

КРАТКАЯ СПРАВКА

О проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культурно-досугового типа, подведомственных Департаменту культуры города Москвы

1. Период проведения оценки

Оценка проводилась в период с 1 по 15 декабря 2015 года

2. Перечень учреждений, прошедших оценку:

ГАУК г. Москвы «Культурный центр ЗИЛ»
ГБУК г. Москвы «Культурный центр «Вдохновение»
ГБУК г. Москвы «Центр культурных инициатив «Меридиан»
ГБУК г. Москвы «Территориальная клубная система «Ново-Переделкино»
ГБУК г. Москвы «Центр культуры и спорта «Ватутинки»
ГБУК г. Москвы «Дом культуры «Стимул»
ГБУК г. Москвы «Дом культуры «Берендей»
ГБУК г. Москвы «Творческий центр «Москворечье»
ГБУК г. Москвы «Дом культуры «Рублево»
ГБУК г. Москвы «Культурный центр «Москвич»

3. Операторы:

- **Оператор сбора и анализа информации ГАУ г. Москвы «Московский институт социокультурных программ».**

Разработка анкеты для изучения мнения получателей услуг на основании утвержденных критериев; разработка инструкции для проведения очного опроса посетителей

Обработка полученных данных по результатам анкетирования (в т.ч. онлайн) и предоставление информации в Общественный совет для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями.

- **Оператор Общественного совета ГАУК г. Москвы «Культурный центр ЗИЛ».**

Сбор информации для проведения оценки по показателям, основанным информации, расположенной на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru и на официальном сайте учреждений.

Предоставление информации в Общественный совет для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями.

4. Методология:

В Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления) от 07.08.2015 был предложен ряд показателей, формируемых на основе изучения мнения получателей услуг. Показатели даны в утвердительной форме, т.е. без конкретных формулировок вопросов. Их рекомендовано измерять по балльной системе (количество баллов зависит от показателя и заменяет веса).

Исследования Московского института социально-культурных программ (МИСКП) показывают, что балльное измерение показателей не дает информативных ответов в случае опросов в сфере культуры. Так, прямой вопрос получателю услуг, насколько он/она оценивают свою удовлетворенность от посещения учреждения/культурного мероприятия, дает в среднем 4,7 баллов из 5 возможных. Эффект объясняется тем, что люди за редким исключением склонны оценивать свой досуговый опыт положительно.

Важно отметить, что высокие балльные значения не зависят от количества проблем учреждения/мероприятия, которые отмечают получатели в предложенном списке; оно может быть весьма значительным. Иными словами, балльная шкала оказывается менее чувствительной к мнению получателей услуг, чем предложенный перечень ответов. Логично предположить, что именно вербальная информация (список ответов) активизирует внимание, и в результате респонденты более рефлексивно оценивают свой опыт посещения учреждения культуры.

Чтобы оптимизировать независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры, МИСКП предложил следующие методологические решения:

- в соответствии с каждым утвержденным показателем формулируются анкетные вопросы;
- взамен выбора балла получателям услуг предоставляется возможность отметить один или несколько вариантов ответов;
- при обработке анкет полученные данные переводятся в балльные значения по определенному алгоритму.

МИСКП полагает, что предложенный метод измерения качества оказания услуг организациями культуры позволит избежать неинформативных, стереотипно высоких значений, которыми чревато балльное измерение показателей напрямую. Как результат, применение метода поможет с большей достоверностью отразить мнение получателей услуг и даст возможность объективнее оценить работу проверяемых учреждений.

5. Результаты:

5.1. Количество полученных анкет

Наименование учреждения	Посетителей за период 1-15/12/15, чел.			Количество собранных анкет в учреждении			Количество опрошенных от числа посетителей КДФ+мероприятий, %		
	Итого, в т.ч.:	Мероприятия	КДФ	Итого, в т.ч.:	Офлайн	На сайте	Итого, в т.ч.:	Офлайн	На сайте
ГАУК г. Москвы «Культурный центр ЗИЛ»	6333	3910	2423	305	232	73	4,82 %	3,66%	1,15%
ГБУК г. Москвы «Дом культуры «Берендей»	1806	485	1321	79	72	7	4,37 %	3,99%	0,39%
ГБУК г. Москвы «Дом культуры «Рублево»	8742	7095	1647	155	97	58	1,77 %	1,11%	0,66%
ГБУК г. Москвы «Дом культуры «Стимул»	595	400	195	47	40	7	7,90 %	6,72%	1,18%

ГБУК г. Москвы «Культурный центр «Москвич»	18790	17175	1615	124	98	26	0,66 %	0,52%	0,14%
ГБУК г. Москвы «КЦ «Вдохновение»	5112	4405	707	119	101	18	2,33 %	1,98%	0,35%
ГБУК г. Москвы «Творческий центр «Москворечье»	10414	8175	2239	172	138	34	1,65 %	1,33%	0,33%
ГБУК г. Москвы «Территориальная клубная система «Ново-Переделкино»	3084	497	2587	150	100	50	4,86 %	3,24%	1,62%
ГБУК г. Москвы «Центр культуры и спорта «Ватутинки»	1589	1223	366	127	119	8	7,99 %	7,49%	0,50%
ГБУК г. Москвы «ЦКИ «Меридиан»	13987	11070	2917	139	127	12	0,99 %	0,91%	0,09%
ИТОГО:	70452	54435	16017	1417	1124	293	2,01%	1,60%	0,42%

