие экспозиций	60,0	26,0	8,0	3,0	3,0
Оказание услуг в целом	72,0	18,0	2,0	4,0	4,0

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»

Таблица 1.9

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы информированием о предстоящих выставках, экспозициях, виртуальных экскурсиях по музею?»

Мероприятия	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Выставки	69,0	19,0	4,0	2,0	6,0
Экспозиции	64,0	26,0	3,0	1,0	6,0
Культурно-массовые мероприятия	49,0	22,0	7,0	2,0	20,0
Мастер-классы и др.	34,0	27,0	5,0	4,0	30,0

Таблица 1.10

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в музее»

Уровень комфортности	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
Удобство расположения гардероба	46,0	18,0	1,0	1,0	34,0
Чистота музейных залов	82,0	14,0	1,0	0,0	3,0
Места для сидения в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий	49,0	22,0	5,0	2,0	22,0
Места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах	46,0	22,0	5,0	0,0	27,0

Таблица 1.11

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы дополнительными услугами, предоставляемыми музеем?»

Дополнительные услуги	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Магазин сувениров	27,0	22,0	5,0	3,0	36,0	7,0
Буфет	0,0	7,0	3,0	1,0	42,0	47,0
Передвижные выставки	32,0	11,0	7,0	0,0	39,0	11,0
Зона Wi-Fi	8,0	10,0	7,0	0,0	58,0	17,0
Аудиогид	15,0	16,0	2,0	1,0	53,0	13,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	24,0	13,0	4,0	1,0	48,0	10,0
3D зона	2,0	7,0	2,0	0,0	59,0	30,0
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	21,0	26,0	2,0	0,0	42,0	9,0
Возможность видео- и фотосъемки	41,0	13,0	3,0	3,0	35,0	5,0

Таблица 1.12

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной и пешеходной доступностью музея?»

Доступность	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Транспортная	74,0	18,0	2,0	0,0	6,0
Пешеходная	86,0	10,0	0,0	0,0	4,0

Таблица 1.13

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем (в том числе и с помощью мобильных устройств)»

Электронные сервисы	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Сайт музея	42,0	15,0	5,0	1,0	37,0	0,0
Приобретение билетов онлайн	9,0	9,0	1,0	1,0	55,0	25,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	27,0	19,0	0,0	2,0	51,0	1,0

Электронные сервисы	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	33,0	19,0	1,0	1,0	45,0	1,0
Аудиогид	24,0	10,0	4,0	0,0	56,0	6,0
Информационные киоски, инфоматы	17,0	11,0	1,0	0,0	48,0	23,0

Таблица 1.14

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников музея?»

Качество обслуживания	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Доброжелательность, вежливость	89,0	7,0	2,0	1,0	1,0
Компетентность	85,0	7,0	2,0	0,0	6,0

Таблица 1.15

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство графика работы и покупки (бронирования) билетов в музее»

Уровень удобства	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
График работы	65,0	14,0	7,0	4,0	10,0
Покупка (бронирование билетов)	40,0	7,0	0,0	1,0	52,0

Таблица 1.16

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг музеем?»

Качество услуг	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Проведение экскурсий	73,0	10,0	3,0	3,0	11,0
Разнообразие экспозиций	71,0	23,0	2,0	0,0	4,0
Оказание услуг в целом	73,0	21,0	1,0	1,0	4,0

Государственное бюджетное учреждение культуры «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»

Таблица 1.17

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы информированием о предстоящих выставках, экспозициях, виртуальных экскурсиях по музею?»

Мероприятия	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Выставки	79,0	13,0	1,0	3,0	4,0
Экспозиции	81,0	12,0	1,0	3,0	3,0
Культурно-массовые мероприятия	66,0	12,0	3,0	4,0	15,0
Мастер-классы и др.	48,0	17,0	6,0	5,0	24,0

Таблица 1.18

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в музее»

Уровень комфортности	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
Удобство расположения гардероба	85,0	12,0	0,0	0,0	3,0
Чистота музейных залов	95,0	3,0	1,0	0,0	1,0
Места для сидения в помещениях для проведения культурно- массовых мероприятий	73,0	24,0	1,0	0,0	2,0
Места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах	76,0	20,0	3,0	0,0	1,0

Таблица 1.19

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы дополнительными услугами, предоставляемыми музеем?»

Дополнительные услуги	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Магазин сувениров	66,0	20,0	0,0	1,0	13,0	0,0
Буфет	41,0	13,0	4,0	6,0	31,0	5,0
Передвижные выставки	49,0	12,0	3,0	1,0	34,0	1,0
Зона Wi-Fi	47,0	16,0	3,0	1,0	33,0	0,0

Дополнительные услуги	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Аудиогид	47,0	13,0	0,0	0,0	40,0	0,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	42,0	8,0	1,0	1,0	48,0	0,0
3D зона	43,0	14,0	2,0	0,0	41,0	0,0
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	41,0	22,0	0,0	1,0	35,0	1,0
Возможность видео- и фотосъемки	51,0	15,0	3,0	5,0	26,0	0,0

Таблица 1.20

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной и пешеходной доступностью музея?»

Доступность	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Транспортная	88,0	9,0	1,0	1,0	1,0
Пешеходная	94,0	5,0	0,0	0,0	1,0

Таблица 1.21

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем (в том числе и с помощью мобильных устройств)»

Электронные сервисы	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Сайт музея	69,0	8,0	0,0	0,0	23,0	0,0
Приобретение билетов онлайн	36,0	13,0	0,0	0,0	47,0	4,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	42,0	6,0	1,0	0,0	51,0	0,0
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	40,0	19,0	1,0	0,0	40,0	0,0
Аудиогид	44,0	15,0	1,0	0,0	40,0	0,0
Информационные киоски, инфоматы	50,0	16,0	2,0	0,0	32,0	0,0

Таблица 1.22

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников музея?»

Качество обслуживания	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Доброжелательность, вежливость	95,0	5,0	0,0	0,0	0,0
Компетентность	93,0	7,0	0,0	0,0	0,0

Таблица 1.23

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство графика работы и покупки (бронирования) билетов в музее»

Уровень удобства	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
График работы	73,0	26,0	0,0	0,0	1,0
Покупка (бронирование билетов)	65,0	20,0	1,0	1,0	13,0

Таблица 1.24

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг музеем?»

Качество услуг	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Проведение экскурсий	88,0	10,0	0,0	0,0	2,0
Разнообразие экспозиций	80,0	17,0	1,0	0,0	2,0
Оказание услуг в целом	90,0	9,0	0,0	0,0	1,0

Среднее значение

Таблица 1.25

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы информированием о предстоящих выставках, экспозициях, виртуальных экскурсиях по музею?»

Мероприятия	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Выставки	69,7	18,3	3,7	3,0	5,3
Экспозиции	66,0	22,3	3,7	3,0	5,0
Культурно-массовые мероприятия	57,7	18,3	5,3	3,3	15,3
Мастер-классы и др.	38,0	19,0	6,0	4,7	32,3

Таблица 1.26

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в музее»

Уровень комфортности	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
Удобство расположения гардероба	66,3	18,0	1,7	0,7	13,3
Чистота музейных залов	84,3	12,7	0,7	0,3	2,0
Места для сидения в помещениях для проведения культурно- массовых мероприятий	59,3	25,7	4,3	1,0	9,7
Места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах	57,7	24,7	5,7	0,3	11,6

Таблица 1.27

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы дополнительными услугами, предоставляемыми музеем?»

Дополнительные услуги	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Магазин сувениров	31,0	14,0	1,7	1,3	17,3	34,7
Буфет	13,7	6,7	2,3	2,3	25,3	49,7
Передвижные выставки	36,3	13,7	4,3	0,7	41,0	4,0
Зона Wi-Fi	18,3	8,7	3,3	0,3	32,3	37,0
Аудиогид	20,7	9,7	0,7	0,3	32,7	36,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	33,0	11,0	3,3	1,7	47,7	3,3
3D зона	15,0	7,0	1,3	0,0	35,0	41,7
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	20,7	16,0	0,7	0,3	27,3	35,0
Возможность видео- и фотосъемки	46,7	12,3	2,7	4,0	32,7	1,7

Таблица 1.28

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной и пешеходной доступностью музея?»

