

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ОТЧЕТ

о проведении социологического исследования «Оценка качества работы учреждений,
оказывающих социальные услуги в сфере культуры г. Белокуриха» №21-1-28/16 от
20.05.2016

Научный руководитель:

Омельченко Д.А. к.с.н., доцент

Научный консультант:

Максимова С.Г., д.с.н., профессор

Оглавление

Введение.....	3
Оценка качества оказания услуг, оказываемых Белокурихинской городской библиотекой.....	4
Оценка качества оказания услуг, оказываемых Белокурихинским городским музеем им. С.И. Гуляева	6
Оценка качества оказания услуг, оказываемых детской школой искусств (ДШИ).....	16
Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений культуры.....	31
Заключение	37
Приложения	38

Введение

В соответствии со статьей 36.1 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (введена Федеральным [законом](#) от 21.07.2014 N 256-ФЗ), «независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности».

Независимая оценка качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры г. Белокуриха проводилась в несколько этапов.

На первом этапе (май – июль 2016 года) в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 14.11.2014 N 1203, приказами Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. N 1505, от 20.02.2015 N 277, распоряжением Администрации Алтайского края от 09.01.2014 № 1-р, «Порядком проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры населения Алтайского края» и «Основными критериями для оценки эффективности качества работы государственных учреждений культуры и искусства», утвержденными на заседании Общественного совета [при управлении Алтайского края по культуре и архивному делу](#) от 24 июня 2014 г., были приняты общие организационно-методические принципы проведения независимой оценки, разработан и утвержден инструментарий для опроса получателей услуг в организациях культуры г. Белокуриха, оценки уровня доступности и открытости информации на официальных сайтах организаций (см. приложение).

На втором этапе (июль – октябрь 2016 года) происходил сбор данных для проведения независимой оценки, оценивался контент официальных сайтов. Исследованием охвачено три учреждения культуры: Белокурихинская городская библиотека, Белокурихинский городской музей им. С.И. Гуляева, входящие в Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры города Белокуриха», и Белокурихинская детская школа искусств.

На третьем этапе (октябрь – ноябрь 2016 года) данные опроса получателей услуг были обработаны в специализированной программе, предназначенной для анализа

статистических данных (SPSS 23.0), проанализированы и представлены в виде аналитического отчета с рекомендациями по улучшению качества услуг по каждому учреждению культуры.

В соответствии с имеющимися в нормативно-правовой документации рекомендациями, в исследовании были использованы четыре группы показателей:

- показатели открытости и доступности информации о получении услуги;
- показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения;
- показатели, связанные с оценкой работы сотрудников (доброжелательность, вежливость, компетентность);
- показатели удовлетворенности качеством получаемых услуг.

По каждому показателю в группе на основе проведенного анкетирования рассчитывался средний балл по всей выборке опрошенных, далее на основе среднего балла и максимально возможного балла по каждому показателю подсчитывалась доля эффективности, иллюстрирующая выполнение данного показателя учреждением. На основании отдельных показателей в группе путем суммирования рассчитывались интегральные индексы.

Поскольку в каждом учреждении имелась своя специфика оказания услуг, помимо общих показателей, для каждого учреждения были разработаны отдельные, уникальные для данного типа учреждений показатели, что позволило подойти к процессу оценки более дифференцированно.

Данные официальных сайтов оценивались по унифицированным бланкам.

Оценка качества оказания услуг, оказываемых Белокурихинской городской библиотекой

В исследовании по оценке качества услуг, оказываемых библиотекой, приняло участие 100 получателей услуг в возрасте от 17 до 90 лет, преимущественно женщин (82%). Средний возраст опрошиваемых составил 54 года. По уровню образования распределение было следующим: 35% опрошенных имели высшее образование, 47% - среднее специальное, 15% – среднее, 3% - неполное среднее. Материальное положение большинства респондентов (79%) позволяло отнести их к так называемому «среднему» уровню, 8% респондентов считали себя обеспеченными гражданами, 10% отметили, что живут скорее бедно.

Большинство участников опроса являлись частыми посетителями библиотеки, 67% из них отметили, что посещают библиотеку не реже чем раз в месяц, 25% - посещают несколько раз в году, 6,0% – иногда, не чаще одного раза в год, только 2,0% опрошенных посещали библиотеку реже, чем один раз в несколько лет.

Основными услугами, которыми пользовались посетители библиотеки, являлись:

- использование читательского абонемента для чтения книг дома (91,0%);
- посещение творческих мероприятий, концертов, вечеров (26,0%);
- посещение книжных выставок, экскурсий (14%);
- чтение книг в читальном зале (11%);
- пользование услугами набора, копирования, сканирования, распечатке текста (11%).

Другие варианты ответа получили менее 10% выборов (таблица 1).

Таблица 1. Распределение ответов о пользовании услугами библиотеки.

Услуги	Доля наблюдений
Пользуюсь читательским абонементом, беру книги домой	91,0%
Читаю книги в читальном зале	11,0%
Получаю доступ к книгам и документам посредством межбиблиотечного абонемента	1,0%
Пользуюсь услугами Интернета и электронной почты	8,0%

Услуги	Доля наблюдений
Получаю доступ к электронно-библиотечным системам и информационным ресурсам (Web ИРБИС, «КнигаФонд», «Лань», «eLIBRARY», «УИС РОССИЯ» и др.)	7,0%
Получаю доступ к справочно-поисковым системам («Консультант-плюс», «Законодательство России» и др.)	7,0%
Пользуюсь услугами по набору, распечатыванию, сканированию, копированию, переводу текста	11,0%
Посещаю книжные выставки, экскурсии	14,0%
Посещаю творческие мероприятия, концерты, вечера	26,0%
Участвую в творческо-литературных конкурсах, работе творческих объединений	8,0%
Другое	0,0%

Общий интегральный индекс доступности оказываемых услуг составил 10,8 баллов (63,5%), комфортности – 7,9 баллов (65,8%), доброжелательности и компетентности сотрудников – 3,98 (99,5%), удовлетворенности качеством оказания услуг – 8,82 балла (67,8%). Общий рейтинг по всем показателям составил 32,33 балла из 47 возможных, что соответствовало **68,8% по уровню эффективности.**

Таблица 2. Показатели рейтинга оценки качества оказываемых услуг в библиотеке.

№	Показатель	Min	Max	Средний балл по учреждению	Эффективность
1.0	Доступность получения услуг				
1.1	Удобство расписания	0	2	1,37	68,5
1.2	Доступность информации об услугах и порядке их оказания (доска объявлений, сайт)	0	2	1,96	98,0
1.3	Доступность информации о новых изданиях	0	2	1,84	92,0
1.4	Доступность информации о новых мероприятиях	0	2	1,89	94,5
1.5	Доступность информации о результатах деятельности, содержании отчетов	0	2	1,9	95,0
1.6	Пешая и транспортная доступность	0	3	1,92	64,0
1.7	Доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0	2	0,88	44,0
1.8	Приемлемость цен на платные услуги	0	1	0,5	50,0
1.9	Доступ и востребованность сайта организации	0	1	0,26	26,0
	<i>Интегральный показатель доступности услуг</i>	<i>0</i>	<i>17</i>	<i>10,8</i>	<i>63,5</i>
2.0	Комфортность условий предоставления услуг				
2.1	Благоустройство и содержание помещения библиотеки и территории, на которой она расположена	0	2	1,36	68,0
2.2	Комфорт, чистота и техническое состояние библиотеки (ремонт, наличие необходимой мебели и пр.)	0	2	0,94	47,0
2.3	Красота и эстетичность оформления помещений библиотеки	0	2	1,27	63,5
2.4	Температурный режим, его соответствие времени года	0	2	1,46	73,0
2.5	Состояние туалетных комнат (чистота, исправность оборудования)	0	2	1,43	71,5
2.6	Условия для обеспечения безопасности посетителей библиотеки (соблюдение требований пожарной безопасности, наличие охраны и др.)	0	2	1,46	73,0
	<i>Интегральный показатель комфортности условий</i>	<i>0</i>	<i>12</i>	<i>7,9</i>	<i>65,8</i>

3.0	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
3.1	Доброжелательность, вежливость и внимательность сотрудников	0	2	1,99	99,5
3.2	Компетентность персонала, грамотность и уровень профессионализма сотрудников	0	2	1,99	99,5
	<i>Интегральный показатель вежливости и компетентности сотрудников</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>3,98</i>	<i>99,5</i>
4.0	Удовлетворенность качеством оказания услуг				
4.1	Наличие возможности оставить свой отзыв, замечания и предложения	0	1	0,71	71,0
4.2	Оперативность и качество оказания услуг	0	2	1,94	97,0
4.3	Удовлетворенность использованием электронными ресурсами	0	2	0,45	22,5
4.4	Соответствие мероприятий возрасту и предпочтениям	0	2	1,53	76,5
4.5	Оценка качества проведения мероприятий	0	3	1,29	43,0
4.6	Удовлетворенность качеством услуг в целом	0	2	1,96	98,0
4.7	Наличие у получателей услуг желания рассказать об организации, пригласить других лиц воспользоваться услугами	0	1	0,94	94,0
	<i>Интегральный показатель удовлетворенности качеством оказания услуг</i>		<i>13</i>	<i>8,82</i>	<i>67,8</i>
	<i>Совокупный рейтинг по всем показателям</i>	<i>0</i>	<i>47</i>	<i>32,33</i>	<i>68,8</i>

Стоит отметить показатели, по которым значения в рейтинге были максимальными. Это доброжелательность и профессионализм сотрудников (99%), удовлетворенность качеством услуг в целом (98%), доступность информации об услугах и порядке их оказания (98%), оперативность и качество оказания услуг (97%).

Между тем, по ряду показателей уровень эффективности составил менее 50%, это наиболее уязвимые показатели деятельности. Так, одним из «проблемных» показателей являлся показатель доступности услуг библиотеки для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Половина респондентов ответили, что условия оказания услуг имеют частичную доступность, 19,0% респондентов выразили уверенность, что услуги

библиотеки доступны для лиц, имеющих ограничения, связанные с состоянием здоровья и 31,0% отметили, что услуги библиотеки являются недоступными для данной категории посетителей (рис. 1).

Рисунок 1 – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, библиотека в целом и условия оказания услуг доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья?»

Еще одним показателем в рейтинге, по которому была выявлена относительно низкая эффективность, являлся показатель приемлемости цен на оказываемые библиотекой платные услуги. В связи с тем, что половина опрошенных затруднилась с ответом на данный вопрос (рисунок 2), что было связано, вероятно, с отсутствием необходимости прибегать к данным услугам, а другая половина высоко оценила приемлемость и доступность цен, оценки получились неоднозначными, что ставит под вопрос использование данного показателя на последующих этапах оценки в данном учреждении.

Рисунок 2 – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, цены на предлагаемые библиотекой платные услуги являются приемлемыми, доступными?», %.

Низкие показатели оценки были получены и по показателю, касающемуся востребованности и доступности информации о работе библиотеки в Интернет. Только 26% респондентов обращались к информации на сайте, 18% не знали, что у библиотеки есть сайт, 56% – никогда его не посещали. Стоит учитывать, что в опросе принимали участие лица в основном старшего возраста, менее других возрастных категорий использующих Интернет-ресурсы. Между тем, для повышения качества услуг библиотеки и дальнейшего развития организации данное направление представляется одним из наиболее значимых, требующих дополнительных усилий по продвижению и развитию.

Рисунок 3 – Распределение ответов на вопрос: «Вы посещаете (просматриваете) сайт библиотеки?»

Более трети респондентов выразили свою неудовлетворенность комфортом, чистотой и техническим состоянием библиотеки (рисунок 4), что обусловило низкие значения показателя эффективности.

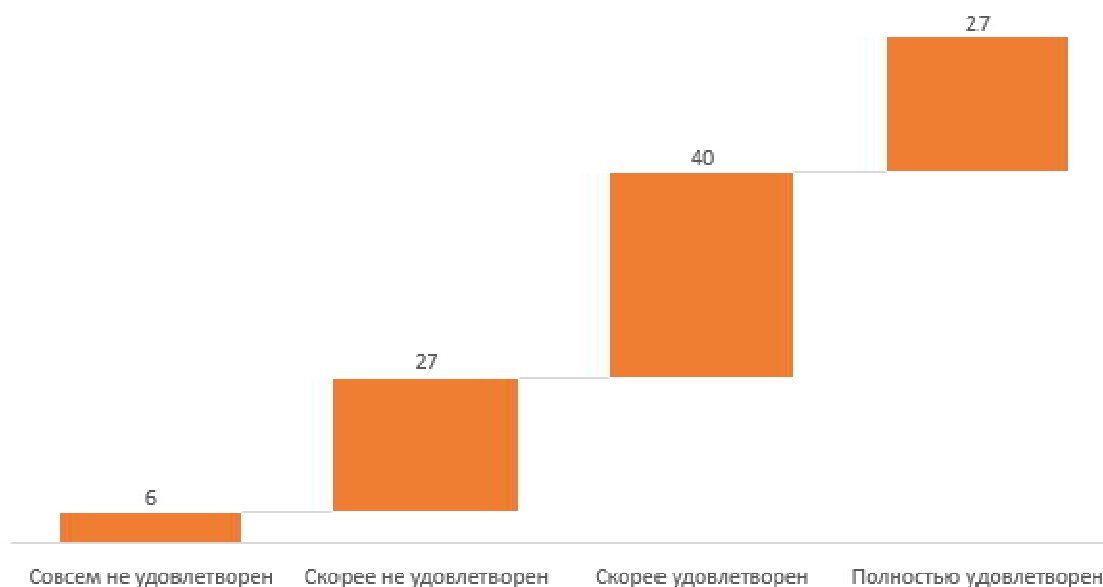


Рисунок 4 – Удовлетворенность комфортом, чистотой и техническим состоянием библиотеки (ремонт, наличие необходимой мебели и пр.).

Максимально низкие оценки эффективности были выявлены по показателю удовлетворенности от пользования электронными информационными ресурсами. В связи с тем, что значительная часть опрошенных либо не пользовались данными услугами (51%) либо затруднились с ответом (25%) оценки по данному показателю оказались смещенными в сторону низких значений (рисунок 5). Таким образом, знакомство посетителей библиотеки, с возможностями доступа к электронным ресурсам, предоставляемым библиотекой, демонстрация дополнительных возможностей и перспектив, открывающихся перед посетителями при обращении к данным ресурсам, могли бы способствовать увеличению рейтинга организации.

Рисунок 5 – Оценка удовлетворенности простотой и удобством пользования электронными информационными ресурсами, %.

По показателю оценки качества проведения мероприятий, получившему относительно низкие оценки, наблюдалась ситуация, сходная с предыдущим показателем. Респонденты, участвовавшие в мероприятиях (53%) дали высокие оценки их качеству (25% респондентов дали ответ «высоко» на соответствующий вопрос, 26% – «хорошо» и только 2% – «удовлетворительно») (рисунок 6). Между тем, невозможность ориентации только на данных респондентов при подсчете общего рейтинга, привела к тому, что из-за не участвовавших в мероприятиях или затруднившихся с ответом, уровень эффективности по данному показателю оказался низким.

Рисунок 6 – Распределение ответов на вопрос: «Если Вы посещали мероприятия, проводимые библиотекой, то как Вы оцениваете уровень их проведения (организации)?»

Таким образом, для повышения качества оказания услуг городской библиотекой, рекомендуется следующее:

1. Повысить доступность в библиотеку для лиц с ограниченными возможностями здоровья путем за счет установки пандусов, поручней лестниц, низких порогов, туалетных кабинок и других устройств и приспособлений, позволяющих лицам данной категории чувствовать себя максимально комфортно при получении услуг организации.
2. Повысить уровень информированности посетителей библиотеки об имеющихся платных услугах, их приемлемости и доступности.
3. Принимать усилия по поддержанию более высокого уровня комфорта, чистоты и технического состояния библиотеки.
4. Повысить уровень информированности посетителей библиотеки о возможности доступа к электронным ресурсам, их возможностям и преимуществам. При

наличии необходимости с учетом типичного возраста посетителей организовать обучающие мероприятия по пользованию данными ресурсами.

5. Способствовать привлечению большего числа посетителей в мероприятия, проводимые библиотекой, информировать население о проводимых мероприятиях, распространять информацию об итогах данных мероприятиях в виде пресс-релизов, публикаций в местной прессе, на сайте организации и органов власти, что будет содействовать формированию положительного имиджа учреждения, повышения его привлекательности.

Оценка качества оказания услуг, оказываемых Белокурихинским городским музеем им. С.И. Гуляева

В опросе получателей услуг, оказываемых музеем, приняло участие 100 человек в возрасте от 20 до 70 лет, 66% из которых – женщины, 34% - мужчины. Большинство опрошенных (64%) имели высшее или незаконченное образование, 36% респондентов отметили, что у них среднее специальное образование. По уровню материального положения были получены следующие данные: 78% респондентов отнесли себя к достаточно обеспеченным гражданам, 8% – к категории очень обеспеченных, богатых, только 12% участников исследования отметили, что живут «средне» и 2% – бедно. Таким образом, в отличие от опроса в библиотеке, в котором принимали участие посетители, обладающие доходами на уровне среднего и ниже, в оценке качества услуг, оказываемых музеем, участвовали в основном обеспеченные граждане с достаточно высокими уровнями доходов, что следовало учитывать при интерпретации полученных результатов и построении рейтинга.

Для адекватной организации процесса оценивания и учета ответов респондентов при построении общего рейтинга важно учитывать степень вовлеченности респондентов в мероприятия, проводимые музеем, анализировать, какие именно направления деятельности являлись более востребованными, и, соответственно какие из них в наибольшей степени повлияли на итоговые результаты.

Следует отметить, что десятая часть участников опроса являлись постоянными получателями услуг и посещали музей довольно часто, каждый месяц, 36% опрошенных отметили, что посещают музей несколько раз в год, 42% – иногда, что соответствует примерно одному посещению в год. Только 12% участников исследования отметили, что посещают музей редко, что свидетельствовало о том, что большая часть респондентов были достаточно хорошо знакомы с деятельностью музея, посещали его неоднократно, и, следовательно, их оценки основывались не на первом и единственном впечатлении, а на достаточно длительном опыте посещения музейных мероприятий (рисунок 7). Основным способом добраться до музея, как правило, являлась пешая прогулка: 77% опрошенных отметили, что обычно приходят в музей пешком, и только 23% – предпочитали использовать личный транспорт, общественным транспортом не пользовался никто. Ответы на данный вопрос являлись важными для анализа показателя пешей и транспортной доступности музея. Выборка являлась достаточной для оценки обоих способов передвижения и прибытия в музей.

Рисунок 7 – Частота посещения музея, %.

Немаловажным для оценки качества услуг, предоставляемых музеем, являлось получение мнений относительно различных видов экскурсий, проводимых его сотрудниками, что обусловило необходимость получения дополнительной информации от получателей услуг об их опыте участия в данных мероприятиях.

Согласно полученным результатам, наиболее востребованными среди посетителей музея экскурсиями являлись: классическая экскурсия по музею (73% опрошенных отметили, что принимали в ней участие), экскурсия «К тайнам горы Церковка» (69%), застольно-исторические посиделки «Счастливая звезда Белокурихи» (68%), обзорная экскурсия «О Белокурихе с любовью» (51%). Другие экскурсии, такие как «Цветущая долина Биолит», «Вечернее рандеву» и другие были представлены менее чем 18% ответов (таблица 3).

Таблица 3. Участие респондентов в экскурсиях музея, %.

Название экскурсии	%
--------------------	---

Классическая экскурсия по музею «Теплая долина»	73,0
Экскурсия «К тайнам горы Церковка»	69,0
Застольно-исторические посиделки «Счастливая звезда Белокурихи»	68,0
Обзорная экскурсия «О Белокурихе с любовью!»	51,0
Экскурсия «Цветущая долина Биолит»	18,0
Экскурсия «Вечернее рандеву»	4,0
Другое	1,0

Согласно рассчитанному рейтингу, общий интегральный индекс доступности оказываемых услуг составил 12,2 баллов (81,6%), комфортности – 8,9 баллов (73,9%), доброжелательности и компетентности сотрудников – 4,0 (100%), удовлетворенности качеством оказания услуг – 13,4 балла (74,2%). Общий рейтинг по всем показателям составил 34,4 балла из 49 возможных, что соответствовало **70,1% по уровню эффективности (таблица 4).**

Таблица 4. Показатели рейтинга оценки качества оказываемых услуг в музее.

№ п/п	Показатель	Min	Max	Средний балл по учреждению	Эффективность
1.0	Доступность получения услуг				
1.1	Удобство расписания	0	2	1,2	59,5
1.2	Доступность информации об услугах и порядке их оказания (доска объявлений, сайт)	0	2	1,7	84,0
1.3	Доступность информации о новых выставках и экспозициях	0	2	1,8	88,5
1.4	Доступность информации о результатах деятельности, содержании отчетов	0	2	1,5	76,0
1.5	Пешая и транспортная доступность	0	3	2,2	74,0
1.6	Доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0	2	2,0	100,0
1.7	Приемлемость цен	0	1	1,0	99,0
1.8	Доступ и востребованность сайта организации	0	1	0,9	87,0
	<i>Интегральный показатель доступности услуг</i>	<i>0</i>	<i>15</i>	<i>12,2</i>	<i>81,6</i>
2.0	Комфортность условий предоставления услуг				

2.1	Благоустройство и содержание помещения музея и территории, на которой он расположена	0	2	2,0	99,5
2.2	Комфорт, чистота и техническое состояние музея (ремонт, наличие необходимой мебели и пр.)	0	2	1,1	55,0
2.3	Красота и эстетичность оформления помещений музея	0	2	1,3	67,0
2.4	Комфортность температурного режима (не жарко, не холодно)	0	2	1,4	69,0
2.5	Состояние туалетных комнат (чистота, исправность оборудования)	0	2	1,2	61,0
2.6	Условия для обеспечения безопасности посетителей музея (соблюдение требований пожарной безопасности, наличие охраны и др.)	0	2	1,8	92,0
	<i>Интегральный показатель комфортности условий</i>	<i>0</i>	<i>12</i>	<i>8,9</i>	<i>73,9</i>
3.0	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
3.1	Доброжелательность, вежливость и внимательность сотрудников	0	2	2,0	100,0
3.2	Компетентность персонала, грамотность и уровень профессионализма сотрудников	0	2	2,0	100,0
	<i>Интегральный показатель вежливости и компетентности сотрудников</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>4,0</i>	<i>100,0</i>
4.0	Удовлетворенность качеством оказания услуг				
4.1	Наличие возможности оставить свой отзыв, замечания и предложения	0	1	0,7	70,0
4.2	Оперативность и качество оказания услуг	0	2	2,0	98,5
4.3	Качество экспозиций (выставок) в музее	0	3	2,0	66,3
4.4	Субъективная оценка интереса и познавательности экспозиций	0	2	1,2	62,0
4.5	Удовлетворенность от использования информационных технологий	0	2	0,3	13,5
4.6	Соответствие мероприятий возрасту и предпочтениям	0	2	1,9	95,5
4.7	Оценка качества проведения мероприятий	0	3	2,3	77,0
4.8	Удовлетворенность качеством услуг в целом	0	2	1,95	97,5

4.9	Наличие у потребителя услуг желания рассказать об организации, пригласить других лиц воспользоваться услугами	0	1	1,0	100,0
	<i>Интегральный показатель удовлетворенности качеством оказания услуг</i>		18	13,4	74,2
	<i>Совокупный рейтинг по всем показателям</i>		49	34,4	70,1

Максимальные баллы были получены по показателям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья, созданию условий для обеспечения безопасности, доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников, компетентности и профессионализма персонала, оперативности и качества оказания услуг, приемлемости цен, благоустройства и содержания помещения музея и территории, соответствия мероприятий возрасту и предпочтениям, удовлетворенности качеством услуг в целом, по которым эффективность достигала 100%.

По трем показателям были получены относительно низкие оценки: удобство расписания – средний балл 1,2 из 2 возможных (59,5%), комфорт, чистота и техническое состояние музея – средний балл 1,1 из 2 (55%) и удовлетворенность от использования информационных технологий – 0,3 балла из 2 (13,5%).

Детальный анализ по первому показателю представлен на рисунке 8. В связи с тем, что на вопрос об удобстве расписания работы музея, 81% участников опроса ответили «удобно», средний балл оказался ниже максимально возможного на достаточно большую величину (рисунок 8).

Рисунок 8 – Распределение ответов на вопрос: «Насколько удобно для Вас расписание работы музея?».

На вопрос об удовлетворенности уровнем комфорта, чистоты и технического состояния музея 88% опрошенных ответили, что они «скорее удовлетворены», 1% – «скорее не удовлетворены» и 11% – «полностью удовлетворены». Таким образом, частичная удовлетворенность получателей услуг отразилась на показателях рейтинга (рисунок 9).

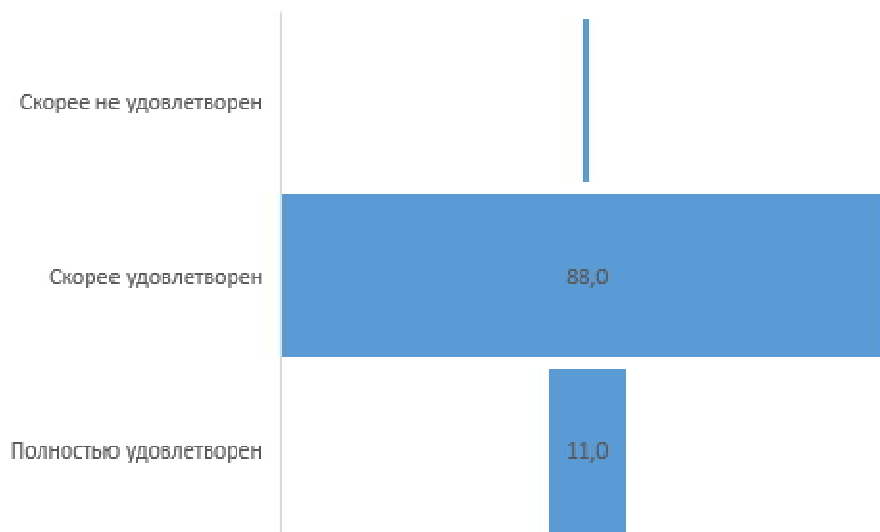


Рисунок 9 – Оценка комфорта, чистоты и технического состояния музея по шкале удовлетворенности, %.

Оценка удовлетворённости от использования информационными технологиями в музее характеризовалась большим количеством затруднившихся с ответом и не ответивших (84%). Поскольку за такие ответы баллы не начислялись, общая оценка оказалась крайне низкой (рисунок 10).

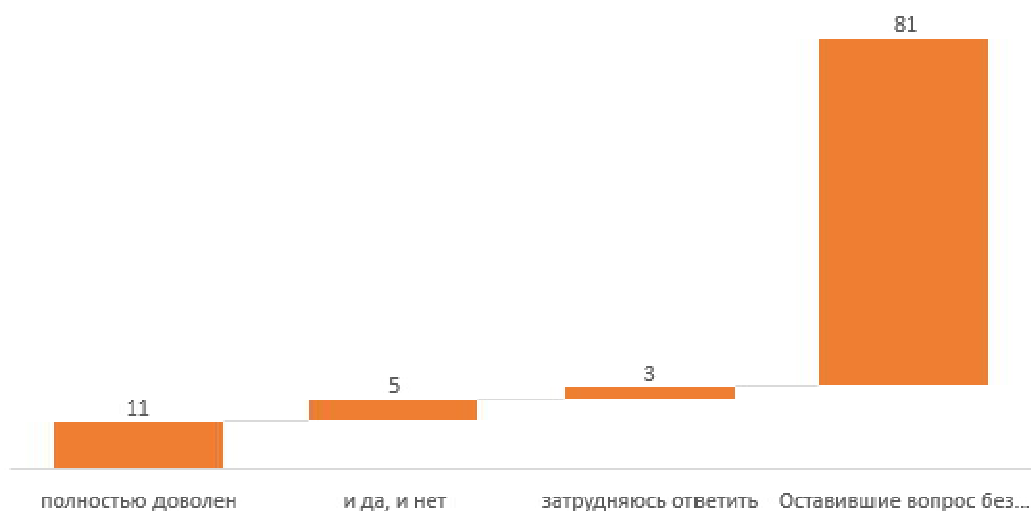


Рисунок 10 – Оценка удовлетворенности от использования информационных технологий в музее, %.

Таким образом, учитывая полученные результаты оценки качества оказания услуг в Белокурихинском городском музее им С.И. Гуляева, рекомендуется следующее:

1. Прилагать усилия для поддержания комфорта, чистоты и технического состояния на более высоком уровне.
2. Расширить использование информационных технологий при проведении мероприятий музея, информированию посетителей, что повысит привлекательность музея, приведет к увеличению притока новых получателей услуг, будет способствовать их более высокой оценке мероприятий.

Оценка качества оказания услуг, оказываемых детской школой искусств (ДШИ)

В опросе получателей услуг, оказываемых детской школой искусств, приняло участие 100 человек в возрасте от 24 до 58 лет. Все участники опроса, за исключением одного респондента, являлись родителями учеников, 87% из них составили женщины, 13% - мужчины. У 52% опрошенных родителей дети посещают ДШИ в течение 1-3 лет, в том числе у 24% дети обучаются первый год, оставшиеся 48% – это родители, чьи дети учатся уже более трех лет, в том числе у 14% - более пяти лет. Основным направлением обучения у детей опрошенных является музыкальное (70%), у 30% участников исследования дети обучаются по художественно-изобразительному направлению.

Большинство опрошенных (56%) имели высшее или незаконченное образование, 39% респондентов отметили, что у них среднее специальное образование, 3% – отметили полное среднее, у 2% участников исследование было отмечено неполное среднее образование. По уровню материального положения были получены следующие данные: 88% респондентов отметили, что обладают средним достатком, 9% – отнесли себя к категории достаточно обеспеченных, 3% участников исследования отметили, что живут бедно. Таким образом, в опросе получателей услуг детской школы искусств приняли участие родители из разных групп и слоев общества, различающиеся по уровню материального положения, образования, количества лет, проведенных в школе. Данное

разнообразие дает основание для уверенности в относительной несмещенности оценок, которое могло бы быть вызвано превалированием какой-то одной категории.

Одним из важных категорий оценки качества услуг является показатель открытости и доступности информации, обуславливающий более подробное рассмотрение информационных источников, которые использует респондент для формирования своего мнения о ДШИ.

Согласно результатам опроса, наиболее важным источником информации является общение с преподавателями и администрацией ДШИ (84%), на втором месте – официальный сайт организации (71%), на третьем – общение с друзьями и знакомыми, чьи дети занимаются в данном учреждении, их детьми (68%) и информационные стенды, доски объявлений в организации (60,0%) (таблица 5).

Таблица 5. Источники информации о ДШИ.

Источники информации	Валидный % по столбцу
Общение с преподавателями и администрацией ДШИ	84,0
Официальный сайт организации (учреждения) в сети Интернет	71,0
Общение с друзьями и знакомыми, чьи дети занимаются в данном учреждении, или с их детьми	68,0
Информационные стенды, доска объявлений в организации	60,0
Печатные издания (газеты, журналы, специальные издания учреждений дополнительного образования)	47,0
Дни открытых дверей в учреждении, презентации, вставки и т.п.	41,0
Передачи ТВ и радио	28,0
Официальные страницы учреждения в социальных сетях	2,0
Официальный Интернет-сайт органа муниципального управления (комитеты культуры, образования, спорта)	2,0
Обсуждение данного учреждения на форумах в сети Интернет	0,0

Примерно половина опрошенных (52%) добирается до ДШИ пешком, 7% – используют общественный транспорт, 38% - личный транспорт, 3% – затруднились с ответом на вопрос о том, как обычно они добираются до ДШИ.

Проведенный опрос показал, что родители учащихся принимают активное участие в различных мероприятиях, организованных на базе ДШИ, только 8% из них отметили, что не посещали мероприятий. Чаще всего родители посещают концерты (79%) и выставки (74%), 40% опрошенных родителей участвовали в Днях открытых дверей, 20% – участвовали в фестивалях (рисунок 11).

Рисунок 11 – Участие в мероприятиях, проводимых в ДШИ, %.

По данным рейтинга, общий интегральный индекс доступности оказываемых услуг составил 12,9 баллов (76,0%), комфортности – 10,4 баллов (74,3%), доброжелательности и компетентности сотрудников – 3,8 (95%), удовлетворенности качеством оказания услуг – 14,8 балла (86,8%). Общий рейтинг по всем показателям составил 38,1 балла из 56 возможных, что соответствовало **73,2% по уровню эффективности (таблица 6)**.

Таблица 6. Показатели рейтинга оценки качества услуг, оказываемых ДШИ.

№ п/п	Показатель	Минимальный балл	Максимальный балл	Средний балл по учреждению	Эффективность
1.0	Доступность получения услуг				
1.1	Информированность о деятельности ДШИ	0	3	2,24	74,7
1.2	Удобство расписания	0	2	1,09	54,5
1.3	Доступность и полнота информации о направлениях подготовки, условиях приема и обучения	0	2	1,66	83,0
1.4	Доступность и полнота информации о требованиях к оказываемым услугам	0	2	1,55	77,5
1.5	Доступность и полнота информации о материально-техническом обеспечении школы	0	2	1,47	73,5
1.6	Доступность и полнота информации о предстоящих мероприятиях	0	2	1,47	73,5
1.7	Доступность и полнота информации, размещаемой на сайте школы искусств (расписание занятий, анонсы событий и т.д.)	0	2	1,6	80,0
1.8	Пешая и транспортная доступность	0	3	1,11	37,0
1.9	Доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0	2	0,24	12,0

№ п/п	Показатель	Минимальный балл	Максимальный балл	Средний балл по учреждению	Эффективность
1.10	Доступ и востребованность сайта организации	0	1	0,49	49,0
	<i>Интегральный показатель доступности услуг</i>	<i>0</i>	<i>17</i>	<i>12,92</i>	<i>76,0</i>
2.0	Комфортность условий предоставления услуг				
2.1	Благоустройство и содержание помещения музея и территории, на которой он расположена	0	2	1,39	69,5
2.2	Комфорт, чистота и техническое состояние общих помещений школы искусств	0	2	1,48	74,0
2.3	Комфорт, чистота и техническое состояние специально оборудованных помещений	0	2	1,52	76,0
2.4	Красота и эстетичность оформления помещений школы	0	2	1,50	75,0
2.5	Материально-техническое и информационное обеспечение	0	2	1,51	75,5
2.6	Качество учебных и методических материалов	0	2	1,49	74,5
2.7	Условия для обеспечения безопасности посетителей школы	0	2	1,5	75,5
	<i>Интегральный показатель комфортности условий</i>	<i>0</i>	<i>14</i>	<i>10,4</i>	<i>74,3</i>
3.0	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
3.1	Доброжелательность, вежливость и внимательность педагогов и сотрудников	0	2	1,9	95,5
3.2	Компетентность персонала, грамотность и уровень профессионализма педагогов	0	2	1,9	94,5
	<i>Интегральный показатель вежливости и компетентности сотрудников</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>3,8</i>	<i>95,0</i>
4.0	Удовлетворенность качеством оказания услуг				
4.1	Наличие возможности оставить свой отзыв, замечания и предложения	0	1	0,63	63,0
4.2	Формирование личности ребенка и условий для самореализации	0	2	1,83	91,5
4.3	Развитие личностных качеств учащихся, общего кругозора	0	2	1,83	91,5
4.4	Развитие таланта и творческих способностей	0	2	1,83	91,5
4.5	Формирование осознанного профессионального выбора в сфере искусства	0	2	1,83	91,5

№ п/п	Показатель	Минимальный балл	Максимальный балл	Средний балл по учреждению	Эффективность
4.6	Помощь знаний и навыков, полученных в ДШИ, в дальнейшей профессиональной подготовке	0	2	1,84	92,0
4.7	Уровень организации и проведения мероприятий	0	3	2,32	77,3
4.8	Удовлетворенность качеством услуг в целом	0	2	1,85	92,5
4.9	Наличие у потребителя услуг желания рассказать об организации, пригласить других лиц воспользоваться услугами	0	1	0,79	79,0
	<i>Интегральный показатель удовлетворенности качеством оказания услуг</i>		17	14,75	86,8
	<i>Совокупный рейтинг по всем показателям</i>	0	52	38,1	73,2

Максимально высокие оценки были получены по показателям доброжелательности, вежливости и внимательности педагогов и сотрудников (1,9 из 2,0, эффективность 95,5%), компетентности, грамотности и профессионализма персонала (1,9 из 2,0, эффективность 94,5%), формированию личности ребенка и условий для самореализации, общего кругозора, таланта и творческих способностей, формированию осознанного профессионального выбора в сфере искусства (1,83 из 2,0, эффективность 91,5%), пользы полученных знаний и навыков для дальнейшей профессиональной подготовке (1,84 из 2,0, эффективность 92,0%), удовлетворенности качеством услуг в целом (1,85 из 2,0, эффективность 92,5%). Полученные данные свидетельствуют о высоком качестве работы педагогов, востребованности и положительной оценки их деятельности со стороны воспитанников и их родителей, отразившихся на значениях показателей рейтинга.

Между тем, по ряду показателей значения эффективности были менее 50%, что требовало их более детального рассмотрения.

Так, только на уровне 37% эффективности (1,11 баллов из 3-х возможных) была оценена пешая и транспортная доступность ДШИ. Согласно полученным данным 33% респондента затруднились ответить на данный вопрос, 3% – дали оценку «плохо», 23% – «неплохо», тогда как положительные оценки по совокупности ответов «хорошо» и «очень хорошо» составили только 41%, что и обусловило низкие значения показателя (рисунок 12).

Рисунок 12 – Оценка пешей и транспортной доступности ДШИ, %.

Наиболее уязвимым местом в работе учреждения являлась доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (0,24 из 2,0, эффективность 12%). Согласно полученным данным 77% респондентов отметили, что услуги ДШИ недоступны для данной категории населения, только 1% опрошенных дали ответ «доступны полностью», что требует существенной трансформации условий работы в ДШИ для обеспечения доступа к данной категории граждан (рисунок 13).

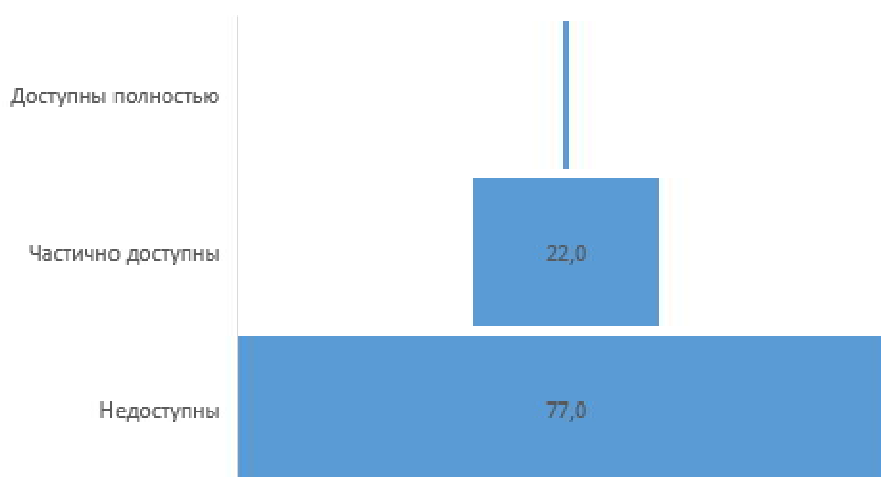


Рисунок 13 – Оценка доступности ДШИ для лиц с ограничениями здоровья, %.

Гораздо выше, но, тем не менее, ниже порога в 50% была оценена доступность и востребованность сайта организации (0,49 из 1,0, эффективность 49%). Относительно низкие оценки по данному показателю определялись низкой обращаемости родителей обучающихся к информации, размещаемой на сайте организации. Более половины опрошенных (51%) не посещают сайта организации, только 9% из общего числа опрошенных являлись постоянными посетителями сайта, что и стало причиной низких значений показателя (рисунок 14).

Рисунок 14 – Оценка посещаемости сайта ДШИ, %.

Таким образом, исходя из полученных данных оценки качества услуг, предоставляемых Белокурихинской детской школой искусств, особенно из тех, показателей, которые получили минимальные оценки, рекомендуется:

1. Повысить пешую и транспортную доступность организации путем размещения в доступных для населения источниках информации схем проезда, точных адресов, установки указателей и пр.
2. Повысить доступность организации для лиц, обладающих ограничениями здоровья путем установления специальных устройств и приспособлений (пандусы, отсутствие высоких порогов, наличие вывесок и указателей, использующих шрифт Брайля и т.д.).
3. Повысить привлекательность и посещаемость сайта ДШИ за счет размещения актуального и важного для получателей услуг контента, разработки максимально удобного для навигации и пользования дизайна сайта.

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений культуры

На втором этапе исследования была проведена оценка доступности и открытости информации на официальных сайтах учреждений, результаты которой приведены в таблицах 7-9.

Общими недостатками обследованных сайтов являются следующие:

1. Отсутствие специального раздела, где были бы однозначно указаны полное и краткое наименования учреждения. Указывается либо полное наименование, либо наименование без указания того, каким оно является – полным или кратким.
2. На всех сайтах отсутствует раздел, посвященный независимой оценке качества оказания услуг, разделы для направления предложений по улучшению качества работы учреждения (на сайте музея есть раздел «Гостевая книга», однако его предназначение заключается скорее в сборе положительных отзывов об экскурсиях, чем о систематической работе с обращениями посетителей).
3. На всех сайтах присутствуют нарушения отображения, форматирования и другие дефекты (наложение фото на текст, неестественно растянутые фотографии, слишком яркие цвета фона, отсутствие единообразных шрифтов, оформления текстов и т.д.), препятствующие адекватному восприятию и поиску нужной информации.
4. Практически не развито такое направление, как виртуальные экскурсии по организации культуры, которые могли бы привлечь внимание к сайту организации для посетителей, повысить информированность населения о деятельности организации и предлагаемых ею услугах.
5. В двух организациях из трех на сайте отсутствует информация о сотрудниках (есть только сведения о руководителях), их должностях и сведениях биографии, которые могли бы способствовать повышению привлекательности услуг, знакомству с деятельностью организации.
6. На сайте городской библиотеки отсутствует карта и схема проезда к учреждению.

Для повышения открытости и доступности информации на официальном сайте всем учреждениям рекомендуется привести содержание сайтов в соответствии с требованиями,

предъявляемыми в рекомендациях по оценке качества услуг учреждений культуры, разработанных Министерством культуры, назначить ответственных в учреждении за качественное наполнение и обновление информации, соблюдение данных требований.

Таблица 7. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Белокурихинская городская библиотека

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование требования/ объекта	информационного	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>		1	0,5
<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>		1	0,5
<i>Адрес электронной почты</i>		1	1,0
<i>Структура организации культуры</i>		1	1,0
<i>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</i>		1	1,0
<i>Общая информация об учреждении;</i>		1	1,0
<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i>		1	1,0
<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>		0,5	0,5
<i>Ограничения по потребителям услуг.</i>		0,5	0,5
<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>		1	1,0
<i>Услуги, оказываемые на платной основе.</i>		0,5	0,5
<i>Стоимость оказываемых услуг.</i>		0,5	0,5
<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>		0,5	1,0
<i>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</i>		0,5	0,5
<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>		0,5	0,5
<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>		0,5	0,5
<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>		0,5	0,5
<i>Бесплатность, доступность информации</i>		0,5	0,5
<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>		0,5	0,5
<i>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>		1	0
<i>Виртуальные экскурсии по организации культуры</i>		1	0

Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	1,0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1,0
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	20,5	14,5

Таблица 8. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Белокурихинская детская школа искусств

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование требования/ объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0,5
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1,0
Адрес электронной почты	1	1,0
Структура организации культуры	1	1,0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1,0
Общая информация об учреждении;	1	1,0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1,0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5

Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,2
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1,0
Режим, график работы организации культуры	1	1,0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1,0
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	20,5	14,7

Таблица 9. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
Белокурихинский городской музей им. С.И.Гуляева

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0,5
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1,0
Адрес электронной почты	1	1,0
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1,0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5

<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>	0,5	0,5
<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	0,5	0,5
<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	0,5	0,5
<i>Бесплатность, доступность информации</i>	0,5	0,5
<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>	0,5	0,2
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
<i>Режим, график работы организации культуры</i>	1	1,0
<i>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</i>	1	1,0
<i>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	2	1,0
ИТОГО	20,5	11,7

Заключение

В 2016 году был проведен первый этап независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры г. Белокуриха. Результаты проведенной оценки свидетельствуют о том, что получатели услуг в значительной степени удовлетворены получаемыми услугами, их качеством, оперативностью, содержательностью, высоким уровнем профессионализма и компетентности сотрудников, работающих в учреждениях культуры. Между тем, согласно проведенным социологическим исследованиям, посетителями отмечаются некоторые проблемы в получении услуг, связанные с невысоким техническим состоянием и благоустройством помещений, их недоступностью для лиц с ограничениями здоровья, недостаточным использованием в работе учреждений информационно-коммуникационных технологий.

Представляется, что данный этап независимой оценки послужил хорошим опытом апробации методики и инструментария исследования, взаимодействия между учреждениями, органами исполнительной власти, курирующих исполнение требований по проведению независимой оценки и операторов, осуществляющих прикладные исследования и экспертизу. На последующих этапах оценки предполагается дальнейшая унификация показателей, их приведения в соответствии с федеральными требованиями, систематизации работы по проведению независимой оценки качества за счет создания специальных разделов на сайте, использования дополнительных источников оценки, таких как анализ документов организации, проведения независимых онлайн опросов и т.д.

АНКЕТА
для опроса получателей услуг, оказываемых библиотекой

(наименование учреждения)

Мы изучаем качество оказания услуг учреждениями культуры и хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы данного учреждения. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

По вопросам анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

БЛОК 1. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?

1. Довольно часто, каждый месяц
2. Часто, несколько раз в год
3. Иногда, не чаще 1 раза в год
4. Редко, 1-2 раза в несколько лет
5. Очень редко
6. Затрудняюсь ответить

2. Зачем Вы посещаете библиотеку? (укажите ВСЕ возможные варианты ответов)

1. Пользуюсь читательским абонементом, беру книги домой
2. Читаю книги в читальном зале
3. Получаю доступ к книгам и документам посредством межбиблиотечного абонемента
4. Пользуюсь услугами Интернета и электронной почты
5. Получаю доступ к электронно-библиотечным системам и информационным ресурсам (Web ИРБИС, «КнигаФонд», «Лань», «eLIBRARY», «УИС РОССИЯ» и др.)
6. Получаю доступ к справочно-поисковым системам («Консультант-плюс», «Законодательство России» и др.)
7. Пользуюсь услугами по набору, распечатыванию, сканированию, копированию, переводу текста
8. Посещаю книжные выставки, экскурсии
9. Посещаю творческие мероприятия, концерты, вечера
10. Участвую в творческо-литературных конкурсах, работе творческих объединений
11. Другое (укажите, что именно)

-
12. Затрудняюсь ответить

3. Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки?

1. Очень удобно
2. Удобно
3. Неудобно
4. Очень неудобно
5. Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о работе библиотеки, в том числе информации об услугах и порядке их оказания, новых изданиях и мероприятиях, результатах деятельности библиотеки?

	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
1. Доступность информации об услугах и порядке их оказания (доска объявлений, сайт)	1	2	3
2. Доступность информации о новых изданиях	1	2	3
3. Доступность информации о новых мероприятиях	1	2	3
4. Доступность информации о результатах деятельности, содержании отчетов	1	2	3

5. Каким образом Вы обычно добираетесь до библиотеки?

1. Пешком, библиотека находится близко от дома
2. На общественном транспорте
3. На личном транспорте
4. Другое (что именно) _____
5. Затрудняюсь ответить

6. Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность библиотеки?

1. Очень плохо
2. Плохо
3. Неплохо
4. Хорошо
5. Очень хорошо
6. Затрудняюсь ответить

7. Как Вы думаете, библиотека в целом и условия оказания услуг доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья (оборудованы специальные зоны, имеются пандусы и пр.)?

1. Доступны полностью
2. Частично доступны
3. Недоступны

8. Какими платными услугами Вы пользовались в библиотеке? (укажите ВСЕ возможные варианты ответов)

1. Набор и распечатка текста

2. Ксерокопирование
3. Сканирование
4. Копирование (запись) на носитель информации (CD, DVD, карту памяти)
5. Доступ в Интернет
6. Технический перевод текста на иностранный язык
7. Получение доступа к справочно-информационным системам («Консультант-плюс» и др.)
8. Услуги по предоставлению помещения для проведения мероприятий, организации выставок, экспозиций
9. Другое (что именно?) _____
10. Не пользовался. ПЕРЕЙДИТЕ К ВОПРОСУ 10

9. Как Вы считаете, цены на предлагаемые библиотекой платные услуги являются:

1. Приемлемыми, доступными
2. Слегка завышенными
3. Сильно завышенными, недоступными
4. Другое (что именно?) _____
5. Затрудняюсь ответить

БЛОК 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ

10. Оцените в целом благоустройство и содержание помещения библиотеки и территории, на которой она расположена:

1. Хорошее
2. Среднее
3. Плохое

11. В какой степени Вы удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется оказание услуг в библиотеке (дайте ответ по КАЖДОЙ строке):

	Совсем не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен
Комфорт, чистота и техническое состояние библиотеки (ремонт, наличие необходимой мебели и пр.)	1	2	3	4
Красота и эстетичность оформления помещений библиотеки	1	2	3	4
Температурный режим, его соответствие времени года	1	2	3	4
Состояние туалетных комнат (чистота, исправность оборудования)	1	2	3	4

Условия для обеспечения безопасности посетителей библиотеки (соблюдение требований пожарной безопасности, наличие охраны и др.)	1	2	3	4
---	---	---	---	---

**БЛОК 3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

12. Считаете ли Вы сотрудников библиотеки доброжелательными, вежливыми и внимательными?

1. Да
2. Частично
3. Нет

13. Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала, грамотностью и уровнем профессионализма при предоставлении Вам услуг?

1. Да
2. Частично
3. Нет

14. Была ли Вам предоставлена возможность оставить свой отзыв и предложения по улучшению работы библиотеки (в книге отзывов и предложений, в специальном разделе на сайте)?

1. Да, я оставил свой отзыв и предложения
2. Да, такая возможность была, но я ей не воспользовался
3. Нет, такой возможности не было
4. Я не знаю о такой возможности
5. Другое (что именно?) _____
6. Затрудняюсь ответить

БЛОК 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ

15. Насколько качественно и оперативно Вам были оказаны услуги в библиотеке?

1. Услуги были оказаны быстро и качественно
2. Услуги были оказаны быстро, но не в полном объеме
3. Услуги были оказаны качественно, но пришлось долго ждать
4. Другое (что именно?) _____
5. Затрудняюсь ответить

16. В библиотеке Вы получали все запрашиваемые издания или иную информацию?

1. Да, сразу
2. Да, но с течением времени
3. Нет, я так и не получил запрашиваемого издания

17. Вы пользовались в библиотеке персональным компьютером?

1. Да, пользовался
2. Нет, не было необходимости

3. Нет, в библиотеке нет доступа к компьютеру
4. Другое (что именно?) _____
5. Затрудняюсь ответить

18. Если Вы пользовались компьютером, был ли предоставлен Вам доступ к библиотечным информационным системам, электронным каталогам, базам данных?

1. Да, я воспользовался данным доступом
2. Да, доступ был, но я им не пользовался
3. Нет, такой возможности не было
4. Другое (что именно?) _____
5. Затрудняюсь ответить

19. Оцените степень своей удовлетворенности простотой и удобством пользования электронными информационными ресурсами (электронным каталогом, электронными библиотечными системами)?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Не пользовался данными услугами
5. Другое (что именно?) _____
6. Затрудняюсь ответить

20. Соответствуют ли мероприятия (услуги) библиотеки Вашему возрасту и предпочтениям?

1. Да, в основном
2. Частично
3. Нет
4. Затрудняюсь ответить

21. Если Вы посещали мероприятия, проводимые библиотекой, то как Вы оцениваете уровень их проведения (организации)?

1. Высоко
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Не посещал мероприятий
6. Затрудняюсь ответить

22. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в этой библиотеке в целом?

1. Да
2. Частично
3. Нет

23. Вы посещаете (просматриваете) сайт библиотеки?

1. Да, являюсь постоянным посетителем сайта
2. Да, изредка
3. Нет

4. Не знал, что у библиотеки есть сайт

24. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную библиотеку?

1. Да
2. Пока не знаю
3. Нет

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

25. Укажите Ваш пол:

1. мужской
2. женский

26. Укажите дату Вашего рождения: _____

27. Ваше образование:

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум и др.)
3. Полное среднее (средняя школа, профтехучилище)
4. Неполное среднее

28. Определите уровень Вашего материального достатка, отнеся к себе ОДНУ из следующих категорий:

1. Живу очень бедно, фактически голодаю, денег иногда не хватает даже на питание, имевшиеся ранее накопления кончились
2. Живу бедно, денег хватает только на скромное питание, оплату коммунальных услуг, а на приобретение одежды и других вещей - нет
3. Живу средне, денег хватает на питание, недорогую одежду, крайне необходимые вещи и оплату коммунальных услуг, а на приобретение дорогих вещей приходится долго копить
4. Живу достаточно обеспеченно, (есть денежные накопления и возможность покупать практически все необходимое для жизни)
5. Очень хорошо, богато (не отказываю себе ни в чем, денежные накопления постоянно прирастают)
6. Другое (укажите, что именно?) _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

АНКЕТА
для опроса получателей услуг, оказываемых музеем

(наименование учреждения)

Мы изучаем качество оказания услуг учреждениями культуры и хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы данного учреждения. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

По вопросам анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

БЛОК 1. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

1. Как часто Вы посещаете музей?

1. Довольно часто, каждый месяц
2. Часто, несколько раз в год
3. Иногда, не чаще 1 раза в год
4. Редко, 1-2 раза в несколько лет
5. Очень редко
6. Затрудняюсь ответить

2. Какие мероприятия и экскурсии музея Вы посещали хотя бы раз в жизни?

(укажите ВСЕ возможные варианты ответов)

1. Обзорная экскурсия «О Белокурихе с любовью!»
 2. Экскурсия «К тайнам горы Церковка»
 3. Экскурсия «Вечернее рандеву»
 4. Экскурсия «Мир удивительных животных и птиц»
 5. Экскурсия «Цветущая долина Биолит»
 6. Классическая экскурсия по музею «Теплая долина»
 7. Застольно-исторические посиделки «Счастливая звезда Белокурихи»
 8. Другое (что именно?)
-
9. Затрудняюсь ответить

3. Насколько удобно для Вас расписание работы музея?

1. Очень удобно
2. Удобно
3. Неудобно
4. Очень неудобно
5. Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о работе музея, в том числе информации об услугах и порядке их оказания, новых мероприятиях и выставках, результатах деятельности музея?

	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
1. Доступность информации об услугах и порядке их оказания (доска объявлений, сайт)	1	2	3
2. Доступность информации о новых выставках и экспозициях	1	2	3
3. Доступность информации о результатах деятельности, содержании отчетов	1	2	3

5. Каким образом Вы обычно добираетесь до музея?

1. Пешком, музей находится близко от дома
2. На общественном транспорте
3. На личном транспорте
4. Другое (что именно) _____
5. Затрудняюсь ответить

6. Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность музея?

1. Очень плохо
2. Плохо
3. Неплохо
4. Хорошо
5. Очень хорошо
6. Затрудняюсь ответить

7. Как Вы думаете, музей в целом и условия оказания услуг доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья (оборудованы специальные зоны, имеются пандусы и пр.)?

1. Доступны полностью
2. Частично доступны
3. Недоступны

8. Как Вы считаете, цены на предлагаемые музеем услуги являются:

1. Приемлемыми, доступными
2. Слегка завышенными
3. Сильно завышенными, недоступными
4. Другое (что именно?) _____
5. Затрудняюсь ответить

БЛОК 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ

10. Оцените в целом благоустройство и содержание помещения музея и территории,

на которой он расположен:

1. Хорошее
2. Среднее
3. Плохое

11. В какой степени Вы удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется оказание услуг в музее (дайте ответ по КАЖДОЙ строке):

	Совсем не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен
Комфорт, чистота и техническое состояние музея (ремонт, наличие необходимой мебели и пр.)	1	2	3	4
Красота и эстетичность оформления помещений музея	1	2	3	4
Комфортность температурного режима (не жарко, не холодно)	1	2	3	4
Условия для обеспечения безопасности посетителей музея (соблюдение требований пожарной безопасности, наличие охраны и др.)	1	2	3	4

БЛОК 3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

12. Считаете ли Вы сотрудников музея доброжелательными, вежливыми и внимательными?

1. Да
2. Частично
3. Нет

13. Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала, грамотностью и уровнем профессионализма при предоставлении Вам услуг?

1. Да
2. Частично
3. Нет

14. Была ли Вам предоставлена возможность оставить свой отзыв и предложения по улучшению работы музея (в книге отзывов и предложений, специального раздела на сайте)?

1. Да, я оставил свой отзыв и предложения
2. Да, такая возможность была, но я ей не воспользовался
3. Нет, такой возможности не было

4. Я не знаю о такой возможности

5. Другое (что именно?) _____

6. Затрудняюсь ответить

БЛОК 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В МУЗЕЕ

15. Насколько качественно и оперативно Вам были оказаны услуги в музее?

1. Услуги были оказаны быстро и качественно

2. Услуги были оказаны быстро, но не в полном объеме

3. Услуги были оказаны качественно, но пришлось долго ждать

4. Другое (что именно?) _____

5. Затрудняюсь ответить

16. Как Вы оцениваете качество экспозиций (выставок) в музее?

1. Высоко, все экспонаты представлены и рационально расположены

2. Хорошо, но теснота помещения не позволяет выигрышно представить экспонаты

3. Удовлетворительно, основные экспонаты представлены

4. Затрудняюсь ответить

17. Насколько интересными и познавательными были в целом музейные экспозиции (выставки, программы, экскурсии), которые Вы посетили в музее?

1. Очень интересные, много новой информации

2. Интересные и познавательные

3. Скорее не интересные, не познавательные

4. Совсем не интересные, никаких новых знаний

5. Затрудняюсь ответить

18. Соответствуют ли мероприятия (услуги) музея Вашему возрасту и предпочтениям?

1. Да, в основном

2. Частично

3. Нет

4. Затрудняюсь ответить

19. Как Вы оцениваете уровень проведения (организации) мероприятий, проводимых музеем?

1. Отлично

2. Хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Не посещал мероприятий

6. Затрудняюсь ответить

20. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в музее в целом?

1. Да

2. Частично
3. Нет
4. Затрудняюсь ответить

21. Вы посещаете (просматриваете) сайт музея?

1. Да, являюсь постоянным посетителем сайта
2. Да, изредка
3. Нет
4. Не знал, что у музея есть сайт

22. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым посетить экспозиции музея, сходить на экскурсию?

1. Да
2. Пока не знаю
3. Нет

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

23. Укажите Ваш пол:

1. мужской
2. женский

24. Укажите дату Вашего рождения: _____

25. Ваше образование:

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум и др.)
3. Полное среднее (средняя школа, профтехучилище)
4. Неполное среднее

26. Определите уровень Вашего материального достатка, отнеся к себе ОДНУ из следующих категорий:

1. Живу очень бедно, фактически голодаю, денег иногда не хватает даже на питание, имевшиеся ранее накопления кончились
2. Живу бедно, денег хватает только на скромное питание, оплату коммунальных услуг, а на приобретение одежды и других вещей - нет
3. Живу средне, денег хватает на питание, недорогую одежду, крайне необходимые вещи и оплату коммунальных услуг, а на приобретение дорогих вещей приходится долго копить
4. Живу достаточно обеспеченно, (есть денежные накопления и возможность покупать практически все необходимое для жизни)
5. Очень хорошо, богато (не отказываю себе ни в чем, денежные накопления постоянно прирастают)
6. Другое (укажите, что именно?) _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

АНКЕТА
для опроса получателей услуг, оказываемых детской школой искусств

(наименование учреждения)

Мы изучаем качество оказания услуг учреждениями культуры и хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы данного учреждения. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

По вопросам анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

БЛОК 1. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

1. Из каких источников информации Вы узнаете информацию о детской школе искусств? (отметьте ВСЕ подходящие варианты ответа)

1. Печатные издания (газеты, журналы, специальные издания учреждений дополнительного образования)
2. Информационные стенды, доска объявлений в организации
3. Официальный сайт организации (учреждения) в сети Интернет
4. Официальные страницы учреждения в социальных сетях
5. Официальный Интернет-сайт органа муниципального управления (комитеты культуры, образования, спорта)
6. Обсуждение данного учреждения на форумах в сети Интернет
7. Передачи ТВ и радио
8. Дни открытых дверей в учреждении, презентации, вставки и т.п.
9. Общение с друзьями и знакомыми, чьи дети занимаются в данном учреждении, или с их детьми
10. Общение с преподавателями и администрацией ДШИ
11. Ничего из перечисленного
12. Другое (что именно) _____

2. Оцените в целом свою информированность о детской школе искусств:

1. Хорошо информирован
2. Информирован в достаточной степени
3. Информирован недостаточно
4. Плохо информирован

3. Насколько удобно для Вас расписание работы детской школы искусств?

1. Очень удобно
2. Удобно
3. Неудобно
4. Очень неудобно
5. Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы доступностью и полнотой информации о работе детской школы искусств? (дайте ответ по КАЖДОЙ строке)

	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
1. Информацией о направлениях подготовки, условиях приема и обучения	1	2	3
2. Информацией о требованиях к оказываемым услугам (стандарты обучения, программы курсов, содержание учебных дисциплин, информация о дополнительных услугах и пр.)	1	2	3
3. Информацией о материально-техническом обеспечении школы	1	2	3
4. Информацией о предстоящих мероприятиях (конкурсах, выставках, праздничных и учебных мероприятиях)	1	2	3
5. Информацией, размещаемой на сайте школы искусств (расписание занятий, анонсы событий и т.д.)	1	2	3

5. Каким образом Вы обычно добираетесь до детской школы искусств?

1. Пешком, школа находится близко от дома
2. На общественном транспорте
3. На личном транспорте
4. Другое (что именно) _____
5. Затрудняюсь ответить

6. Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность детской школы искусств?

1. Очень плохо
2. Плохо
3. Неплохо
4. Хорошо
5. Очень хорошо
6. Затрудняюсь ответить

7. Как Вы думаете, ДШИ в целом и условия оказания услуг доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья (оборудованы специальные зоны, имеются пандусы, перила, специальные таблички и пр.)?

1. Доступны полностью
2. Частично доступны
3. Недоступны

8. Какими образовательными услугами в ДШИ Вы пользуетесь (отметьте ВСЕ подходящие варианты ответа):

6. Занятия в дошкольных группах раннего развития (музыка, хореография)

7. Общее музыкальное образование
8. Общее художественное образование
9. Получение платных консультаций по предметам
10. Другое (укажите, что именно?) _____
11. Никакими

9. Как Вы считаете, плата на предлагаемые ДШИ образовательные услуги являются:

1. Приемлемыми, доступными
2. Слегка завышенными
3. Сильно завышенными, недоступными
4. Другое (что именно?) _____
5. Затрудняюсь ответить

БЛОК 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ

10. Оцените в целом благоустройство и содержание помещения детской школы искусств и территории, на которой она расположена:

1. Хорошее
2. Среднее
3. Плохое

11. В какой степени Вы удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в организации (дайте ответ по КАЖДОЙ строке):

	Совсем не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен
Комфорт, чистота и техническое состояние общих помещений школы искусств (холлы, коридоры, туалеты)	1	2	3	4
Комфорт, чистота и техническое состояние специально оборудованных помещений (классы, залы, мастерские)	1	2	3	4
Красота и эстетичность оформления помещений школы	1	2	3	4
Материально-техническое и информационное обеспечение (мебель, музыкальные инструменты, компьютерное оборудование, видеоаппаратура и пр.)	1	2	3	4

Качество учебных и методических материалов (в печатном и электронном виде)	1	2	3	4
Условия для обеспечения безопасности посетителей школы (соблюдение требований пожарной безопасности, наличие охраны и др.)	1	2	3	4

**БЛОК 3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

12. Считаете ли Вы педагогов и сотрудников детской школы искусств доброжелательными, вежливыми и внимательными?

1. Да
2. Частично
3. Нет

13. Удовлетворены ли Вы компетентностью педагогов, их грамотностью и уровнем профессионализма при обучении и проведении мероприятий?

1. Да
2. Частично
3. Нет

14. Была ли Вам предоставлена возможность оставить свой отзыв и предложения по улучшению работы детской школы искусств (в книге отзывов и предложений, специального раздела на сайте)?

1. Да, я оставил свой отзыв и предложения
2. Да, такая возможность была, но я ей не воспользовался
3. Нет, такой возможности не было
4. Я не знаю о такой возможности
5. Другое (что именно?) _____
6. Затрудняюсь ответить

БЛОК 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

15. Считаете ли Вы, что посещение Детской школы искусств способствует (дайте ответ по КАЖДОЙ строке):

	Да	Частично	Нет
Формированию личности ребенка и создает условия для самореализации	1	2	3
Развитию личностных качеств учащихся, формирует общий кругозор	1	2	3

Развитию таланта и творческих способностей	1	2	3
Формированию осознанного профессионального выбора в сфере искусства	1	2	3

16. Считаете ли Вы, что знания и навыки, полученные в детской школе искусств, помогут в дальнейшей профессиональной подготовке в колледжах, вузах художественной направленности?

1. Да
2. Частично
3. Нет

17. Какие мероприятия, проводимые детской школой искусств, Вы посетили за последний год (отметьте ВСЕ подходящие варианты ответа)?

1. Выставки
2. Концерты
3. Фестивали
4. Дни открытых дверей
5. Другое (что именно?) _____
6. Не посещал мероприятий

18. Как Вы оцениваете уровень проведения (организации) мероприятий, проводимых детской школой искусств?

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Не посещал мероприятий
6. Затрудняюсь ответить

19. Удовлетворены ли Вы в целом качеством образовательных услуг, оказываемых в детской школе искусств?

1. Да
2. Частично
3. Нет

20. Вы посещаете (просматриваете) сайт музея?

1. Да, являюсь постоянным посетителем сайта
2. Да, изредка
3. Нет
4. Не знал, что у музея есть сайт

21. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым ДШИ для получения дополнительного образования?

1. Да

2. Пока не знаю
3. Нет

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

22. Укажите Ваш пол:

1. мужской
2. женский

23. Укажите дату Вашего рождения: _____

24. Ваше образование:

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум и др.)
3. Полное среднее (средняя школа, профтехучилище)
4. Неполное среднее

25. Являетесь ли Вы лично учащимся данной школы искусств?

1. Да,
2. Нет, я являюсь родителем ученика.

26. Сколько лет Вы (или Ваш ребенок) посещаете эту школу искусств? Укажите число лет (если менее года, укажите 0; если несколько Ваших детей посещают школу, укажите наибольшее число лет обучения): _____

27. По какому направлению Вы (Ваш ребенок) проходит обучение в школе искусств? Выберите один основной вариант (если несколько детей посещают школу, дайте ответ по тому ребенку, который обучается дольше)

1. Музыкальное,
2. Художественно-изобразительное,
3. Другое _____ (укажите, _____ что _____ именно?)

28. Определите уровень Вашего материального достатка, отнеся к себе ОДНУ из следующих категорий:

1. Живу очень бедно, фактически голодаю, денег иногда не хватает даже на питание, имевшиеся ранее накопления кончились
2. Живу бедно, денег хватает только на скромное питание, оплату коммунальных услуг, а на приобретение одежды и других вещей - нет
3. Живу средне, денег хватает на питание, недорогую одежду, крайне необходимые вещи и оплату коммунальных услуг, а на приобретение дорогих вещей приходится долго копить
4. Живу достаточно обеспеченно, (есть денежные накопления и возможность покупать практически все необходимое для жизни)

5. Очень хорошо, богато (не отказываю себе ни в чем, денежные накопления постоянно прирастают)
6. Другое (укажите, что именно?) _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

<i>(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)</i>		
Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>	1	
<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>	1	
<i>Адрес электронной почты</i>	1	
<i>Структура организации культуры</i>	1	
<i>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</i>	1	
<i>Общая информация об учреждении;</i>	1	
<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i>	1	
<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>	0,5	
<i>Ограничения по потребителям услуг.</i>	0,5	
<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>	1	
<i>Услуги, оказываемые на платной основе.</i>	0,5	
<i>Стоимость оказываемых услуг.</i>	0,5	
<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>	0,5	
<i>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</i>	0,5	
<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>	0,5	
<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	0,5	
<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	0,5	
<i>Бесплатность, доступность информации</i>	0,5	
<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>	0,5	
<i>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>	1	
<i>Виртуальные экскурсии по организации культуры</i>	1	
<i>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</i>	1	
<i>Режим, график работы организации культуры</i>	1	
<i>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</i>	1	
<i>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	2	

ИТОГО