#### ООО Институт управления и социального проектирования

**«Информ-проект»**

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21Б - 167

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

**по результатам независимой оценки**

**качества услуг**

**Муниципальное казенное учреждение**

**«Сосновский районный историко-краеведческий музей»**

Руководитель исследования:

директор Института «Информ-

проект», доктор культурологии,

канд. пед. наук,

Синецкий Сергей Борисович

«29» ноябрь 2016 г.

Челябинск, 2016

СОДЕРЖАНИЕ:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Методика исследования……………………………………………... | 3 |
| * 1. Программно-тематические положения методики независимой оценки………………………………………………….. | 3 |
| * 1. Общие методические основы независимой оценки качества работы………………………………………………………. | 5 |
| * 1. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы……………………………………………………… | 8 |
| 1.4.Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы……………………………….. | 11 |
| 2.Анализ результатов независимой оценки качества………………. | 15 |
| * 1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг………………………………………………………………….. | 15 |
| * 1. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве……………………. | 21 |
| 2.3.Общие выводы по итогам исследования…………………... | 26 |
| 3.Приложения………………………………………………………….. | 28 |
| Приложение №1. Анкета посетителя…………………………. | 28 |
| Приложение №2. Общий расчет результатов исследования… | 33 |
| Приложение №3. Протокол анализа сайта………………….. |  |
| Приложение №4. Протокол анализа данных, представленных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях …………….… | 40 |

1. **МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ**
   1. Программно-тематические положения методики независимой оценки
   2. Общие методические основы независимой оценки качества работы
   3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы
   4. Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы
   5. **Программно-тематические положения методики независимой оценки качества работы Сосновского районного историко-краеведческого музея**

***Основные положения*** настоящей методики ориентированы на оценку качества услуг, предоставляемых **Сосновским районным историко-краеведческим музеем** – получателям данных услуг (населению), с последующим определением успешности и эффективности его работы на основании системы измеряемых показателей.

Цель – на основе изложенных в данной методике показателей, оценить систему оказания услуг (по различным направлениям) определить пути повышения качества деятельности государственных учреждений в сфере культуры.

Нормативная база проведения независимой оценки основывается на Указе Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2168 «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 288».

Для реализации поставленной цели в данной работе используются следующие понятия и категории:

*- Качество услуг* –совокупность характеристик, обеспечивающих эффективный процесс и высокие результаты работы музея по удовлетворению запросов потребителей данной сферы (выражено в уровневой системе оценки).

*- Система оценки качества услуг* – процедура соотнесения предъявляемых требований к учреждению (уровень личностных ожиданий) – с реально оказываемыми услугами (уровень реального личностного восприятия), выраженная через многофакторную оценку работы музея (по обозначенным критериям качества).

*- Критерии качества* работы учреждения – совокупность показателей, суммирующих различные направления работы музея, отражающие многоаспектную систему взаимодействия учреждения и посетителей.

*- Направления оценки* качества*:*

- *Изучение мнения получателей услуг* или *аудиторное* направление – оценка конкретных параметров работы со стороны аудитории/посетителей – фиксация удовлетворенности условиями и качеством работы учреждения;

- *информационно-сервисное* – опосредованные формы контактов учреждения с аудиторией, реализуемые посредством информации, размещенной на официальном сайте учреждения, воспринимаемые как «информационный аналог» его структуры.

Данное направление реализуется через изучение двух видов информационных источников: наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru); наличие информации на официальном сайте музея.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в данной методике будет осуществляться по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Для проведения независимой оценки в настоящей методике используются [показатели](consultantplus://offline/ref=4B3E28382AE9DF3222E2807FF3C4FC5F2B82C20C0E64E7BFA4733F1EA0D5854B871176B2B4D6A42ERDYCE), характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

При обосновании общей логики исследовательских работ, конкретных показателей оценки работы музейно-выставочного центра, а также балльных значений и формул расчета – положения данной методики базируются на ***Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры*** – разработанных в целях реализации [статьи 36.1](consultantplus://offline/ref=4B3E28382AE9DF3222E2807FF3C4FC5F2B82CB0B0C67E7BFA4733F1EA0D5854B871176B2B6RDYFE) Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и [пункта 4(1)](consultantplus://offline/ref=4B3E28382AE9DF3222E2807FF3C4FC5F2B8DCE080F64E7BFA4733F1EA0D5854B871176B2B4D6A42DRDYEE) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

* 1. **Общие методические основы независимой оценки качества работы**

При проведении независимой оценки качества оказания услуг будет использоваться общедоступная информация об организации, размещаемая в форме открытых данных (Интернет-ресурсы), а также результаты социологического опроса, проведенного среди получателей услуг.

Ключевые показатели (общие и специфические), используемые при оценке деятельности музея по аудиторному направлению (на основе изучения мнения населения):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пункт | Показатель | Единица измерения |
| 1. *Открытость и доступность информации об организации культуры* | | |
|  | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 1. *Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения* | | |
|  | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | ***от 0 до 5***  ***баллов*** |
|  | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | ***от 0 до 8***  ***баллов*** |
|  | Транспортная и пешая доступность организации культуры | ***от 0 до 5***  ***баллов*** |
|  | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | ***от 0 до 5***  ***баллов*** |
| 1. *Время ожидания предоставления услуги* | | |
|  | Удобство графика работы организации культуры | ***от 0 до 7***  ***баллов*** |
|  | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | ***от 0 до 7***  ***баллов*** |
| 1. *Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры* | | |
|  | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | ***от 0 до 7***  ***баллов*** |
| 1. *Удовлетворенность качеством оказания услуг* | | |
|  | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | ***от 0 до 5***  ***баллов*** |
|  | Качество проведения экскурсий | ***от 0 до 4***  ***баллов*** |
|  | Разнообразие экспозиций организации культуры | ***от 0 до 2***  ***баллов*** |

Для данного исследования будет применена многоступенчатая выборка с разными единицами отбора на разных ступенях. На первом этапе будут отобраны учреждения в рамках определённых специализированных направлений деятельности (кластерный отбор). С учётом того, что в рамках данного исследования мы имеем дело с неравными совокупностями, но, тем не менее, однородными внутри каждой подсовокупности, то наиболее адекватным цели и задачам исследования будет отбор равных подвыборок из неравных совокупностей.

Информационно-сервисное направление

Оценка качества представления информации на официальном сайте музея будет основываться на том же принципе балльного распределения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пункт | Показатель | Единица измерения |
| 1. *Открытость и доступность информации об организации культуры* | | |
| [1.1.](consultantplus://offline/ref=4B3E28382AE9DF3222E2807FF3C4FC5F2B82C20C0E64E7BFA4733F1EA0D5854B871176B2B4D6A42ERDY4E) | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 1. *Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения* | | |
| 2.1. | 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 | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 2.2. | 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 | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 2.3. | Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 1. *Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры* | | |
| 3.1. | 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 | ***от 0 до 7 баллов*** |
| 1. *Удовлетворенность качеством оказания услуг* | | |
| 4.1. | 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 | ***от 0 до 6 баллов*** |

Дополнительным направлением работы в информационно-сервисном направлении станет изучение уровня открытости и доступности информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)). По данному направлению оценка будет строиться на учете следующих показателей: общая информация об учреждении; информация о государственном задании на текущий финансовый год; информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; 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.

