

В 2015 году независимая оценка качества деятельности учреждений культуры Медвенского района проводится в соответствии с исполнением Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ « О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в соответствии с Приказом Комитета по культуре курской области от 30.06.2015 г. №01-09/144. Распоряжение администрации Медвенского района от 19.04. 2016 №158-ра « О проведении в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Медвенского района»

**Цель исследования-** произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Медвенского района.

**Задачи исследования:**

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг, повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы);
- Объектом исследования являются посетители ( пользователи услугами) учреждений культуры.

Предмет исследования- мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

- Объекты независимой оценки качества предоставления услуг среди учреждений культуры:

**Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Медвенского района»**

Методика оценки качества предоставления услуг МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района» включила в себя: проведение опроса посетителей исследуемого учреждения, посещение экспертами членами рабочей группы выбранного объекта с целью проведения включенного наблюдения.

На этапе обработки полученных данных в ходе количественные показатели и качественные характеристики были внесены в специально разработанную базу, позволяющую построить стандартные распределения по каждому из вопросов.

### **Разработка анкеты**

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты и опросный лист.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие виды анкеты:

\*Принципы проведения опроса.

-анонимность

\*Профиль потребителя услуг

\*Возрастной ценз:

-с 14 лет и старше

\*Социальное положение:

-работающий

-учащиеся

-пенсионер

\*Гендерный признак:

-мужчина

-женщина

### **Обработка и анализ**

Анализ включил в себя сопоставление изучаемого учреждения по нескольким критериям: открытость и доступность информации об организации; качество выполнения функциональных обязанностей

персоналом; уровень комфортности пребывания в учреждении культуры; транспортная и пешая доступность учреждения; удобство графика работы организации культуры; доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры ; уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом, качество проведения культурно-массовых мероприятий, открытость и доступность организации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

В исследовании приняли участие 160 жителей п. Медвенка, среди которых 20,1 % составили мужчины; 79,9% женщины от числа опрошенных. Возраст участников опроса- от 14 и старше 60 лет. Таким образом, в исследование включены различные возрастные категории посетителей учреждения культуры: от школьников до пенсионеров. Наиболее изученной оказалась группа посетителей в возрасте от 17 до 45 лет-53,2% от общего числа опрошенных включенных в возрастную категорию. В ходе проведения исследования важно было выяснить открытость и доступность информации учреждения культуры ,которая была оценена 7 бальной системе и составила 42% опрошенных которые в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью учреждения.

Источники информации для информационного обеспечения мероприятий учреждением культуры используются различные каналы коммуникации: наружная реклама, афиши, малые печатные формы. В рамках опроса посетителей учреждения культуры были выяснены наиболее распространенные источники получения информации о предстоящих культурных событиях. Чаще всего опрошенные посетители учреждения культуры используют наружную рекламу для получения информации о предстоящих событиях.

Индикаторы оценки наиболее важной частью исследования комфортность услуг, предоставляемых учреждением культуры, стало выявление пользовательских оценок учреждению по заданным критериям. Данные критерии были выбраны как наиболее важные для оценки качества

комфортности. Ориентация на уровень удовлетворенности посетителей комфортностью позволила выделить индикатор оценки, как транспортная и пешая доступность учреждения.

Не менее важным индикатором учреждения культуры являются доброжелательность, вежливость, компетентность работников. Анализ удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг в сфере культуры выявил, что жители удовлетворены качеством оказаний услуг учреждением культуры на 71,2%. Наличие информации о новых изданиях оценены респондентами по 10 бальной шкале и составили 34,4%

### **1. Информирование о новых мероприятиях.**

Уровень информирования о новых мероприятиях в МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района» респонденты в основном оценили на 7 баллов. (42%) - 67, «6» баллов набрали (27%) – 43, «5» баллов (26%) – 42 респондента. Мнения остальных (5%) - 8 респондентов разделились между «2» и «3» баллов. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно **6.05** баллов

### **2. Уровень комфортности пребывания в организации культуры.**

По мнению посетителей Межпоселенческой библиотеки, принявших участие в опросе комфортность пребывания в библиотеке находится на высоком уровне. Оценку «5» по пятибалльной шкале поставили (61.2%) – 98 респондентов. На «4» балла оценили (31.8%) – 51 респондент. Остальные (7%) – 11 респондентов оценили данный критерий «2» и «3» баллов. Общее значение показателя «Уровня комфортности пребывания в организации культуры» равно **4.53**. балла.

### **3. Транспортная и пешая доступность организации культуры.**

Транспортную и пешую доступность Межпоселенческой библиотеки респонденты чаще оценивают на «5» по пятибалльной шкале (52%) – 83 респондента. К оценке «4» склонились (30%) - 48 респондентов. Остальные

(18%) - 29 участников оценили между «2» и «3» баллов. Комплексное значение данного показателя составило **4.3** балла.

#### **4. Удобства графика работы организации культуры.**

Абсолютно удобным для себя график работы Межпоселенческой библиотеки считают (63%) – 101 респондент, они оценили его на «7» баллов из 7. Чуть меньше удобным «6» баллов его называют (19%) опрошенных, на «5» баллов (15.5%) – оценили 25 респондентов, и на «4» балла (2.5%) – 4 респондента. Расчетный показатель «Удобства графика работы организации культуры» равен **6.42** баллов.

#### **5. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.**

Абсолютное большинство респондентов при оценке доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников указали на «7» баллов по шкале от 0 до 7 ( 71.2%) -114 респондентов, «6» баллов (9.3%) – 31 респондент. Остальные (9.3%) – 31 участник опроса оценили данный критерий «3» и «4» баллов. Комплексное значение данного показателя составило **6.6** баллов

#### **6. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.**

При ответе на вопрос «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» Межпоселенческая библиотека в целом по шкале от 0 до «5» баллов – 95 респондентов (59.4%) поставили оценку «5». На «4» ответило (35%) - 56 респондентов. Оценку «3» поставили (5.6%) - 9 респондентов. Расчетный показатель «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» равен **4.53** баллов.

#### **7. Наличие информации о новых изданиях.**

Наличие информации о новых изданиях респонденты оценили: «10» баллов – (34.3%) – 55 участников опроса, «9» баллов (23.1%) – 37 респондентов, «8» баллов (21%) – 33 респондента. Остальные (22.6%) - 35

респондентов разделились между «3», «5» и «6» баллами. Общее значение показателя «Наличие информации о новых изданиях» составил **8.5** балла.

#### **8. Качество проведения культурно-массовых мероприятий.**

Абсолютное большинство респондентов на вопрос «Качество проведения культурно-массовых мероприятий» на « **10**» баллов ответило (55%) – 88 респондентов, на «**9**» баллов (19.4%) – 31 респондент, «**8**» баллов (10%) – 16 респондентов. Остальные (15.6%) – 25 участников оценили между «3», 4», «5», «6» и «7» баллов. Комплексное значение данного показателя составило **8.9** балла.

#### **Итоги исследования**

В результате проведенного исследования, была выявлено информационная потребность посетителей библиотеки, их интересы. Наши читатели в основной массе считают библиотеку важным учреждением, выполняющим и способным выполнять в будущем самые разные функции. У пользователей Межпоселенческой библиотеки сложился положительный образ библиотеки, читатели не равнодушны к ее проблемам, для большинства респондентов библиотека играет важную роль, и как источник информации, и как центр общения. Читатели с теплым чувством отзываются об атмосфере, царящей в библиотеке, о доброжелательном отношении библиотекарей к читателям, о профессионализме библиотекарей.