Независимая оценка качества работы республиканских учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации

Объект исследования: Республиканские учреждения,предоставляющие доступ к культурным ценностям и информации (библиотеки и музеи).

1. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»
2. ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
3. ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»

3.1Музея истории Бурятии им. М.Н. Хангалова

3.2 Музея природы Бурятии

3.3. Художественного музея им. Ц.С. Сампилова

4. ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»

Предмет исследования:Качество услуг, предоставляемых республиканскими учреждениями,предоставляющими доступ к культурным ценностям и информации (библиотеки и музеи).

Цель исследования:оценка и измерение качества услуг, реализуемых в республиканских учреждениях,предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, на основе анализа собранной информации о потребительских предпочтениях.

Задачи исследования:

1. оценка и сравнение качества услуг предоставляемых региональными учреждениями,предоставляющими доступ к культурным ценностям и информации;
2. оценка качества услугрегиональныхучреждений,предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, в соответствии с критериями эффективности работы организации: полнота, открытость и доступность информации, комфортность условий, профессиональные качества и компетенции персонала и т.д.
3. оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услугданными учреждениями;
4. определение аспектов деятельности учреждений, дающих наиболее высокие (низкие) показатели удовлетворенности;
5. определение приоритетных направлений улучшения качества работы учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации;
6. сбор и анализ предложений респондентов по улучшению работы данных учреждений;
7. создание рейтинга деятельности учреждений,предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации;
8. создание социального портрета потребителей услуг, оказываемых данными учреждениями;

Метод сбора данных:

-Анкетный опрос посетителей учреждений,предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации;

- Методика «Контрольная закупка»;

-Анализ официальных интернет-сайтов республиканских учреждений,предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации.

В основе предлагаемой методики лежат критерии эффективности работы организации,соответствующие «Правилам формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуг» согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

Данные критерии основаны на следующих характеристиках учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, субъективно влияющих на реакцию потребителя:

1. Пространственные показатели, характеризующие «качество окружающей среды» услуги или условия ее предоставления.

2. Информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность клиентов — «качество информационного обеспечения».

3.Профессиональные показатели, характеризующие уровень сервиса, предлагаемый клиентам (уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала) — «качество персонала».

1. Рейтинг по итогам оценки качества информирования через сеть «Интернет» в учреждениях культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации

Одним из базовых показателей независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, является **информационная открытость**. В связи с чем выявление качества информирования через Интернет-сайты является необходимой составляющей порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры.

Объектами независимой оценки качества информирования через Интернет-сайты стали республиканские учреждения культуры, предоставляющие доступ к культурным ценностям и информации:

- ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»

- ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

- ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»
- ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» в составе:
    - Музея истории Бурятии им. М.Н. Хангалова
    - Музея природы Бурятии
    - Художественного музея им. Ц.С. Сампилова

Период проведения исследования: оценка сайтов была произведена с 30 января по 5 февраля 2014 г.

Критерии: для оценки качества информирования через Интернет-сайты учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, выделены шесть блоков критериев[1].

I. Общая информация об учреждении
II. Информация об услугах учреждения
III. Информация о руководителях и сотрудниках
IV. Обратная связь
V. Дополнительная информация и сервисы
VI. Удобство навигации по сайту

Каждый блок включал определенный набор критериев:

I. Общая информация об учреждении

1. На сайте указано полное наименование учреждения
2. На сайте указано наименования учреждения на бурятском языке
3. Размещены документы, регламентирующие деятельность учреждения
4. Размещен логотип учреждения
5. Размещена информация об учредителе
6. Размещена информация о структуре учреждения
7. Размещена история учреждения
8. Размещены контактные данные – *адрес, телефон, электронная почта*
9. Размещена схема проезда
10. Размещен режим работы
11. Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения
12. Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии
13. Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки
14. Имеются материалы на бурятском языке

[1] Для оценки качества информирования через Интернет сайты использован опыт пилотных проектов по внедрению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги (Псковская область, Пермский край, Республика Башкоркостан). Наибольшую ценность представили разработки специалистов Фонда «Центр гражданского анализа и независимых исследований ГРАНИ».

II. *Информация об услугах учреждения*

1. Размещена информация об основных услугах
2. Размещена информация о дополнительных платных или частично оплачиваемых услугах **(для библиотек)** - наименование, цена, срок исполнения
3. Размещена информация о действующих музейных выставках и платных или частично оплачиваемых услугах **(для музеев) –** наименование, цена, сроки/расписание
4. Размещена информация об электронных ресурсах
5. Размещена информация о мероприятиях
6. Размещена информация опорядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия**(для музеев)**
7. Размещена информация о правилах посещения библиотеки **(для библиотек)**
8. Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения

III. *Информация о руководителях и сотрудниках учреждения*

1. Страница директора – фото, биографическая справка, контактные данные
2. Размещена информация о руководителях структурных подразделений и их контактные данные
3. Размещена информация о вакансиях учреждения

IV. *Обратная связь*

1. Размещены отзывы посетителей/пользователей услуг
2. Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте
3. На сайте проводятся опросы посетителей/пользователей услуг
4. Наличие форума посетителей или рубрики вопрос-ответ
5. Предоставлена возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки
6. Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения
7. Наличие официальной страницы в социальных сетях

V. *Дополнительная информация и сервисы*

1. Размещена информация о доступности здания для маломобильных граждан (есть ли пандусы для инвалидов, передвигающихся на колясках, и др.)
2. На сайте обеспечивается on-linеcервисы (для библиотек):
   - доступ к электронному каталогу, базе данных;
   - доступ к виртуальной справочной службе;

- электронная доставка документов

3. На сайте обеспечивается on-lineсервисы (для музеев):
   - доступ к виртуальным экскурсиям;
   - доступ к цифровым коллекциям;
   - наличие видеогалереи музейных событий
4. Наличие ссылок на другие интернет-ресурсы, соответствующие профилю деятельности
5. Предоставлена возможность оставлять комментарии на сайте

VI. Удобство навигации по сайту

1. Наличие работоспособного поиска по сайту
2. Наличие карты сайта
3. Заголовки страниц соответствуют их содержанию
4. Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов
5. Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читаема
6. Грамотность, отсутствие ошибок

Анализ сайтов не включал критерии, учитывающие программно-технические характеристики: используемые основные программно-технические средства, среднее время загрузки сайта при заданной скорости соединения с Интернетом, время загрузки головной (домашней) страницы сайта, объем и глубину (количество уровней) сайта и т.д. Кроме этого, вне анализа были детали дизайна интерфейса и навигации.

Каждый критерий оценивался по трехбальной шкале, от 0 до 1.

- 0 – отсутствие информации
- 0,5 – частичное исполнение
- 1 – информация размещена полностью
-

Инструментарий исследования: Исследование Интернет-сайтов учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, проводилось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Сайт учреждения в соответствии с выбранной методикой мог набрать максимум **48 баллов.**

По сумме набранных баллов (интегративный показатель)рейтинг республиканских библиотек и музеев выглядит следующим образом

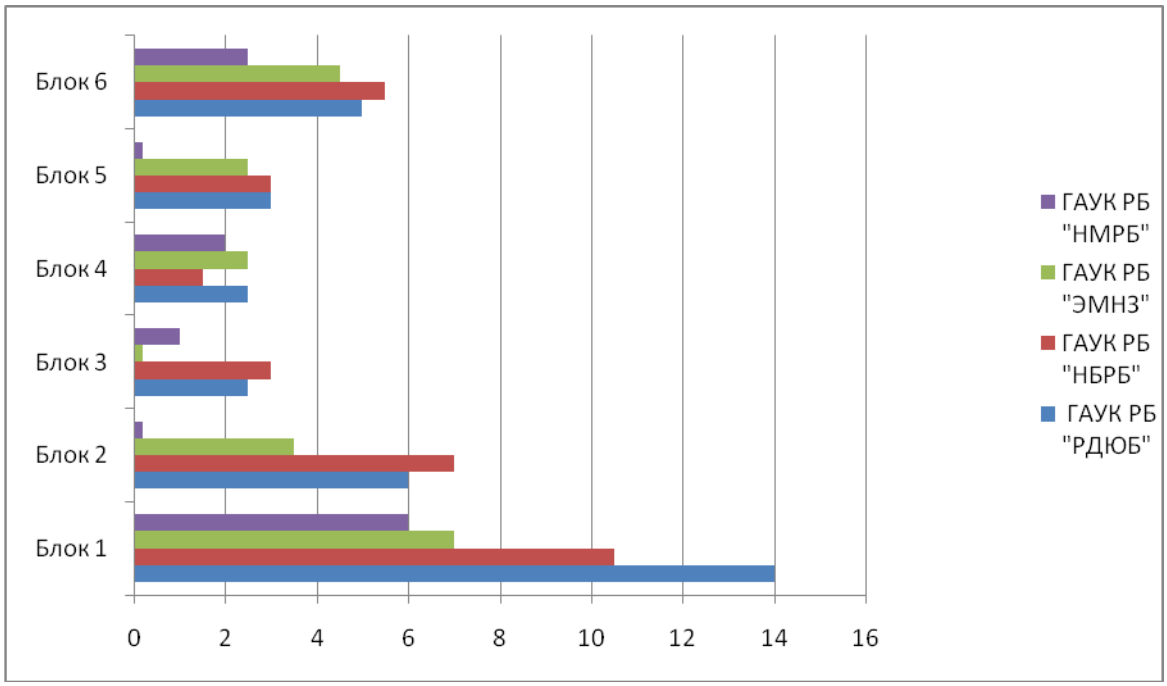
№	Наименование	Адрес	Баллы
1.	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	http://baikalib.ru/	33, 0
2.	ГАУК РБ «Национальная	http://nbrb.ru/newsite/	30, 5

