

**ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект»**

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

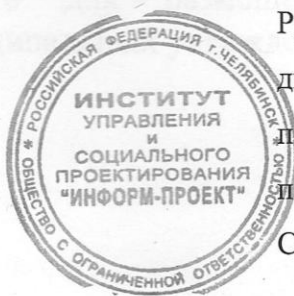
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

по результатам независимой оценки

качества услуг

МБУК Магнитогорский театр куклы и актёра

«Буратино»



Руководитель исследования:

директор Института «Информ-проект», доктор культурологии, канд. пед. наук,

Синецкий Сергей Борисович

« ____ » _____ 2016 г.

Челябинск, 2016

СОДЕРЖАНИЕ:

1.Методика исследования.....	3
1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки.....	3
1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы.....	6
1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы.....	13
1.4.Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы.....	18
2.Анализ результатов независимой оценки качества.....	22
2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг.....	22
2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве.....	29
2.3.Общие выводы по итогам исследования.....	36
3.Приложения.....	38
Приложение №1. Анкета посетителя.....	38
Приложение №2. Общий расчет результатов исследования...	42
Приложение №3. Протокол анализа сайта организации.....	48
Приложение №4. Протокол анализа данных, представленных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.....	51

1.МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

- 1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки
- 1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы
- 1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы
- 1.4. Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы театров.

1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки качества работы театров г. Магнитогорска

Основные положения настоящей методики ориентированы на оценку качества услуг, предоставляемых театрами г. Магнитогорска (как подведомственными государственными учреждениями) получателям данных услуг (населению), с последующим определением рейтинга успешности работы театра на основании системы измеряемых показателей.

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 театров города по удовлетворению запросов потребителей данной сферы (выражено в уровневой системе оценки).

- *Система оценки качества услуг* – процедура соотнесения предъявляемых требований к учреждению со стороны потребителя – с реально оказываемыми услугами, выраженная через многофакторную оценку работы театров (по обозначенным критериям качества).

- *Критерии качества работы учреждения* – совокупность показателей, суммирующих различные направления работы театров, отражающих многоаспектную систему взаимодействия театрального учреждения и публики.

- *Направления оценки качества работы театров:*

- Изучение мнения получателей услуг или *аудиторное* направление – оценка конкретных параметров работы театров со стороны аудитории/публики – 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;

- наличие информации на официальном сайте театра.

Таким образом, сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг театров в данной методике осуществляется через:

- изучение и оценку данных, размещенных на официальном сайте организации; - изучение и оценку данных, представленных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru; - сбор данных и оценку

удовлетворенности получателей услуг при помощи метода анкетного опроса публики – посетителей театров.

- *Показатели исследования* – предметно выраженные характеристики, представленные в виде конкретных единиц измерения (значения показателей), отражающие технические, функциональные, коммуникативные и содержательно-качественные параметры работы театров. Для проведения независимой оценки в настоящей методике используются показатели, 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».

- *Рейтинг учреждений* – процедура оценочного ранжирования отнесенных к единому классу объектов, с последующим переводом оценок в измеряемые показатели.

При обосновании общей логики исследовательских работ, конкретных показателей оценки работы театров, 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 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и пункта 4(1) 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.

1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы

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

Общие показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг о работе театра

Общие показатели задают критерии оценки по универсальным, функционально-техническим направлениям работы театров.

Пункт	Показатель	Единица измерения
<i>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>		
1.1.	Информирование о предстоящих постановках	<i>от 0 до 7 баллов</i>
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	<i>от 0 до 5 баллов</i>
2.2.	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	<i>от 0 до 8 баллов</i>
2.3.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	<i>от 0 до 5 баллов</i>

2.4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	<i>от 0 до 5 баллов</i>
2.5.	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов)	<i>от 0 до 9 баллов</i>
<i>3. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	<i>от 0 до 7 баллов</i>
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	<i>от 0 до 7 баллов</i>
<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>		
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	<i>от 0 до 7 баллов</i>

Специфические показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Специфические показатели ориентированы на выявление качественно-содержательных оснований работы театра как особого учреждения. В данном блоке оцениваются репертуарная политика театра, соотношение в репертуаре современных и классических постановок, а также эффекты восприятия спектаклей публикой.

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 – театры г. Магнитогорска. На втором этапе

единицей отбора будет посетитель. По статистическим таблицам Паниотто для генеральной совокупности равной или более 5000 человек со случайной 7% ошибкой выборка составит 200 человек ± 7 человек. С учётом того, что в рамках данного исследования мы имеем дело с неравными совокупностями, но, тем не менее, однородными внутри каждой подсовкупности, то наиболее адекватным цели и задачам исследования будет отбор равных подвыборок из неравных совокупностей (по 50 человек посетителей каждого театра)

Информационно-сервисное направление

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

Пункт	Показатель	Единица измерения
<i>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>		
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры.	от 0 до 5 баллов

	Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	
2.2.	<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.</p> <p>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.</p> <p>Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p>	<i>от 0 до 5 баллов</i>
2.3.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	<i>от 0 до 5 баллов</i>
<i>3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>		
3.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных	<i>от 0 до 7 баллов</i>

	подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	
<i>4. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
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	<i>от 0 до 6 баллов</i>

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). 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, указанные параметры оценки распределяются следующим образом по указанным направлениям:

Аудиторное и информационно-сервисное направления:

1. Класс функциональных показателей:

- 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;

2. Класс технических показателей:

- удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств);

- удобство процедуры покупки (бронирования) билетов;

- сохранение возможности навигации по сайту;

- наличие электронного билета/ бронирования билетов/ электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения;

3. Класс коммуникативных показателей:

- доброжелательность, вежливость и компетентность персонала;

- контактные данные об организации, размещенные на сайте;

- информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации;

- качество и содержание рекламно-информационных полиграфических материалов;

4. Класс содержательных показателей:

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценка репертуарной политики, ее разнообразия);
- порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, размещенные на сайте;
- общие аспекты эффектов восприятия театральных постановок с позиций аудитории.