Таким образом, настоящая методика ориентирована на методы оценки качества услуг, предполагающие:

- оценку качества работы по каждому заданному показателю;

- оценку качества работы по каждому классу показателей;

- оценку качества работы по отдельному направлению (аудиторное и информационно-сервисное);

- общее распределение по совокупности фиксируемых в исследовании показателей.

* 1. **Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы**

Расчет числовых значений показателей в соответствие с разработанными рекомендациями будет производиться по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации (***информационно-сервисное направление***), уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (***аудиторное направление***).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организации base_1_189445_29, определяется по формуле:

base_1_189445_30, где:

base_1_189445_31 – уровень открытости и доступности информации для организации;

base_1_189445_32 – уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

base_1_189445_33, где:

base_1_189445_34 – уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

base_1_189445_35 – уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры base_1_189445_36 определяется по формуле:

base_1_189445_37, где:

Pik – степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Zik – уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

2.2. Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется по формуле:

base_1_189445_38

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

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

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

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

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

"0" – информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru base_1_189445_39 будет определяться по формуле:

base_1_189445_40, где

Pis – степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Zis – уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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

base_1_189445_41

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры base_1_189445_42, определяется по формуле:

base_1_189445_43, где:

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;

J – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры;

m – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по критерию.

Когда по каждому из классов показателей будут произведены вышеописанные расчёты, можно в числовом виде представить общую характеристику работы музея по данному направлению.

В ходе анализа показателей оценки по аудиторному и информационно-сервисному направлению, будет сформирована уровневая структура успешности работы музейно-выставочного центра:

1 уровень – критический (доминирование низких показателей);

2 уровень – нейтральный (удовлетворительные оценки по заданным показателям, средние значения);

3 уровень – положительный (доминирование высоких показателей);

4 уровень – лидирующий (исключительно высокие показатели).

* 1. **Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы**

В заключительном разделе настоящей методики представлены примеры конкретных инструментов, на основе которых реализуется независимая оценка – анкета получателя услуг и бланк фиксации представленности необходимой информации на Интернет-ресурсах (бланк контент-анализа сайта). Содержательно-процедурные аспекты методики связаны с переводом в балльные показатели критериев, отражающих аудиторное направление оценки качества услуг музея.

* уровень комфортности пребывания в организации – **от 0 до 5 баллов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки уровня комфортности** | **Балл** |
| 1. | полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте | **5** |
| 2. | в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений | **4** |
| 3. | уровень комфорта достаточно средний, но не критичный | **3** |
| 4. | уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании | **2** |
| 5. | уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства | **1** |
| 6. | затрудняюсь ответить | **0** |

* транспортная и пешая доступность организации культуры – **от 0 до 5 баллов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки транспортной и пешей доступности** | **Балл** |
| 1. | полностью устраивает, музей удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности | **5** |
| 2. | в целом, устраивает, не вызывает особых проблем добраться до музея | **4** |
| 3. | расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения | **3** |
| 4. | расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант | **2** |
| 5. | совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте | **1** |
| 6. | затрудняюсь ответить | **0** |

* оценка дополнительных услуг (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) – **от 0 до 8 баллов**;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0**  очень плохое | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8**  очень хорошее |

* удобство графика работы организации – **от 0 до 7 баллов**;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки графика работы организации** | **Балл** |
| 1. | удобный график, позволяющий бывать в музее в любое, удобное время | **7** |
| 2. | график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы музея | **6** |
| 3. | график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой | **5** |
| 4. | считаю, что график работы нуждается в корректировке | **4** |
| 5 | не устраивает время открытия/закрытия организации | **3** |
| 6 | довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя | **2** |
| 7. | меня совершенно не устраивает время работы музея | **1** |
| 8. | затрудняюсь ответить | **0** |

* информирование о предстоящих выставках и экспозициях – **от 0 до 7 баллов**;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки информирования о предстоящих выставках и экспозициях** | **Балл** |
| 1. | система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация о выставках | **7** |
| 2. | система информирования на достаточно высоком уровне | **6** |
| 3. | в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения | **5** |
| 4. | считаю, что система информирования нуждается в корректировке: ее нужно сделать более полной и разнообразной | **4** |
| 5 | информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне | **3** |
| 6 | система информирования о предстоящих выставках и экспозициях находится на весьма низком уровне | **2** |
| 7. | я совершенно не получаю информацию о предстоящих выставках и экспозициях | **1** |
| 8. | затрудняюсь ответить | **0** |

* оценка виртуальных экскурсий – **от 0 до 7 баллов**;

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0**  очень плохое | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7**  очень хорошее |

* удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) – **от 0 до 5 баллов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки удобства пользования электронными сервисами** | **Балл** |
| 1. | полностью устраивает | **5** |
| 2. | в целом, устраивает | **4** |
| 3. | есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем | **3** |
| 4. | неудобные способы получения информации | **2** |
| 5. | очень низкий уровень | **1** |
| 6. | затрудняюсь ответить | **0** |

* удобство процедуры покупки (бронирования) билетов – **от 0 до 7 баллов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки удобства покупки/бронирования билетов** | **Балл** |
| 1. | система покупки и бронирования билетов – проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю | **7** |
| 2. | в целом, к системе поиска и бронирования билетов нет особых претензий | **6** |
| 3. | система отличается простотой освоения, но она не вполне удобна, нуждается в усовершенствовании | **5** |
| 4. | освоить систему можно только при помощи консультантов, самостоятельно вряд ли справишься | **4** |
| 5 | испытываю трудности при покупке/бронировании билетов даже при помощи консультанта | **3** |
| 6 | довольно сложно купить или забронировать билет | **2** |
| 7. | система покупки/бронирования билетов находится на весьма низком уровне | **1** |
| 8. | затрудняюсь ответить | **0** |

* доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации – **от 0 до 7 баллов**;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки доброжелательности и компетентности персонала** | **Балл** |
| 1. | персонал музея – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах | **7** |
| 2. | культура общения с посетителями в музее на достаточном уровне у большинства сотрудников | **6** |
| 3. | культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников | **5** |
| 4. | культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников | **4** |
| 5 | средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности | **3** |
| 6 | в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями | **2** |
| 7. | уровень взаимодействия критический: персонал музея не отличается компетентностью и культурой общения | **1** |
| 8. | затрудняюсь ответить | **0** |

* уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом – **от 0 до 5 баллов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки качества услуг** | **Балл** |
| 1. | очень высокий уровень, музей работает качественно и профессионально | **5** |
| 2. | уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений | **4** |
| 3. | качество работы музея находится на среднем, но не критичном уровне | **3** |
| 4. | работа музея нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг | **2** |
| 5. | музей демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы | **1** |
| 6. | не могу оценить, затрудняюсь ответить | **0** |

* качество проведения экскурсий – **от 0 до 4 баллов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки качества проведения экскурсий** | **Балл** |
| 1. | экскурсии проводятся качественно и профессионально | **4** |
| 2. | большинство экскурсий проводятся на высоком профессиональном уровне | **3** |
| 3. | уровень проведения экскурсий достаточно средний | **2** |
| 4. | работа музея нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг | **1** |
| 5. | не могу точно оценить качество | **0** |

* разнообразие экспозиций организации культуры – ***от 0 до 2 баллов***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты оценки разнообразия экспозиций** | **Балл** |
| 1. | достаточно разнообразны, всегда есть возможность увидеть что-то новое | **2** |
| 2. | однообразны, весьма редко обновляются | **1** |
| 3. | не могу оценить разнообразие экспозиций | **0** |

Кроме того, при оценке качества работы музея вводились дополнительные специфические показатели, отражающие содержательную сторону работы конкретного учреждения – МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей».