Доступность	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Транспортная	74,7	14,0	5,7	1,3	4,3
Пешеходная	85,0	10,3	1,0	0,3	3,3

Таблица 1.29

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем (в том числе и с помощью мобильных устройств)»

Электронные сервисы	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
Сайт музея	52,3	13,0	2,3	1,7	30,7	0,0
Приобретение билетов онлайн	15,0	7,3	0,3	0,3	36,0	41,0
QR-коды (доступ к информации о музейных предметах)	35,3	11,7	1,0	1,0	50,7	0,3
Дополнительная информация на мультимедийных носителях	25,7	13,3	1,0	0,7	59,0	0,3
Аудиогид	22,7	8,3	1,7	0,0	35,0	32,3
Информационные киоски, инфоматы	26,3	14,7	1,7	1,0	48,7	7,7

Таблица 1.30

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников музея?»

Качество обслуживания	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Доброжелательность, вежливость	91,0	5,7	1,7	0,3	1,3
Компетентность	88,7	6,0	1,3	0,3	3,7

Таблица 1.31

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство графика работы и покупки (бронирования) билетов в музее»

Уровень удобства	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
График работы	67,3	21,3	3,7	3,0	4,7
Покупка (бронирование билетов)	51,7	14,0	2,7	1,3	30,3

Таблица 1.32

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг музеем?»

Качество услуг	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Проведение экскурсий	79,0	12,0	1,7	1,7	5,7
Разнообразие экспозиций	70,3	22,0	3,7	1,0	3,0
Оказание услуг в целом	78,3	16,0	1,0	1,7	3,0

2. Театры

Таблица 2.1

Социально-демографические характеристики потребителей услуг

Наименование организации	Пол		Возраст			Образование		
	Мужской	Женский	18—29	30—49	50 и старше	Общее среднее	СПО	ВПО
Всего	21,5	78,5	24,3	49,5	26,3	8,5	18,0	73,5
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	16,0	84,0	24,0	41,0	35,0	3,0	35,0	62,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	27,0	73,0	22,0	62,0	16,0	5,0	9,0	86,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	21,0	79,0	30,0	50,0	20,0	17,0	13,0	70,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	22,0	78,0	21,0	45,0	34,0	9,0	15,0	76,0

Таблица 2.2

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы информированием о предстоящих представлениях и постановках театра?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	78,0	10,8	3,0	3,5	4,8
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	52,0	17,0	6,0	11,0	14,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	79,0	16,0	2,0	3,0	0,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	95,0	2,0	2,0	0,0	1,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И.М. Яушева Республики Мордовия»	86,0	8,0	2,0	0,0	4,0

Таблица 2.3

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в театре (удобство расположения гардероба)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	81,3	10,3	3,8	3,0	1,8
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	47,0	30,0	13,0	8,0	2,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	82,0	8,0	2,0	3,0	5,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	96,0	3,0	0,0	1,0	0,0

Таблица 2.4

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в театре (чистота помещений)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	82,8	12,5	2,5	0,3	2,0
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	55,0	33,0	9,0	1,0	2,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	80,0	14,0	1,0	0,0	5,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	96,0	3,0	0,0	0,0	1,0

Таблица 2.5

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в театре (места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	77,8	16,0	3,0	1,8	1,5
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	46,0	43,0	9,0	1,0	1,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	74,0	15,0	2,0	6,0	3,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	99,0	1,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	92,0	5,0	1,0	0,0	2,0

Таблица 2.6

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы дополнительными услугами, предоставляемыми театром (места общественного питания)?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	63,0	10,3	7,8	9,3	8,5	1,3
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	35,0	15,0	20,0	19,0	10,0	1,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	39,0	17,0	10,0	15,0	15,0	4,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	95,0	0,0	0,0	1,0	4,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И.М. Яушева Республики Мордовия»	83,0	9,0	1,0	2,0	5,0	0,0

Таблица 2.7

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы дополнительными услугами, предоставляемыми театром (возможность видео- и фотосъемки)?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	61,8	7,8	1,0	1,8	14,8	13,0
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	41,0	12,0	4,0	3,0	28,0	12,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	32,0	12,0	0,0	2,0	14,0	40,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	89,0	1,0	0,0	0,0	10,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	85,0	6,0	0,0	2,0	7,0	0,0

Таблица 2.8

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы пешеходной доступностью театра?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	89,0	7,0	0,8	1,5	1,8
МБУК «Городской детский центр театра и кино ”Крошка”»	89,0	10,0	0,0	0,0	1,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	78,0	11,0	2,0	4,0	5,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	97,0	1,0	0,0	2,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	92,0	6,0	1,0	0,0	1,0

Таблица 2.9

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	87,0	7,8	1,3	2,0	2,0
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	89,0	9,0	0,0	0,0	2,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	73,0	13,0	3,0	6,0	5,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	96,0	2,0	0,0	2,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	90,0	7,0	2,0	0,0	1,0

Таблица 2.10

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми театром (в том числе и с помощью мобильных устройств) (сайт театра)»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	49,5	8,5	1,8	0,3	39,3	0,8
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	45,0	14,0	1,0	0,0	39,0	1,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	60,0	11,0	3,0	0,0	24,0	2,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	49,0	0,0	3,0	1,0	47,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	44,0	9,0	0,0	0,0	47,0	0,0

Таблица 2.11

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми театром (в том числе и с помощью мобильных устройств) (покупка (бронирование) билетов)»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	21,5	6,0	0,3	0,0	43,8	28,5
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	20,0	7,0	1,0	0,0	50,0	22,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	26,0	9,0	0,0	0,0	52,0	13,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	19,0	0,0	0,0	0,0	18,0	63,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	21,0	8,0	0,0	0,0	55,0	16,0

Таблица 2.12

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми театром (в том числе и с помощью мобильных устройств) (электронная регистрация на мероприятия)»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	5,3	4,0	0,3	0,3	48,5	41,8
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	0,0	1,0	0,0	0,0	55,0	44,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	10,0	8,0	1,0	1,0	40,0	40,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	3,0	0,0	0,0	0,0	33,0	64,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	8,0	7,0	0,0	0,0	66,0	19,0

Таблица 2.13

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и содержанием программ, буклетов, флаеров театра?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	66,3	10,5	2,8	3,3	17,3
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	34,0	18,0	6,0	12,0	30,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	54,0	17,0	5,0	1,0	23,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	86,0	1,0	0,0	0,0	13,0

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	91,0	6,0	0,0	0,0	3,0

Таблица 2.14

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство графика работы театра»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
В среднем	86,5	11,5	1,0	0,3	0,8
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	74,0	25,0	0,0	0,0	1,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	85,0	11,0	4,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	97,0	3,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	90,0	7,0	0,0	1,0	2,0

Таблица 2.15

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените процедуру покупки (бронирования) билетов»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
В среднем	81,3	10,0	1,0	0,5	7,3
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	76,0	18,0	0,0	0,0	6,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	78,0	14,0	2,0	0,0	6,0

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	82,0	2,0	0,0	2,0	14,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	89,0	6,0	2,0	0,0	3,0

Таблица 2.16

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью сотрудников театра?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	93,8	4,3	0,5	0,0	1,5
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	82,0	15,0	2,0	0,0	1,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	95,0	1,0	0,0	0,0	4,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	98,0	1,0	0,0	0,0	1,0

Таблица 2.17

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников театра?», %

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	92,3	5,3	0,5	0,0	2,0
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	81,0	16,0	2,0	0,0	1,0

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	91,0	4,0	0,0	0,0	5,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	97,0	1,0	0,0	0,0	2,0

Таблица 2.18

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг театром в целом?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	84,3	14,0	1,3	0,0	0,5
МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»	54,0	41,0	4,0	0,0	1,0
ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	87,0	12,0	1,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	96,0	3,0	0,0	0,0	1,0