Таким образом, настоящая методика ориентирована на методы оценки качества услуг, включающие следующие содержательно-исследовательские блоки:- оценка качества работы по каждому заданному показателю; - оценка качества работы по каждому классу показателей; - оценка качества работы по отдельному направлению (аудиторное и информационно-сервисное); - общий анализ качества работы по совокупности фиксируемых показателей.

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

Расчет числовых значений показателей в соответствии 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 (N_i), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$ – уровень открытости и доступности информации для организации;

$N_i^{\text{удовл}}$ – уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией.

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

$$N_i^{\text{откр}} = N_i^{\text{откр_сайт}} + N_i^{\text{откр_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр_сайт}}$ – уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ – 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 ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определяется по формуле:

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

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

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

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

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

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 $www.bus.gov.ru$ ($N_i^{откр_ГМУ}$) будет определяться по формуле:

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

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

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

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

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

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры ($N_i^{\text{удовл}}$), определяется по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

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.

Результатом реализации методики станет комплексная оценка театра по заданным направлениям анализа – аудиторному (субъективно-оценочному) и информационно-сервисному (анализ Интернет-презентации организации).

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

- 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).

Сопоставление уровней, определяемых по аудиторному и информационно-сервисному направлениям, позволит выделить четыре интегрированных типа театральных учреждений:

1) *Тип критического функционирования* – демонстрация низких показателей по двум направлениям работы (негативная оценка пользователями, низкие баллы оценки сайта);

2) *Тип односторонне-эффективной представленности* – демонстрация высоких значений по одному из направлений, при невысоких показателях по второму;

3) *Тип умеренно-сбалансированного функционирования* – демонстрация средних (достаточных) значений по двум направлениям работы;

4) *Лидирующий тип эффективного функционирования* – демонстрация высоких значений по двум направлениям работы.

1.4. 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 театров.

- 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.	не задумываюсь о комфортности пребывания	1
6.	уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства	0

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

№	Варианты оценки транспортной и пешей доступности	Балл
1.	полностью устраивает, театр удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности	5
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых проблем добраться до театра	4
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	3
4.	расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не	2

	критичный вариант	
5.	не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки театра	1
6.	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	0

- оценка дополнительных услуг (места общественного питания) – **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 театре в любое, удобное время	7
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы театра	6
3.	график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	5
4.	считаю, что график работы театра нуждается в корректировке	4
5.	не устраивает время открытия/закрытия организации	3
6.	не задумываюсь об этом	2
7.	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	1
8.	меня совершенно не устраивает время работы театра	0

- информирование о предстоящих представлениях и постановках – **от 0 до 7 баллов;**

№	Варианты оценки информирования о предстоящих постановках	Балл
1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация	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.	не задумываюсь об этом	2
7.	система информирования о предстоящих постановках и театральных	1

	представлениях находится на весьма низком уровне	
8.	я совершенно не получаю информацию о предстоящих постановках и представлениях в театре	0

- удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)

– от **0** до **5** баллов

№	Варианты оценки уровня комфортности	Балл
1.	полностью устраивает	5
2.	в целом, устраивает	4
3.	есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем	3
4.	ничего не слышал(а) о подобных услугах	2
5.	неудобные способы получения информации	1
6.	очень низкий уровень	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.	практически ничего не могу сказать определённого по данному вопросу	2
7.	довольно сложно купить или забронировать билет в театр	1
8.	система покупки/бронирования билетов находится на весьма низком уровне	0

- качество и содержание полиграфических материалов – от **0** до **9** баллов

	0 – очень плохо	1	2	3	4	5	6	7	8	9 – очень хорошо
Программы										
Буклеты										
Флаеры										
Афиши										

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

№	Варианты оценки доброжелательности и компетентности персонала	Балл
1.	персонал театра – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах	7
2.	культура общения с посетителями 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	сотрудники театра почти не взаимодействуют с посетителями	2
7.	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	1
8.	уровень взаимодействия критический: персонал театра не отличается компетентностью и культурой общения	0

Специфические показатели деятельности

Специфические показатели деятельности театров строятся уже не по принципам балльного оценивания, а выражаются в процентном отношении ответов при фиксации мнения посетителей по содержательно-качественной политике театрального учреждения.

Содержательно-качественные оценки базируются на следующих направлениях:

- интенсивность работы учреждения;
- направленность работы по пропаганде театрального искусства;
- стимулы посещения театра;
- репертуарная политика (соотношение «классика – современность», обновляемость репертуара, жанровые характеристики).

В приложении приведены примеры анкеты социологического исследования в рамках проведения независимой оценки работы театров г. Магнитогорска, общий расчет показателей, а также бланки проведения контент-анализа сайтов.