В приложении будут представлены примеры анкеты социологического исследования в рамках проведения независимой оценки работы музея, а также протоколы контент-анализа Интернет-сайтов.

1. **АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**
   1. **Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг**

На необходимости измерения действенных эффектов и результатов художественного воздействия акцентируется внимание в Указе Президента Российской Федерации об утверждении основ государственной культурной политики (24 декабря 2014 г.). Так, в разделе VIII «Ожидаемые результаты реализации государственной культурной политики» обозначено: «Достижение целей государственной культурной политики требует проведения регулярного мониторинга состояния общества и его культурного развития на основе специально разработанной системы целевых показателей, в которой должны превалировать качественные показатели».

Подчеркивается необходимость «обеспечения постоянной обратной связи» и внедрения «мониторинга достижения целей государственной культурной политики». Именно необходимостью фиксации данной «обратной связи» и обусловлены регулярно осуществляемые по инициативе Отделом культуры Администрации Сосновского района, социологические исследования, направленные на изучение различных сторон функционирования учреждений и организаций сферы культуры. В данном разделе мы обратимся к интерпретации результатов, полученных в ходе проведения анкетирования потенциальных и реальных посетителей Сосновского районного историко-краеведческого музея. Оговоримся сразу, что потенциальных получателей услуг (тех, кто имеет такую возможность, но пока так и не воспользовался ею) оказалось совсем немного: только 2% опрошенных респондентов указали на то, что не посещают музей, в то время как реальная аудитория постоянных посетителей была представлена разнообразной степенью включенности в работу учреждения:

- посещаю каждую неделю – 10%;

- 2-3 раза в месяц – 34%;

- 2-3 раза в год – 42%.

Как видим, наиболее многочисленной (и, в принципе, соответствующей типичному и оптимальному для работы музейных учреждений уровню контактов) оказалась аудитория ежегодных посещений. Также вполне типичным видится распределение опрошенных по гендерному признаку: мужчины – 22%, женщины – 78%. У 80% респондентов есть дети, семейное положение аудитории: женат (замужем) – 56%, не женат (не замужем) – 44%. Материально-финансовое положение, по оценкам опрошенных респондентов, может отражаться в варианте ответа: «средств хватает на стабильную жизнь без излишеств».

Возрастное распределение получателей услуг (моделируемое в соответствие с социально-демографическими характеристиками опрошенной аудитории) указывает на приоритет среднего и старшего поколения в выборе форм проведения свободного времени, включающих контакты с историко-краеведческим музеем:

- до 18 лет – 2%;

- 19-25 лет – 8%;

- 25-30 лет – 8%;

- 31-40 лет – 22%;

- 41-50 лет – 20%;

- 51-60 лет – 26%;

61 и старше – 14%.

Вероятно, исходя из представленного возрастного диапазона, указывающего на низкую включенность молодежи в работу музея, недостаточно востребованными оказались и различные информационно-коммуникативные технологии, применяемые (или, оцениваемые, хотя бы, на уровне восприятия – как возможные формы работы): система покупки/бронирования билетов, использование электронных сервисов, (в том числе и с помощью мобильных устройств), виртуальные экскурсии, аудиогид. Так, в оценке системы бронирования билетов наиболее популярным оказался вариант ответа «затрудняюсь ответить» (40%), аналогичные ответы в отношении виртуальных экскурсий («затрудняюсь ответить» – 74%), рассылка смс-сообщений («затрудняюсь ответить» – 62%), аудиогид («затрудняюсь ответить» – 66%). Из полученных ответов становится очевидным, что Сосновский районный историко-краеведческий музей не использует указанные формы работы в контакте с населением, но, вероятно, необходимость введения подобных услуг также не вполне обоснована реальным запросом аудитории. На вопрос анкеты: «На что Вы обычно ориентируетесь, когда принимаете решение побывать в музее?», были получены ответы, свидетельствующие о востребованности неформальных контактов – «на советы друзей и знакомых, коллег по работе» (38%), «на рекламу, информацию о данном событии» в местных СМИ (34%), а также указывающих на сложившиеся и устойчивые ориентации включения посещения музея в собственные представления о досуге: «просто люблю посещать музей» (20%), «исхожу из своего свободного времени, иду на те события, которые совпадают со временем моего отдыха» (16%).

Кроме того, приоритет неформальной коммуникации в системе «учреждение – посетитель» подтверждался высокими оценками опрошенных в отношении сотрудников Сосновского районного историко-краеведческого музея: безусловное лидерство в данном вопросе принадлежит характеристике «персонал музея – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах» – 86%. Вторая по популярности позиция, также позитивно характеризовала установившуюся в музее культуру общения с посетителями: «культура общения с посетителями в музее на достаточном уровне у большинства сотрудников». Сотрудники музея высоко оцениваются получателями услуг не только с позиций общей коммуникабельности и расположенности к посетителям (категории, в большей мере отражающей личностные качества), но и в сугубо профессиональных вопросах, определяющих качественный уровень ведения экскурсий. На вопрос анкеты: «Если говорить о качестве проведения экскурсий в данном музее, какой ответ наиболее соответствует вашему мнению?», были получены следующие результаты – «экскурсии проводятся качественно и профессионально» (58%), «большинство экскурсий проводятся на высоком профессиональном уровне» (30%).

В целом, респонденты вполне удовлетворены действующей в музее системой информирования о проводимых акциях и мероприятиях: так, 62% опрошенных на вопрос: «Получаете ли Вы необходимую информацию о работе музея, проводимых мероприятиях?», 62% выбрали вариант ответа: «да, своевременно и полно» – что позволяет сделать вывод о том (по совокупности учитываемых выше параметров), что ***коммуникативные показатели работы музея*** полностью соответствуют ожиданиям и представлениям аудитории.

Исследуемый в опросе класс ***функциональных показателей работы*** Сосновского районного историко-краеведческого музея (согласно разработанным Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг) включал оценку следующих параметров:

* уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений);
* оценка дополнительных услуг (места общественного питания);
* транспортная и пешая доступность организации;
* удобство графика работы организации.

Большинство опрошенных положительно характеризуют показатель комфортности пребывания в учреждении, выбирая варианты ответов: «полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте» (54%) и «в целом устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений» (20%). Следует, однако, указать и на то, что вторая позиция популярности принадлежит варианту «уровень комфорта достаточно средний, хотя и не критичный» (24%), что вполне укладывается в систему удовлетворенности качеством оказания услуг по данному критерию

Не вызывает нареканий и график работы музея – 68% опрошенных респондентов склонились к варианту ответа: «удобный график, позволяющий бывать в учреждении в любое удобное время». Такой показатель как расположение Сосновского районного историко-краеведческого музея также характеризуется как оптимальный: «полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности» (86%). Оцениваемый (согласно методическим рекомендациям) дополнительный параметр работы музейных учреждений – качество услуг в местах общественного питания – не используются в работе Сосновского районного историко-краеведческого музея, о чем наглядно свидетельствует выбор вариантов ответа на данный вопрос – «затрудняюсь ответить» (66%).