3. Библиотеки

Таблица 3.1

Социально-демографические характеристики потребителей услуг

Наименование организации	Пол		Возраст			Образование		
	Мужской	Женский	18—29	30—49	50 и старше	Общее среднее	СПО	ВПО
Всего	31,6	68,4	41,6	32,4	26,0	23,8	18,8	57,4
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	26,0	74,0	28,0	37,0	35,0	21,0	24,0	55,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	30,0	70,0	13,0	32,0	55,0	14,0	35,0	51,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	31,0	69,0	25,0	60,0	15,0	14,0	6,0	80,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	41,0	59,0	56,0	23,0	21,0	23,0	21,0	56,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	30,0	70,0	86,0	10,0	4,0	47,0	8,0	45,0

Таблица 3.2

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в библиотеке (удобство расположения гардероба)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	78,0	15,0	1,8	1,0	4,2
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	82,0	10,0	1,0	0,0	7,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	66,0	30,0	2,0	1,0	1,0

Наименование организации	Ком-фортно	Скорее ком-фортно	Скорее неком-фортно	Неком-фортно	Затрудня-юсь ответить
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	83,0	13,0	1,0	2,0	1,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	84,0	4,0	2,0	0,0	10,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	75,0	18,0	3,0	2,0	2,0

Таблица 3.3

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в библиотеке (чистота библиотечных залов)»

Наименование организации	Ком-фортно	Скорее ком-фортно	Скорее неком-фортно	Неком-фортно	Затрудня-юсь ответить
В среднем	89,6	8,4	0,2	0,6	1,2
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	91,0	6,0	0,0	0,0	3,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	87,0	11,0	0,0	2,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	90,0	8,0	1,0	1,0	0,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	97,0	1,0	0,0	0,0	2,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	83,0	16,0	0,0	0,0	1,0

Таблица 3.4

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в библиотеке (пользовательские места (автоматизированные, неавтоматизированные)»

Наименование организации	Ком-фортно	Скорее ком-фортно	Скорее неком-фортно	Неком-фортно	Затрудня-юсь ответить
В среднем	54,5	16,3	1,4	1,2	26,6
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	42,0	18,0	3,0	3,0	34,0

Наименование организации	Ком-фортно	Скорее ком-фортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	69,0	19,0	1,0	0,0	11,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	14,0	9,0	1,0	0,0	76,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	85,6	8,2	1,0	1,0	4,1
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	63,0	27,0	1,0	2,0	7,0

Таблица 3.5

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для проведения массовых мероприятий)»

Наименование организации	Ком-фортно	Скорее ком-фортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	67,8	19,1	1,0	2,2	9,9
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	60,0	17,0	1,0	4,0	18,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	81,0	18,0	0,0	1,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	64,0	26,0	3,0	3,0	4,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	67,0	9,3	0,0	1,0	22,7
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	67,0	25,0	1,0	2,0	5,0

Таблица 3,6

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	59,9	19,0	4,4	2,2	14,5
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	50,0	6,0	11,0	5,0	28,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	68,0	23,0	2,0	0,0	7,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	53,0	30,0	7,0	5,0	5,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	63,5	10,4	0,0	1,0	25,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	65,0	25,0	2,0	0,0	8,0

Таблица 3.7

Распределение ответов респондентов на вопрос « Удовлетворены ли Вы стоимостью дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой (библиотечно-информационные услуги)?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	74,6	10,8	0,8	0,4	12,0	1,4
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	78,0	4,0	0,0	0,0	17,0	1,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	81,0	18,0	0,0	0,0	0,0	1,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	73,0	8,0	1,0	1,0	15,0	2,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	75,0	10,0	0,0	0,0	15,0	0,0

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	66,0	14,0	3,0	1,0	13,0	3,0

Таблица 3.8

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы стоимостью дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой (справочно-информационные услуги (тематические справки, библиографические справки))?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	75,0	9,6	0,4	0,4	13,6	1,0
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	71,0	5,0	0,0	0,0	23,0	1,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	90,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	75,0	8,0	2,0	1,0	13,0	1,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	69,0	10,0	0,0	0,0	21,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	70,0	15,0	0,0	1,0	11,0	3,0

Таблица 3.9

Распределение ответов респондентов на вопрос « Удовлетворены ли Вы стоимостью дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой (копирование документов с использованием технических средств библиотеки)?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	72,2	10,8	1,4	1,0	13,2	1,4
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	73,0	6,0	0,0	0,0	20,0	1,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	88,0	9,0	0,0	0,0	3,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	66,0	15,0	2,0	1,0	14,0	2,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	61,0	12,0	5,0	3,0	19,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	73,0	12,0	0,0	1,0	10,0	4,0

Таблица 3.10

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы пешеходной доступностью библиотеки?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	88,0	8,0	2,0	0,6	1,4
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	90,0	7,0	1,0	1,0	1,0

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	85,0	15,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	84,0	7,0	4,0	1,0	4,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»	98,0	1,0	1,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	83,0	10,0	4,0	1,0	2,0

Таблица 3.11

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	81,3	10,4	2,0	1,4	4,8
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	91,0	4,0	0,0	0,0	5,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	68,7	26,3	3,0	2,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	86,0	8,0	4,0	2,0	0,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	78,8	4,0	1,0	1,0	15,2
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	82,0	10,0	2,0	2,0	4,0

Таблица 3.12

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками (в том числе и с помощью мобильных устройств) (сайт библиотеки)»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	50,8	8,4	0,4	0,2	23,4	16,8
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	59,0	11,0	0,0	0,0	26,0	4,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	75,0	18,0	0,0	0,0	7,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	57,0	3,0	1,0	0,0	36,0	3,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	52,0	9,0	1,0	0,0	38,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	11,0	1,0	0,0	1,0	10,0	77,0

Таблица 3.13

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками (в том числе и с помощью мобильных устройств) (виртуальные выставки)»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	39,9	6,6	0,4	0,4	31,1	21,6
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	31,0	2,0	1,0	0,0	48,0	18,0

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	76,0	18,0	0,0	0,0	6,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	6,0	4,0	0,0	1,0	42,0	47,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	43,4	6,1	1,0	1,0	47,5	1,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	43,0	3,0	0,0	0,0	12,0	42,0

Таблица 3.14

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками (в том числе и с помощью мобильных устройств) (виртуальный читальный зал)»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	33,9	7,0	0,0	0,2	34,5	24,4
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	20,0	4,0	0,0	1,0	46,0	29,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	74,0	16,0	0,0	0,0	10,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	4,0	3,0	0,0	0,0	45,0	48,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	31,3	7,1	0,0	0,0	61,6	0,0

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	40,0	5,0	0,0	0,0	10,0	45,0

Таблица 3.15

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками (в том числе и с помощью мобильных устройств) (личный кабинет)»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	13,5	2,2	0,0	0,4	45,0	39,0
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	19,0	4,0	0,0	1,0	45,0	31,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	10,0	1,0	0,0	1,0	58,0	30,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	5,0	1,0	0,0	0,0	46,0	48,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»	28,6	5,1	0,0	0,0	64,3	2,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	5,0	0,0	0,0	0,0	12,0	83,0

Таблица 3.16

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками (в том числе и с помощью мобильных устройств) (электронный каталог)»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить	Услуга не предоставляется
В среднем	21,2	2,6	0,2	0,6	40,1	35,3
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	49,0	3,0	0,0	1,0	34,0	13,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	5,0	2,0	0,0	0,0	60,0	33,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	8,0	2,0	0,0	0,0	44,0	46,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	40,4	5,1	1,0	2,0	50,5	1,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	4,0	1,0	0,0	0,0	12,0	83,0

Таблица 3.17

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство графика работы библиотеки»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
В среднем	85,6	8,8	2,4	0,4	2,8
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	84,0	7,0	5,0	0,0	4,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	94,0	6,0	0,0	0,0	0,0

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	88,0	10,0	1,0	1,0	0,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	76,0	10,0	5,0	1,0	8,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	86,0	11,0	1,0	0,0	2,0

Таблица 3.18

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью сотрудников библиотеки?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	96,0	3,4	0,0	0,2	0,4
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	99,0	0,0	0,0	0,0	1,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	92,0	8,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	93,0	6,0	0,0	1,0	0,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	99,0	1,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	97,0	2,0	0,0	0,0	1,0

Таблица 3.19

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников библиотеки?