2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МБУК «МАГНИТОГОРСКИЙ ТЕАТР КУКЛЫ И АКТЁРА «БУРАТИНО»

2.1. Аудиторное направление: анализ мнений потребителей услуг

Аудиторное направление работы в оценке качества услуг, оказываемых театром посетителям, строится на основе фиксации мнений потребителей о различных направлениях работы Магнитогорского театра кукол «Буратино». В опросе приняли участие 50 человек, среди которых были представлены мужчины (34%) и женщины (66%), преимущественно (80%) состоящие в браке и имеющие детей (84%) – что в полной мере соответствует ожидаемым характеристикам аудитории театра, рассчитанного, прежде всего, на приобщение к театральному искусству детской аудитории.

Возрастное распределение опрошенных, вероятно, также свидетельствует о потенциально заинтересованной в посещениях с маленьким ребенком целевой группе: среди опрошенных преобладают люди в возрасте от 25-30 лет (38%), 31-40 (20%) и 19-25 лет (18%). Собственное материально-финансовое отношение большинство из них (56%) оценивают как «стабильная жизнь без излишеств», еще 24% указывают на то, что не испытывают значительных финансовых трудностей, удовлетворяя все свои запросы. Таким образом, мы можем говорить о том, что опрошенная аудитория представляет собой устойчивую группу материально обеспеченных семейных людей в возрасте до 40 лет, испытывающих потребность в приобщении своих детей к театрально-художественному досугу.

Очень важным для целей всего исследования было получить достоверные ответы на вопрос о фактической частоте посещения театра кукол. Так, традиционным в данном аспекте признается разделение

аудитории на три обобщенных класса: 1) люди, реально посещающие учреждения искусства; 2) те, кто в принципе не считает для себя необходимым посещение учреждений культуры (отсутствие интереса может объясняться как общей неразвитостью художественных потребностей, так и выбором иных, репродуктивных способов контактов); 3) люди, потенциально настроенные на посещение учреждений культуры и искусства, но останавливаемые рядом объективных причин.

Как показало распределение ответов респондентов, аудитория Магнитогорского театра кукол «Буратино» отличается заметной частотой посещения: каждую неделю (16%), два-три раза в месяц (36%), несколько раз в год или раз в несколько лет – 30%.

Такая устойчивость посещений позволяет рассматривать полученные результаты оценки как наиболее объективные критерии успешности выстраивания коммуникации между театром и публикой, заинтересованной в приобщении собственных детей к художественным практикам.

Сразу же стоит отметить то, что большинство опрошенных (74%) настроены весьма лояльно в восприятии деятельности театра, выбрав на вопрос «Если бы от вас требовалось назвать проблемы данного театра, что бы вы назвали?» вариант – «не вижу никаких существенных проблем». Варианты ответов «качество спектаклей», «профессионализм артистов», «материально-техническое оснащение» если и фиксировались респондентами, то не набирали более 4%.

Для того чтобы являться активным субъектом городской жизни, театру необходимо быть в режиме активного включения в актуальные практики современности. Данный показатель приобретает особую значимость в условиях информационной культуры, преобладающей роли масс-медиа и особенно Интернет-коммуникаций, обрушивающих на потребителя информационно-виртуальные потоки.

Этот коммуникативно-информационный процесс – необходимое и естественное условие формирования и воспроизводства театральной среды

города. В предлагаемых в анкете вопросах системе информирования потребителей уделялось существенное внимание. Результаты опроса по данному направлению продемонстрировали высокие показатели оценок: 46% опрошенных считают, что система информирования о новых спектаклях, деятельности театра в целом, находится на достаточно высоком (46%) или даже отличном (40%) уровне, давая потребителю полную и своевременную информацию. Высоко оценивали респонденты качество и содержание различных рекламно-информационных материалов – программ, буклетов и афиш. Визуальная привлекательность рекламно-информационной продукции особенно значима для детской аудитории, обращающей особое внимание на подобные внешние эффекты.

В отношении системы покупки/бронирования билетов самыми популярными вариантами ответов стали: «система проста и удобна, позволяет справиться любому покупателю» (44%) и «нет особых претензий к данной системе» (34%). Применение системы электронных сервисов (в том числе, с использованием мобильных устройств) также оценивается аудиторией как весьма эффективное: 90% опрошенных устраивает данный вид услуг (сумма вариантов ответов «полностью устраивает», «в целом, устраивает»).

Таким образом, можно говорить о том, что класс информационно-технических показателей работы Магнитогорского театра кукол «Буратино» развивается достаточно эффективно и положительно оценивается аудиторией.

Культура общения персонала театра, компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями – также является сильной стороной в работе театра: 80% опрошенных присвоили наивысший показатель в оценке данного параметра работы Магнитогорского театра кукол «Буратино».

Довольно высоких оценок со стороны получателей услуг заслуживают и функциональные показатели работы театра: так, 60% респондентов

указывают на оптимальный уровень комфортности пребывания в учреждении, соответствующий всем запросам аудитории, еще 30% подчеркивают, что уровень комфорта в театре кукол выгодно отличается от иных учреждений культуры. Устраивает аудиторию и график работы театра, позволяющий бывать в нем в удобное для респондентов время (54%), а также не вызывает особых проблем возможность добраться до театра, его удобное расположение в транспортной и пешей доступности.