	библиотека Республики Бурятия»		
3.	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	http://www.ethnomuseum03.ru/	20
4.	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» в составе: • Музея истории Бурятии им. М.Н. Хангалова • Музея природы Бурятии • Художественного музея им. Ц.С. Сампилова	http://www.muzeyrb.ru/	11,5

Средний бал по блокам информации (средний бал как сумма баллов всех сайтов, по данному блоку, разделенная на количество сайтов):

1. Блок «Общая информация об учреждении» - средний балл 9,37 из 16 (58,5%)
2. Блок «Информация об услугах учреждения» - средний балл 4,1 из 8 (51,2%)
3. Блок «Информация о руководителях и сотрудниках» - средний балл 1,6 из 5 (32%)
4. Блок «Обратная связь» - средний балл 2,1 из 7 (30%)
5. Блок «Дополнительная информация и сервисы» - средний балл 2,1 из 6 (35%)
6. Блок «Удобство навигации по сайту» - средний балл 4,3 из 6 (71,6%)

Что касается качества информирования на сайтах по отдельным блокам критериев, торейтинг учрежденийвыстраивается следующим образом:



Как видно из диаграммы, по всем блокам критериев лидирующие позиции занимают республиканские библиотеки.

За период проведения независимой оценки качества информирования через Интернет-сайты учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, наблюдалась работа в направлении принципиального обновления официальных сайтов учреждений. Так, функционировало одновременно два сайта ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»: http://www.ethnomuseum03.ru/, http:www.emnz.ru.Обновленная версия сайта Этнографического музея народов Забайкалья обогатилась за счет внедрения элементов визуализации и качественного отбора онлайновых единиц, выстроенных по принципу презентации этнографических комплексов. Вместе с тем нельзя не заметить некоторое ослабление позиций в части информационного/содержательного наполнения сайта об истории и структуре учреждения, руководителе и сотрудниках, наличия ссылок на публикации в СМИ о деятельности учреждения и т.д.

Выяснилось, что с сентября 2013 г. сайт Национального музея Республики Бурятия находится на стадии реконструкции. В связи с периодическими процессами наполнения сайта новыми разделами наблюдаются достаточно длительные периоды (вплоть до двух недель и более) блокировки работы сайта, что не может негативно отражаться на заочных способах получения информации о предоставляемых учреждением услугах. Руководству Национального музея Республики Бурятия стоит обратить внимание на затянувшийся процесс внедрения новой версии сайта, и предпринять соответствующее меры по обеспечению доступа населения к информации и материалам через Интернет-сайт, в частности целесообразным представляется проведение технического анализа сайта. Хотя и наблюдается активизация деятельности по продвижению услуг Национального музея Республики Бурятия в социальных сетях (vkontakte, Facebooku др.), это не может компенсировать роль и значение Интернет-сайта как виртуализированного образа учреждения, конструирующего необходимое мнение о ней.

Считаем важным отметить, что незадолго до исследования была запущена новая версия сайта Национальной библиотеки Республики Бурятия. Заметно стремление сделать новый сайт учреждения более ярким, информационно-насыщенным, в том числе за счет добавления фото-галереи, 3Dэкскурсии. Однако на момент исследования сайт был не достаточно прозрачным с точки зрения возможностей установления обратной связи с посетителями сайта/пользователями услуг. На стадии разработки новой концепции сайта учреждения находится и Республиканская детско-юношеская библиотека.

Таким образом, тенденция к обновлению и созданию новых версий сайтов республиканских музеев и библиотек очевидна. Это свидетельствует о том, что одним из стратегически важных направлений работы республиканских музеев и библиотек является формирование позитивного информационного поля в Интернет-пространстве через создание и продвижение своей собственной информационной платформы.

Переходя к анализу оценки качества информирования населения через Интернет сайты по выделенным блокам, следует подчеркнуть, что наибольший средний бал выявлен по блоку «Удобство навигации» - 71,6%. Однако на сайтах рассматриваемых учреждений не исключены случаи элементарного допущения грамматических ошибок (сайт Национального музея РБ), практически на всех сайтах встречаются незаполненные разделы, не в полной мере используется потенциал таких специализированных инструментов как поиск по сайту и карта сайта.

Обзор сайтов с точки зрения представленности общей информации об учреждении позволяет сделать вывод о лидирующих позициях Республиканской детско-юношеской библиотеки (14 баллов из 16 возможных).

Таблица 1.*Рейтинг сайтов учреждений по блоку «Общая информация об учреждении».*

	Критерии оценки		**ГАУК РБ «Республи-канская детско-юношеская библиотека»**	**ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»**	**ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»**	**ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»**
I.	**Общая информация об учреждении (максимум баллов 16)**		**14**	**10,5**	**7**	**6**
1	На сайте указано полное наименование учреждения		1	1	1	1
2	На сайте указано наименования учреждения на бурятском языке		0,5	0	0	0
3	На сайте размещены документы, регламентирующие деятельность учреждения		1	0	1	0
4	На сайте размещен логотип учреждения		1	0,5	0	1
5	Размещена информация об учредителе		1	0	0	0
6	Размещена информация о структуре учреждения		1	1	0	0
7	Размещена история учреждения		1	1	0	0
8	Размещена контактная информация:	адрес	1	1	1	1
9		телефон	1	1	1	1
10		электронная почта	1	1	1	0
11		схема как	1	1	0	0

	проехать				
12	Размещен режим работы	1	1	0	1
13	Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения	0,5	1	1	0
14	Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии	1	1	1	1
15	Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки	0,5	0	0	0
16	Имеются информационные материалы на бурятском языке	0,5	0	0	0

В качестве положительного момента работы сайтов республиканских библиотек и музеев можно выделить своевременную и надлежащую поддержку и актуализацию контента. Это позволяет сделать вывод о целенаправленной политике, направленной на то, чтобы держать пользователей в курсе событий и постоянно обновлять новостную ленту. Сайты учреждений в особенности республиканских библиотек производят хорошее впечатление с точки зрения публикации новостей и информации о последних событиях, рекламы предстоящих мероприятий, что в конечном итоге способствует формированию образовучреждений как востребованных пользователями информационных ресурсов.

К числу существенных упущений можно отнести отсутствие на сайтах республиканских музеев схемы проезда, структуры учреждения, истории учреждения. Отсутствует информация о режиме работы Этнографического музея народов Забайкалья, что представляется также серьезным упущением для учреждения, призванного стать полноценной зоной отдыха горожан. Определенные неудобства может доставить отсутствие на сайте Национального музея Республики Бурятия информации об электронной почте учреждения. Наличие информации об электронной почте для определенной категории посетителей является наиболее удобной и оперативной формой установления контакта.

Следует, видимо, учесть, что ценность и эффективность интернет-сайтов региональных учреждений культуры зависит, в том числе от того, осуществляется ли обеспечение многоязычной поддержки сайта. К сожалению, ни один из анализируемых сайтов не обеспечивает эту функцию. Хотя нельзя не отметить попытки Республиканской детско-юношеской библиотеки внедрить на сайте двуязычную поддержку (русский/бурятский языки).

Что касается размещения информации об услугах учреждения, то рейтинг учреждений по этому блоку возглавила Национальная библиотека Республики Бурятия (см. Таблицу №2).

Таблица №2. *Рейтинг сайтов учреждений по блоку «Информация об услугах учреждения»*

	Критерии оценки		**ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»**	**ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»**	**ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»**	**ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»**
II.	**Информация об услугах учреждения (максимум баллов 8)**		**6**	**7**	**3,5**	**0**
1	Размещена информация об основных услугах		1	1	0,5	0
2	Размещена информация о дополнительных платных или частично оплачиваемых услугах *(для библиотек)*	наименование	1	1		
3		цена	1	1		
4		срок исполнения	0	1		
2	Размещена информация о действующих музейных выставках и платных или частично оплачиваемых услугах (для музеев)	наименование			0,5	0
3		цена			0	0
4		сроки/расписание			0,5	0
5	Размещена информация об электронных ресурсах		0	1	0	0
6	Размещена информация о мероприятиях		1	1	1	0
7	Размещена информация о порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия *(для музеев)*				0	0
7	Размещена информация о правилах посещения библиотеки *(для библиотек)*		1	0		
8	Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для		1	1	1	0

	нужд учреждения				

Ценность представляет информация об электронных ресурсах Национальной библиотеки Республики Бурятия. Выделенный на сайте раздел «Е-библиотека» позволяет аккумулировать в одном месте всю информацию об электронных ресурсах.