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	94,0	4,8	0,6	0,2	0,4
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	98,0	1,0	0,0	0,0	1,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	92,0	8,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	90,0	7,0	2,0	1,0	0,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	96,9	3,1	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	93,0	5,0	1,0	0,0	1,0

Таблица 3.20

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг библиотеки в целом?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	92,4	6,8	0,2	0,2	0,4
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	95,0	5,0	0,0	0,0	0,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	96,0	4,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	89,0	11,0	0,0	0,0	0,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	93,0	4,0	1,0	1,0	1,0
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	89,0	10,0	0,0	0,0	1,0

Таблица 3.21

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы информацией о новых изданиях?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	72,1	16,9	1,4	0,4	9,2
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	74,0	19,0	0,0	0,0	7,0
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	80,0	17,0	2,0	0,0	1,0
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	69,0	14,0	1,0	0,0	16,0
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	59,2	17,3	3,1	2,0	18,4
ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	78,0	17,0	1,0	0,0	4,0

4. Культурно-досуговые организации

Таблица 4.1

Социально-демографические характеристики потребителей услуг

Наименование организации	Пол		Возраст			Образование		
	Мужской	Женский	18—29	30—49	50 и старше	Общее среднее	СПО	ВПО
Всего	21,6	78,4	18,5	49,9	31,6	9,0	21,3	69,7
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	19,2	80,8	14,1	55,6	30,3	5,1	23,2	71,7
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	20,0	80,0	19,0	36,0	45,0	8,0	20,0	72,0
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	14,0	86,0	12,0	59,0	29,0	13,0	20,0	67,0
МУК «ДК “Орион”»	33,0	67,0	29,0	49,0	22,0	10,0	22,0	68,0

Таблица 4.2

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы информированием о новых мероприятиях организации?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	52,4	20,1	9,0	7,8	10,8
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	63,0	17,0	12,0	6,0	2,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	40,4	25,3	8,1	5,1	21,2
МУК «ДК “Орион”»	72,0	20,0	1,0	1,0	6,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	34,0	18,0	15,0	19,0	14,0

Таблица 4.3

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в организации (удобство расположения гардероба)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	84,7	12,0	0,8	0,5	2,0
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	83,0	11,0	1,0	2,0	3,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	84,8	13,1	1,0	0,0	1,0
МУК «ДК “Орион”»	83,0	14,0	0,0	0,0	3,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	88,0	10,0	1,0	0,0	1,0

Таблица 4.4

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в организации (чистота помещений)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	87,0	8,8	0,8	0,5	3,0
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	78,0	13,0	3,0	1,0	5,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	87,9	9,1	0,0	1,0	2,0
МУК «ДК “Орион”»	88,0	9,0	0,0	0,0	3,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	94,0	4,0	0,0	0,0	2,0

Таблица 4.5

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения в зонах отдыха, рекреационных зонах)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	70,7	20,3	4,5	1,8	2,8
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	69,0	20,0	5,0	2,0	4,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	65,7	22,0	8,1	3,0	1,0
МУК «ДК “Орион”»	68,0	24,0	3,0	1,0	4,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	80,0	15,0	2,0	1,0	2,0

Таблица 4.6

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий)»

Наименование организации	Комфортно	Скорее комфортно	Скорее некомфортно	Некомфортно	Затрудняюсь ответить
В среднем	74,4	17,3	3,0	1,5	3,8
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	76,0	15,0	3,0	1,0	5,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	68,7	23,2	4,0	3,0	1,0
МУК «ДК “Орион”»	80,0	16,0	0,0	0,0	4,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	73,0	15,0	5,0	2,0	5,0

Таблица 4.7

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы пешеходной доступностью организации?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	77,4	12,5	4,0	2,5	3,5
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	60,0	16,0	13,0	9,0	2,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	83,8	10,1	0,0	0,0	6,1
МУК «ДК “Орион”»	79,0	15,0	3,0	0,0	3,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	87,0	9,0	0,0	1,0	3,0

Таблица 4.8

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	72,2	16,0	3,5	4,3	4,0
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	55,0	18,0	8,0	16,0	3,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	80,8	11,1	1,0	0,0	7,1
МУК «ДК “Орион”»	70,0	21,0	5,0	1,0	3,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	83,0	14,0	0,0	0,0	3,0

Таблица 4.9

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе и с помощью мобильных устройств) (сайт организации)?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	40,9	9,3	2,3	0,3	44,1
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	26,0	14,0	5,0	0,0	47,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	36,4	6,1	0,0	0,0	56,6
МУК «ДК “Орион”»	69,0	9,0	1,0	0,0	19,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	32,0	8,0	3,0	1,0	54,0

Таблица 4.10

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе и с помощью мобильных устройств) (справочно-информационные услуги)?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	32,8	10,3	1,8	1,0	50,1
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	25,0	15,0	3,0	0,0	50,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	14,1	4,0	0,0	0,0	76,8
МУК «ДК “Орион”»	64,0	12,0	2,0	0,0	20,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	28,0	10,0	2,0	4,0	54,0

Таблица 4.11

Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените удобство графика работы организации»

Наименование организации	Удобно	Скорее удобно	Скорее неудобно	Неудобно	Затрудняюсь ответить
В среднем	70,4	21,3	1,5	0,0	6,8
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	56,0	27,0	2,0	0,0	15,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	72,7	22,2	1,0	0,0	4,0
МУК «ДК “Орион”»	73,0	21,0	1,0	0,0	5,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	80,0	15,0	2,0	0,0	3,0

Таблица 4.12

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью сотрудников организации?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	76,2	18,8	1,0	2,0	2,0
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	88,0	8,0	0,0	2,0	2,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	59,6	31,3	2,0	3,0	4,0
МУК «ДК “Орион”»	86,0	12,0	0,0	1,0	1,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	71,0	24,0	2,0	2,0	1,0

Таблица 4.13

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников организации?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	71,9	17,8	1,0	2,8	6,5
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	74,0	9,0	0,0	3,0	14,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	58,6	29,3	2,0	3,0	7,1
МУК «ДК “Орион”»	88,0	10,0	0,0	1,0	1,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	67,0	23,0	2,0	4,0	4,0

Таблица 4.14

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг организацией (проведение культурно-массовых мероприятий)?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	74,9	17,5	1,3	0,5	5,8
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	83,0	10,0	3,0	1,0	3,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	54,5	23,2	2,0	1,0	19,2
МУК «ДК “Орион”»	83,0	16,0	0,0	0,0	1,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	79,0	21,0	0,0	0,0	0,0

Таблица 4.15

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг организацией в целом?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	73,7	20,6	0,8	0,8	4,3
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	74,0	19,0	1,0	2,0	4,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	61,6	24,2	2,0	1,0	11,1
МУК «ДК “Орион”»	80,0	19,0	0,0	0,0	1,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	79,0	20,0	0,0	0,0	1,0

Таблица 4.16

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы разнообразием творческих групп?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	51,4	8,5	1,0	1,8	37,3
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	62,0	13,0	4,0	1,0	20,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	15,2	5,1	0,0	0,0	79,8
МУК «ДК “Орион”»	78,0	6,0	0,0	0,0	16,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	50,0	10,0	0,0	6,0	34,0

Таблица 4.17

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы разнообразием кружков по интересам?»