К дополнительным услугам в опросе также были отнесены оценки услуг общественного питания, расположенных в театре (оценка производилась в баллах: от 0 до 8, где 8 – наивысший балл). Поскольку речь идет о театре, ориентированном в своей работе, преимущественно, на детскую аудиторию, подобный показатель выступает серьезным стимулом привлекательности посещения театра для ребенка. Вот как распределились ответы респондентов о качестве услуг в местах общественного питания театра:

- 8 баллов – 18%;
- 7 баллов – 20%;
- 6 баллов – 14%;
- 5 баллов – 34%;
- 4 балла – 18%;
- 3 балла – 4%
- 2 балла – 0%;
- 1 балл – 0%.

По сути, указанный показатель является единственным проблемным участком в оценке всей совокупности оцениваемых характеристик и направлений работы Магнитогорского театра кукол «Буратино».

Обобщая распределение ответов по содержательно-качественной политике театрального учреждения (интенсивность работы, стимулы посещения театра, репертуарная политика, соотношение в нем критериев «классика – современность», обновляемость репертуара, жанровые

характеристики) – мы можем говорить о том, что Магнитогорский театр кукол занимает лидирующие позиции по всем указанным параметрам.

При оценивании интенсивности работы театра, 78% опрошенных выбирают вариант ответа «развивается весьма интенсивно, появляется много интересных событий, премьер и акций»; 84% определяют соотношение «классика – современность» в репертуаре театра как оптимальное, органично сочетающее традиционные-классические постановки и современный подход. Такое лояльное отношение респондентов к деятельности театра позволяет сделать вывод о том, что система включения детей в театральную жизнь города будет развиваться полноценно и качественно, формируя устойчивый слой будущей целевой аудитории театра, предрасположенной к такому же погружению в театральное искусство собственных детей.

Лозунг: «Перестаньте воспитывать детей, начните воспитывать себя!» – как раз и представляется особым воспитательным моментом в становлении духовной связи ребенка и взрослого за счет создания особого универсально-многослойного театрального продукта, ориентированного на семейное посещение. Таким образом, опираясь на разработанную в данной методике систему оценки показателей по аудиторному направлению, мы можем говорить о том, что для функционирования Магнитогорского театра кукол «Буратино» характерен положительный уровень развития, отличающийся доминированием высоких показателей.

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

№	Показатель	Итоговый балл
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1.	Информирование о предстоящих постановках	6

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5
2.2	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	5
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	4
2.4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4
2.5.	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов)	8
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7
ИТОГО	средневзвешенное значение по всем оценкам	53

2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве

Официальный сайт МБУК «Магнитогорский театр куклы и актёра «Буратино»

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 «эталонном», отражённом в Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества. 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 ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) по следующей формуле:

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

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

Z_{ik} – 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 подробный анализ сайта «Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино», в том числе результаты выявления уровня его открытости и доступности информации.

В целом сайт «Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино» можно оценить как хороший: примерно половина анализируемых позиций либо полностью соответствуют заявленным критериям оценки, либо соответствуют им в большей степени.

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 – 6 баллов, поисковая доступность – 6 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.

Как видно из Таблицы, на сайте Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино» представлена полная контактная информация (полное и краткое наименование учреждения, адрес, схема, проезда, график работы, телефоны и пр.), а также – информация об учредителе. Однако *отсутствуют отчётные и плановые документы, документы о государственном задании и его выполнении*, что так же было отражено в баллах.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения: значимость – 7,5 баллов, поисковая доступность – 5,5 баллов.

В рамках данного параметра оценке подвергались следующие группы показателей:

- наличие информации об услугах (в том числе дополнительных и платных);
- технические, навигационные, информационные возможности сайта;
- информация об электронных услугах.

Что касается информации об услугах, то она также предоставлена не в полном объёме. Так, на сайте Театра нет отдельной вкладки, посвящённой основным и дополнительным услугам (раздел «Дополнительные услуги» находится в разработке). Однако эту информацию можно найти во вкладке «Документы» и далее – «Устав театра». Для посетителя сайта это представляется не удобным, поскольку требует значительного числа переходов и времени на поиск этой информации.

На сайте театра также *не присутствует перечень ограничений и преимуществ по пользованию услугами*.

Технически сайт в целом удобен и прост в использовании. Навигация и информационное наполнение сайта позволяют почти всегда оперативно и быстро найти нужные данные, в том числе и благодаря наличию системы контекстного поиска информации. Указывается дата и время размещения постов, что позволяет отследить оперативность обновления сайта. Однако *отсутствует система учёта посещений сайта и раскрытие информации о такого рода посещениях.*

В целом большинство параметров экспертизы сайта в рамках данного блока можно оценить положительно.

Относительно электронных услуг ситуация несколько хуже, поскольку из всех оцениваемых электронных ресурсов, на сайте представлен лишь один – виртуальная экскурсия по театру. Можно особо подчеркнуть, что такая услуга носит эксклюзивный характер и предлагается только на сайте Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино». Вполне возможно, что остальные электронные опции не являются востребованными в анализируемой организации, чем и объясняется их отсутствие.

3. Коммуникативные показатели: значимость – 4 балла, поисковая доступность – 4 балла.

В рамках данного направления также не все позиции были представлены на сайте. И хотя информация о руководителе, коллективе, режиме работы и прочие контактные сведения получили отражение, тем не менее, *отсутствуют такие важные позиции, как наличие возможности интерактивной коммуникации и обратной связи с посетителями сайта.*

Единственный предлагаемый коммуникационный ресурс – это e-mail театра и администратора театра, но его нельзя назвать отдельным «разделом для направлений предложений по улучшению качества работы организации».

Можно ещё отметить, что Магнитогорский театр куклы и актёра «Буратино» широко представлен в социальных сетях, что является его

преимуществом и показателем его включённости в актуальные информационно-коммуникативные процессы.

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг: значимость – 3 балла, поисковая доступность – 1,5 балла.

На сайте Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино» в рамках данного направления оценки была представлена следующая информация: мероприятия по улучшению качества работы, информация о независимой оценке качества (информационное сообщение и ссылка на соответствующий раздел). Однако данных о методике её проведения, её результатах размещено не было. Такая ситуация носит объективный характер, поскольку театр в настоящий момент только проходит процедуру экспертизы.

При этом стоит подчеркнуть общее хорошее впечатление от сайта, его оформления, структуры, системы навигации. На сайте посетителям предлагается не только полная информация о репертуаре и труппе, но и доступ к разного рода документам. Сайт позволяет отследить широкую представленность организации в социальных сетях, осуществить 3D экскурсию по театру.

С точки зрения рядового пользователя, для которого важным является получение информации об учреждении культуры, репертуаре сайт можно назвать эффективным, функциональным и удобным. Кроме того, на сайте представлен фото-контент, который позволяет лучше и полнее оценить жизнь театра. Несколько неудобным представляется отсутствие возможности он-лайн бронирования билетов.

Что касается поисковой доступности информационных объектов, то её можно оценить как среднюю – не все имеющиеся на сайте анализируемые объекты имеют режим доступности «1-2 перехода» (например, информация о независимой оценке качества).

Исходя из оценки предложенных для анализа параметров, сайт можно оценить лишь как хороший, поскольку он соответствует не всем предъявляемым к нему требованиям. В итоге *из 40 возможных* баллов,

присваиваемых за значимость размещённых на сайте информационных объектов, сайт «Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино» получил 20,5 баллов.

Ниже предлагаются формульные расчёты уровня открытости и доступности информации $(N_i^{\text{откр_сайт}})$ на официальном сайте «Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино».

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik} = 20,5:$$

Следовательно, итоговый уровень открытости сайта «Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино» ($N_i^{\text{итог.откр_сайт}}$) составляет: 20,5 баллов.

Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о МБУК «Магнитогорском театре куклы и актёра «Буратино»

в сети «Интернет» на сайте www.bus.gov.ru

Итогом оценки данных о «Магнитогорском театре куклы и актёра «Буратино», представленных на сайте www.bus.gov.ru, является расчёт открытости и доступности организации – $(N_i^{\text{откр_ГМУ}})$, который определяется по формуле:

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

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

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

Открытость и доступность «Магнитогорского театра оперы и балета», определяемая по формуле $N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}$ составляет 7 баллов.

Таким образом, можно констатировать максимальную степень открытости и доступности «Магнитогорского театра куклы и актёра «Буратино», судя по информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru

2.3. 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
МБУК «МТКиА «Буратино»	53	7	20,5	80,5

1. МБУК Магнитогорский театр куклы и актера «Буратино» с точки зрения пользователей эффективно выполняет возложенные на него функции.

2. Профессионализм руководства и сотрудников Магнитогорского театра куклы и актера «Буратино» высоко оценивается зрительской аудиторией как с точки зрения качества и разнообразия репертуара, так и с позиций общения с посетителями.

3. Основные замечания опрошенных сделаны в адрес точек общественного питания театра. Очевидно, что для учреждения культуры, ориентированного в значительной степени на детскую и родительскую аудитории, этот аспект его деятельности не является второстепенным.

4. Серьезным аспектом эффективности влияния современного театра на городской социум, требующим внимания руководителей учреждения и учредителя становится организация виртуальных коммуникаций с реальной и потенциальной аудиториями. В настоящее время сайт театра не полностью соответствует основным требованиям к виртуальному представительству. Дело не только в отсутствии опции приобретения билетов, сколько доминирование академичности в презентации театра (что само по себе тоже важно). Театр куклы и актера нередко становится тем рубежом приобщения ребенка и подростка к искусству, через который молодой зритель либо перешагивает, становясь постоянным участником театральной жизни, либо

нет. В качестве рекомендации здесь можно посоветовать точнее ориентировать свое виртуальное представительство на возрастные особенности восприятия детской и молодежной аудиторий.

5. Крайне важно провести исследование потенциальной аудитории Магнитогорского театра куклы и актера «Буратино» (то есть тех, кто его не посещает). Только так можно понять пути увеличения реальной аудитории театра, в том числе, наращивания дополнительных платных услуг населению.

6. Управление культуры г. Магнитогорска в целом обеспечило необходимый уровень функционирования подведомственной организации, в отношении которой было проведено исследование: МБУК Магнитогорский театр куклы и актера «Буратино».

Таким образом, на основании полученных результатов, мы можем охарактеризовать данное учреждение культуры как *лидирующий тип эффективного функционирования* – демонстрация высоких значений по необходимым направлениям работы.

3.ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ №1.

Анкета посетителя театра

Уважаемый посетитель!

Институт управления и социального проектирования «Информ-проект» проводит социологическое исследование, посвященное деятельности учреждений культуры Магнитогорска. Просим Вас уделить время для заполнения данной анкеты и оценить работу данного театра, ответив на предложенные вопросы! Вопросы будут касаться различных сторон деятельности нашего учреждения. Просим Вас отвечать искренне, нам очень важно Ваше мнение, оно поможет сделать процесс взаимодействия учреждения со зрителями эффективным, даст возможность оценить работу администрации и артистов.

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

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

1. полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте
2. в целом, устраивает, выгодно отличается 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 театра, возможность добраться до него пешком или на транспорте:

1. полностью устраивает, театр удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности
2. в целом, устраивает, не вызывает особых проблем добраться до театра
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. не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки театра
6. совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте

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

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

5. Как бы Вы оценили качество услуг в местах общественного питания театра (обведите одну из цифр, соответствующую Вашей оценке):

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

6. Театр предоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств (рассылка смс-сообщений с информацией о спектаклях, событиях театральной жизни). Устраивает ли Вас данный вид услуг:

1. полностью устраивает

2. в целом, устраивает
3. есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем
4. ничего не слышал(а) о подобных услугах
5. неудобные способы получения информации
6. очень низкий уровень

7. А как бы в целом Вы оценили систему информирования о предстоящих представлениях и постановках в данном театре:

1. система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация
2. система информирования на достаточно высоком уровне
3. в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения
4. считаю, что система информирования нуждается в корректировке: ее нужно сделать более полной и разнообразной
5. информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне
6. не задумываюсь об этом
7. система информирования о предстоящих постановках и театральных представлениях находится на весьма низком уровне
8. я совершенно не получаю информацию о предстоящих постановках и представлениях в театре

8. А как бы Вы могли оценить качество и содержание различных рекламно-информационных материалов – программ, буклетов, афиш в данном театре (обведите цифру, соответствующую Вашей оценке):

0 – очень плохо	1	2	3	4	5	6	7	8	9 – очень хорошо
------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-------------------------

9. Какой из представленных ответов, связанных с удобством покупки/бронирования билетов в данный театр, 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. практически ничего не могу сказать определённого по данному вопросу
7. довольно сложно купить или забронировать билет в театр
8. система покупки/бронирования билетов находится на весьма низком уровне

10. 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 театра:

1. персонал театра – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех вопросах
2. культура общения с посетителями 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. сотрудники театра почти не взаимодействуют с посетителями

7. в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями
8. уровень взаимодействия критический: персонал театра не отличается компетентностью и культурой общения

11. Как бы Вы, в целом, могли оценить интенсивность развития данного театра:

1. развивается весьма интенсивно, появляется много интересных событий, премьер, акций;
2. не вполне интенсивно развивается, но весьма стабильно существует – можно найти возможность удовлетворить запросы зрителей;
3. раньше развитие театра было более интенсивным, сейчас же ситуация несколько ухудшилась;
4. очень сложно найти что-то достойное внимания в данном театре;
5. я бы оценил(а) развитие театра как кризисное; затрудняюсь оценить.

12. Какие из направлений работы данного театра вызывают Ваш интерес (можно выбрать несколько вариантов):

1. постановка премьер;
2. стабильный репертуар учреждения;
3. фестивали и конкурсы, на которых можно увидеть много новых имен;
4. гастроли «звезд», нашумевших коллективов и артистов;
5. творческие встречи с артистами, мастер-классы;
6. познавательные дискуссии, лектории;
7. творческие мероприятия, приуроченные к какой-то памятной дате, событию;
8. «смешанные» постановки (множество номеров, стилей, жанров, направлений);
9. нет четких предпочтений, просто люблю ходить в театр;
10. другое (укажите) _____
11. меня не интересуют никакие перечисленные направления.

13. На что в первую очередь Вы обращаете внимание при принятии решения о посещении спектакля:

1. привлекает содержание, тематика;
2. привлекает название;
3. привлекают имена создателей произведений (авторов, драматургов, композиторов, художников);
4. привлекают имена постановщиков и режиссеров;
5. привлекают известные имена артистов;
6. привлекает авторитет учреждения;
7. привлекает приемлемая цена на услуги;
8. привлекают условия самой площадки, ее месторасположение;
9. решение принимается спонтанно, без определенных причин;
10. что еще (укажите) _____

14. Как бы Вы оценили репертуар данного театра:

1. достаточно стабильный, в котором соотносятся и новое и традиционное;
2. репертуар не обновляется в течение долгого времени, он слишком рутинный и не вызывает интереса;
3. репертуар интенсивно обновляется, много премьер и новых мероприятий;
4. не располагаю полной информацией о репертуаре;
5. затрудняюсь ответить

15. Каким Вам видится соотношение «классика – современность» в репертуаре данного театра:

1. оптимальное соотношение: классика и современность органично дополняют и обогащают друг друга;
2. наблюдается некоторый «перевес» в сторону классики;
3. практически не осталось образцов классического искусства, сплошь и рядом – современные постановки;
4. мне кажется, что современного искусства слишком мало;
5. другое (укажите) _____

16. Если бы от Вас требовалось назвать проблемы данного театра, то Вы бы их отнесли:

1. к качеству самих спектаклей;
2. к выбору репертуара;
3. к профессионализму артистов, труппы;
4. к организации работы театра со зрителями;
5. к распространению информации о театре, к рекламе постановок;
6. к ценовой политике театра;
7. к материально-техническому оснащению театра;
8. другое (укажите) _____
9. не вижу никаких существенных проблем.

17. С какой периодичностью Вы посещаете учреждения культуры и искусства Вашего города (преимущественно, театры):

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.

В заключении сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

18. Ваш пол:

1. мужской
2. женский

19. Ваш возраст:

1. до 18 лет;
2. 19-25;
3. 25-30;
4. 31-40;
5. 41-50;
6. 51-60;
7. 61 и старше

20. Ваше семейное положение:

1. женат (замужем)
2. не женат (не замужем)

21. Есть ли у Вас дети:

1. нет детей
2. есть дети/ребенок

22. 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 расчет результатов исследования

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

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте;	60.00
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений;	30.00
3.	уровень комфорта достаточно средний, но не критичный;	2.00
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании;	0.00
5.	не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении;	8.00
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 театра, возможность добраться до него пешком или на транспорте?

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности;	34.00
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых проблем;	50.00
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.	не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения;	14.00
6.	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте.	2.00
7	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы данного театра?

№	Вариант ответа	%
1.	удобный график, позволяющий бывать в театре в любое, удобное для пользователей, время	54.00
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы театра	22.00
3.	график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	10.00
4.	считаю, что график работы организации нуждается в корректировке	0.00
5.	не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
6.	не задумываюсь об этом	14.00
7	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	0.00
8	меня совершенно не устраивает время работы театра	0.00

9	затрудняюсь ответить	0.00
---	----------------------	------

Вопрос 4. Как бы Вы оценили качество услуг в местах общественного питания театра?

№	Вариант ответа	%
1.	1	0.00
2.	2	0.00
3.	3	4.00
4.	4	18.00
5.	5	34.00
6.	6	14.00
7.	7	20.00
8.	8	18.00
9.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 5. Театр предоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств. Устраивает ли Вас данный вид услуг?

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает	42.00
2.	в целом, устраивает	48.00
3.	есть некоторые сложности использования, но в целом нет особых проблем	4.00
4.	ничего не знаю о подобных услугах	6.00
5.	неудобные способы получения информации	0.00
6.	очень низкий уровень	0.00
7.	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 6. А как бы Вы в целом оценили систему информирования о предстоящих представлениях и постановках в данном театре?

№	Вариант ответа	%
1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация	40.00
2.	система информирования на достаточно высоком уровне	46.00
3.	в целом информация подаётся приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью её получения	6.00
4.	считаю, что система информирования нуждается в корректировке: её нужно сделать более полной и разнообразной	0.00
5.	информация не поступает оперативно, кроме того, содержание её также на недостаточно высоком уровне	0.00
6.	не задумываюсь об этом	6.00
7.	система информирования находится на весьма низком уровне	2.00
8.	я совершенно не получаю информацию о предстоящих постановках	2.00
9.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 7. А как бы Вы могли оценить качество и содержание различных рекламно-информационных материалов – программ, буклетов, афиш?

№	Вариант ответа	%
1.	1	2.00
2.	2	0.00
3.	3	0.00
4.	4	2.00
5.	5	12.00
6.	6	24.00
7	7	16.00
8	8	26.00
9	9	24.00
10	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 8. Какой из представленных ответов, связанных с удобством покупки/бронирования билетов, соответствует Вашему времени?

№	Вариант ответа	%
1.	система проста и удобна, позволяет справиться любому покупателю	44.00
2.	в целом к ней нет особых претензий	34.00
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	2.00
6.	практически ничего не могу сказать об этом	22.00
7	довольно сложно купить или забронировать билет	0.00
8	система находится на весьма низком уровне	0.00
9	затрудняюсь ответить	0.00

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 данного театра?

№	Вариант ответа	%
1.	персонал театра – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех вопросах	80.00
2.	на достаточном уровне у большинства сотрудников	18.00
3.	на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
4.	на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
5.	средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	0.00
6.	сотрудники почти не взаимодействуют с посетителями	0.00
7	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	0.00
8	уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	0.00
9	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 10. Как бы Вы в целом могли оценить интенсивность развития театра?

№	Вариант ответа	%
1.	развивается весьма интенсивно, появляется много интересных событий, премьер, акций	78.00
2.	не вполне интенсивно развивается, но весьма стабильно – можно найти возможность удовлетворить запросы посетителей	18.00
3.	раньше развитие театра было более интенсивным, сейчас ситуация несколько ухудшилась	0.00
4.	очень сложно найти что-то достойное внимания	0.00
5.	развитие театра можно назвать кризисным	4.00
6.	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 11. Какие направления работы театра вызывают Ваш интерес?

№	Вариант ответа	%
1.	постановка премьер	62.00
2.	стабильный репертуар учреждения	58.00
3.	фестивали и конкурсы, на которых можно увидеть много новых имён	18.00
4.	гастроли «звёзд», на шумевших артистов и коллективов	2.00
5.	творческие встречи с артистами	6.00
6.	познавательные-обучающие дискуссии, лектории	12.00
7.	творческие мероприятия, приуроченные к какой-то памяти дате, событию	10.00
8.	«смешанные постановки»	12.00
9.	нет чётких предпочтений, просто люблю ходить в театр	14.00
10.	другое	0.00
11.	ничто не интересует	0.00
12.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 12. На что первую очередь Вы обращаете внимание при принятии решения о посещении спектакля?

№	Вариант ответа	%
1.	содержание, тематика	64.00
2.	название	30.00
3.	имена создателей произведений	0.00
4.	имена постановщиков и режиссёров	0.00
5.	имена артистов	2.00
6.	авторитет учреждения	6.00
7.	цена на услуги	2.00
8.	условия площадки, её месторасположения	2.00
9.	решение принимается спонтанно	4.00
10.	другое	2.00
11.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 13. Как бы Вы оценили репертуар данного театра?

№	Вариант ответа	%
1.	достаточно стабильный, в котором соотносится новое и традиционное	80.00
2.	репертуар не обновляется в течение долгого времени, он слишком рутинный и не вызывает интереса	0.00
3.	интенсивно обновляется, много премьер и новых мероприятий	14.00
4.	не располагаю полной информацией о репертуаре	4.00
5.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 14. Каким Вам видится соотношение «классика - современность» в репертуаре театра?

№	Вариант ответа	%
1.	оптимальное соотношение: они органично дополняют и обогащают друг друга	84.00
2.	наблюдается некоторый перевес в сторону классики	2.00
3.	практически не образцов классического искусства, сплошь и рядом современные постановки	0.00
4.	современного искусства слишком мало	4.00
5.	другое	8.00
6.	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 15. Если бы от Вас требовалось назвать проблемы данного театра, то Вы бы их отнесли:

№	Вариант ответа	%
1.	к качеству спектаклей	4.00
2.	к выбору репертуара	0.00
3.	к профессионализму артистов, труппы	2.00
4.	к организации работы театра со зрителями	0.00
5.	к распространению информации о театре, к рекламе постановок	10.00
6.	к ценовой политике театра	2.00
7.	к материально-техническому оснащению	4.00
8.	другое	10.00
9.	не вижу существенных проблем	74.00
10.	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 16. С какой периодичностью Вы посещаете учреждения культуры и искусства Вашего города?

№	Вариант ответа	%
1.	каждую неделю	16.00
2.	2-3 раза в месяц	36.00
3.	2-3 раза в год	2.00
4.	не был(а) несколько лет	28.00
5.	не посещаю вообще	0.00
6.	другое	0.00
7.	затрудняюсь ответить	10.00

Вопрос 17. Ваш пол

№	Вариант ответа	%
1.	мужской	34.00
2.	женский	66.00

Вопрос 18. Ваш возраст

№	Вариант ответа	%
1.	до 18 лет	2.00
2.	19-25	18.00
3.	25-30	38.00
4.	31-40	20.00
5.	41-50	10.00
6.	51-60	8.00
7	61 и старше	4.00

Вопрос 19. Семейное положение

№	Вариант ответа	%
1.	женат (замужем)	80.00
2.	не женат (не замужем)	20.00

Вопрос 20. Наличие детей

№	Вариант ответа	%
1.	нет	16.00
2.	есть	84.00

Вопрос 21. Материально-финансовое положение

№	Вариант ответа	%
1.	не испытываю значительных финансовых трудностей, удовлетворяю все свои запросы	24.00
2.	живу в большем финансовом благополучии, чем окружающие	12.00
3.	средств хватает на стабильную жизнь без излишеств	56.00
4.	денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами	00.
5.	испытываю постоянные финансовые трудности	0.00
6.	живу за чертой бедности	0.00
7	не могу оценить своё финансовое положение	4.00

ПРИЛОЖЕНИЕ №3.

Протокол анализа сайта

МБУК «Магнитогорский театр кукол и актёра «Буратино»

Открытость и доступность информации					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл	P_{ik} × Z_{ik}
- полное и сокращенное наименование организации культуры	1	5	1	5	1
- место нахождения	1		1		1
- почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты	1		1		1
- структура организации культуры	1		1		1
- сведения об учредителе, учредительные документы	1		1		1
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл	P_{ik} × Z_{ik}
- общая информация об учреждении;	1	1	1	1	1
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;	0		0		0
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	0		0		0
- 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 (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл	P_{ik} × Z_{ik}
- перечень услуг, предоставляемых организацией.	1	3	1	4	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	0,5		1		0,5
- стоимость услуг	0,5		1		0,5
- предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0		0		0
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент	Общий	Коэффициент	Общий	P_{ik} × Z_{ik}

	значимости информ. объекта (Z_{ik})	балл	поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	балл	
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	3,5		2	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5				0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0		0		0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0		0		0
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	0,5		1		0,5
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ					
	Коэффициент значимости информ. Объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. Объекта (P_{ik})	Общий балл	P_{ik} × Z_{ik}
- электронный билет организации культуры/электронный каталог/	0	1	0	1	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	1		1		1
Коммуникативные показатели					
	Коэффициент значимости информ. Объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. Объекта (P_{ik})	Общий балл	P_{ik} × Z_{ik}
- информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	4	1	4	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	0		0		0
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	0		0		0
Удовлетворенность качеством оказания услуг					
	Коэффициент	Общий	Коэффициент	Общий	P_{ik} × Z_{ik}
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ					

	значимости информ. Объекта (Z_{ik})	балл	поисковой доступности информац. Объекта (P_{ik})	балл	
- ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	3	1	3	1
- ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	0		0		0
- информационные сообщения о проведении независимой оценки	1		1		1
- 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	1		1		1
Итого:			20,5 (из 40 возможных)		20 (из 43 возможных)
Итоговый уровень открытости сайта ($\sum P_{ik} \times Z_{ik}$)					20,5 бал- лов

Приложение 4.

**Оценка уровня открытости и доступности информации
МБУК «Магнитогорский театр куклы и актёра «Буратино» на
Официальном сайте для размещения
информации о государственных и муниципальных учреждениях
www.bus.gov.ru**

Наименование информационного объекта (требования)	Значимость информац. объекта (Z_{ik})	Поисковая доступность информац. объекта (P_{ik})	$P_{is} \times Z_{is}$
Общая информация об учреждении;	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1
Уровень открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru ($\sum P_{is} \times Z_{is}$)	7		

Автор:

Синецкий Сергей Борисович

директор ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект», доктор культурологии, доцент