Оцифровка – необходимый шаг на пути создания электронного контента. Деятельность Национальной библиотеки по оцифровке представлена в брэндовом продукте - электронной библиотеке «Бурятика». Эта коллекция полнотекстовых документов отражает историю и современность Республики Бурятия. Обслуживание пользователей Электронной библиотеки осуществляется в удаленном и локальном сетевом режиме. В свободном доступе в сети Интернет находятся полнотекстовые документы в цифровой форме, не являющиеся объектами авторского права, либо защищенные договором с авторами и правообладателями. Все остальные документы доступны только в помещении Национальной библиотеки Республики Бурятия. В течение последних лет «Бурятика» как главный электронный ресурс Национальной библиотеки быстро пополнялась электронными документами. Из-за большого объема файлов для пользователей затруднен поиск (открытие/закачка) необходимой информации. Для решения этой проблемы с 1 января 2014 г. ведутся технические работы, в связи с чем происходят сбои в работе электронной библиотеки. В целом назрела необходимость его системного обновления и технической реконструкции.

Анализ сайтов с точки зрения представленности информации об услугах учреждения, а также дополнительной информации и сервисах (см. Таблицу №3) показал, что библиотеки по сравнению с музеями размещают более конкретизированную информацию о предоставляемых услугах и действительно являются более продвинутыми в части внедрения информационных технологий. Так, на сайтах республиканских библиотек обеспечивается доступ к электронному каталогу, базе данных, виртуальной справочной службе; осуществляется электронная доставка документов. На сайтах же республиканских музеев практически отсутствует информация о платных или частично оплачиваемых услугах, информация о ценах на действующие музейные выставки, информация о порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия. Вместе с тем, нельзя не отметить предпринятые успешные шаги Этнографического музея народов Забайкалья по обеспечению на сайте доступа к виртуальным экскурсиям, по формированию видеогалереи музейных событий.

Таблица №3.*Рейтинг сайтов по блоку «Дополнительная информация и сервисы.*

Критерии оценки	ГАУК РБ «Республи-канская детско-	ГАУК РБ «Нацио-нальная библиотека	ГАУК РБ «Этногра-фический музей	ГАУК РБ «Национал ьный музей Республик

			юношеская библиотека»	Республик и Бурятия»	народов Забай-калья»	и Бурятия»
	Дополнительная информация и сервисы		**3**	**3**	**2,5**	**0**
1	Размещена информация о доступности здания для маломобильных граждан (есть ли пандусы для инвалидов, передвигающихся на колясках, и др.)		0,5	0	0	0
2	На сайте обеспечиваются on-line сервисы *(для библиотек)*	доступ к электронному каталогу, базе данных	0,5	1		
3		доступ к виртуальной справочной службе	1	0		
4		электронная доставка документов	0	1		
2	На сайте обеспечиваются on-line сервисы *(для музеев)*	доступ к виртуальным экскурсиям			1	0
3		доступ к цифровым коллекциям			0	0
4		наличие видеогалереи музейных событий			0,5	0
5	Наличие ссылок на другие интернет-ресурсы, соответствующие профилю деятельности		1	1	0	0
6	Возможность оставлять комментарии на сайте		0	0	1	0

Из неучтенных исследованием критериев, существенно повышающих информационную доступность пользователей Интернета к культурным ценностям и информации, предоставляемых республиканскими библиотеками, является размещение данных сводного каталога Республик Бурятия на портале государственных услуг.

Наименьший средний балл выявлен по блоку критериев «Обратная связь» - 2,1 из 7 баллов (см. Таблицу №4). Потенциал различных сервисов для потребителей для установления различных форм опосредованной виртуальной коммуникации используется лишь на треть (30%). Поскольку ключевой идеей создания независимой системы оценки качества является получение представлений о качестве предоставляемых услуг глазами потребителя, то

отсутствие обратной связи, в частности отзывов посетителей сайтов, форумов посетителей, рубрики «вопрос-ответ» значительно осложняет получение объективной информации и проведение анализа с использованием качественных методов исследования.

Таблица №4.*Рейтинг сайтов учреждений по блоку «Обратная связь».*

	Критерии оценки	**ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»**	**ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»**	**ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»**	**ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»**
	Обратная связь (максимум баллов 7)	**2,5**	**1,5**	**2,5**	**2**
1	Размещены отзывы посетителей/пользователей услуг	0	0	1	0
2	Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте	1	0	0	0
3	На сайте проводятся опросы посетителей/пользователей услуг	0	0	0	0
4	Наличие форума посетителей или рубрики вопрос-ответ	1	0	0	0
5	Предоставлена возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки	0	0	0,5	1
6	Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения	0,5	0,5	0	0
7	Наличие официальной страницы в соцсетях	0	1	1	1

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что на этапе сбора эмпирического материала и заполнения карты информирования через интернет–сайты учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, наблюдалась работа по модернизации и обновлению официальных сайтов республиканских музеев и библиотек. Данный факт, свидетельствуя стремлении учреждений развивать собственный интернет ресурс в соответствии с современными тенденциями и требованиями, в частности с возможностями обогащения визуального ряда виртуальными экскурсиями и фотогалереями, а также обеспечения доступа к оцифрованным базам данных, все же выявил серьезные упущения в части предоставления общих сведений об учреждениях, а также форм для установления обратной связи.

Стоит отметить определенные достижения республиканских библиотек и прежде всего Национальной библиотеки Республики Бурятия по оцифровке как важнейшего шага по обеспечению доступа к культурному наследию и информации.

Итоговый рейтинг республиканских библиотек и музеев по базовому показателю качества информирования через интернет-сайты учреждений:

1. ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
2. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»
3. ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»
4. ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» в составе:
   - Музея истории Бурятии им. М.Н. Хангалова
   - Музея природы Бурятии
   - Художественного музея им. Ц.С. Сампилова

2. Рейтинг по итогам опроса посетителей учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации

Методы исследования.

Анкетный опрос посетителей учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации:

Объем выборки. 150 человек.

Анкетный опрос посетителей данных учреждений: 13 вопросов, по блокам, соответствующим основным показателям качества услуг: доступность информации, доступность мероприятий, комфортность условий получения услуг, качество персонала, уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых библиотеками и музеями.

1. Социально-экономические индикаторы качества работы республиканских учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации.

Посетители учрежденийпредоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, достаточно часто посещают музеи и библиотеки, несмотря на то, что большинство респондентов ответили, что бывают 1-2 раза в год 33,9%, почти ¼ часть посетителей бывают в музеях и библиотеках регулярно (24,4%).Причем регулярно посещают, как правило, библиотеки: ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» - 6,7%, ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека» - 7,8%, Музей истории им. М.Н. Хангалова – 5%.(Таб.1)

Остальные музеи посещают, как правило, 1-2 раза в год: ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья"– 7,2%, Художественный музей им. Ц.С.Сампилова – 7,2%,Музей природы Бурятии – 8,9%. (Таб.2)

Таблица 1. Сколько раз в год Вы посещаете учреждение культуры?

	Частота	Процент
побывал впервые	31	17,2
1-2 раза в год	61	33,9
2-5 раз в год	29	16,1
1 раз в месяц	15	8,3
регулярно	44	24,4
Итого	180	100,0

Таб.2. количество посещений по музеям и библиотекам

Наименование учреждения	**Сколько раз в год Вы посещаете учреждение культуры?**					**Итого**
	побывал впервые	1-2 раза в год	2-5 раз в год	1 раз в месяц	регулярно	
Национальная библиотека	2	7	5	4	12	30
	1,1%	3,9%	2,8%	2,2%	6,7%	16,7%
Этнографический музей	5	13	7	2	3	30
	2,8%	7,2%	3,9%	1,1%	1,7%	16,7%
Детско-юношеская библиотека	2	5	2	7	14	30
	1,1%	2,8%	1,1%	3,9%	7,8%	16,7%
Музей природы	9	16	3	0	2	30
	5,0%	8,9%	1,7%	0%	1,1%	16,7%
Художественный музей	9	13	3	1	4	30
	5,0%	7,2%	1,7%	0,6%	2,2%	16,7%
Исторический музей	4	7	9	1	9	30
	2,2%	3,9%	5,0%	0,6%	5,0%	16,7%
Итого	31	61	29	15	44	180
	17,2%	33,9%	16,1%	8,3%	24,4%	100,0%

Анализируя социально-демографические и экономические характеристики посетителей музеев и библиотек можно выделить следующие тенденции.

Большинство посетителей музеев и библиотек – это женщины 55,6%.

Наиболее активные посетители музеев и библиотек– это школьники (8,9%), студенты (23,9%) и интеллигенция (31,1%) в возрасте 7-17 лет (10%), 18-39 лет – 64,5% с высшим образованием 51,7%.Т.е. основные посетители учреждений – наиболее социально активные, как правило, с высоким и средним уровнем дохода и с высшим образованием, занятые в нематериальной сфере граждане города.

Таб.3.Возраст респондентов

Возраст респондентов	Частота	Процент
7-17	18	10,0
18-29	75	41,7
30-39	41	22,8
40-49	13	7,2
50-59	16	8,9
старше 60	17	9,4
Итого	180	100,0

Таб.4. распределение посетителей учреждений по возрасту

возраст	НБ РБ	этнографический музей	юношеская библиотека	музей природы	художественный музей	исторический музей	Итого
7-17	2	0	11	5	0	0	18
	6,7%	0%	36,7%	16,7%	0%	0%	10,0%
18-29	18	12	14	7	11	13	75
	60,0%	40,0%	46,7%	23,3%	36,7%	43,3%	41,7%
30-39	5	8	4	11	7	6	41
	16,7%	26,7%	13,3%	36,7%	23,3%	20,0%	22,8%
40-49	2	5	0	0	3	3	13
	6,7%	16,7%	0%	0%	10,0%	10,0%	7,2%
50-59	1	2	0	4	5	4	16
	3,3%	6,7%	0%	13,3%	16,7%	13,3%	8,9%
старше 60	2	3	1	3	4	4	17
	6,7%	10,0%	3,3%	10,0%	13,3%	13,3%	9,4%

Основные посетители библиотек – молодые люди в возрасте 18-29 лет (Национальная библиотека – 60%, Детско-юношеская библиотека – 46,7%, и школьники – 36,7%) (**Таб.4**).

Таб.5. Образование респондентов

образование респондентов	Частота	Процент
0	1	0,6
начальное	8	4,4
среднее	32	17,8
среднее профессиональное	41	22,8
высшее	93	51,7
научная степень	5	2,8
Итого	180	100,0

Таб.6. семейное положение респондентов

семейное положение	Частота	Процент
женат	85	47,2
холост	36	20,0
не замужем	49	27,2
гражданский брак	10	5,6
Итого	180	100,0

Таб.7. вид деятельности

вид деятельности	Частота	Процент
школьник	16	8,9
студент	43	23,9
руководитель	11	6,1
государственный муниципальный служащий	19	10,6
военный	5	2,8
интеллигент	26	14,4
итр в промышленности	4	2,2
итр в сельском хозяйстве	1	0,6
рабочий в промышленности	5	2,8
сельскохозяйственный работник	1	0,6

предприниматель	13	7,2
домохозяйка	8	4,4
пенсионер	21	11,7
безработный	4	2,2
иное	2	1,1
работник общепита	1	0,6
Итого	180	100,0

Таб.8. Уровень доходов

уровень доходов	**Частота**	**Процент**
денег до зарплаты не хватает, приходится занимать	9	5,0
очень низкий, денег хватает только на продукты	12	6,7
на ежедневные расходы хватает, но одежду купить трудно	28	15,6
в основном денег хватает, но нужен кредит на дорогие вещи	75	41,7
покупка большинства товаров не вызывает трудностей	32	17,8
мы можем ни в чем себе не отказывать	24	13,3
Итого	180	100,0

Большинство посетителей музеев считают, что стоимость билета соответствует объему и качеству услуг – 55%, 5% респондентов отметили, что стоимость билетов в музеи могла быть выше, 6,7% - что стоимость билетов высокая, а качество и объем услуг низкие.

С точки зрения большинства респондентов, ответивших на вопрос о цене билета в музей, цена билета должна быть менее 300 рублей –48,9%, 16,1% готовы платить 300-500 рублей, от 500 до 1000 рублей – 1,1%. Билеты на выставки в музее должны также стоить менее 300 руб. с точки зрения 43,3% посетителей, 20% готовы платить 300-500 рублей за билет на выставку.

Большинство респондентов из числа ответивших (28,3%) считают, что стоимость дополнительных услуг, предоставляемых в библиотеках, соответствует объему и качеству услуг.

Дополнительные услуги

Какие дополнительные услуги, по Вашему мнению, должно предоставлять учреждение культуры?

- Wi-Fi 33,3%
- книжный киоск 11,1%
-буфет 31,1%
- киоск для продажи сувениров, картин 13,9%

-тематические лекции 15,6%
- кружки 17,8%
-курсы 17,2%
-культурно-просветительские мероприятия 8,9%

2. **Пространственные показатели, характеризующие «качество окружающей среды» услуги или условия ее предоставления.**

А. Внешнее благоустройство учреждения».

Показатель «внешнее благоустройство театра» включает в себя следующие составляющие:

- освещенность территории вокруг учреждения;
- чистота территории вокруг учреждения;
- наличие и удобство автопарковки;
- наличие остановок общественного транспорта;
- удобные (не скользкие, асфальтированные) дорожки около учреждения;
- комфортность внешнего благоустройства в целом (малые архитектурные формы, скамейки, газоны, урны, безопасность)

Предлагаем Вашему вниманию рейтинг учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, по показателю «внешнее благоустройство учреждения» Оценка осуществлялась потребителями, участвовавшими в опросе, по 5-бальной шкале, где:

5 –услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);
4 – скорее соответствует («хорошо»);
3 – нейтрально;
2 – скорее нет («плохо»);
1 – нет, не соответствует («очень плохо»).

Таб.9.Оценка внешнего благоустройства учреждений

учреждения	**чистота территории**	**освещенность территории**	**наличие удобство автопарковки**	**наличие остановок общественного транспорта**	**удобные дорожки около учреждения**	**благоустройство внешнее в целом**	**итого**
НБ РБ	4,60	4,13	3,93	4,03	3,97	4,17	4,14
Детско-юношеская библиотека	4,63	4,20	3,50	4,40	4,23	4,33	4,21
Музей природы	4,37	4,20	4,20	4,23	3,87	3,90	4,13
Художественный музей	4,40	3,63	2,07	3,60	2,80	4,00	3,42
Этнографический музей	4,47	3,7	4,17	3,07	4,17	4,27	3,97

Исторический музей	4,10	4,17	3,10	4,40	4,47	3,87	4,02
Итого	4,43	4,01	3,49	3,96	3,92	4,09	**3,98**

Общая оценка данной услуги составила 3,98 балла. Наиболее низкие баллы получил Художественныймузейим. Ц.С.Сампилова (2,07 – «наличие автопарковки», 2,8 – «удобные (не скользкие) дорожки около учреждения»), что связано, прежде всего, с недавно построенной дорожной развязкой непосредственно вблизи музея. Это значительно затруднило доступ посетителей к музею и отрицательно повлияло на внешнее благоустройство учреждения.

Наиболее высоко респонденты оценили такой показатель как «чистота территории» - общий балл - 4,43.

Важнейшей проблемой внешнего благоустройства учреждений является «наличие автопарковки» – 3,49 балла.

Лидерами рейтинга по показателю «чистота территории» оказались ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»- 4,6 балла и ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

Рейтинг учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, выглядит следующим образом:

1 место.ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
2 место. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»
3 место.Музей природы Бурятии.
4 место.Музей истории им. М.Н. Хангалова.
5 место.ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья"
6 место.Художественный музей им. Ц.С.Сампилова.

Б. Внутреннее благоустройство учреждений, предоставляющих доступ к к культурным ценностям и информации.

Показатели внутреннего благоустройства включают следующие опции:

- работа гардероба
- удобство и чистота туалета
- температурный режим (тепло, холодно в помещениях)
- наличие зон отдыха, банкетки, сидячие места в фойе
- чистота помещений
- комфортность внутреннего помещения в целом.

Оценка осуществлялась потребителями, участвовавшими в опросе, по 5-бальной шкале, где:

5 –услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);
4 – скорее соответствует («хорошо»);
3 – нейтрально;
2 – скорее нет («плохо»);
1 – нет, не соответствует («очень плохо»).

Таб.10 Оценка внутреннего благоустройства учреждений

	гардероб	туалет	температура	зоны отдыха	чистота	комфорт	Итого
НБ РБ	4,70	3,77	4,43	4,20	4,50	4,50	4,35
Этнографический музей	0	3,53	3,53	4,17	4,47	4,30	4
Детско-юношеская библиотека	4,60	3,90	3,07	4,57	4,60	4,37	4,19
Музей природы	4,73	3,97	4,33	3,70	4,23	4,03	4,17
Художественный музей	4,93	4,53	4,47	4,40	4,47	4,40	4,53
Исторический музей	4,40	3,83	4,50	4,00	4,60	4,50	4,3
Итого	3,89	3,92	4,06	4,17	4,48	4,35	**4,26**

Общая оценка внутреннего благоустройства учреждений оценивается респондентами достаточно высоко – 4,26 балла.

Главной проблемой учреждений является «удобство туалета (оборудованность туалета средствами гигиены)» - это показатель оценивается посетителями наиболее низко – 3,92 балла в целом и в 3,53 балла оценивают посетители удобство туалета в Этнографическом музее. Правда, нужно отметить, что многие посетители Этнографического музея не знают о новом благоустроенном туалете, который построен в музее недавно и оценивают старый туалет.

Наиболее высоко оценили удобство и оборудованность туалета посетители Художественного музея им. Ц.С.Сампилова.

Так же, необходимо заметить, что ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья" – музей под открытым небом и здесь нет гардероба, поэтому показатель «работа гардероба» не оценивался.

Наиболее высоко оценили работу гардероба в Художественном музее им. Ц.С.Сампилова – 4,93 балла.

Лидерами рейтинга учреждений по показателю «чистота помещений» являются Музей истории им. М.Н. Хангалова – 4,6 балла и ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»- 4,6 балла.

Рейтинг учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, по показателю «внешнее благоустройство учреждений» выглядит следующим образом:

1 место. Художественный музей им. Ц.С.Сампилова

2 место. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

3 место. Музей истории им. М.Н. Хангалова.

4 место. ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
5 место. Музей природы Бурятии.
6 место. ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья"

В. Доступность мероприятий, которые проводятся в учреждениях.
Данный показатель включает следующие опции:
- часы работы учреждения удобны для посетителей
- проводимые мероприятия и оказываемые услуги доступны по цене
- мероприятия проводятся в удобное для посетителей время

Оценка осуществлялась потребителями, участвовавшими в опросе, по 5-бальной шкале, где:
5 –услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);
1 – нет, не соответствует («очень плохо»).

Таблица 11.оценка доступности мероприятий

учреждения	часы работы удобны	услуги доступны по цене	удобное для посетителей время	Итого
НБ РБ	4,47	4,20	4,20	4,29
Этнографический музей	4,23	4,20	4,00	4,14
Детско-юношеская библиотека	4,57	4,43	3,90	4,3
Музей природы	4,87	4,87	4,87	4,87
Художественный музей	4,90	4,80	4,70	4,8
Исторический музей	4,67	4,50	4,60	4,59
Итого	4,62	4,50	4,38	**4,5**

Наиболее низкие баллы по опции «часы работы учреждения удобны для посетителей» оказались у ГАУК РБ «Этнографический музейнародов Забайкалья" – 4,23 балла, это связано с удаленностью музея от города, а также посетители жаловались, что экспозиции музея, внутренние помещения музея, часто бывают закрыты и они не могут попасть туда и не могут найти внятной информации о времени работы экспозиций.

Посетители ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья"и ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия», считают, что проводимые мероприятия и оказываемые услуги не так доступны по цене, как могли быть, в итоге – 4,2 балла у учреждений по данному показателю.

Рейтинг учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, по показателю «Доступность мероприятий, которые проводятся в учреждениях» выглядит следующим образом:
1 место. Музей природы Бурятии.
2 место. Художественный музей им. Ц.С.Сампилова

3 место. Музей истории им. М.Н. Хангалова.
4 место. ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
5 место. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»
6 место. ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья"

2. **Информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность клиентов, — «качество информационного обеспечения».**

Наиболее популярными источниками получения информации о мероприятиях, которые проходят в учреждениях являются: афиши, реклама на здании учреждения – 35%, телевидение – 25%, баннеры, растяжки по городу и газеты – 15%. Большую роль в распространении информации о мероприятиях учреждений играют социальные связи – 28% респондентов выбрали в качестве источника информации опцию «знакомые».

1.афиша, реклама на здании учреждения	35%
2. знакомые	28,3%
3. телевидение	25%
4. баннеры и растяжки по городу	15%
5. газеты, журналы	15%
6. другие интернет – ресурсы	11,1%
7. радио	6,7%
8. сайт театра	5%
9. городская информационная тумба	3,9%
10. другое	1,1%

Посетители, в целом достаточно низко оценивают данный показатель «качество информационного обеспечения» - 3,32 балла. В основной массе, респонденты считают, что учреждения, предоставляющие доступк культурным ценностям и информации, недостаточно присутствуют в «информационном пространстве» города и республики. Реклама и информация о деятельности учреждений не доходит до потребителя в должном объеме, неслучайно посетители в качестве одного из главных источников информации определяют «знакомых» - 28% ответов.

Наиболее низкие показатели уГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья" – 3,05 балла. Посетители жалуются, что получают крайне мало информации о работе данного учреждения, о мероприятиях и предоставляемых услугах.

Таблица 12. Оценка доступности информации

Доступность информации об учреждении и предоставляемых услугах

учреждения	достаточное количество наглядной информации (афиши, рекламные щиты, плакаты)	в сми (газеты, телевидение, радио) публикуются материалы о работе учреждения	учреждение размещает информацию о наличии дополнительных услуг в доступных местах	достаточное количество информации об услугах учреждения	Итого
Национальная библиотека	3,63	3,43	3,30	3,97	3,58
Этнографический музей	3,27	2,97	3,03	2,93	3,05
Детско - юношеская библиотека	3,70	3,10	3,60	3,33	3,43
Музей природы	3,77	3,37	2,90	3,27	3,32
Художественный музей	3,73	3,70	2,33	3,40	3,29
Исторический музей	3,47	3,57	2,87	3,07	3,24
Итого	3,59	3,36	3,01	3,33	**3,32**

Рейтинг учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, по показателю «доступность информации об учреждении и предоставляемых услугах» выглядит следующим образом:

1 место. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»
2 место. ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
3 место. Музей природы Бурятии.
4 место. Художественный музей им. Ц.С.Сампилова
5 место. Музей истории им. М.Н. Хангалова.
6 место. ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья"

2. **Профессиональные показатели, характеризующие уровень сервиса, предлагаемый клиентам (уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала), — «качество персонала».**

Таб.13. Оценка персонала

	внешний вид персонала	вежливость персонала	компетентность персонала	оперативность персонала	Итого
НБ РБ	4,47	4,17	4,47	4,40	4,38
Этнографический музей	3,07	3,23	3,27	3,13	3,2

Детско-юношеская библиотека	4,37	4,17	4,30	4,20	4,26
Музей природы	4,07	3,80	4,10	4,10	4,02
Художественный музей	4,03	4,00	3,97	3,73	3,93
Исторический музей	4,17	4,33	4,20	3,80	4,12
Итого	4,03	3,95	4,05	3,89	**3,98**

Рейтинг учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, по показателю «качество персонала» выглядит следующим образом:

1 место. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»
2 место. ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
3 место. Музей истории им. М.Н. Хангалова.
4 место. Музей природы Бурятии
5 место. Художественный музей им. Ц.С.Сампилова
6 место. ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья"

Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания, и какие, именно?

Национальная библиотека РБ - руководство не должно выяснять отношения с подчиненными на публике
Этнографический музей – аудиогиды, расчистить дорожки зимой
Детско-юношеская библиотека – все плохо, некоторые работники ведут себя некорректно по отношению к посетителям, грубят
изменить внешний вид персонала
нет формы
не дотягивают до профессиональной работы библиотеки
Музей природы – Министерство культуры РБ должно обратить внимание на музей, нужны новые выставки, нужен капитальный ремонт
Исторический музей – бесплатность, проводить выставки местных художников на лояльных условиях, приглашать бесплатно на выставки, наличие формы у персонала

Итоговый рейтинг учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации.

1 место. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»
2 место. Музей природы Бурятии
3 место. ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
4 место. Музей истории им. М.Н. Хангалова.
5 место. Художественный музей им. Ц.С.Сампилова
6 место. ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья"

Общая оценка качества обслуживания в учреждениях, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации. – 4 балла.

Таблица 14. Итоговый рейтинг

учреждения	внешнее благоустройство	внутреннее благоустройство	доступность мероприятий	доступность информации	качество персонала	Итого
НБ РБ	4,14	4,35	4,29	3,58	4,38	4,15
Этнографический музей	3,97	4	4,14	3,05	3,2	3,67
Детско-юношеская библиотека	4,21	4,19	4,3	3,43	4,26	4,08
Музей природы	4,13	4,17	4,87	3,32	4,02	4,1
Художественный музей	3,42	4,53	4,8	3,29	3,93	3,99
Исторический музей	4,02	4,3	4,59	3,24	4,12	4,05
Итого	3,98	4,26	4,5	3,32	3,98	**4**

Тем не менее, нужно отметить, что в опросе помимо блоков вопросов по основным индикаторам качества услуг предоставляемых в учреждениях, задавался вопрос, касающийся качества услуг вообще и рейтинг учреждений выглядит следующим образом:

1 место. Музей истории им. М.Н. Хангалова.

2 место. Музей природы Бурятии

3 место. Художественный музей им. Ц.С.Сампилова

4 место. ГАУК РБ "Этнографический музей народов Забайкалья"

4место. ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»

5.место. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

учреждения	качество услуг вообще
НБ РБ	4,03
Этнографический музей	4,13
Детско-юношеская библиотека	4,10
Музей природы	4,30
Художественный музей	4,27
Исторический музей	4,37
Итого	4,20

3. Рейтинг по итогам проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурного (включенного) в государственных учреждениях, оказывающих услуги доступа к культурным ценностям и информации (библиотеках и музеях)

Период проведения исследования: с 10 ноября 2013 года по 01 февраля 2014 года.

В ходе проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурного (включенного) наблюдения оценивалось качество услуг государственных учреждений, оказывающих услуги доступа к культурным ценностям и информации (библиотек и музеев)(Далее- Библиотеки и музеи)по следующим группам критериев:

- открытость и доступность информации об учреждении, в том числе, заочные способы предоставления информации и оценки информационной среды учреждения;
- комфортность условий и доступность получения услуг (внешнее и внутреннее благоустройство), в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья учреждений;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения в ходе взаимодействия с персоналом, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

В рамках исследования проводилось диагностирование и оценка библиотек и музеев по значимым для исследования характеристикам согласно разработанной легенде.

Каждое из обследуемых, учреждения посещали по 3 агента. Всего участниками полевых исследований выступали 18 подготовленных посетителей – экспертов.

Оценку осуществляют подготовленные посетители из сферы образования, здравоохранения, культуры, муниципальной службы, государственной службы, из банковской сферы, сферы предпринимательства и т.д.

Рейтинг заочных способов предоставления информации.

В ходе данного исследования был проведен эксперимент – «контрольная закупка» услуги «получения информации о мероприятиях учреждения» по телефону. Результаты, полученные по каждому критерию для каждого учреждения, представлены в Таблице №1.

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные показатели по 4 критериям были переведены в баллы,весовое значения определено в зависимости от значимости показателя. Затем, исходя из совокупности полученных баллов, учреждения были прорейтингованы.

Критерии, использованные при составлении данного рейтинга:

1) Количество звонков, совершенных в учреждение. Весовое значение критерия – 10 баллов. Максимальное количество баллов по данному критерию делится на среднее количество звонков произведенных всеми экспертами;

2) Оценка насколько легко дозвониться до учреждения для получения информации. Весовое значение критерия – 30 баллов. Эксперты оценивают критерий 5-бальной шкале. *Подведение итогов осуществляется по формуле =(((100/5* Средняязначение оценки по всем экспертам)/100)*30). Данная формула применяется по всем критериям, оценка которых осуществляется по 5-бальной шкале.*

3. Получение обязательной информации (Всего весовое значение критерия – 20 баллов), в том числе:

3.1. Наименование учреждения (10 баллов). Если сотрудник, принявший звонок, назвал наименование учреждения ставится 10 баллов, если нет – 0. Варьирование баллов не допускается;

3.2. ФИО (5 баллов);Если сотрудник, принявший звонок, назвал свою фамилию, имя и отчество ставится 5 баллов, если нет – 0.

3.3. Должность (5 баллов). Если сотрудник, принявший звонок, назвал свою должность ставится 5 баллов, если нет – 0.

4) Полнота предоставления, интересующей эксперта информации. Выбор вопроса осуществлялся из предложенного перечня (весовое значение критерия – 40 баллов). Эксперты могли задавать вопросы только из предложенного перечня вопросов. Перечень вопросов сформирован отдельно библиотек и отдельно для музеев. Вопросы определены в соответствие с уставами учреждений.Эксперты оценивают критерий 5-бальной шкале.

Итого максимально возможная сумма по 4 критериям оценки может составить 100 баллов.

Таблица №1

	ОЦЕНКА ЗАОЧНЫХ СПОСОБОВ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ							
№	**Критерий**	**Вес**	**Детско-Юношеская библиотека**	**Национальная библиотека**	**Этнографический музей**	**Музей природы Бурятии**	**Музей истории Бурятии**	**Художественный музей**
1	Количество звонков (ед.)	10	6	3	6	3,75	5	3
2	Насколько легко дозвониться до учреждения (Оценка от 1 до 5)	30	26	20	26	22	26	22
3	Получение обязательной информации, в т.ч.:	20	3,33	0	15	15	15	15
3.1	Наименование учреждения (Да/Нет)	10	3,33	0	10	10	10	10
3.2	ФИО	5	0	0	0	0	0	0
3.3	Должность	5	0	0	5	5	5	5
4	Получение запрашиваемой информации	40	26,67	40	37,33	40	40	40
	ИТОГО ПО УЧРЕЖДЕНИЮ	100	62	63	84,33	80,75	86	80
	РЕЙТИНГ		5	6	2	3	1	4

Из представленной Таблицы №1 мы видим, что наиболее высокое качество предоставления информации при заочном способе (телефонном звонке) в Музее истории Бурятии - 86 баллов из 100 максимально возможных. Наиболее низкий уровень в Национальной библиотеке Республики Бурятия всего 63 баллов из 100.

Расхождение в оценках учреждений эксперты комментируют следующим образом»: В музее истории Бурятии:«приятный голос, сразу же ответили, рассказывали о выставках, сказали о льготах, т.е сразу поинтересовались студент ли или школьник» (Эксперт №1), «разговор очень понравился, было ощущение, что человек, говоривший по телефону зазывает, и после разговора хочется побывать в музее» (Экперт№2), «легко дозвониться, дали четкую информацию» (Экперт№3).

В Национальной библиотеке Республики Бурятия: «трудно дозвониться, в основном переключали, девушка точной информации не знает, ощущения что отвечавший ничего не знает» (Эксперт №1); «трудно было дозвониться, когда состоялся разговор, меня переключили на другой номер, там на заданные мной вопросы, были не внятные ответы: (да, кажется, делают, представляться не обязательно и т.д.)» (Эксперт №2); «не поприветствовала, не полностью владеет информацией об услугах данного учреждения» (Эксперт №3).

Среднее значение по данной группе критериев составляет 76 баллов от максимально возможной суммы баллов.

Необходимо отметить, что по всей группе обследуемых учреждений при ответе на телефонный звонок сотрудники не представляются и не называют свою фамилию, имя и отчество потребителям услуг. Кроме того, достаточно низкое количество баллов – 4,45 по критерию «Количество звонков, ед.» свидетельствует об определенных сложностях для потребителей в учреждениях при установлении контакта по телефону. В тоже время, 37,3 балла из 40 максимально возможной сумме балов говорит о достаточной подготовленности сотрудников учреждений при предоставлении запрашиваемой информации потребителям.

Кроме того, отдельно необходимо отметить следующие комментарии Экспертов:

В Художественном музее Бурятии*:* «дозвонится не возможно, с начало идут гудки, затем ужасный гул… После никто не берет трубку. Научный сотрудник слишком уж скрытый, информацию говорит не уверенно, что вспомнила, то и ответила» (Экперт№1). В Этнографическом музее народов Забайкалья «ответственная девушка, подробно рассказала о работе, но не уверенность в том, что она говорит присутствовала. Им следует поменять телефонный аппарат, плохая слышимость» (Экперт№2).

В детско-юношеской библиотеке: «очень не понравился разговор: ответивший на вызов не представился, на любой заданный мной вопрос мне только отвечали, Что «позвоните в информационный центр» (Экперт№1); там же «не представились, не сказали наименование учреждения, не попрощались» (Экперт№2).

В Музее природы Бурятии «замечаний нет, не считая того, что не представились, все подробно рассказывали, сделали акцент, что вторник день бесплатный для посещения студентам, школьникам и т.д» (Эксперт №1).

Предложения по итогам исследования заочных способов предоставления информации:

- Руководству библиотек и музеев разработать инструкцию и провести обучение сотрудников по вопросам предоставления информации по телефону потребителям;
- ознакомить с действующим законодательством о льготах отдельным категориям граждан при посещении учреждений культуры и с перечнем и прейскурантом дополнительных услуг;
- решить вопросы технического обеспечения качественной телефонной связью.

Рейтингучреждений по комфортности и удобству внешнего благоустройства

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные показатели по 6 критериям были переведены в баллы, весовое значения определено в зависимости от значимости показателя. Затем, исходя из совокупности полученных баллов, учреждения были прорейтингованы.

Критерии, использованные при составлении данного рейтинга:

1) Соблюдение чистоты, в том числе: да/нет. Всего весовое значение критерия – 20 баллов, в том числе:

1.1) Отсутствие мусора (5 баллов). Если зафиксировано наличие мусора на территории учреждение – 5 баллов, если нет – 0 баллов. От Экспертов требовалось фото фиксация нарушений.

1.2) Отсутствие снега (5 баллов). Если зафиксировал наличие снега на территории учреждение – 5 баллов, если нет – 0 баллов. Варьирование баллов не допускается.

1.3) Отсутствие наледи (5 баллов). Если зафиксировано наличие снега на территории учреждение – 5 баллов, если нет – 0 баллов. Варьирование баллов не допускается.

2) Освещение прилагающей территории (15 баллов).При наличии достаточного освещения в темное время суток на территории учреждение – 15 баллов, если нет – 0 баллов. Варьирование баллов не допускается.

3) Наличие парковки (20 баллов). Если учреждение устроена автопарковка – 20 баллов, если нет – 0 баллов.

4) Наличие свободных мест на парковке (10 баллов)Оценивается наличие свободных мест на автопарковке – 10 баллов, если нет – 0 баллов.

5) Наличие пандусов для маломобильных групп граждан (20 баллов). Фиксируется наличие пандусов, подъемников для маломобильных групп граждан. – 20 баллов при наличии, если нет – 0 баллов. Наличие удобных, не скользких дорожек (20 баллов).Оценивались возможные специально устроенные пешеходные дорожки на территории учреждения – 20 баллов, если нет – 0 баллов. Итого 100 баллов по 6 критериям оценки.

Результаты независимой оценки внешнего благоустройства подходов к зданию содержатся в Таблице №2.«Оценка внешнего благоустройства».

							Таблица №2
ОЦЕНКА ВНЕШНЕГО БЛАГОУСТРОЙСТВА							
	Вес показателя	**Детско-Юношеская библиотека**	**Национальная библиотека**	**Этнографический музей**	**Музей природы Бурятии**	**Музей истории Бурятии**	**Художественный музей**
Соблюдение чистоты, в том числе: да/нет	15	23,40	16,70	15,10	30,00	23,40	30,00
мусор	*5*	*10,00*	*6,70*	*6,70*	*10,00*	*10,00*	*6,70*
снег	*5*	*6,70*	*3,30*	*1,70*	*10,00*	*6,70*	*6,70*
наледь	*5*	*6,70*	*6,70*	*6,70*	*10,00*	*6,70*	*6,70*
Освещение да/нет	15	10,00	6,70	*10,00*	10,00	10,00	6,70
Парковка да/нет	20	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	6,70
Свободные места на парковке	10	10,00	10,00	10,00	10,00	6,70	6,70
Наличие пандусов да/нет	20	20,00	20,00	0,00	13,30	13,30	13,30
Наличие не скользких дорожек да/нет	20	20,00	0,00	6,70	20,00	20,00	13,30
Итого по экспертам	**100**	**93,40**	**63,40**	**51,80**	**93,30**	**83,40**	**96,80**
Рейтинг		**2**	**6**	**5**	**1**	**3**	**4**

Согласно Таблицы №2 наиболее высокие показатели в оценке качества внутреннего благоустройства в Художественном музее 96,8 баллом из 100 максимально возможной суммы баллов. Наиболее низкое значение у Этнографического музея народов Забайкалья - 51,8 баллов. Необходимо отметить, что определенное снижение рейтинга в Этнографическом музее связано с отсутствием пандусов для маломобильных групп населения.

Среднее значение по данной группе критериев составляет 80,35 баллов.

Предложенияпо итогам оценки комфортности и удобству внешнего благоустройства:

- Передать обслуживание прилегающих к учреждению территорий на аутсорсинг.
- Разработать и утвердить график уборки и систему контроля.

Рейтинг по комфортности и удобству внутреннего благоустройства

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные показатели по 6 критериям были переведены в баллы, весовое значения определено в зависимости от значимости показателя. Затем, исходя из совокупности полученных баллов, учреждения были прорейтингованы.

1) Поддержание соответствующей сезону температуры в помещениях театра. Если в учреждении поддерживается комфортная, для пребывания, температурный режим весовое значение критерия – 10 баллов, если нет – 0 баллов.
2) Наличие достаточных мест для сидения в фойе. Если, по мнению, экспертов посетителям предоставлено достаточно мест весовое значение критерия – 10 баллов, если нет -0 баллов.
3) Оборудованность туалета предметами гигиены. Всего весовое значение критерия – 20 баллов, в том числе:

3.1. Мылом (10 баллов). При наличии мыла и др. средств – 10 баллов, если нет – 0 баллов.

3.2. Туалетной бумагой (10 баллов). При наличии туалетной бумаги 10 баллов, если нет – 0 баллов.

4) Оценка оборудованности помещений приспособлениями для маломобильных групп населения (Весовое значение критерия – 20 баллов). Если эксперты по считали что помещение приспособлено для маломобильных групп граждан – 20 баллов, если нет – 0 баллов.
5) Чистота помещений (Весовое значение критерия – 20 баллов). Если в помещениях обеспечена чистота – 20 баллов, если нет – 0 баллов. От экспертов требовалось фото фиксация.
6) Доступ к Wi-Fi (Весовое значение критерия – 20 баллов). При наличии доступа к Wi-Fi– 20 баллов, если нет – 0 баллов. Экспертам требовалось с помощью мобильных устройств связи подключится к Wi-Fi в учреждении

Итого 100 баллов по 6 критериям оценки.

Результаты независимой оценки внешнего благоустройства подходов к зданию содержатся в Таблице №3. «Оценка внутреннего благоустройства».

Необходимо отметить, что при формировании рейтинга по комфортности и удобству внутреннего благоустройства, для формирования общего подхода ко всем учреждении данной группы, не применялись критерии оценки по качеству обслуживания буфета либо наличию кофе-машин, автоматов продажи напитков и т.д., возможности приобретения сувениров или канцелярских товаров.

							Таблица №3
ОЦЕНКА ВНУТРЕННЕГО БЛАГОУСТРОЙСТВА							
Критерий	**Вес**	**Детско-Юношеская библиотека**	**Национальная библиотека**	**Этнографический музей**	**Музей природы Бурятии**	**Музей истории Бурятии**	**Художественный музей**
Температура по сезону	10	0,00	7,22	8,33	10,00	6,67	3,33
Наличие мест для сидения в фойе	10	10,00	10,00	6,67	3,33	3,33	6,67
Наличие в туалете предметов гигиены, в том числе:	20	20,00	20,00	20,00	6,67	6,67	3,33
мыло	10	1,11	0,00	10,00	6,67	6,67	3,33
туалетная бумага	10	1,11	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00
Оборудование для маломобильных групп населения	20	10,00	0,00	6,67	0,00	0,00	0,00
Чистота помещений	20	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Доступ к Wi-Fi	20	0	7,78	4,67	4,33	4	4
Итого по экспертам	100	62,22	65,00	86,34	51,00	47,34	37,33
Рейтинг		3	2	1	4	5	6

Согласно Таблицы №3 наиболее высокий показатель по качеству внутреннего благоустройства в Этнографическом музее народов Забайкалья 86,34 баллов, наиболее низкий показатель в Художественном музее.

Эксперты комментирую свои оценки следующим образом: в Этнографическом музее народов Забайкалья «чистота на такой большой территории» (Эксперт №1) «все в своем стиле, очень красиво» (Эксперт №2). В Художественном музее «нужен ремонт, и нет ничего для маломобильных групп» (Эксперт №1); «музею не хватает косметического ремонта» (Эксперт №2);

Среднее значение баллов по всем учреждениям составляет 58,11 баллов из 100 максимально возможной суммы баллов. Это наиболее низкий показатель по из всех групп критериев.

В детско-юношеской библиотеке (0 баллов) и в Художественном музее всего (3,33 баллов) поддерживается не комфортная для посетителей температура. Обследование проходило в холодное время года.Оборудование или приспособление для маломобильных групп населения отсутствует в Национальной библиотеке Республики Бурятия, Музеях природы, Музее истории и Художественном музее.

Довольно низкий показатель в учреждениях по доступу посетителей к Wi-Fi всего 4,13 баллов из 20 максимально возможных.

Отдельно эксперты отмечают, что в Музее природы «все очень красиво, единственный запах от живого уголка» (Экперт№1), все Эксперты в Музее отмечают, очень тяжелую дверь, в национальной библиотеке Республики Бурятия «нет единой библиотечной атмосферы, а так все хорошо»

Предложения по итогам оценки комфортности и удобству внутреннего благоустройства помещений театрально-зрелищных учреждений:

- руководству учреждений в договорах на аренду помещений с организациями, предоставляющими услуги питания предусмотреть показатели качества предоставляемых услуг и возможность контроля со стороны учреждения за уровнем обслуживания.
- обеспечить бесплатный доступ посетителей учреждений к сети Wi-Fi.
- представить предложения по обеспечению комфортного температурного режима в учреждениях.
- принять меры по обеспечению к услугам учреждений маломобильных групп граждан.

Рейтинг по оценке взаимодействия персонала с посетителями

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные показатели по 4 критериям были переведены в баллы, весовое значения определено в зависимости от значимости показателя. Затем, исходя из совокупности полученных баллов, учреждения были про рейтингованы.

1) Отношение работника кассы к Вам (Весовое значение критерия – 25 баллов). Оценка осуществляется по-5 бальной шкале.
2) Оценка внешнего вида работников учреждения (Весовое значение критерия – 20 баллов). Оценка осуществляется по 5-бальной шкале.
3) Оценка оперативности и внимательности персонала (Весовое значение критерия – 30 баллов). Оценка осуществляется по 5-бальной шкале. Вопросы эксперты могли выбрать и задать из закрытого перечня. Ответы на предложенные вопросы должен знать персонал учреждения согласно должностным инструкциям.
3) Оценка качества обслуживания персонала гардероба (Весовое значение критерия – 10 баллов).Оценка осуществляется по 5-бальной шкале.

Итого 100 баллов по 4 критериям оценки.

Результаты независимой оценки взаимодействия с персоналом содержатся в Таблице №5. «Оценка взаимодействия с персоналом».

	ТАБЛИЦА №5							
	ОЦЕНКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПЕРСОНАЛОМ							
№	**Критерий**	**Вес**	**Детско-Юношеская библиотека**	**Национальная библиотека**	**Этнографический музей**	**Музей природы Бурятии**	**Музей истории Бурятии**	**Художественный музей**
1	Отношение работника кассы по 5-ой шкале	25	16,67	13,33	21,67	20,00	23,33	21,67
2	Внешний вид работников учреждения по 5-ой шкале	20	12,00	10,67	14,67	16,00	14,67	13,33
3	Внимание персонала по 5-ой шкале	30	16,00	16,00	22,00	26,00	28,00	28,00
4	Качество работы гардероба по 5-ой шкале	25	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
	Итого баллов	100	69,67	65,00	83,34	87,00	91,00	88,00
	Рейтинг		5	6	4	3	1	2

Согласно Таблицы №5 наиболее высоко эксперты оценили качество взаимодействия персонала с посетителями в Музее истории Бурятии 91 баллов, наиболее низкое значение в Национальной библиотеке Республики Бурятия -65 баллов.

Эксперты комментируют свои оценки следующим образом: В Музее истории Бурятии «единственный музей понравился мне тем, что на входе тебя встречают, рассказываю все,ощущение теплоты проникает полностью» (Экпепрт№1);персонал понравился, все очень дружелюбные, даже охранник очень приятен, кассир хорошие впечатления на меня произвела» (Эксперт №2);
В Национально библиотеке Республики Бурятия «ни кто не обращает внимание, на входе, ни кто не спросил: для чего пришел, или чем помочь, хотя мы стояли около них» (Эксперт №1); «нет единой формы, сложно найти библиотечного работника, присутствует общая «заторможенность» персонала» (Эксперт №2) «атмосфера очень странная, где-то на тебя обращают внимание, где-то нет, на входе у сотрудников не хватает приветливости, было бы здорово, если они самые первые спрашивали входящего для чего он пришел» (Экперт№3).

Средний показатель по всей группе учреждений составляет 80,67 баллов из 100 максимально возможных.

Наибольшие нарекания у экспертов вызывает внешний вид, отсутствие единого корпоративного стиля одежды у сотрудников учреждений культуры. Всего 13,56 баллов из 20 максимально возможной суммы баллов.

Проект предложенийпоитогам оценке взаимодействия персонала с посетителями:

- принять меры по внедрению корпоративного стиля одежды персонала в учреждениях культуры;

- провести обучение (инструктаж) сотрудников о правилах общения с посетителями, ознакомить персонал с перечнем предоставляемых в учреждении услуг.

Рейтинг открытость и доступность информации об учреждении при посещении учреждения

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные показатели по 4 критериям были переведены в баллы, весовое значения определено в зависимости от значимости показателя. Затем, исходя из совокупности полученных баллов, учреждения были прорейтингованы.

1) Наличие информационных указателей. Весовое значение критерия – 30 баллов. Если Эксперты фиксируют наличие информационных указателей, в местах удобных для посетителей, – 30 баллов, если нет – 0 баллов. От Экспертов требовалось фото фиксация указателей.
2) Наличие специализированных информационных тумб, информационных щитов (Весовое значение критерия – 20 баллов) Если Эксперты фиксируют наличие информационных указателей, в местах удобных для посетителей, – 20 баллов, если нет – 0 баллов. От Экспертов требовалось фото фиксация указателей.
3) Наличие афиш и баннеров (Весовое значение критерия – 30 баллов), в том числе:
4) Наличие на информационных щитах информации (Всего весовое значение критерия - 20 баллов), в том числе:

4.1. Цены на билеты (5 баллов) Если Эксперты фиксируют наличиецен на билеты – 5 баллов, если нет – 0 баллов.

4.2. О льготах (5 баллов).Если Эксперты фиксируют наличие информации о льготах – 5 баллов, если нет – 0 баллов

4.3. Контактные телефоны администрации (5 баллов). Если Эксперты фиксируют наличие контактных телефонов администрации – 5 баллов, если нет – 0 баллов.

4.4. Контактные телефоны Министерства культуры Республики Бурятия (5 баллов) Если Эксперты фиксируют наличие контактных телефонов Министерства культуры Республики Бурятия – 5 баллов, если нет – 0 баллов.

Итого 100 баллов по 4 критериям оценки.

Результаты независимой оценки внешнего благоустройства подходов к зданию содержатся в Таблице №5 «Оценка внутреннего благоустройства».

Таблица №5

ОЦЕНКА ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ УЧРЕЖДЕНИЯ

Критерий	**Вес**	**Детско-Юношеская библиотека**	**Национальная библиотека**	**Этнографический музей**	**Музей природы Бурятии**	**Музей истории Бурятии**	**Художественный музей**
Наличие указателей да/нет	30	10,00	20,00	23,33	30,00	30,00	26,67
Наличие информационных тумб да/нет	20	13,33	5,00	11,67	20,00	20,00	16,67
Наличие афиш, баннеров	30	20,00	10,00	11,67	30,00	20,00	23,33
Наличие на информационных щитах информации, в т.ч. Да/нет	20	5,00	8,33	20,00	17,78	20,00	20,00
Цены на билеты	5	0,00	3,33	5,00	2,78	5,00	5,00
О льготах	5	0,00	3,33	5,00	5,00	5,00	5,00
Контактные телефоны администрации	5	0,00	1,67	5,00	5,00	5,00	3,33
контактные телефоны МКРБ	5	5,00	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Итого баллов	100	48,33	43,33	66,67	97,78	90,00	86,67
Рейтинг		**5**	**6**	**4**	**1**	**2**	**3**

Согласно Таблицы №5 наиболее высокие оценки экспертов получил Музей природы Бурятии 97,78 баллов, наиболее низкие Национальная библиотека Республики Бурятия – 43,33 баллов.

Эксперты комментируют свои оценки следующим образом: В Музее природы Бурятии отмечают, что «много указателей, все красиво, указано то, что для детей проводят кружки» (Экперт№1); «Хорошие впечатления, все, что нужно знать посетителям доступно» (Экперт№2). По Национальной библиотеке Республики Бурятия только один эксперт отметил, что «важной информации либо нет, либо она закрыта».

Средний показатель по всей группе учреждений составляет 72,13 баллов из 100 максимально возможных.

Оценка информационной среды учреждения показал наиболее низкие показатели в сравнении с рейтингами, полученные в ходе анализа по другим критериям. Так, из 100 максимально возможных баллов среднее значение по данному критерию по театрально-концертным учреждениям составило всего 52,89 баллов.

Проект предложений по итогам оценки информационной среды государственных театрально-зрелищных учреждений:

- Разместить в доступном для посетителей и обеспечить наполнение информационных щитов сведениями ценах на билеты, об установленных законодательством льготах, контактных телефонах Администрации учреждения и курирующего отдела Министерства культуры Республики Бурятия;
- Принять мера по размещению (в зданиях, являющихся объектами культурного наследия (памятниках культуры и искусства) информационных указателей.

3.8. Интегральная оценка качества работы учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации

ИНТЕГРАЛЬНЫЙ РЕЙТИНГ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ТЕАТРАЛЬНО-КОНЦЕРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Наименование учреждения	1) Информационная доступность учреждения					Сводный рейтинг по информационной доступности	2) Комфортность условий и доступности получения услуг					Сводный рейтинг по комфортности условий и доступности получения услуг	3) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения в ходе взаимодействие с персоналом			Сводный рейтинг по качеству внешнего благоустройства	**Сумма баллов по графам 1,2,3**	**Интегральный рейтинг**
							2.1. Качество внешнего благоустройства		2.2. Качество внутреннего благоустройства									
	Рейтинг заочных способов предоставления информации по итогам "контрольной закупки"	Рейтинг открытости и доступности информации при посещение учреждения по итогам опроса	Рейтинг по итогам оценки качества информирования через сеть «Интернет»	[illegible] информации при посещение учреждения по итогам	Сумма баллов		Рейтинг по итогам оценки учреждений по комфортности и удобству внешнего благоустройства по итогам "контрольной закупки"	Рейтинг по итогам оценки по комфортности и удобству внешнего благоустройства по итогам опроса посетителей	Рейтинг по итогам оценки учреждений по комфортности и удобству внешнего благоустройства по итогам "контрольной закупки"	Рейтинг по итогам оценки по комфортности и удобству внешнего благоустройства по итогам опроса посетителей	Сумма баллов		Рейтинг по итогам оценки взаимодействия персонала с посетителями	Рейтинг по итогам оценки взаимодействия персонала с посетителями опрос	Сумма баллов			
Детско-Юношеская библиотека	5	2	1	5	13	2	2	1	3	3	9	1	5	2	6	2	5	1

Национальная библиотека	6	1	2	6	15	3	6	2	2	2	12	2	6	1	8	4	9	4
Этнографический музей	2	6	3	4	15	3	5	5	1	6	17	5	4	6	9	5	13	6
Музей природы Бурятии	3	3	4	1	11	1	1	3	4	5	13	3	3	4	6	2	6	2
Музей истории Бурятии	1	5	4	2	12	2	3	4	5	3	15	4	1	3	5	1	7	3
Художественный музей	4	4	4	3	15	3	4	6	6	1	17	5	2	5	7	3	11	5