Наименование организации	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В среднем	43,6	9,8	1,0	1,8	43,9
МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	54,0	13,0	4,0	2,0	27,0
ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	9,1	3,0	0,0	0,0	87,9
МУК «ДК “Орион”»	71,0	13,0	0,0	0,0	16,0
ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	40,0	10,0	0,0	5,0	45,0

Приложение 2

Анализ сайтов учреждений культуры Республики Мордовия

Таблица 2.1

Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на сайте www.bus.gov.ru*

№	Наименование организации	Составные части Рейтинга и их вес					Рейтинг
		Общая информация	Информация о госзадании	Показатели качества услуг	Показатели объема услуг	Информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы	
		0,1	0,1	0,2	0,2	0,4	
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	1	1	1	1	1	1
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	1	1	1	1	1	1
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	1	1	1	1	1	1
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	1	1	1	1	1	1
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	1	1	1	1	1	1
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	1	1	1	0	1	0,8

№	Наименование организации	Составные части Рейтинга и их вес					Рейтинг
		Общая информация	Информация о госзадании	Показатели качества услуг	Показатели объема услуг	Информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы	
		0,1	0,1	0,2	0,2	0,4	
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	1	1	1	1	1	1
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	1	1	1	1	1	1
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	1	1	1	1	1	1
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	1	1	1	1	1	1
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	1	1	1	1	1	1
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	1	1	0	0	1	0,6
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	1	1	0	0	1	0,6
4.2	МБУК «Дом культуры „Орион“» Рузаевского муниципального района	1	0	0	0	0	0,1
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	1	1	1	1	1	1

№	Наименование организации	Составные части Рейтинга и их вес					Рейтинг
		Общая информация	Информация о госзадании	Показатели качества услуг	Показатели объема услуг	Информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы	
		0,1	0,1	0,2	0,2	0,4	
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	1	1	1	0	0	0,4

* Выборка по 16 исследуемым учреждениям Министерства культуры и туризма РМ (разбитых на 4 группы) на 1 мая 2016 г. в порядке и нумерации, определенной прил. 1 к протоколу № 1 заседания Общественного совета при Министерстве культуры и туризма РМ от 3 марта 2016 г.

Таблица 2.2

Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на сайте www.bus.gov.ru (в порядке убывания оценки)*

№	Наименование организации	Составные части Рейтинга и их вес					Рейтинг
		Общая информация	Информация о госзадании	Показатели качества услуг	Показатели объёма услуг	Информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы	
		0,1	0,1	0,2	0,2	0,4	
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	1	1	1	1	1	1

№	Наименование организации	Составные части Рейтинга и их вес					Рейтинг
		Общая информация	Информация о госзадании	Показатели качества услуг	Показатели объёма услуг	Информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы	
		0,1	0,1	0,2	0,2	0,4	
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	1	1	1	1	1	1
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	1	1	1	1	1	1
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	1	1	1	1	1	1
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	1	1	1	1	1	1
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	1	1	1	1	1	1
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	1	1	1	1	1	1
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	1	1	1	1	1	1
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	1	1	1	1	1	1
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	1	1	1	1	1	1
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	1	1	1	1	1	1

№	Наименование организации	Составные части Рейтинга и их вес					Рейтинг
		Общая информация	Информация о госзадании	Показатели качества услуг	Показатели объёма услуг	Информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы	
		0,1	0,1	0,2	0,2	0,4	
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	1	1	1	0	1	0,8
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	1	1	0	0	1	0,6
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	1	1	0	0	1	0,6
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	1	1	1	0	0	0,4
4.2	МБУК «Дом культуры “Орион”» Рузаевского муниципального района	1	0	0	0	0	0,1

* Состав таблицы аналогичен табл. 2.1.

Таблица 2.3

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru*, балл

№	Наименование организации	Составные части уровня открытости							Уровень открытости
		Общая информация	Информация о госзадании	Информация о выполнении госзадания	Информация о ПФХД	Информация о годовой бухгалтерской отчетности	Информация о результатах деятельности	Информация о контрольных мероприятиях	
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	1	1	1	1	1	1	1	7
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	1	1	1	1	1	1	0	6
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	1	1	1	1	1	1	1	7
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	1	1	1	1	1	1	1	7
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	1	1	1	1	1	1	1	7
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	1	1	0,5	1	0,7	1	0	5
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	1	1	1	1	1	0	0	5

№	Наименование организации	Составные части уровня открытости							Уровень открытости
		Общая информация	Информация о госзадании	Информация о выполнении госзадания	Информация о ПФХД	Информация о годовой бухгалтерской отчетности	Информация о результатах деятельности	Информация о контрольных мероприятиях	
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	1	1	0	1	0,7	0	1	5
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	1	1	0	1	1	1	1	6
4.2	МБУК «Дом культуры “Орион”» Рузаевского муниципального района	1	0	0	0	0	0	0	1
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	1	1	1	1	1	1	0	6
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	1	1	0,5	0	0,3	0	0	3

* Состав таблицы аналогичен табл. 2.1.

Таблица 2.4

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru (в порядке убывания оценки), балл*

№	Наименование организации	Составные части уровня открытости							Уровень открытости
		Общая информация	Информация о госзадании	Информация о выполнении госзадания	Информация о ПФХД	Информация о годовой бухгалтерской отчетности	Информация о результатах деятельности	Информация о контрольных мероприятиях	
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	7
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	1	1	1	1	1	1	1	7
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	1	1	1	1	1	1	1	7
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	1	1	1	1	1	1	1	7
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	1	1	1	1	1	1	1	7

№	Наименование организации	Составные части уровня открытости							Уровень открытости
		Общая информация	Информация о госзадании	Информация о выполнении госзадания	Информация о ПФХД	Информация о годовой бухгалтерской отчетности	Информация о результатах деятельности	Информация о контрольных мероприятиях	
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	1	1	1	1	1	1	0	6
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	1	1	0	1	1	1	1	6
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	1	1	1	1	1	1	0	6
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	1	1	0,5	1	0,7	1	0	5
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	1	1	1	1	1	0	0	5
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	1	1	0	1	0,7	0	1	5
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	1	1	0,5	0	0,3	0	0	3
4.2	МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	1	0	0	0	0	0	0	1

* Состав таблицы аналогичен табл. 2.1.

Таблица 2.5

Перечень услуг (работ) учреждений Министерства культуры и туризма РМ на сайте www.bus.gov.ru за 2016 г.

№	Наименование организации	Наименование услуги (работы)
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	1. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций 2. Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций 3. Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок. В стационарных условиях 4. Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок. Вне стационара 5. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций. В стационарных условиях 6. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций. Вне стационара 7. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций. Удаленно через сеть Интернет
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	1. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций 2. Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций 3. Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок. В стационарных условиях 4. Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок. Вне стационара 5. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций. В стационарных условиях 6. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций. Вне стационара 7. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций. Удаленно через сеть Интернет
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	1. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций 2. Содержание имущества
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	1. Создание спектаклей. Большая форма 2. Создание спектаклей. Малая форма 3. Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) с учетом всех форм на стационаре 4. Показ (организация показа) спектаклей театральных постановок с учетом всех форм на гастролях 5. Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) с учетом всех форм на выезде

№	Наименование организации	Наименование услуги (работы)
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	1. Создание спектаклей. Драма. Большая форма (многонаселенная пьеса, из 2 и более актов) 2. Показ спектаклей (театральных постановок) драма — в стационарных условиях с учетом всех форм 3. Показ спектаклей (театральных постановок) драма на гастролях с учетом всех форм
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	1. Создание спектаклей 2. Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (Платная), стационар 3. Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (Платная), на гастролях 4. Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (Платная), на выезде
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	1. Создание спектаклей
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	1. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки фондов библиотеки 2. Библиографическая обработка документов и создание каталогов 3. Осуществление реставрации и консервации книжных памятников 4. Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и сохранение библиотечных фондов 5. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки 6. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки 7. Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных фондов в части, не касающейся авторских прав 8. Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ повышения квалификации
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	1. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки 2. Библиографическая обработка документов и создание каталогов 3. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях 4. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки вне стационара
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	1. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки

№	Наименование организации	Наименование услуги (работы)
		2. Библиографическая обработка документов и создание каталогов 3. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры
4.2	МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	Создание условий для организации досуга населения
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	1. Организация и проведение фестивалей, выставок, конкурсов, конференций и иных массовых культурно-досуговых мероприятий
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	1. Создание концертов и концертных программ 2. Сольный концерт на стационаре 3. Концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде 4. Концерт камерного оркестра 5. Сборный концерт на стационаре 6. Сборный концерт на выезде

Таблица 2.6

Сведения о государственных (муниципальных) услугах (работах) в разрезе видов учреждений культуры за 2016 г. на сайте www.bus.gov.ru (по РМ)