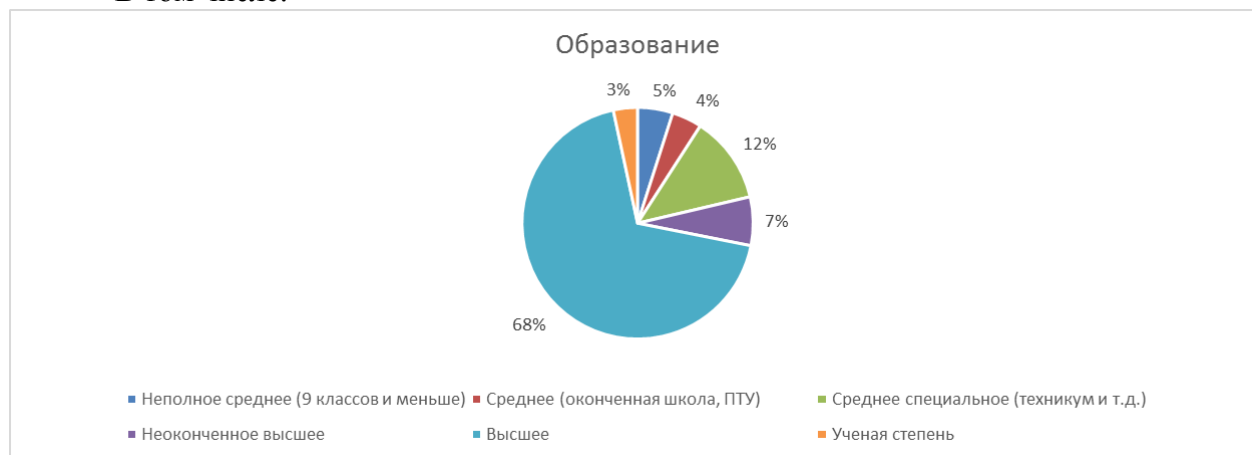
5.2. Аудитория опроса

Средний возраст опрошенный составил 35 лет. Наиболее возрастная аудитория у ЦКИ «Меридиан» (43 года, ТЦ «Москворечье» (40 лет), КЦ «Вдохновение» (38 лет) и ТКС «Ново-Переделкино» (37 лет).

Количество мужчин: 21,4%

Количество женщин: 78,6%

В том числе:



При этом, доля опрошенных, имеющих ученую степень, высшее образование, в т.ч. незаконченное, самое высокое в «Культурном центре ЗИЛ» (93%), ДК «Берендей» (90%) и

ДК «Стимул» (89%). Наименьший результат в ЦКиС «Ватутинки» (61%) и КЦ «Москвич» (55%).

Доля работающих среди опрошенных составляет в среднем 57%. При этом наибольшее количество работающих респондентов в «Культурном центре ЗИЛ» (66%) и ТКС «Ново-Переделкино» (66%), а наибольшее количество пенсионеров в ЦКИ «Меридиан» (25%) и ТЦ «Москворечье» (23%).



Среди них доля москвичей – 91%, жителей Московской области – 7%. Самое большое количество посетителей «гостей столицы» в «Культурном центре ЗИЛ» (13%).



5.3. Общие выводы

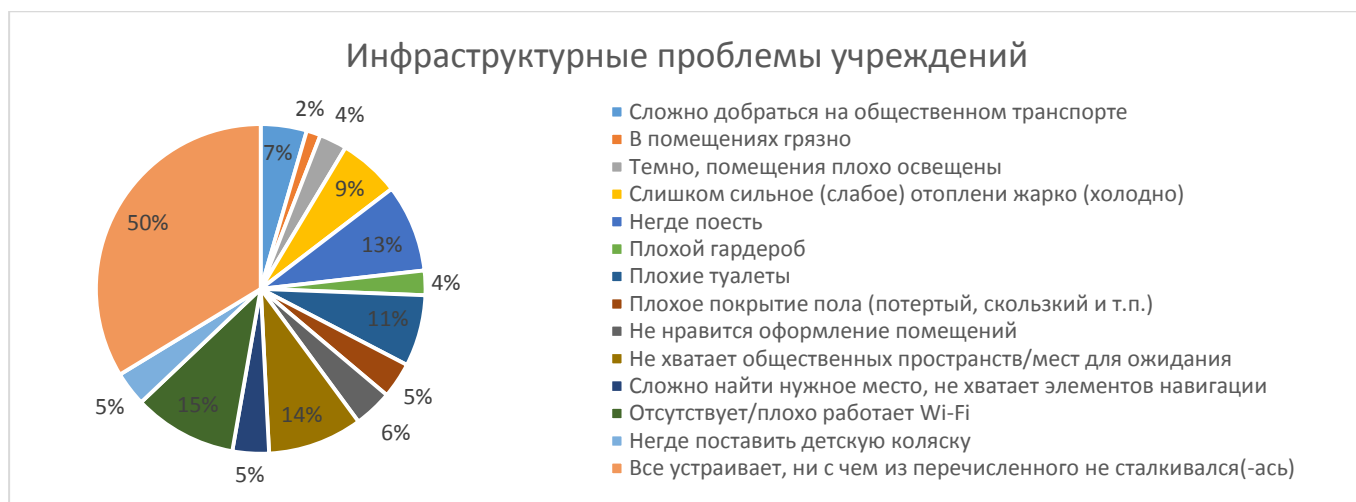
В целом, респонденты считают, что:

Доступность информации об услугах учреждениях культуры и проводимых им мероприятиях находится на высоком уровне и составляет 84% и 86% соответственно.

Среди инфраструктурных проблем респондентами отмечается:

- плохое качество связи Wi-Fi (15% в среднем, «Москвич» 28%, «Стимул» 24%, «Ново-Переделкино» 23%, «Берендей» 22%)
- нехватка общественных пространств (14% в среднем, «Стимул» 30%, «Ново-Переделкино» 28% и «Берендей» 26%) и недостаток мест общественного питания (13% в целом, наибольшая востребованность в «Культурном центре ЗИЛ» 17% и «ТЦ Москворечье» 16%).
- В некоторых учреждениях недовольны состоянием общественных туалетов (11% в среднем, «Москворечье» 35%, «Ватутинки» 25%).

- Сложнее всего добраться на общественном транспорте до ДК «Рублево» (18%) и ДК «Стимул» (13%).
- Проблемы с отоплением в наибольшей степени отмечаются в ТЦ «Москворечье» (32%).
- В среднем, только 50% посетителей устраивают инфраструктурные возможности учреждений (менее всего в ДК «Москворечье» (31%), более всего в ЦКИ «Меридиан» (79%) и КЦ «Вдохновение» (74%)).



Дополнительные сервисы:

На вопрос «удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами (электронная регистрация на мероприятия, оплата билетов онлайн, оплата банковской картой в учреждении, электронный читательский билет, электронный каталог)» **49%** ответили, что **никогда не пользовались ими** (наибольший результат ТЦ «Москворечье» (81%), наименьший результат в «Культурном центре ЗИЛ» (26%). При этом количество тех, которых все устраивает, в среднем составляет 34% (наибольший результат 56% в «Культурном центре ЗИЛ», наименьший результат в ТЦ «Москворечье»).

60% посетителей удовлетворены качеством полиграфической продукции, а 30% никогда не пользовались ей (наибольший результат в «Культурном центре ЗИЛ» (51%) и в ДК «Стимул» (51%), наименьший результат в ДК «Ватутинки» (13%) и в КЦ «Вдохновение» (16%).

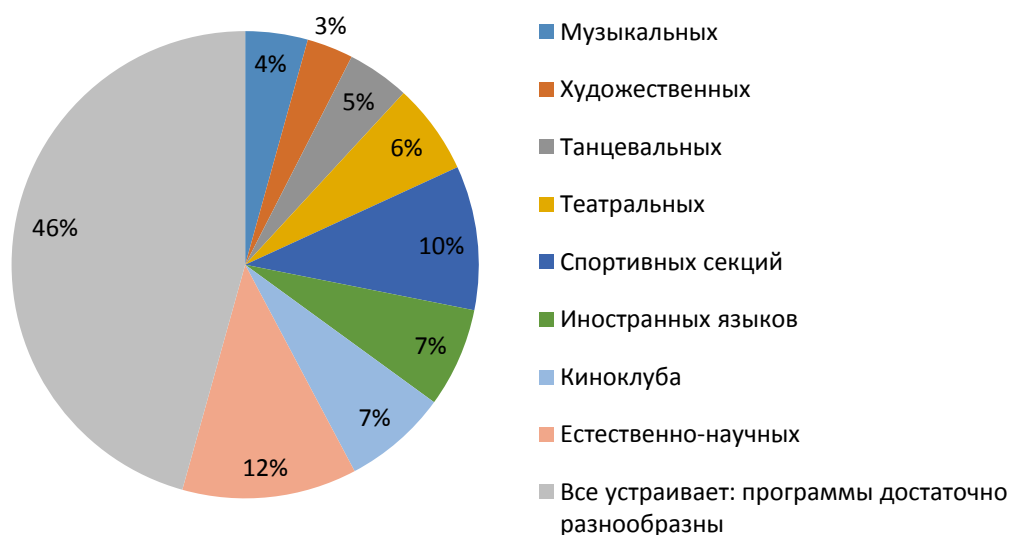
Качество полиграфии



Основные услуги

В среднем 92% посетителей удовлетворены графиком работы учреждений и 94% удовлетворены работой персонала учреждений. Наиболее востребованными направлениями кружковой деятельности, которых не достаточно – естественнонаучные, спортивные, а также иностранные языки.

Каких кружков и секций не хватает?



Какие недостатки культурно-массовых мероприятий?