В подобной ситуации соответствия внешних условий развития учреждения, особое значение отводится качеству транслируемого художественного продукта, то есть, качественным, ***содержательным показателям работы музея***. В целом, характеризуя разнообразие действующих в историко-краеведческом музее экспозиций, опрошенные, чаще всего (84%), выбирали вариант ответа: «достаточно разнообразны, всегда есть возможность увидеть что-то новое». Наибольшей популярностью у опрошенных пользовались: выставочный зал (70%), комната крестьянского быта (68%), зал природы (64%), зал боевой славы (62%). Ни один опрошенный респондент не высказался отрицательно о действующих экспозициях, выбирая вариант ответа «меня абсолютно не привлекают действующие экспозиции и выставки», что указывает на то, что экспозиционная деятельность достаточно разнообразна и позволяет каждому получателю услуг найти то, что соответствует его интересам.

Достаточно разнообразными и интересными, с точки зрения опрошенных, являются и иные (помимо традиционных) направления работы музея, способствующие интенсивности контактов со стороны аудитории. Так, респонденты указали на востребованность «выставок работ наших талантливых земляков» (74%), «передвижных выставок» (56%), «проведение лекций, бесед, тематических встреч» (32%), «проведение мастер-классов» (20%).

В целом, опрошенная аудитория высоко оценивает уровень работы музея, выбирая варианты ответов: «уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений» (46%) и «очень высокий уровень, музей работает качественно и профессионально» (34%). И снова ни один респондент не выбрал варианты ответов, свидетельствующие об отрицательной позиции в отношении учреждения или указании на неудовлетворенность качеством оказания услуг. На вопрос анкеты, намеренно акцентирующий внимание на недостатках и проблемах: «Могли бы Вы обозначить ключевые проблемы, то, что не устраивает Вас в работе музея?», большинство респондентов склонились к ответу: «всё устраивает, к работе музея нет замечаний» (64%), а 24% опрошенных указали лишь на объективные сложности работы, связанные с недостаточной материально-технической оснащенностью учреждений культуры.

Таким образом, обобщая полученные результаты опроса посетителей учреждения культуры в таблице, мы можем определить оценку уровня удовлетворённости качеством оказания услуг.

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пункт** | **Показатель** | **Балл** |
| 1. *Открытость и доступность информации об организации культуры* | | |
|  | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | **4,4** |
| 1. *Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения* | | |
|  | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | **4,2** |
|  | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | **0,8** |
|  | Транспортная и пешая доступность организации культуры | **4,9** |
|  | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | **1,7** |
| 1. *Время ожидания предоставления услуги* | | |
|  | Удобство графика работы организации культуры | **6,6** |
|  | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | **1,3** |
| 1. *Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры* | | |
|  | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | **6,7** |
| 1. *Удовлетворенность качеством оказания услуг* | | |
|  | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | **4** |
|  | Качество проведения экскурсий | **3,3** |
|  | Разнообразие экспозиций организации культуры | **1,8** |
|  | **Итого:** средневзвешенное значение по всем оценкам | **39,7** |

**2.2. Информационно-сервисное направление**

*Официальный сайт МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей»*

Перед началом анализа полученных результатов хотелось бы обозначить три важных момента. Во-первых, сайт каждого типа учреждения культуры отражает характер деятельности данного учреждения, тогда как система его оценки является универсальной для всех типов организаций и не фиксирует локально-типовую специфику, смысл работы и т.п. Поэтому сайты некоторых учреждений находятся в менее выгодном положении в сравнении с неким «эталоном», отражённом в Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качестве. При этом сравнение организаций одного типа (скажем, театров) между собой, в том числе и их сайтов, происходит в рамках параметров и критериев, одинаковых для всех организаций данного типа, что позволяет находиться им в равных стартовых условиях и обеспечить объективный подход к их экспертированию.

Во-вторых, существуют как субъективные, так и объективные причины отсутствия того или иного информационного объекта на сайте организации. Все они по возможности учитываются и отражаются в материалах независимой оценки качества услуг.

В-третьих, как мы уже отмечали, методические рекомендации носят схематично-универсальный характер и не всегда применимы на 100% при анализе конкретного сайта конкретного учреждения. При всех возникающих сложностях оценки решения принимаются в пользу учреждения. Кроме того, при экспертизе сайта уделяется внимание всем его сильным и слабым сторонам. И хотя некоторые из них остаются за границами формульного расчёта, они всегда отражаются в тексте анализа.

Сайт каждого учреждения оценивается по двум основным критериям: значимости размещённого на нём информационного объекта и степени поисковой доступности данного объекта при работе с сайтом. На основании этих двух позиций определяется уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры base_1_189445_36 по следующей формуле:

base_1_189445_37, где:

Pik – степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

Zik – уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Поисковая доступность оценивается следующим образом:

1 балл – информационный объект найден за 1-2 переходов;

0,5 баллов – информационный объект найден за 3-10 переход

0 баллов – информационный объект найден за более чем 10 переходов.

Значимость информационных объектов в баллах задана Методическими рекомендациями проведения независимой оценки качества.

Ниже представлен анализ сайта Историко-краеведческого музея Сосновского муниципального района, в том числе результаты выявления уровня открытости и доступности информации.

В целом сайт Музея можно оценить, как хороший: он соответствует более чем половине оцениваемых позиций. Такое всё-таки достаточно низкое значение объясняется тем, что учреждение только проходит процедуру независимой оценки и потому не разместило на своём официальном сайте информацию о ней, а это, соответственно, не позволило присвоить целому ряду позиций баллы.

В сводной таблице приведены балльные данные и поисковой доступности, и уровня значимости информационных объектов (Приложение №3). Рассмотрим более подробно каждый блок анализируемых позиций.

**1. Открытость и доступность информации: *значимость – 7,5 баллов, поисковая доступность – 8 баллов*.**

В рамках данного критерия учитывалось наличие полной официальной информации об организации (общие сведения, адрес, местоположение, структура, схема проезда, данные об учредителе), а также данные о государственном задании и его выполнении, отчётные документы о бухгалтерской деятельности, использовании имущества, контрольных мероприятиях и др. Каждой обозначенной позиции в случае её отражения на сайте присваивался соответствующий балл.

На сайте Музея представлена почти контактная информация – полное и сокращённое наименование организации, контактные сведения. *Нет лишь схемы проезда или яндекс-карты*, позволяющих наглядно и оперативно найти учреждение в городе.

Что касается требуемых планово-отчётных документов, обязательных к размещению, то большинство из них не представлены на сайте (кроме общих сведений, муниципального задания на 2016 год и отчёта по его выполнению). В частности, *нет сведений о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год*.

**2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения: *значимость – 9 баллов, поисковая доступность – 8 баллов*.**

В рамках данного параметра оценке подвергались следующие группы показателей:

- наличие информации об услугах (в том числе платных);

- технические, навигационные, информационные возможности сайта;

- информация об электронных услугах.