Вид учреждения или сокращенное наименование учреждения	Всего учреждений	Количество оказываемых услуг / работ
Культура, кинематография	0	0 / 0
Архивное учреждение	0	0 / 0
Библиотека	0	0 / 0
Специальная библиотека для слепых	0	0 / 0
Библиотечная система	0	0 / 0
Городская библиотека	0	0 / 0
Городская детская библиотека	0	0 / 0
Государственная библиотека искусств	0	0 / 0
Детская библиотека	0	0 / 0
Историческая библиотека	0	0 / 0
Краевая детская библиотека	0	0 / 0
Муниципальная библиотека	0	0 / 0
Научная библиотека	0	0 / 0
Научно-техническая библиотека	0	0 / 0
Национальная библиотека	0	0 / 0
Областная юношеская библиотека	0	0 / 0
Республиканская детская библиотека	0	0 / 0
Республиканская специальная библиотека для слепых	0	0 / 0
Республиканская юношеская библиотека	0	0 / 0
Сельская библиотека	0	0 / 0
Сельская детская библиотека	0	0 / 0
Центральная библиотека	0	0 / 0
Центральная детская библиотека	0	0 / 0
Деятельность библиотек, архивов, учреждений клубного типа	0	0 / 0
Заповедник	0	0 / 0
Зооботсад	0	0 / 0
Информационно-культурный центр	0	0 / 0

Вид учреждения или сокращенное наименование учреждения	Всего учреждений	Количество оказываемых услуг / работ
Информационно-методический ресурсный центр	0	0 / 0
Клубное учреждение	0	0 / 0
Концертное учреждение	0	0 / 0
Культурно-просветительский центр	0	0 / 0
Музей	0	0 / 0
Образовательное учреждение, научно-исследовательское учреждение и иное учреждение в сфере культуры, имеющее лицензию на право ведения образовательной деятельности	0	0 / 0
Памятники истории и культуры	0	0 / 0
Парк культуры и отдыха	0	0 / 0
Прочее культурно-просветительские учреждение	0	0 / 0
Реставрационное учреждение	0	0 / 0
Самостоятельный творческий коллектив	0	0 / 0
Театрально-зрелищное учреждение	0	0 / 0
Учебное заведение	0	0 / 0
Детская музыкальная (художественная школа)	0	0 / 0
Среднее специальное учреждение культуры	0	0 / 0
Школа искусств	0	0 / 0
Учреждение в сфере народного творчества	0	0 / 0
Учреждение кинематографии	0	0 / 0
Государственное учреждение	0	0 / 0
Региональное государственное учреждение по киновидеообслуживанию	0	0 / 0
Учреждение по киновидеообслуживанию	0	0 / 0
Филармония	0	0 / 0
Централизованная библиотека	0	0 / 0
Цирковое учреждение	0	0 / 0

Таблица 2.7

Перечень официальных сайтов учреждений Министерства культуры и туризма РМ на сайте www.bus.gov.ru на 01 мая 2016 г.

№	Наименование организации	Адрес сайта	Разработчик
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	http://erzia-museum.ru	
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	http://www.mrkm.ru	ООО «13РУС»
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	http://www.patriotrm.clan.su	MyCorp
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	http://muzteatr-saransk.ru/	StopKilling.Dolphins
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	http://mordvateatr.ru	
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	http://gtkrm.info	Пузаков Александр Владимирович
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	http://teatr-kroshka.ru	
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	http://www.library.saransk.ru/	
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	http://www.mrdb.ru	Технологии успеха
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	http://www.mktrm.ru/uchrezhdeniya/biblioteki/mordovskaya-respublikanskaya-yunosheskaya-biblioteka/	ООО «Брендинговое агентство „Четвертый размер“»
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	http://cgbdv.ru/	ООО «Винт»
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	http://ruzbiblioteka.ru	
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	http://rdnt13.ru/	Effisol
4.2	МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	http://www.культурарузаевскогорайона.рф/uchrejdeniya-kulturi/doma-kulturi/160-dom-kultury-orion-ruzaevskogo-munitsipalnogo-rajona	
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	http://dksaransk.ru	MAK INVEST
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	http://www.koncert13.ru	Антон Резниченко

Таблица 2.8

Схема оценки информации, размещаемой на сайте организации культуры*

Параметры наблюдения	Оценка**	Признак***	Вес****	Итоги	Комментарий
Наименование учреждения					
Дата и время наблюдения					
Адрес официального сайта					
Разработчик сайта					
Эксперт					
I. Оценка сайтов учреждений Минкульта РМ по общим критериям					
1) Открытость и доступность информации об организации культуры (включая филиалы при их наличии):			12		
1.1 Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	1	1	5	5	
(1) Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	1		
(2') Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1	1	1		
(3) Адрес электронной почты	1	1	1		
(4) Структура организации культуры	1	1	1		
(5) Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	1		
1.2 Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	1	1	7	7	С сайта www.bus.gov.ru
(6) Общая информация об учреждении	1	1	1		Из рейтинга открытости (1)
(7) Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1	1		Из рейтинга открытости (2)
(8) Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1	1		Из рейтинга открытости (3+4)/2

Параметры наблюдения	Оценка**	Признак***	Вес****	Итоги	Комментарий
9) Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1	1		Из рейтинга открытости (5)
(10) Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:	1	1	1		С сайта www.bus.gov.ru
— Отчет о финансовых результатах деятельности учреждения (ф. 0503721 или ф. 0503121 для ГКУ)	1	1	1		С сайта www.bus.gov.ru
— Баланс государственного (муниципального) учреждения (ф.0503730 или ф. 0503130 для ГКУ)	1	1	1		С сайта www.bus.gov.ru
— Отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности (ф. 0503737)	1	1	1		С сайта www.bus.gov.ru
— Отчет об исполнении бюджета (ф. 0503127 для ГКУ)	1	0	1		С сайта www.bus.gov.ru
— Отчет об исполнении доходов и расходов по приносящей доход деятельности (ф. 0503137 для ГКУ)	1	0	1		С сайта www.bus.gov.ru
(11) Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1	1		С сайта www.bus.gov.ru
(12) Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1	1		С сайта www.bus.gov.ru
2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			15		
2.2 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	1	1	5	5	
(13) Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	1	1	1		
(14,15) Ограничения по ассортименту и по потребителям услуг	1	1	1		
(16) Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1	1		
(17, 18') Услуги, оказываемые на платной основе, их стоимость, НПА определяющие возможность взимания платы и устанавливающие тарифы	1	1	1		

Параметры наблюдения	Оценка**	Признак***	Вес****	Итоги	Комментарий
(19') Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	1	1	1		
2.3 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	1	1	5	5	
(20) Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	1	1	0,5		
(21) Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	1	1	0,5		
(22) Наличие независимой системы учета посещений сайта	1	1	0,5		
(23) Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	1	1	0,5		
(24) Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	1	1	0,5		
(25') Бесплатность, доступность информации (отсутствие ограничений на доступ к информации, связанных с требованием регистрации на сайте)	1	1	0,5		
(26') Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов (при открытии широкораспространенными браузерами)	1	1	0,5		
(27') Дата и время размещения информации (обеспечена ли технология визуализации этих данных?)	1	1	0,5		

Параметры наблюдения	Оценка**	Признак***	Вес****	Итоги	Комментарий
(28') Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» (должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации)	1	1	1		
2.7 Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	1	1	5	5	
(29, 30, 31) Электронный билет организации культуры/ электронное бронирование билетов/ электронная очередь (запись) в учреждение	1	1	2		
(29, 30') Электронный каталог/ электронные документы/ базы данных/ перечень используемых информационных систем/ пакеты открытых данных	1	1	2		
(32') Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1	1		
4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			7		
4.2 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1	7	7	
(33) Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	1		
(34') Состав работников: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	1		
(35) Режим, график работы организации культуры	1	1	1		
(36) Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	1		

Параметры наблюдения	Оценка**	Признак***	Вес****	Итоги	Комментарий
(37) Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1	2		
(38) Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	1	1		
Кодекс профессиональной этики	1	1	1		
5) Удовлетворенность качеством предоставления услуг			6		
5.2 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	1	1	6	6	
(39') Наличие раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг»	1	1	1		
(39") Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры или виджет на сайте учреждения (наличие электронного опроса)	1	1	1		
(40) Ссылки (баннеры) на автоматизированные системы независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры:	1	1	1		
— официальный сайт для размещения информации о ГМУ (bus.gov.ru)	1	1	1		
— официальный сайт Минкульта РФ по контролю качества услуг (quality.mkrf.ru)	1	1	1		
— официальный сайт Минкультуры и туризма РМ (на раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг»)	1	1	1		
(41) Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1	1		
(42) Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1	1		

Параметры наблюдения	Оценка**	Признак***	Вес****	Итоги	Комментарий
(43) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1	1		
(44') Предложения по улучшению качества работы организации культуры	1	1	1		
(44") План по улучшению качества работы организации культуры	1	1	1		
Общие замечания и комментарии к разделу I					
Итоговая оценка				**40**	

* Разработка ГКУ РМ «НЦСЭМ».

** Оценка исходных параметров (всем присвоено значение «1»), серым цветом обозначены ячейки, которые не являются исходными.

*** Признак: значение «0» отключает параметр из расчетов.

**** Значения весов в данной колонке расположены в зависимости от уровня группировки: на уровне разделов — слева, на уровне исходных параметров — справа, в центре — промежуточный уровень (подразделов). Итоги — в баллах.

Таблица 2.9

Оценка информационной открытости и доступности учреждений культуры РМ по официальным сайтам*, балл

№	Наименование организации	Составные части Оценки и их вес						Оценка
		Общие сведения об учреждении	Перечень услуг	Оценка технологичности сайта	Наличие электронных билетов	Сведения о специалистах	Об оценке качества услуг	
		5	5	5	5	7	6	33
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	4	5	3	0	3	0	15
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	3	4	2	1	2	0	12

№	Наименование организации	Составные части Оценки и их вес						Оценка
		Общие сведения об учреждении	Перечень услуг	Оценка технологичности сайта	Наличие электронных билетов	Сведения о специалистах	Об оценке качества услуг	
		5	5	5	5	7	6	33
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	4	0	3	3	6	0	16
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	3	2	2	1	3	0	11
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	3	1	2	4	4	0	14
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	3	1	2	1	6	0	13
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	5	5	2	2	5	0	19
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	3	4	2	3	2	0	14
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	3	1	2	2	4	0	12
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	3	1	2	0	2	0	8
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	3	3	2	1	3	0	12

№	Наименование организации	Составные части Оценки и их вес						Оценка
		Общие сведения об учреждении	Перечень услуг	Оценка технологичности сайта	Наличие электронных билетов	Сведения о специалистах	Об оценке качества услуг	
		5	5	5	5	7	6	33
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	3	4	2	1	1	0	11
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	2	1	2	1	4	0	10
4.2	МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	3	0	3	0	1	1	8
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	3	2	3	0	2	1	11
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	2	0	2	0	2	0	6

Таблица 2.10

Оценка информационной открытости и доступности учреждений культуры РМ по официальным сайтам (в порядке убывания оценки)*, балл

№	Наименование организации	Составные части Оценки и их вес						Оценка
		Общие сведения об учреждении	Перечень услуг	Оценка технологичности сайта	Наличие электронных билетов	Сведения о специалистах	Об оценке качества услуг	
		5	5	5	5	7	6	33
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	5	5	2	2	5	0	19
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	4	0	3	3	6	0	16
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	4	5	3	0	3	0	15
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	3	1	2	4	4	0	14
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»	3	4	2	3	2	0	14
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	3	1	2	1	6	0	13
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	3	4	2	1	2	0	12

№	Наименование организации	Составные части Оценки и их вес						Оценка
		Общие сведения об учреждении	Перечень услуг	Оценка технологичности сайта	Наличие электронных билетов	Сведения о специалистах	Об оценке качества услуг	
		5	5	5	5	7	6	33
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	3	1	2	2	4	0	12
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	3	3	2	1	3	0	12
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	3	2	2	1	3	0	11
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	3	4	2	1	1	0	11
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	3	2	3	0	2	1	11
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	2	1	2	1	4	0	10
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	3	1	2	0	2	0	8
4.2	МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	3	0	3	0	1	1	8
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	2	0	2	0	2	0	6

Таблица 2.11

Полнота информации, размещенной на сайтах организаций культуры РМ

Параметры наблюдения	Оценка*, %	Наиболее проблемные параметры**
I. Оценка сайтов учреждений Минкульта РМ по общим критериям		
1.1 Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	**61**	
(1) Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	**63**	
(2') Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	**58**	
(3) Адрес электронной почты	**85**	
(4) Структура организации культуры	**72**	
(5) Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	**28**	*
1.2 Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	**83**	
(6) Общая информация об учреждении	**100**	
(7) Информация о государственном задании на текущий финансовый год	**94**	
(8) Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	**75**	
9) Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	**88**	
(10) Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	**85**	
— Отчет о финансовых результатах деятельности учреждения (ф. 0503721 или ф. 0503121 для ГКУ)	**75**	
— Баланс государственного (муниципального) учреждения (ф.0503730 или ф. 0503130 для ГКУ)	**94**	
— Отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности (ф. 0503737)	**88**	
— Отчет об исполнении бюджета (ф. 0503127 для ГКУ)		
— Отчет об исполнении доходов и расходов по приносящей доход деятельности (ф. 0503137 для ГКУ)		
(11) Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	**75**	
(12) Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	**63**	
2.2 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	**40**	*
(13) Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	**63**	

Параметры наблюдения	Оценка*, %	Наиболее проблемные параметры**
(14,15) Ограничения по ассортименту и по потребителям услуг	**28**	*
(16) Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	**38**	*
(17, 18') Услуги, оказываемые на платной основе, их стоимость, НПА, определяющие возможность взимания платы и устанавливающие тарифы	**41**	*
(19') Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	**31**	*
2.3 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	**45**	*
(20) Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	**11**	*
(21) Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	**97**	
(22) Наличие независимой системы учета посещений сайта	**63**	
(23) Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	**41**	*
(24) Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	**36**	*
(25') Бесплатность, доступность информации (отсутствие ограничений на доступ к информации, связанных с требованием регистрации на сайте)	**94**	
(26') Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов (при открытии широкораспространенными браузерами)	**89**	
(27') Дата и время размещения информации	**9**	*
(28') Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» (должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации)	**6**	*
2.7 Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	**22**	*
(29, 30, 31) Электронный билет организации культуры/ электронное бронирование билетов/ электронная очередь (запись) в учреждение	**4**	*

Параметры наблюдения	Оценка*, %	Наиболее проблемные параметры**
(29, 30') Электронный каталог/ электронные документы/ базы данных/ перечень используемых информационных систем/ пакеты открытых данных	**39**	*
(32') Виртуальные экскурсии по организации культуры	**26**	*
4.2 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	**45**	*
(33) Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	**44**	*
(34') Состав работников: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	**58**	
(35) Режим, график работы организации культуры	**84**	
(36) Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	**94**	
(37) Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	**31**	*
(38) Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	**14**	*
() Кодекс профессиональной этики	**6**	*
5.2 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	**3**	*
(39') Наличие раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг»	**6**	*
(39") Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры или виджет на сайте учреждения (наличие электронного опроса)	**8**	*
(40) Ссылки (баннеры) на автоматизированные системы независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры:	**14**	*
— официальный сайт для размещения информации о ГМУ (bus.gov.ru)	**12**	*
— официальный сайт Минкульта РФ по контролю качества услуг (quality.mkrf.ru)	**3**	*
— официальный сайт Минкультуры и туризма РМ (на раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг»)	**26**	*
(41) Информационные сообщения о проведении независимой оценки	**0**	*

Параметры наблюдения	Оценка*, %	Наиболее проблемные параметры**
(42) Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	**0**	*
(43) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	**0**	*
(44') Предложения по улучшению качества работы организации культуры	**0**	*
(44") План по улучшению качества работы организации культуры	**0**	*
Общие замечания и комментарии к разделу I		
Итоговая оценка	**45**	*

* Совокупная оценка параметров в процентах от максимально возможной (полнота информации), серым цветом обозначены ячейки, которые не являются исходными.