Что касается информации об услугах, то она также предоставлена не в полном объёме. И хотя на сайте присутствует перечень основных предоставляемых слуг(их можно найти во вкладке «Документы»), а также информация о преимущественном праве пользования услугами Музея, тем не менее, информация об *ограничении ассортимента и потребителей услуг отсутствует*.

Что касается информации о дополнительных платных услугах и об их стоимости, то её можно найти также во вкладке «Документы» (там размещён прейскурант цен).

Технически сайт в целом удобен и прост в использовании, имеет продуманный интерфейс и гармоничное тематическое оформление. Навигация и информационное наполнение сайта позволяют оперативно и быстро найти нужные данные. Преимуществом сайта является наличие системы учёта посещений сайта и информация о такого рода посещениях. В качестве дополнительной удобной опции сайта можно отметить функцию поиска.

Стоит сказать, что на сайте присутствует время и дата размещения информации, что позволяет оценить оперативность её обновления и её актуальность. В структуре сайта много закладок, что облегчает процедуру поиска нужной информации.

В целом большинство параметров экспертизы сайта в рамах данного блока можно оценить положительно. Относительно электронных услуг ситуация принципиально хуже, поскольку из всех оцениваемых электронных ресурсов на сайте не представлен ни один (нет опции электронного билета, электронной очереди, виртуальной экскурсии по учреждению культуры и пр.).

**3. Коммуникативные показатели: *значимость – 5 баллов, поисковая доступность – 5 баллов.***

Данное направление мы оценили на достаточно высокий балл: присутствует информация о руководстве организации, составе коллектива, о графике и режиме работы организации, контактные данные и пр.

Сайт располагает одним относительно интерактивным ресурсом – «Формой обратной связи». Благодаря данному виджету посетители сайта могут обратиться к руководству организации с предложениями по улучшению качества предоставления услуг, просьбами, замечаниями, комментариями. Минусом такого ресурса является его закрытость – пользователи сайта не могут отслеживать поступающий в данный раздел контент, читать ответы модератора сайта на письма посетителей, видеть оперативность реакции на запросы и пр.

Можно отметить и широкую представленность Музея в социальных сетях, также дающих возможность коммуникации руководства организации с её реальной или потенциальной аудиторией.

**4. Удовлетворенность качеством оказания услуг: *значимость – 0 баллов, поисковая доступность – 0 баллов.***

По данному направлению оценивания был выставлен минимально возможный балл (0 балл), поскольку на сайте *не представлена информация о независимой оценке качества, методике её проведения, её результатах, а также о предложениях по совершенствованию работы* учреждения и пр. Данная ситуация носит объективный характер, поскольку Музей в настоящий момент проходит процедуру экспертизы.

При этом стоит отметить общее хорошее впечатление от сайта, его оформления, структуры, контента. Сайт позволяет увидеть основные направления деятельности учреждения, получить необходимую контактную информацию, узнать актуальные новости и пр. Особо следует отметить удобный интерфейс сайта, наличие разнообразного фото-контента, полезных ссылок на сайты официальных органов власти и иные учреждения культуры, наличие календаря событий, наличие мобильной версии сайта.

Что касается *минусов, то мы о них упоминали выше – отсутствие электронных опций (он-лайн бронирование билетов и т.п.), отсутствие некоторой обязательной для размещения информации (о выполнении муниципального задания, финансовые планы и бухгалтерские отчёты, отчёты о контрольных мероприятиях и использовании имущества, пакет документов о независимой оценке качества, информация об ограничении потребителей и ассортимента услуг и пр.).*

Что касается поисковой доступности информационных объектов, то её можно оценить максимально высоко.

Исходя из оценки обязательных параметров, сайт можно оценить как хороший, поскольку он соответствует более чем половине предъявляемым к нему требованиям. В итоге *из 40 возможных* баллов, присваиваемых за значимость размещённых на сайте информационных объектов, *сайт получил 21,5 баллов*.

Ниже предлагаются формульные расчёты уровня открытости и доступности информации на официальном сайте:

base_1_189445_37=21,5

Следовательно, итоговый уровень открытости сайта МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей» составляет: **21,5 баллов.**

**Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей» в сети «Интернет» на сайте** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Согласно Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры одним из важных показателей указанного качества является уровень открытости и доступности, а также полнота и качество информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

На данном сайте должна содержаться следующая информация:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- 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.

Итогом оценки данных, представленных на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), является расчёт открытости и доступности организации – base_1_189445_39, который определяется по формуле:

base_1_189445_40, где

Pis – степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Zis – уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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

base_1_189445_41

Открытость и доступность МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей», определяемая по формуле base_1_189445_40 составляет **4 балла.**

Показатель Zis не былоценён нами максимально, поскольку в некоторых разделах (см. Приложение 4) информация не была представлена.

Таким образом, можно констатировать среднюю степень открытости и доступности МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей», судя по информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

**Общие выводы по итогам исследования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей» | 39,7 | 4 | 21,5 | **65,2** |

1. МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей» с точки зрения пользователей в целом эффективно выполняет возложенные на него функции.

2. По мнению пользователей, руководство и сотрудники данного музейного учреждения являются профессионалами своего дела, доброжелательны в общении, умеют создать комфортную обстановку для посетителей.

3. В то же время, каждый четвертый опрошенный не выразил удовлетворенности бытовыми условиями, существующими в музее. Учитывая, что Сосновский район является пригородным и его население может без особых проблем ориентировать свой досуг на учреждения культуры Челябинска, повышение уровня комфорта в культурно-досуговых учреждениях района становится актуальной задачей повышения их конкурентоспособности.

4. Одним из важных факторов повышения эффективности просветительской работы музея, привлечения новых и удержания имеющихся посетителей начинают выступать виртуальные и дистанционные коммуникации. Такие коммуникации актуальны особенно для молодежи. Дело не только в размещении на сайте разного рода документов о деятельности учреждения. Дело в создании сайта интересного для разных групп населения, способного не только обеспечивать минимум сервисных функций, но и удерживать внимание посетителя, приучая его к систематическому посещению сайта, а затем и собственно музея. Сайт нуждается в содержательном наполнении, предписанном методикой его независимой оценки.

5. В целом же мы делаем вывод, что Отдел культуры Сосновского муниципального района обеспечило необходимый уровень функционирования подведомственной организации, в отношении которой было проведено исследование: МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей».

Таким образом, на основании полученной информации, мы можем сделать вывод о том, что данное учреждение культуры демонстрирует положительный уровень развития, достаточно высокие показатели как по аудиторному (мнение получателей услуг), так и по информационному (сайт) направлениям.

**3. ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Приложение №1. Анкета посетителя музея**

***Уважаемый посетитель!***

*Институт управления и социального проектирования «Информ-проект» проводит социологическое исследование, посвященное деятельности* ***Сосновского районного историко-краеведческого музея****! Просим Вас высказать свое мнение о данном учреждении. Нам очень важно Ваше мнение, оно поможет сделать процесс взаимодействия музея и посетителей более эффективным и качественным. Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!*

**1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в музее, устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | полностью устраивают, соответствуют всем представлениям о комфорте |
| 2. | в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений |
| 3. | уровень комфорта достаточно средний, но не критичный |
| 4. | уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании |
| 5. | не задумываюсь о комфортности пребывания |
| 6. | уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства |

**2. Устраивает ли Вас расположение музея, возможность добраться до него пешком или на транспорте:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | полностью устраивает, музей удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности |
| 2. | в целом, устраивает, не вызывает особых проблем добраться до музея |
| 3. | расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения |
| 4. | расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант |
| 5. | совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте |
| 6. | затрудняюсь ответить |

**3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы музея:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | удобный график, позволяющий бывать в музее в любое, удобное время |
| 2. | график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы музея |
| 3. | график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой |
| 4. | считаю, что график работы нуждается в корректировке |
| 5 | не устраивает время открытия/закрытия организации |
| 6 | довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя |
| 7. | меня совершенно не устраивает время работы музея |
| 8. | затрудняюсь ответить |

**4. Как бы Вы оценили качество оказания дополнительных услуг (ПРИ УСЛОВИИ, ЧТО ОНИ ЕСТЬ В МУЗЕЕ) – места общественного питания музея, система ааудиогида** *(обведите одну из цифр, соответствующую Вашей оценке):*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0**  ***очень плохое*** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8**  ***очень хорошее*** |

**5. Получаете ли Вы необходимую информацию о работе музея, проведении новых мероприятий, выставок::**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | своевременно и полно поступает вся необходимая информация о деятельности музея |
| 2. | система информирования на достаточно высоком уровне |
| 3. | в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения |
| 4. | мне не в полной мере хватает сведений о работе музея, хотелось бы получать более полную и разнообразную информацию |
| 5 | информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне |
| 6 | система информирования о предстоящих выставках и экспозициях находится на весьма низком уровне |
| 7. | я совершенно не получаю информацию о предстоящих выставках и экспозициях |
| 8. | затрудняюсь ответить |

**6. Какой из представленных ответов, связанных с удобством покупки/бронирования билетов в данный музей (выбор выставок и экспозиций в Интернет-ресурсах), соответствует Вашему мнению:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | система покупки и бронирования билетов – проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю |
| 2. | в целом, к системе поиска и бронирования билетов нет особых претензий |
| 3. | система отличается простотой освоения, но она не вполне удобна, нуждается в усовершенствовании |
| 4. | освоить систему можно только при помощи консультантов, самостоятельно вряд ли справишься |
| 5 | испытываю трудности при покупке/бронировании билетов даже при помощи консультанта |
| 6 | довольно сложно купить или забронировать билет |
| 7. | система покупки/бронирования билетов находится на весьма низком уровне |
| 8. | затрудняюсь ответить |

**7. Если Вы когда-нибудь становились участником виртуальных экскурсий, которые проводятся в музее, могли бы Вы оценить их качество по приведенной шкале** *(обведите одну из цифр, соответствующую Вашей оценке):*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0**  очень плохое | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7**  очень хорошее |

**8. Устраивает ли Вас такой вид услуг как рассылка смс-сообщений с информацией о выставках, событиях музейной жизни (ПРИ УСЛОВИИ, ЧТО ТАКОЙ ВИД ИНФОРМИРОВАНИЯ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В МУЗЕЕ)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | полностью устраивает |
| 2. | в целом, устраивает |
| 3. | есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем |
| 4. | неудобные способы получения информации |
| 5. | очень низкий уровень |
| 6. | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**9. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данного учреждения:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | персонал музея – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах |
| 2. | культура общения с посетителями в музее на достаточном уровне у большинства сотрудников |
| 3. | культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников |
| 4. | культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников |
| 5 | средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности |
| 6 | в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями |
| 7. | уровень взаимодействия критический: персонал музея не отличается компетентностью и культурой общения |
| 8. | затрудняюсь ответить |

**10. Если говорить обобщенно о качестве работы данного музея, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | очень высокий уровень, музей работает качественно и профессионально |
| 2. | уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений |
| 3. | качество работы музея находится на среднем, но не критичном уровне |
| 4. | работа музея нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг |
| 5. | музей демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы |
| 6. | не могу оценить, затрудняюсь ответить |

**11. А если говорить о качестве проведения экскурсий в данном музее, какой ответ наиболее соответствует Вашему мнению:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | экскурсии проводятся качественно и профессионально |
| 2. | большинство экскурсий проводятся на высоком профессиональном уровне |
| 3. | уровень проведения экскурсий достаточно средний |
| 4. | работа музея нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг |
| 5. | не могу точно оценить качество |

**12. Могли бы Вы высказать свое мнение о разнообразии действующих экспозиций:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | достаточно разнообразны, всегда есть возможность увидеть что-то новое |
| 2. | однообразны, весьма редко обновляются |
| 3. | не могу оценить разнообразие экспозиций |

**13. Какая направленность действующих экспозиций музея вызывает у Вас наибольший интерес, подталкивает к посещению:**

1. зал природы;
2. выставочный зал;
3. картинная галерея;
4. комната крестьянского быта;
5. «бабушкина комната»
6. зал боевой славы;
7. зал трудовой славы
8. другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. любая новая выставка, о которой я не информирован(а);
10. меня абсолютно не привлекают и не интересуют выставки
11. не располагаю достаточной информацией об экспозициях музея.

**14. Какие из возможных направлений работы музея в большей мере привлекают Ваше внимание, способствуют желанию посещать музей** *(можно выбрать несколько вариантов):*

1. проведение лекций, бесед, тематических встреч, посвященных истории страны, края;

2. тематические экскурсии по различным направлениям;

3. выставки работ наших талантливых земляков;

4. передвижные выставки;

5. проведение мероприятий для взрослых и детей;

6. проведение мастер-классов;

7. какие еще (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**15. Могли бы Вы назвать конкретные выставки, мероприятия или мастер-классы, которые особенно запомнились Вам в работе музея** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **На что Вы обычно ориентируетесь, когда принимаете решение побывать на каком-то событии, связанном с деятельностью музея:**
2. на рекламу, информацию о данном событии;
3. на советы друзей и знакомых, коллег по работе;
4. на тематику события, отвечающую или не отвечающую моим интересам;
5. ориентируюсь на незнакомый материал: иду на то, что никогда раньше не видел(а);
6. просто люблю посещать музей;
7. исхожу из своего свободного времени: иду на те события, которые совпадают со временем моего отдыха;
8. ориентируюсь обычно на цены;
9. другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
10. затрудняюсь ответить.

**17. С какой периодичностью Вы обычно посещаете музей:**

1.каждую неделю;

2. два-три раза в месяц;

4. два-три раза в год;

5. не был(а) в учреждениях культуры и искусства несколько лет;

6. не посещаю вообще;

7. другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. затрудняюсь ответить.

**18. Могли бы Вы обозначить ключевые проблемы музея, то что не устраивает Вас в его работе:**

1. тематика проводимых мероприятий;

2. мне не вполне нравится, как музей организует мероприятия;

3. не устраивает материально-техническая оснащенность музея;

4. не устраивает разнообразие проводимых музеем мероприятий;

5. другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. всё устраивает, к работе музея нет замечаний.

***В заключении сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:***

**19. Ваш пол:**

1. мужской 2. женский

**20. Ваш возраст: 21. Ваше семейное положение:**

1. до 18 лет; 1. женат (замужем)

2.19-25; 2. не женат (не замужем)

3. 25-30; **22. Есть ли у Вас дети:**

4. 31-40; 1. нет детей

5.41-50; 2. есть дети/ребенок

6.51-60;

7.61 и старше

**23. Какая оценка материально-финансового положения наиболее соответствует Вашей:**

1. не испытываю значительных финансовых трудностей, в полной мере удовлетворяю свои материальные запросы;

2. живу в большем финансовом благополучии, чем окружающие, хотя и не могу отнести себя к классу по-настоящему богатых людей;

3. средств хватает на относительно стабильную жизнь, но без излишеств и «свободных» денег;

4. денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами;

5. испытываю постоянные финансовые трудности и проблемы;

6. живу за чертой бедности;

7. не могу оценить свое финансовое положение и благополучие.

***Благодарим за участие в исследовании!***

**Приложение №2. Общий расчёт**

**Вопрос 1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в музее: устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте; | 54.00 |
| 2. | в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений; | 20.00 |
| 3. | уровень комфорта достаточно средний, но не критичный; | 24.00 |
| 4. | уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании; | 0.00 |
| 5. | не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении; | 2.00 |
| 6. | уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства | 0.00 |
| 7 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 2. Устраивает ли Вас расположение музея, возможность добраться до него пешком или на транспорте?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности; | 86.00 |
| 2. | в целом, устраивает, не вызывает особых проблем; | 12.00 |
| 3. | расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения; | 0.00 |
| 4. | расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант; | 0.00 |
| 5. | совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте | 0.00 |
| 6. | затрудняюсь ответить | 2.00 |

**Вопрос 3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы музея?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | удобный график, позволяющий бывать в музее в любое, удобное для пользователей, время | 68.00 |
| 2. | график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы музея | 28.00 |
| 3. | график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой | 2.00 |
| 4. | считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке | 2.00 |
| 5. | не устраивает время открытия/закрытия организации | 0.00 |
| 6 | довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя | 0.00 |
| 7 | меня совершенно не устраивает время работы музея | 0.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 2.00 |

**Вопрос 4. Как бы Вы оценили качество дополнительных услуг?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | 0 | 4.00 |
| 2. | 1 | 0.00 |
| 3. | 2 | 2.00 |
| 4. | 3 | 8.00 |
| 5. | 4 | 8.00 |
| 6. | 5 | 2.00 |
| 7 | 6 | 6.00 |
| 8 | 7 | 4.00 |
| 9 | затрудняюсь ответить | 66.00 |

**Вопрос 5. Получаете ли Вы необходимую информацию о работе музея, проведении новых выставок?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | да, своевременно и полно | 62.00 |
| 2. | система информирования на достаточно высоком уровне | 24.00 |
| 3. | в целом информация подаётся приемлемо, хотя сложности с её оперативностью и есть | 12.00 |
| 4. | мне не в полной мере хватает сведений о работе музея | 0.00 |
| 5. | информация поступает не оперативно, её содержание не на высоком уровне | 2.00 |
| 6 | система информирования находится на низком уровне | 0.00 |
| 7 | я совершенно не получаю информацию | 2.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 2.00 |

**Вопрос 6. Какой из представленных ответов, связанных с удобством покупки/бронирования билетов в данный музей (выбор выставок и экспозиций в Интернет-ресурсах), соответствует Вашему мнению?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | система проста и удобна, позволяет справиться любому покупателю | 38.00 |
| 2. | в целом к ней нет особых претензий | 20.00 |
| 3. | система отличается простотой освоения, но она не в полнее удобна, нуждается совершенствовании | 2.00 |
| 4. | освоить систему можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься | 0.00 |
| 5. | испытываю определенные трудности при покупке или бронировании билетов даже при помощи консультанта | 0.00 |
| 6 | довольно сложно купить или забронировать билет | 0.00 |
| 7 | система находится на весьма низком уровне | 0.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 40.00 |

**Вопрос 7. Если Вы когда-нибудь становились участником виртуальных экскурсий, которые проводятся в музее, могли бы Вы оценить их качество по приведенной шкале?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | 0 | 4.00 |
| 2. | 1 | 0.00 |
| 3. | 2 | 0.00 |
| 4. | 3 | 6.00 |
| 5. | 4 | 4.00 |
| 6. | 5 | 2.00 |
| 7 | 6 | 10.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 74.00 |

**Вопрос 8. Устраивает ли Вас такой вид услуг, как рассылка смс-сообщений с информацией о выставках, событиях музейной жизни?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | полностью устраивает | 22.00 |
| 2. | в целом, устраивает | 12.00 |
| 3. | есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем | 0.00 |
| 4. | неудобные способы получения информации | 4.00 |
| 5. | очень низкий уровень | 0.00 |
| 6. | затрудняюсь ответить | 62.00 |

**Вопрос 9. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала музея?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | персонал музея – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах | 86.00 |
| 2. | культура общения с посетителями в музее на достаточном уровне у большинства сотрудников | 10.00 |
| 3. | культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников | 0.00 |
| 4. | культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников | 0.00 |
| 5. | средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности | 2.00 |
| 6. | в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями | 0.00 |
| 7 | уровень взаимодействия критический: персонал музея не отличается компетентностью и культурой общения | 0.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 4.00 |

**Вопрос 10. Если говорить обобщенно о качестве работы данного музея, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | очень высокий уровень, музей работает профессионально | 34.00 |
| 2. | уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений | 46.00 |
| 3. | качество работы музея находится на среднем, но не критичном уровне | 14.00 |
| 4. | работа музея нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг | 2.00 |
| 5. | музей демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы | 0.00 |
| 6 | не могу оценить, затрудняюсь ответить | 4.00 |

**Вопрос 11. А если говорить о качестве проведения экскурсий в данном музее, какой ответ наиболее соответствует Вашему мнению?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | экскурсии проводятся качественно и профессионально | 58.00 |
| 2. | большинство экскурсий проводятся на высоком профессиональном уровне | 30.00 |
| 3. | уровень проведения экскурсий достаточно средний | 6.00 |
| 4. | работа музея нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг | 0.00 |
| 5. | не могу точно оценить качество | 6.00 |
| 6. | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 12. Могли бы Вы высказать свое мнение о разнообразии действующих экспозиций?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | достаточно разнообразны, есть возможность увидеть что-то новое | 84.00 |
| 2. | однообразны, весьма редко обновляются | 12.00 |
| 3. | не могу оценить разнообразие экспозиций | 4.00 |
| 4 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 13. Какая направленность действующих экспозиций музея вызывают у Вас наибольший интерес, подталкивают к посещению?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | зал природы; | 64.00 |
| 2. | выставочный зал; | 70.00 |
| 3. | картинная галерея; | 48.00 |
| 4. | комната крестьянского быта; | 68.00 |
| 5 | «бабушкина комната» | 16.00 |
| 6 | зал боевой славы; | 62.00 |
| 7 | зал трудовой славы | 42.00 |
| 8 | другое | 2.00 |
| 9 | любая новая выставка, о которой я не информирован(а) | 12.00 |
| 10 | меня абсолютно не привлекают и не интересуют выставки | 0.00 |
| 11 | не располагаю достаточной информацией об экспозициях музея | 2.00 |
| 12 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 14. Какие из возможных направлений работы музея в большей мере привлекают Ваше внимание, способствуют желанию посещать музей?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | проведение лекций, бесед, тематических встреч, посвященных истории страны, края; | 32.00 |
| 2. | тематические экскурсии по различным направлениям; | 32.00 |
| 3. | выставки работ наших талантливых земляков; | 74.00 |
| 4. | передвижные выставки; | 56.00 |
| 5. | проведение мероприятий для взрослых и детей; | 16.00 |
| 6. | проведение мастер-классов; | 20.00 |
| 7 | какие еще | 0.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 2.00 |

**Вопрос 15. Могли бы Вы назвать конкретные выставки, мероприятия или мастер-классы, которые особенно запомнились Вам в работе музея?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | Нет ответа | 4.00 |
| 2. | Есть ответ | 96.00 |

**Вопрос 16. На что Вы обычно ориентируетесь, когда принимаете решение побывать на каком-то событии, связанном с деятельностью музея?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | на рекламу, информацию о данном событии; | 34.00 |
| 2. | на советы друзей и знакомых, коллег по работе; | 38.00 |
| 3. | на тематику события, отвечающую или не отвечающую моим интересам; | 22.00 |
| 4. | ориентируюсь на незнакомый материал: иду на то, что никогда раньше не видел(а); | 12.00 |
| 5. | просто люблю посещать музей; | 20.00 |
| 6. | исхожу из своего свободного времени: иду на те события, которые совпадают со временем моего отдыха; | 16.00 |
| 7 | ориентируюсь обычно на цены; | 0.00 |
| 8 | другое | 0.00 |
| 9 | затрудняюсь ответить | 4.00 |

**Вопрос 17. С какой периодичностью Вы посещаете музей?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | каждую неделю | 10.00 |
| 2. | 2-3 раза в месяц | 34.00 |
| 3. | 2-3 раза в год | 42.00 |
| 4. | не был(а) несколько лет | 6.00 |
| 5. | не посещаю вообще | 2.00 |
| 6 | другое | 6.00 |
| 7 | затрудняюсь ответить | 2.00 |

**Вопрос 18. Могли бы Вы обозначить ключевые проблемы музея, то, что не устраивает Вас в его работе?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | тематика проводимых мероприятий; | 0.00 |
| 2. | мне не вполне нравится, как музей организует мероприятия; | 4.00 |
| 3. | не устраивает материально-техническая оснащенность музея; | 24.00 |
| 4. | не устраивает разнообразие проводимых музеем мероприятий; | 2.00 |
| 5. | другое | 4.00 |
| 6. | всё устраивает, к работе музея нет замечаний | 64.00 |
| 7 | затрудняюсь ответить | 2.00 |

**Вопрос 19. Ваш пол**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | мужской | 22.00 |
| 2. | женский | 78.00 |

**Вопрос 20. Ваш возраст**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | до 18 лет | 2.00 |
| 2. | 19-25 | 8.00 |
| 3. | 25-30 | 8.00 |
| 4. | 31-40 | 22.00 |
| 5. | 41-50 | 20.00 |
| 6. | 51-60 | 26.00 |
| 7 | 61 и старше | 14.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 21. Семейное положение**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | Женат (замужем) | 56.00 |
| 2 | Не женат (не замужем) | 44.00 |

**Вопрос 22. Наличие детей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | Нет детей | 20.00 |
| 2. | Есть дети | 80.00 |

**Вопрос 23.Материально-финансовое положение**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вариант ответа** | **%** |
| 1. | не испытываю значительных финансовых трудностей | 12.00 |
| 2. | живу в большем финансовом благополучии, чем окружающие | 6.00 |
| 3. | средств хватает на стабильную жизнь без излишеств | 62.00 |
| 4. | денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами | 6.00 |
| 5. | испытываю постоянные финансовые трудности | 2.00 |
| 6. | живу за чертой бедности | 2.00 |
| 7 | не могу оценить своё финансовое положение | 2.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 8.00 |

**Приложение №3. Протокол анализа сайта**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Открытость и доступность информации** | | | | | |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(Zik)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(Pik)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - полное и сокращенное наименование организации культуры | 1 | **4,5** | 1 | **5** | 1 |
| - место нахождения | 1 | 1 | 1 |
| - почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты | 0,5 | 1 | 0,5 |
| - структура организации культуры | 1 | 1 | 1 |
| - сведения об учредителе, учредительные документы | 1 | 1 | 1 |
|  | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - общая информация об учреждении | 1 | **3** | 1 | **3** | 1 |
| - информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 | 1 |
| - информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 |
| - информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 0 | 0 | 0 |
| - информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 0 | 0 | 0 |
| - информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 0 | 0 | 0 |
| - информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 0 | 0 | 0 |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** |  |
| - перечень услуг, предоставляемых организацией. | 1 | **5** | 1 | **5** | 1 |
| - ограничения по ассортименту услуг | 0 | 0 | 0 |
| - ограничения по потребителям услуг | 0 | 0 | 0 |
| - дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры | 1 | 1 | 1 |
| - услуги, предоставляемые на платной основе | 1 | 1 | 1 |
| - стоимость услуг | 1 | 1 | 1 |
| - предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 1 | 1 |
|  | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | **4** |  | **3** | 0,5 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |  | 0,5 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 1 | 0,5 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 1 | 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 |  | 0,5 |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | 1 | 0,5 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 0 | 0 | 0 |
|  | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - электронный билет организации культуры/электронный каталог/ | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 |
| - он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 0 | 0 | 0 |
| - электронная очередь/электронная запись в учреждение | 0 | 0 | 0 |
| - виртуальные экскурсии по организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| **Коммуникативные показатели** | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | **5** | 1 | **5** | 1 |
| - состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 | 1 |
| - режим, график работы организации культуры | 1 | 1 | 1 |
| - телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 | 1 |
| - раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 1 | 1 |
| - онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 0 | 0 | 0 |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 |
| - ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 0 | 0 | 0 |
| - информационные сообщения о проведении независимой оценки | 0 | 0 | 0 |
| - порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| - предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| **ИТОГО:** | **21,5**  **(из 40 возможных)** | | **21**  **(из 43 возможных)** | |  |
| **Итоговый уровень открытости сайта (**∑Pik ×Zik**)** |  | | | | **21,5**  **балла** |

#### Приложение №4

**Оценка уровня открытости и доступности информации**

**МКУ «Сосновский районный историко-краеведческий музей» на Официальном сайте для размещения**

**информации о государственных и муниципальных учреждениях**

[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование информационного объекта**  **(требования)** | **Значимость информац. объекта**  **(Zik)** | **Поисковая доступность информац. объекта**  **(Pik)** | **Pis×Zis** |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 0 | 0 | 0 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 0 | 0 | 0 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 0 | 0 | 0 |
| **Уровень открытости и доступности информации на сайте** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)  **(∑** Pis×Zis) | **4** | | |

#### Автор:

#### Синецкий Сергей Борисович

#### директор ООО Институт управления и социального проектирования

#### «Информ-проект», доктор культурологии, доцент