** Звездочкой (*) обозначены наиболее проблемные параметры (с совокупной оценкой < 50 %).

Таблица 2.12

Перечень государственных услуг (функций) по категории «Культура» на Портале государственных и муниципальных услуг РМ

№	Наименование государственной услуги (функции)	Участие учреждений культуры*
1	Информационно-библиотечное обслуживание населения городского округа Саранск: - Обслуживание на абонементе - Обслуживание путем предоставления библиографических справок - Обслуживание в читальном зале	*
2	Обеспечение доступа населения к музейным ценностям и сохранности музейного фонда: - Выдача музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в собственности музея, во временное пользование - Организация экскурсии к объектам культурного наследия, проведение тематических лекций и занятий с использованием музейных фондов - Организация платной пешеходной экскурсии по городу Саранску - Обеспечение консультативного обслуживания заявителей по установлению судеб родственников - участников Великой Отечественной войны 1941—1945 гг. - Работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея - Индивидуальное или коллективное посещение музея	*

№	Наименование государственной услуги (функции)	Участие учреждений культуры*
3	Организация молодежных мероприятий по различным направлениям: - в случае если вход на культурно-досуговое (массовое) мероприятие бесплатный, явиться в учреждение, оказывающее муниципальную услугу, в назначенное время на мероприятие в соответствии с планом работы учреждения и информацией, размещенной на официальном сайте учреждения (www.molruz.ru), афиш - в случае если вход на культурно-досуговое (массовое) мероприятие платный, приобрести билет на посещение культурно-досугового мероприятия в кассе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иным доступным способом	*
4	Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах	*
5	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных	*
6	Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий	
7	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Республики Мордовия и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	

* Звездочкой (*) обозначены государственные и муниципальные услуги, в оказании которых участвуют от 1 и более учреждений культуры.

Таблица 2.13

Итоговые результаты оценки сайтов организаций культуры РМ в 2016 г., балл

№	Наименование организации	Сайт www.bus.gov.ru	Официальный сайт
1.1	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»	7	15
1.2	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»	6	12
1.3	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»	7	16

№	Наименование организации	Сайт www.bus.gov.ru	Официальный сайт
2.2	ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»	7	11
2.3	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	7	14
2.4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	5	13
2.5	МБУК «Городской детский центр театра и кино „Крошка”»	7	19
3.1	ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»	5	14
3.2	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	7	12
3.3	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	7	8
3.4	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	7	12
3.5	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	5	11
4.1	ГБУК «Республиканский дом народного творчества»	6	10
4.2	МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района	1	8
4.3	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	6	11
4.4	ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»	3	6

Приложение 3

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа

Таблица 3.1

ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей имени И. Д. Воронина»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	6,0
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	3,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	5	4,5
2.2	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	5	4,0
2.3	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	5	2,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	3,9
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,2
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	1,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,2
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	4,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,5
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	2,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,5
5.2	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	6	0,0
5.3	Качество проведения экскурсий	4	3,6
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	2	1,7
	Всего	**100**	**63,2**

Таблица 3.2

ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств имени С. Д. Эрьзи»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	4,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7,0
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	4,1
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	5	4,9
2.2	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	5	5,0
2.3	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	5	3,0
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	5,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	0,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,0
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,9
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,0
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7,0
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	3,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.2	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	6	0,0
5.3	Качество проведения экскурсий	4	3,9
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	2	1,9
	Всего	**100**	**74,6**

Таблица 3.3

МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941—1945 гг.»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	4,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7,0
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	3,9
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	5	3,7
2.2	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	5	0,0
2.3	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	5	3,0
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	3,3

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	3,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,3
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	5,5
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	7,0
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,6
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	6,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,7
5.2	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	6	0,0
5.3	Качество проведения экскурсий	4	3,3
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	2	1,9
	Всего	**100**	**69,8**

Таблица 3.4

ГБУК «Государственный музыкальный театр имени И. М. Яушева Республики Мордовия»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7,0
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	7	6,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,9
2.2	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	5	2,0
2.3	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	5	2,0
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	7,3
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	1,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,7
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	9	8,7
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,8
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,7
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	3,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.2	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	6	0,0
Всего		**100**	**73,5**

Таблица 3.5

ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7,0
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	7	6,8
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	5,0
2.2	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	5	1,0
2.3	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	5	2,0
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	7,4
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	4,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,5
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	9	7,8
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	7,0
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	5,9
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7,0
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	4,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.2	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	6	0,0
Всего		**100**	**75,3**

Таблица 3.6

ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	5,0
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	7	6,7
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,5
2.2	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	5	1,0
2.3	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	5	2,0
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	4,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,4
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	1,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,6
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	9	6,4
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,4
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,7
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	6,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.2	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	6	0,0
Всего		**100**	**67,4**

Таблица 3.7

МБУК «Городской детский центр театра и кино “Крошка”»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	5,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7,0
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	7	4,8
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,2
2.2	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	5	5,0
2.3	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	5	2,0
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	4,1
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	2,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,9
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	9	4,7
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,9
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,7
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	5,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.2	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	6	0,0
Всего		**100**	**71,8**

Таблица 3.8

МБУК «Центральная городская библиотечная система для взрослых»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7,0
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	3,8
2.2	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	5	3,0
2.3	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	5	2,0
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,1
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,8
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	1,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,4
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	3,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	3,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.2	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	6	0,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	9,3
Всего		**100**	**67,8**

Таблица 3.9

МБУК «Центральная библиотечная система»
Рузаевского муниципального района

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	5,0
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,7
2.2	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	5	4,0
2.3	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	5	2,0
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	8,9
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,9
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	1,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,6
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	7,0
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	0,5
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7,0
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	1,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5
5.2	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	6	0,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	9,7
Всего		**100**	**67,3**

Таблица 3.10

ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7,0
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	3,9
2.2	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	5	1,0
2.3	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	5	2,0
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,4
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	2,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,0
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,9
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	0,7
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	4,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.2	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	6	0,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	8,3
Всего		**100**	**63,7**

Таблица 3.11

ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	5,0
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,3
2.2	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	5	4,0
2.3	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	5	2,0
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,4
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,5
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	3,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,3
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,0
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	3,2
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7,0
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	2,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,9
5.2	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	6	0,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	7,7
Всего		**100**	**66,3**

Таблица 3.12

ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7,0
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,6
2.2	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	5	1,0
2.3	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	5	2,0
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,5
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	0,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,4
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,8
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	0,4
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	2,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.2	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	6	0,0
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	9,5
Всего		**100**	**61,7**

Таблица 3.13

ГБУК «Республиканский дом народного творчества»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	2,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	6,0
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	4,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,7
2.2	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	5	1,0
2.3	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	5	2,0
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	1,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,5

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,3
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	4,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,3
5.2	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	6	0,0
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	6,3
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	7,7
Всего		**100**	**62,6**

Таблица 3.14

МБУК «Дом культуры „Орион”» Рузаевского муниципального района

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	1,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	6,4
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,8
2.2	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	5	0,0
2.3	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	5	3,0
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	0,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,6
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,7
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	1,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.2	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	6	1,0
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	7,6
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	9,9
Всего		**100**	**64,5**

Таблица 3.15

МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	3,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	6,0
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	5,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,6
2.2	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	5	2,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.3	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	5	3,0
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	3,7
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	0,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,0
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	5,8
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,3
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	2,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,7
5.2	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	6	1,0

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	6,4
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	9,3
Всего		**100**	**65,4**

Таблица 3.16

ГБУК «Мордовская государственная филармония — Республиканский дворец культуры»

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	2,0
1.2	Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	3,0
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	3,6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,7
2.2	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	5	0,0
2.3	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	5	2,0
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,8

Пункт приказа № 2515	Показатель	Значение, балл	
		максимальное	фактическое
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	5	0,0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	1,9
3. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,7
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,5
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	2,0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5,0
5.2	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	6	0,0
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	5,0
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	10,0
Всего		**100**	**57,2**

Редактор *Е. А. Баренкова*
Макет *Т. Т. Алыковой*

Подписано в печать 06.12.2016. Усл. печ. л. 11,63. Тираж 11 экз. Заказ 102.

Отпечатано в лаборатории малой типографии
Государственного казенного учреждения Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга».