Независимая оценка качества работы республиканских театрально-зрелищных учреждений культуры

В рамках независимой оценки исследовалось качество услуг государственных театрально-зрелищных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства.

Объекты исследования: Республиканские театрально-концертные учреждения, имеющие стационарные площадки:

1. ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»
2. АУК РБ «Бурятская государственная филармония»
3. АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»
4. АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева
5. ГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева.

1. Рейтинг качества информирования через интернет-сайты театрально-зрелищных учреждений

Оценка гражданами качества организации работы театрально-зрелищных учреждений в условиях становления информационного общества определяется в том числе и качеством размещенной информации на сайте учреждения в сети Интернет, а также удобством использования сайтов.

Для оценки качества информирования через Интернет-сайты театрально-зрелищных учреждений Республики Бурятия использован опыт пилотных проектов по внедрению независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги (Псковская область, Пермский край, Республика Башкортостан). Наибольшую ценность представили разработки специалистов Фонда «Центр гражданского анализа и независимых исследований ГРАНИ», примененные для проведения независимой оценки качества информирования через Интернет-сайты учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения в Пермской области. Основные принципы предложенной ими методики, адаптированные для сферы культуры, легли в основу оценки качества сайтов.

Кроме этого, были учтены основные положения проекта Minerva«Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре»[1], приняты во внимание работы российских исследователей, занимающихся проблемой определения критериев оценки сайтов учреждений культуры[2], в частности в области библиотечного дела как наиболее развитой с точки зрения внедрения информационных технологий.Так,

[1] Принципы качества веб-сайтов по культуре: руководство / под ред. М.Т. Темпера, А. Темпера. – М., 2006. – 61 с.
[2]Кулева О.В. Разработка системы оценки качества сайтов библиотек // Библиосфера. – 2009. - № 2. – С. 58-63

к примеру, система критериев оценки сайтов, подготовленная для проведения Первого Всероссийского конкурса сайтов публичных библиотек, организуемого Федеральным агентством по культуре и кинематографии, Российской библиотечной ассоциацией и Межрегиональной ассоциацией деловых библиотек состоит из четырех блоков: содержание (или контент) сайта, дизайн, технологичность и системность[3].

На основании анализа методик оценки сайтов выделены шесть блоков критериев качества предоставления информации на сайтах театрально-зрелищных учреждений Республики Бурятия, имеющих стационарные площадки:

I. Общая информация об учреждении
II. Информация об услугах учреждения
III. Информация о руководителях, артистах и работниках театра/филармонии
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 наименование 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*
9. Размещены контактные данные - *телефон*
10. Размещены контактные данные - *электронная почта*
11. Размещена схема проезда
12. Размещен график работы кассы
13. Размещена схема посадочных мест в зрительном зале
14. Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения
15. Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии
16. Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки
17. Имеются материалы на бурятском языке

[3] http://www.library.ru/konkurs/public/pol.php
http://www.rba.ru:8101/index.html

II. Информация об услугах учреждения

1. Размещен репертуарный план на текущий год
2. Размещен репертуар на текущий месяц
3. Размещена информация о ценах на билеты
4. Размещена информация о порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных театров Республики Бурятия
5. Размещена информация о гастрольной деятельности
6. Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказаниеуслуг для нужд учреждения

III. Информация о руководителях, артистах и работниках учреждения

1. Страница директора – фото, биографическая справка, контактные данные
2. Страница художественного руководителя - фото, биографическая справка, контактные данные
3. Размещена информация об артистах театра
4. Размещена информация о достижениях артистов
5. Размещены отзывы посетителей/зрителей
6. Размещена информация о вакансиях учреждения

IV. Обратная связь

1. Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте
2. На сайте проводятся опросы посетителей/зрителей
3. Наличие форума посетителей или рубрики вопрос-ответ
4. Предоставлена возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки
5. Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения
6. 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 есть возможность забронировать билет
3. На сайте есть возможность купить билет
4. Имеются ссылки на другие интернет-ресурсы, соответствующие профилю деятельности
5. Предоставлена возможность оставлять комментарии на сайте
6. Размещены видеозаписи лучших театральных постановок

VI. Удобство навигации по сайту

1. Наличие работоспособного поиска по сайту
2. Заголовки страниц соответствуют их содержанию

3. Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов
4. Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читаема
5. 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. Вместе с тем, стоит отметить, что технических сбоев в работе сайтов не было выявлено.

Исследование Интернет-сайтов театрально-зрелищных учреждений, имеющих стационарные площадки, 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.

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

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

Сайт театрально-концертного учреждения в соответствии с выбранной методикой мог набрать максимум **50 баллов.**

Результаты оценки сайтов

Таблица1. *Рейтинг сайтов учреждений по сумме набранных баллов по всем блокам*

№	Наименование	Адрес	Баллы
1.	ГУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	http://www.grdt.ru/	35,5
2.	ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Х. Намсараева»	http://gbatd.org/	25,0
3.	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол “Ульгэр”»	http://teatr-ulger.ru/	22, 0
4.	ГУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыденжапова»	http://www.uuopera.ru/	20

5.	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»	http://burconcert.ru	15

Наиболее содержательным является сайт ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева», возглавивший рейтинг сайтов по сумме набранных баллов по всем блокам. Наибольший информационный дефицит наблюдается на сайте АУК РБ «Бурятская государственная филармония». Последнее во многом объясняется фактом запуска сайта учреждения лишь в конце 2013 года (24.12.2013).

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

1. Блок I. «Общая информация об учреждении»- средний балл 9 из 17 возможных(52,9%)
2. Блок II. «Информация об услугах учреждения» - средний балл 3,9 из 6 возможных (65%)
3. Блок III. «Информация о руководителях, артистах и работниках театра» - средний балл 3,9 из 10 возможных (39%)
4. Блок IV. «Обратная связь» - средний балл 1,9 из 6 возможных(31,6%)
5. Блок V. «Дополнительная информация и сервисы» - средний балл 0,4 из 6 возможных(6,6%)
6. Блок VI. «Удобство навигации по сайту» - средний балл 4,6 из 5 возможных(92%).

В целом сайты театрально-зрелищных учреждений удобны для использования (92%). Заголовки страниц соответствуют их содержанию, все имеющиеся страницы сайта заполнены (исключение составляет АУК «Бурятская государственная филармония»), что отражается на комфортности работы на сайте.

Выше средних показателей данные по блокам, содержащим информацию об услугах учреждения (65%), общую информацию об учреждении (52,9%). Результаты оценки сайтов по этим блокам (Таблицы 2,3) свидетельствуют о том, что достаточно полно представлены такие критерии, как наименование учреждения, контактные данные, история учреждений, репертуар на текущий месяц. Некоторая небрежность в указании контактных данных встречается лишь на сайте ГУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова». Новостная лента и объявления всех учреждений находятся в актуальном состоянии. Вместе с тем, только на сайте ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Х. Намсараева» размещен график работы кассы. Информация о ценах на билеты, фотографии внешнего вида и интерьера учреждения имеются на сайтах двух учреждений (ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Х. Намсараева», ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»). На всех сайтах отсутствуют документы, регламентирующие деятельность учреждения, информационно-

аналитические материалы, материалы на бурятском языке. На сайтах не внедрен режим многоязыковой поддержки.

Таблица 2.*Рейтинг сайтов учреждений по блоку «Общая информация об учреждении»*

Критерии оценки		**ГРДТ**	**БАТД**	**БГАТОиБ**	**Ульгэр**	**БГФ**
Общая информация об учреждении (максимум балов 17)		**10,5**	**11**	**6**	**9**	**8,5**
На сайте указано полное наименование учреждения		1	1	1	1	1
Имеется указание наименования учреждения на бурятском языке		0	0,5	0	1	0
На сайте размещены документы, регламентирующие деятельность учреждения		0	0	0	0	0
На сайте размещен логотип учреждения		1	1	1	1	1
Размещена информация об учредителе		0	0	0	0	0
Размещена информация о структуре учреждения		0,5	0,5	1	0	0,5
Размещена история учреждения		1	1	1	1	1
Контакты:	Адрес	1	1	0	1	1
	Телефон	1	1	1	1	1
	электронная почта	1	1	0	1	1
	схема проезда	1	0	0	0	1
Размещен график работы кассы		0	1	0	0	0
Размещена схема посадочных мест в зрительном зале		1	1	0	1	0
Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения		1	1	0	0	0
Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии		1	1	1	1	1
Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки		0	0	0	0	0
Размещены материалы на бурятском языке		0	0	0	0	0

Таблица 3. *Рейтинг сайтов учреждений по блоку «Информация об услугах учреждений»*

Критерии оценки	**ГРДТ**	**БАТД**	**БГАТОиБ**	**Ульгэр**	**БГФ**
Информация об услугах учреждения (максимум баллов 6)	**6**	**4,5**	**5**	**3,5**	**0,5**
Размещен репертуарный план на текущий год	1	1	1	1	0
Размещен репертуар на текущий месяц	1	1	1	1	0,5
Размещена информация цен на билеты	1	1	0	0	0
Размещена информация о порядке и условиях предоставления льгот отдельным	1	0	1	1	0

категориям граждан при посещении ими государственных театров Республики Бурятия					
Размещена информация о гастрольной деятельности	1	0,5	1	0	0
Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения	1	1	1	0,5	0

Лучшим учреждением с точки зрения наполнения сайта по блоку «Информация о руководителях, артистах и работниках» является ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева», набравший 8,5 баллов из 10 возможных. Информация об артистах (фотография, творческая биография, достижения) наиболее полно размещена на сайтах только двух театров: ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева», ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Х. Намсараева». Острый дефицит информации по данному блоку наблюдается на сайте АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол “Ульгэр”». Что касается сайта АУК «Бурятская государственная филармония», то отсутствие информации по таким критериям как «информация об артистах», «информация о достижениях артистов», объективно обусловлено спецификой учреждения, не имеющей свои творческие коллективы.

Таблица 4.*Рейтинг сайтов учреждений по блоку «Информация о руководителях, артистах и работниках театра»*

Критерии оценки		**ГРДТ**	**БАТД**	**БГАТОиБ**	**Ульгэр**	**БГФ**
Информация о руководителях, артистах и работниках театра/филармонии(максимум баллов – 10)		**8,5**	**4,5**	**4**	**1,5**	**0**
Страница директора	Фото	1	0	1	0	0
	биографическая справка	1	0	1	0	0
	контактные данные	0,5	0	0	0	0
Страница художественного руководителя	Фото	1	1	0	0	0
	биографическая справка	1	0	0	0	0
	контактные данные	0,5	0,5	0	0	0
Размещена информация об артистах театра		1	1	0,5	0	0
Размещена информация о достижениях артистов		1	1	0,5	0,5	0
Размещены отзывы посетителей театра		0,5	0	0	0	0
Размещена информация о вакансиях учреждения		1	1	1	1	0

Анализ сайтов с точки зрения установления обратной связи с посетителями показал, что не на всех сайтах учреждений поддерживается интерактивное общение с посетителями. Ни на одном сайте не проводятся опросы по качеству предоставления услуг. Наличием форума посетителей, чата, возможности оставить отзыв о театре, официальных страниц в социальных сетях отличается сайт ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева».

Таблица 5. *Рейтинг сайтов учреждений по блоку «Обратная связь»*

Критерии оценки	**ГРДТ**	**БАТД**	**БГАТОиБ**	**Ульгэр**	**БГФ**
Обратная связь (максимум баллов -6	**4**	**1**	**0,5**	**3**	**1**
Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте	0,5	1	0	0	0
На сайте проводятся опросы посетителей/зрителей	0,5	0	0	0	0
Наличие форума посетителей или рубрики вопрос-ответ	1	0	0	0	0
Предоставлена возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки	0	0	0	1	0
Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения	1	0	0,5	1	0
Наличие официальной страницы в соцсетях	1	0	0	1	1

Наименее слабо представлены сведения в блоке «Дополнительная информация и сервисы» (6,6%), касающиеся информации о доступности здания для маломобильных граждан (есть ли пандусы для инвалидов, передвигающихся на колясках, и др.); наличия ссылок на другие интернет-ресурсы, соответствующие профилю деятельности; возможности оставлять комментарий на сайте; размещения видеозаписи лучших театральных постановок, предоставления возможности бронировать и покупать билеты через официальные сайты учреждений. Это направление наполнения контента сайта только начинает получать свое развитие. Предприняты первые попытки внедрения видеогалереивГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева» и АУК РБ «Бурятская государственная филармония». Вместе с тем именно динамичный, наполненный интерактивными компонентами сайт может привлечь внимание новых посетителей сайтов.

Таблица 6. *Рейтинг сайтов учреждений по блоку «Дополнительная информация и сервисы. Максимум баллов – 6.*

№	Наименование	Адрес	Баллы
1.	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	http://www.grdt.ru/	1,5

2.	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»	http://burconcert.ru	0,5
3.	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыденжапова»	http://www.uuopera.ru/	0
4.	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол “Ульгэр”»	http://teatr-ulger.ru/	0
5.	ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Х. Намсараева»	http://gbatd.org/	0

Из неучтенных исследованием критериев, позитивно отражающихся на контент сайта, следует отметить информацию о спонсорах и рекламных партнерах, размещенную на сайте Государственного русского драматического театра им. Н.А. Бестужева» (раздел «Меценаты), информацию о мероприятиях (фестивалях, конкурсах, акциях, творческих лабораториях).

Выводы.По итогам анализа качества информирования через Интернет-сайты театрально-зрелищных учреждений Республики Бурятия лучшим учреждением с точки зрения наполнения сайта по указанным критериям является ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева». На втором месте – ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Х. Намсараева». На третьем месте - АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол “Ульгэр”». На четвертом месте - ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыденжапова». На пятом месте - АУК РБ «Бурятская государственная филармония». Вместе с тем, необходимо иметь в виду, что лидер набрал 36,5 баллов из 50 максимально возможных (73%).

Информационные дефициты в наибольшей степени характерны для следующих блоков информации: «Информация о руководителях, артистах и работниках театра/филармонии» - средний балл 3,9 из 10 максимально возможных (39%), «Обратная связь» - средний балл 1,9 из 6 возможных (31,6%), «Дополнительная информация и сервисы» - средний балл 0,4 из 6 возможных (6,6%). В связи с чем для улучшения качества информирования сайты учреждений должны быть содержательно дополнены и технически доработаны. Для развития дополнительных сервисов, в частности возможности наполнения сайтов видеозаписями лучших театральных постановок, необходимо привлечь дополнительные ресурсы.

Необходимо ввести в практику регулярную обновляемость информации о деятельности ТЗУ, новых постановках. Наличие актуальной новостной ленты, интерактивных форм (гостевая книга, форум, чат, комментарии к новостям) и групп в социальных сетях должно стать необходимыми составляющими сайтов.

2. Рейтинг по итогам опроса посетителей республиканских театрально-концертных учреждений культуры.

Объект исследования: Республиканские театрально-концертные учреждения

ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» *(далее по тексту - Театр оперы и балета)*

АУК РБ «Бурятская государственная филармония»*(далее по тексту «Филармония»)*

АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»*(далее по тексту «Ульгэр»)*

АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева*(далее по тексту Бурятский драматический театр)*

ГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева*(далее по тексту Русский драматический театр)*

Предмет исследования: Качество услуг, предоставляемых республиканскими театрально-концертными учреждениями.

Цель исследования: Оценка и измерение качества услуг, реализуемых в республиканских театрально-концертных учреждениях на основе анализа собранной информации о потребительских предпочтениях.

1. Социально-экономические индикаторы качества работы республиканских театрально-концертных учреждений культур.

Согласно последним данным всероссийского опроса ВЦИОМ (07.04.2013) «Театральная Россия – 2013», каждый пятый россиянин посещает театральные постановки хотя бы 1 раз в год или чаще (20%).

Публика, принявшая участие в нашем опросе, уже пришла в театр и частота посещаемости театрально-концертных учреждений, на основании нашего исследования, выглядит следующим образом:

Таб.1. Частота посещаемости театров.

Сколько раз в год Вы посещаете театр?

1	побывал впервые	17,3%
2	один-2 раза в год	32%
3	2-5 раза в год	25,3%
4	раз в месяц	10%
5	регулярно	15,3%

Как и предполагалось в гипотезе исследования, основные посетители наших театров – 61,4% - люди с высшим образованием, 4,7% из них – с ученой степенью, занятые в гуманитарной сфере деятельности. 10,7% - руководители, 13.3% - причисляют себя к интеллигенции, 16,7% - государственные служащие, ИТР в промышленности – 4,7%, ИТР в сельском хозяйстве – 2%. Большое количество студентов – 19,3% и пенсионеров – 16,7%.

Таб.2 Вид деятельности

1	Студент	19,3%
2	Руководитель	10,7%
3	Госслужащий	16,7%
4	Военнослужащий	2,0%
5	Интеллигенция	13,3%
6	Пенсионер	16,7%
	Предприниматель	5,3%
	ИТР в промышленности	4,7%
	ИТР в с/х	2,0%

Большинство посетителей театра – люди со средним и высоким уровнем доходов (Таб.3), что, в принципе подтверждает нашу гипотезу, а также общероссийскую и общемировую практику. Как правило, удовлетворив свои материальные потребности, индивиды начинают реализовывать духовные потребности.18% респондентов – «ни в чем себе не отказывают», 28,7% считают, что «покупка большинства товаров длительного пользования не вызывает трудностей, однако покупка автомобиля пока недоступна», 29,3% - также поддерживают сносный уровень жизни - «в основном денег хватает, но для покупки дорогих вещей вынуждены пользоваться кредитом или брать в долг».

Таблица 3. Уровень доходов

в основном денег хватает, но для покупки дорогих вещей мы вынуждены пользоваться кредитом или брать в долг	29,3%
Покупка большинства товаров длительного пользования не вызывает у нас трудностей, однако покупка автомобиля нам пока недоступна.	28,7%
Ни в чем не отказываем себе	18,0%

Среди посетителей театров наиболее многочисленную группу представляют граждане в возрасте 50-59 лет (23,3%) и 18-29 лет (29,3%), затем граждане в возрасте 30-39 лет – 18,7%, 40-49 лет – 15,3%, старше 60 лет – 11,3%. 54% потребителей – женаты, 24% - не замужем и 16,7% - не женаты, что объясняется наличием среди посетителей большого количества молодежи.

То есть, основные посетители театрально-концертных учреждений – наиболее социально активные, как правило, с высоким и средним уровнем дохода и с высшим образованием, занятые в нематериальной сфере граждане города.

Таб.4. Возраст

возраст	количество	проценты
7-17	3	**2,0**
18-29	44	**29,3**
30-39	28	**18,7**
40-49	23	**15,3**
50-59	35	**23,3**
старше 60	17	**11,3**
общее	**150**	**100,0**

Тем не менее, наиболее предпочтительная цена билета, которую готовы платить большинство респондентов, участвующих в опросе – 300-500 рублей за 1 билет, эту позицию выделили 53,3% посетителей, 38% готовы платить за театральные представления менее 300 рублей, что, в принципе, типично для регионального города. В массовом сознании до сих пор устойчиво представление, что культурные услуги не должны стоить дорого, а лучше предоставляться вообще бесплатно.

Таб.5. Оптимальная стоимость билета

Стоимость билета в театр, по мнению респондентов.

	Цена менее 300 рублей	**Цена 300-500 рублей**	**Цена 500-1000 руб.**	**Цена 1000-1500 руб. и выше**
1.да	38,0%	**53,3%**	7,3%	3,3%
2.нет	61,3%	**46,7%**	9,2%	96%

Только 3,3% готовы платить за билеты в театр от 1000 рублей и выше.

2. Рейтинг качества услуг, предоставляемых театрально-концертными учреждениями.

Наибольшей результативностью в части рекламирования предстоящих театральных мероприятий среди потребителей, по-прежнему, обладают афиши и реклама на здании театра. **57,3%** респондентов, при ответе на вопрос: «Как вы узнаете о мероприятиях театра?», выбрали эту позицию. Важную роль играют баннеры и растяжки по городу – **18%**, далее следует реклама на телевидении – **16,7%,**знакомые – **14,7%,**газеты, журналы – **14%**, сайт театра – **13,3%,**городская информационная тумба – **10,7%**,другие интернет – ресурсы – **8%**,распространители – **8%** и радио – **5,3%.** Эта информация очень важна для маркетинговых отделов театров и филармонии, поскольку можно понять, как распределять рекламные бюджеты среди каналов информации и какие из них являются наиболее эффективными в плане отдачи. Особенно интересной является позиция «**Знакомые – 14,7%»** - она занимает 4 место в рейтинге

рекламных каналов, т.е. может эффективно использоваться фактически бесплатно, при минимальных затратах.

1. Внешнее благоустройство театрально-концертных учреждений.

Предлагаем Вашему вниманию рейтинг театрально-концертных учреждений, по показателю «внешнее благоустройство театров» 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.6. Рейтинг театров по внешнему благоустройству (в баллах от 1 до 5)

Наименование показателя	**общее**	Театр О и Б	РДТ	Филармония	Ульгэр	БДТ
1.Внешнее благоустройство театра	**4**	**4,5**	**4,3**	**3,9**	**3,8**	**3,7**
чистота территории вокруг театра	**4,2**	4,6	4,4	3,9	4,2	3,9
освещенность территории вокруг театра	**4,2**	4,7	4,5	4,1	4,2	3,7
наличие и удобство автопарковки	**3,6**	4,4	3,8	3,5	3,3	3,3
наличие остановок общественного транспорта	**4,1**	4,6	4,4	4,5	3,5	3,5
удобные (не скользкие, асфальтированные) дорожки около театра	**3,9**	3,8	4,2	3,8	3,5	3,5
дизайн, комфортность внешнего благоустройства в целом	**4,2**	4,7	4,5	3,6	3,9	4,1

Показатель «внешнее благоустройство театра» - один из наиболее важных показателей качества культурных услуг, характеризующих пространство и место оказания услуги. Данный показатель включает в себя следующие составляющие:

- освещенность территории вокруг театра;
-чистота территории вокруг театра;
- наличие и удобство автопарковки;
- наличие остановок общественного транспорта;
- удобные (не скользкие, асфальтированные) дорожки около театра;
- дизайн, комфортность внешнего благоустройства в целом.

Общая оценка респондентов данного показателя – 4 балла.Общий рейтинг театров по внешнему благоустройству выглядит следующим образом:

1 место. ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» - 4,5 балла

2 местоГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева – 4.3 балла

3 место. АУК РБ «Бурятская государственная филармония» - 3,9 балла

4 место. АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» - 3,8

5 место.АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева – 3,7 балла.

Данное распределение баллов, в принципе, соответствует гипотезе исследования и потребители театральных услуг в целом, удовлетворены качеством внешнего благоустройства театрально-концертных учреждений. Лидеры рейтинга, по сути, наиболее красивые здания в городе Улан-Удэ. Определенные споры вызывает здание Русского драматического театра, но оценка эстетических предпочтений интеллектуалов, не входило в задачу нашего исследования. Маркетинговые исследования изучают массовые предпочтения потребителей.

Фактически все здания находятся в хорошем состоянии, были недавно построены или реконструированы, поэтому соответствуют современным запросам публики. Однако, анализируя данные по показателю «дизайн, комфортность внешнего благоустройства в целом», низкие баллы получили «Филармония» – 3,6 балла, «Ульгэр» – 3,9 балла. Это связано, скорее всего, с необходимостью ремонта и реконструкции зданий данных театров.

Показатели «освещенность территории вокруг театра» и «чистота территории вокруг театра», в целом, достаточно высокие – 4,2 балла, общая оценка по всем театральным учреждениям. У Бурятского драматического театра и «Филармонии» оценки по данным показателям, несколько ниже, чем у других учреждений. («чистота территории» – 3,9 балла у обоих, «освещение» - 4,1 балла у «Филармонии» и 3,7 балла у Бурятского драматического театра). С точки зрения респондентов остановки общественного транспорта менее удобно расположены у «Ульгэра» и Бурятского драматического театра.

Наибольшие нарекания вызывают автопарковки около театров, в частности, их отсутствие, либо не обустроенность, либо неудобство расположения. Особенно, вызывают недовольство автопарковки у театра «Ульгэр» и Бурятского драматического театра (3,3 и 3,3 балла соответственно). Основная автопарковка Бурятского драматического театра находится за зданием театра, но посетители об этом не информированы и жалуются на неудобный заезд и маленькую автопарковку перед зданием театра. Кроме того, в частности, посетители Русского драматического театра жалуются на шум, доносящийся с автопарковки по ночам, который мешает им спать.

Большой проблемой для посетителей, также, являются скользкие дорожки около театра, особенно в зимнее время, когда каждый год «неожиданно» выпадает снег и службы театра, отвечающие за решение этой проблемы, как правило, не готовы. Общая оценка этой позиции у респондентов – 3,9 балла, наилучшая ситуация у Русского драматического театра – 4,2 балла, низкие оценки у Бурятского драматического театра и театра «Ульгэр» (3,5 и 3,5 соответственно).

Кроме того, ниже мы приводим отдельные замечания посетителей по внешнему благоустройству театров:

Русский драматический театр

Не хватает цветов; Очень уютно; Плохая акустика

Запретить парковку около театра ночью, мешают спать

Впервые в театре, из Иркутска – впечатления положительные.

Филармония

Не нужно современной музыки; Очень нравится зал

Театр оперы и балета

Все нравится, но холодно; Шикарно

Ульгэр

Нужно, чтобы все здание принадлежало театру; Нужна более яркая реклама Ульгэру

Нужно, чтобы театр был более красивым и сказочным

Бурятский драматический театр

В кассе расписание слева от входа не заполнено

Внутреннее благоустройство театров.

Таб.7.Рейтинг театров по внутреннему благоустройству (в баллах от 1 до 5)

Наименование показателя	**общее**	**РДТ**	**Театр О и Б**	**БДТ**	**Филармония**	**Ульгэр**
2.Внутреннее благоустройство театра	**4,1**	**4,4**	**4,2**	**4**	**3,9**	**3,8**
работа буфета в целом	**3,3**	3,4	3,9	3,4	3,5	2,4
работа гардероба	**4,3**	4,6	4,4	3,9	4,2	4,1
удобство туалета (оборудованность туалета средствами гигиены)	**4**	4,2	4,3	4	3,6	3,7
температурный режим (тепло, холодно в помещениях)	**4,4**	4,7	4	4,4	4,5	4,1
наличие зон отдыха, банкетки, сидячие места в фойе театра	**3,9**	4,5	4,2	3,8	3,5	3,7
чистота помещений	**4,5**	4,9	4,6	4,4	4,4	4,4
комфортность внутреннего помещения в целом	**4,2**	4,7	4,4	4,1	3,8	4,1

1 место. ГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева – 4,4 балла

2 место.ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» - 4,2 балла

3 место. АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева – 4 балла

4 место. АУК РБ «Бурятская государственная филармония» - 3,9 балла

5 место. АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» - 3,8 балла.

Общая оценка внутреннего благоустройства театров – 4,1 балла.

На 1 месте оказался Русский драматический театр, обогнав Театр оперы и балета. Посетители Русского драматического театра фактически все показатели индикатора «Внутреннее благоустройство театра» оценили очень высоко (например: чистота помещений – 4,9, температурный режим, дизайн, комфорт – 4,7 балла, работа гардероба – 4,6 балла и т.д.).

Главной проблемой внутреннего пространства театра являются услуги, оказываемые буфетами. Общая оценка данной позиции самая низкая –3,3 балла. Наиболее высокая оценка у буфета в Театре оперы и балета – 3,9 балла, в Русском драматическом театре – 3,4 балла и 2,4 балла в театре «Ульгэр». Особое недовольство вызывают 2 основные проблемы: либо это очень высокие цены и «нетеатральный» ассортимент закусок в буфетах Русского драматического театра и Театра оперы и балета, либо отсутствие буфета, как такового, например, в театре «Ульгэр». В Театре оперы и балета посетители отмечают сильный запах продуктов питания («беляшей»), который распространяется и в зрительном зале. Цены в буфете Русского драматического театра считают сильно и неоправданно завышенными. В «Филармонии» работает очень хороший буфет и это отмечают респонденты, но он работает «со сбоями», не всегда. В день проведения опроса в «Филармонии», буфет не работал.

Достаточно низко оценили посетители и наличие зон отдыха, банкеток, сидячих мест в фойе театров – 3,9 балла в целом. Самый высокий балл у Русского драматического театра – 4,5 и самый низкий балл у «Филармонии» – 3,5. Низкие оценки получила позиция - «удобство туалета (оборудованность туалета средствами гигиены)» в «Филармонии» и театре «Ульгэр» (3,6 и 3,7 соответственно), но, этого и следовало ожидать, поскольку здания «Филармонии» и театра «Ульгэр» нуждаются в капитальном ремонте и реконструкции помещений.

В частности, респонденты отдельно отмечают, что в «Филармонии»: «раздражает оголенная проводка, старые стены, окна, стекла».– «Ульгэр» должен быть более сказочным»…-« Мало цветов, нужен зеленый уголок, нужен буфет и т.д.».

Ниже приводим иные впечатления посетителей, принявших участие в опросе, по поводу внутреннего благоустройства театров.

Русский драматический театр

Очень красиво, светло, добродушный персонал; Очереди в буфет

Филармония

Отдыхаю душой; Стены, окна, стекла старые

Раздражает оголенная проводка, нравится советский стиль

Ульгэр

Банкетки для взрослых не удобны, лучше в фойе поставить стулья разной высоты

Мало цветов, нужен зеленый уголок, нужен буфет

1. Доступность мероприятий театров.

Таб.8 Рейтинг доступности мероприятий театров(в баллах от 1 до 5)

Наименование показателя	общее	Театр О и Б	Филарм	БДТ	Ульгэр	РДТ

			ония			
3. Доступность мероприятий	**4,3**	**4,5**	**4,5**	**4,3**	**4,3**	**4,1**
часы работы учреждения удобны для посетителей	**4,3**	4,4	4,7	4,2	4,2	4,2
проводимые мероприятия и оказываемые услуги доступны по цене	**4,3**	4,4	4,4	4,4	4,3	4,1
мероприятия проводятся в удобное для посетителей время	**4,3**	4,6	4,3	4,2	4,4	4

Общая оценка доступности театральных мероприятий достаточно высока – 4,3 балла. В данный индикатор входят такие показатели как:

- часы работы учреждения удобны для посетителей;
- доступность по цене мероприятий и оказываемых услуг;
- удобное для посетителей время проведения мероприятия.

1 место разделили ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» и АУК РБ «Бурятская государственная филармония» - 4,5 балла.

2 место - АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» и АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева – 4,3 балла.

3 место – уГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева – 4,1 балла.

Однако, нужно отметить, что опрос в Русском драматическом театре проводился во время показа спектакля проекта «Малая академия», который рассчитан, прежде всего, на школьников и студентов, поэтому начало спектакля было в 17.00 часов. Это время начала спектакля и было отмечено респондентами как неудобное, поэтому получилась такая низкая, по сравнению с другими, оценка.

В целом, что обязательно необходимо отметить, потребители театральных услуг считают театральные мероприятия доступными по цене и по времени проведения.

Оценка персонала театров.

Таб. 9Рейтинг персонала театральных учреждений(в баллах от 1 до 5)

Наименование показателя	**общее**	**РДТ**	**Театр О и Б**	**БДТ**	**Филарм ония**	**Ульгэр**
Работники гардероба	**4,5**	**4,6**	**4,6**	**4,5**	**4,2**	**4,4**
внешний вид (чистота, опрятность)	**4,6**	4,7	4,8	4,7	4,4	4,5
наличие форменной одежды или бейджика	**4,4**	4,7	4,4	4,5	4,1	4,4
вежливость, внимательность, доброжелательность	**4,5**	4,8	4,7	4,4	4,3	4,5
профессионализм, оперативность оказание услуги	**4,4**	4,3	4,7	4,4	4	4,4
Работники буфета	**3,3**	**3,9**	**3,9**	**3,7**	**3,3**	**1,5**
внешний вид (чистота, опрятность)	**3,4**	4	4	3,9	3,5	1,5
наличие форменной одежды или бейджика	**3,1**	3,7	3,8	3,6	3	1,3
вежливость, внимательность, доброжелательность	**3,3**	4	4	3,7	3,3	1,5

профессионализм, оперативность оказание услуги	**3,3**	3,8	3,9	3,7	3,3	1,5
Наименование показателя	**общее**	**РДТ**	**Театр О и Б**	**БДТ**	**Фил арм ония**	**Уль гэр**
Администраторы	**4,4**	**4,9**	**4,5**	**4,5**	**4,2**	**3,9**
внешний вид (чистота, опрятность)	**4,5**	4,9	4,5	4,6	4,4	4
наличие форменной одежды или бейджика	**4,3**	4,9	4,5	4,5	4	3,7
вежливость, внимательность, доброжелательность	**4,4**	4,9	4,5	4,5	4,3	4
профессионализм, оперативность оказание услуги	**4,3**	4,9	4,5	4,3	4,1	3,8
Наименование показателя	**общее**	**РДТ**	**Театр О и Б**	**БДТ**	**Фил арм ония**	**Уль гэр**
Работники кассы	**4,3**	**4,2**	**4,3**	**4,5**	**4,2**	**4,3**
внешний вид (чистота, опрятность)	**4,3**	4,2	4,3	4,5	4,2	4,3
наличие форменной одежды или бейджика	**4,2**	4,1	4,3	4,4	4	4,1
вежливость, внимательность, доброжелательность	**4,4**	4,4	4,3	4,6	4,3	4,3
профессионализм, оперативность оказание услуги	**4,3**	4,2	4,3	4,4	4,3	4,4

Лучшие работники гардероба работают в Русском драматическом театре и Театре оперы и балета. Фактически, повсемоцениваемым показателям, потребители услуг выставили им высокие оценки: внешний вид (чистота, опрятность) – 4,7 балла и 4,8 балла соответственно; наличие форменной одежды или бейджика – 4,7 и 4,4; вежливость, внимательность, доброжелательность – 4,8 и 4,7; профессионализм, оперативность оказание услуги – 4,3 и 4,7. Низкие показатели у работников гардероба «Филармонии» – 4,2 балла, но на фоне оценок других работников театральных учреждений, эта разница не так критична.

Как и предполагалось, наиболее низкие оценки получили работники буфета, поскольку именно работа буфетов в театрах, вызывает наибольшие нарекания со стороны посетителей. 3,3 балла – общая оценка работников буфетов, где 3,9 балла – наиболее высокая оценка деятельности работников буфета Русского драматического театра и Театра оперы и балета. Самый низкий балл – 1,5 у работников буфета в театре «Ульгэр», поскольку буфет там отсутствует.

Что касается администраторов, то администраторы, одна из наиболее высоко оцениваемых категорий персонала театральных учреждений. При этом самые высокие показатели у администраторов Русского драматического театра – 4,9 балла по всем позициям. Это самый высокий результат по всем оцениваемым категориям в нашем исследовании.

3,9 балла – так оцениваются администраторы в театре «Ульгэр», невысокие баллы получили такие позиции, как: «наличие форменной одежды» - 3,7 балла и «профессионализм» – 3,8 балла.

Лидерами рейтинга «Работники кассы» стали кассиры Бурятского драматического театра – 4,5 балла, затем высокие баллы получили кассиры

театра «Ульгэр» и Театра оперы и балета – 4,3 балла. Кассиры Бурятского драматического театра оказались также самыми вежливыми, внимательными и доброжелательными 4,6 балла.

Таб.10. Общая оценка персонала театров (в баллах от 1 до 5).

Наименование показателя	общее	РДТ	Театр О и Б	БДТ	Филармония	Ульгэр
Оценка персонала в целом	***4,1***	**4,4**	**4,3**	**4,3**	**4**	**3,5**

Лидером общего рейтинга оценки персонала театров стал персонал Русского драматического театра с общей оценкой 4,4 балла. На 2 месте Театр оперы и балета и Бурятский драматический театр – по 4,3 балла, на 3 месте – Филармония – 4 балла и 4 место – театр «Ульгэр» - 3,5 балла.

Итоговая рейтинговая таблица 11(в баллах от 1 до 5).

Наименование показателя	общее	Театр О и Б	РДТ	БДТ	Филармония	Ульгэр
Оценка театров в целом	***4,1***	**4,4**	**4,3**	**4,1**	**4,1**	**3,9**
Внешнее благоустройство	***4***	**4,5**	**4,3**	**3,7**	**3,9**	**3,8**
Внутреннее благоустройство	***4,1***	**4,2**	**4,4**	**4**	**3,9**	**3,8**
Доступность мероприятий	***4,3***	**4,5**	**4,1**	**4,3**	**4,5**	**4,3**
Оценка персонала	***4,1***	**4,3**	**4,4**	**4,3**	**4**	**3,5**

Итак, **лидером рейтинга** оценок качества услуг, предоставляемых театральными учреждениями, согласно результатам опроса посетителей стал ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» - **4,4 балла**.

2 место–уГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева – **4,3 балла.**

3 месторазделили АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева» и АУК РБ «Бурятская государственная филармония» - **4,1 балла**.

4 место - АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» - 3,9 балла.

Общая оценка качества услуг, предоставляемых театрами – 4,1 баллов.

В принципе, потребители достаточно лояльно и дружественно оценивают качество услуг, предоставляемых театральными учреждениями. На вопрос: «Рекомендовали бы Вы наше учреждение культуры своим знакомым и родственникам?» 86% ответили – «определенно да», «возможно» - 10,7%.

Предлагаем Вашему вниманию пожелания респондентов по улучшению качества обслуживания:

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

нет ответа - 78%

<u>Русский драматический театр</u>

будьте здоровы и энергичны; нужно сделать антракт побольше; улучшить акустику

выставка миниатюр прошедших спектаклей; повысить температуру в помещении

снизить цены в буфете; скидки для детей в буфете

современный жизненный репертуар

Филармония

Мини-музей, фотографии, быть более активными; повысить компетентность;

Парковка, доступные цены, обновление интерьера;

раньше вывешивать афишу, гардероб менять; вентиляция.

работа с кадрами, сервис, благоприятный внешний вид;

повысить информативность афиш; продажа билетов через сайт; побольше концертов.

Театр оперы и балета

побольше премьер; оптимизировать температурный режим.

Бурятский драматический театр

структурировать расписание и пронумеровать кресла, не видно нумерации кресел;

больше бурятского языка.

Ульгэр

нужен буфет;перенести время показа на 2 часапозже.

нужны аниматоры; нужны спектакли для маленьких детей 3-5 лет.

нужна реконструкция театра «Ульгэр»;

Работники театра должны встречать своих посетителей.

2. Какой способ приобретения билетов, Вы считаете наиболее удобным? (можно выбрать несколько вариантов)

Наиболее популярным ответом было: «в кассе театра» – **42,7%,** на 2 месте ответ – «через распространителей» – **21,3%**, потребителям понравилась идеи: «заказ билетов через сайт театра в интернете» – **14,7%,**бронирование билетов по телефону – **12,7%**, театральный абонемент на несколько посещений – **3,3%.**

3. Какие дополнительные услуги, по Вашему мнению, должен предоставлять театр?

Среди дополнительных услуг, которые могли бы предоставлять театры и филармония можно выделить следующие: наибольшей популярностью пользуются Wi-Fi– **30,7%,**продажа сувениров и картин – **30,7%,** фотосъемка – **28,7%,**диски с записями спектаклей, концертов и т.д.- **28,7**%.

Наличие детской комнаты, аниматоров **-26%**, эта позиция вызвала настоящий ажиотаж, действительно, иногда бывает не с кем оставить детей, чтобы насладиться прекрасным. Многих интересуют экскурсии по театру, его история, пространство за кулисами, возможно, какие-то тайны и загадкитеатров– **25,3%.** Важной проблемой является возможность свободно уехать из театра после представления и большое количество респондентов заинтересовано в существовании службы заказа такси в театрах – **20,7%,** либо ворганизации общественного транспорта в отдаленные районы города – **13,3%.**Необходимость

ресторана – **13,3%**икнижный киоск – **14,7%** также подчеркивается потребителями.

Выводы.

1. Основное количество респондентов, принявших участие в опросе, посещают театры 1-2 раза в год (32%), 2-5 раз в год – 25,3%, однако вселяет надежду достаточно высокие показатели регулярных посещений республиканских театрально-концертных учреждений – 15,3% посещают театры регулярно, 10% - 1 раз в месяц.

2. Основные посетители театров – наиболее социально активные, как правило, с высоким и средним уровнем дохода и с высшим образованием, занятые в нематериальной сфере граждане города.

61,4% - люди с высшим образованием, 4,7% из них – с ученой степенью, занятые в гуманитарной сфере деятельности. 10,7% - руководители, 13.3% - причисляют себя к интеллигенции, 16,7% - государственные служащие, ИТР в промышленности – 4,7%, ИТР в сельском хозяйстве – 2%. Большое количество студентов – 19,3% и пенсионеров – 16,7%.

18% респондентов – «ни в чем себе не отказывают», 28,7% считают, что «покупка большинства товаров длительного пользования не вызывает трудностей, однако покупка автомобиля пока недоступна», 29,3% - также поддерживают сносный уровень жизни - «в основном денег хватает, но для покупки дорогих вещей вынуждены пользоваться кредитом или брать в долг».

Среди посетителей театров наиболее многочисленную группу представляют граждане в возрасте 50-59 лет (23,3%) и 18-29 лет (29,3%), затем граждане в возрасте 30-39 лет – 18,7%, 40-49 лет – 15,3%, старше 60 лет – 11,3%. 54% потребителей – женаты, 24% - не замужем и 16,7% - не женаты, что объясняется наличием среди посетителей большого количества молодежи.

3. В массовом сознании до сих пор устойчиво представление, что культурные услуги не должны стоить дорого, а лучше предоставляться вообще бесплатно.Наиболее предпочтительная цена билета, которую готовы платить большинство респондентов, участвующих в опросе – 300-500 рублей за 1 билет, (53,3%), 38% готовы платить за театральные представления менее 300 рублей.

Только 3,3% готовы платить за билеты в театр от 1000 рублей и выше.

4. Наибольшей результативностью в части рекламирования предстоящих театральных мероприятий среди потребителей, по-прежнему, обладают афиши и реклама на здании театра. **57,3%** респондентов, при ответе на вопрос: «Как вы узнаете о мероприятиях театра?», выбрали эту позицию. Важную роль играют баннеры и растяжки по городу – **18%**, далее следует реклама на телевидении – **16,7%,**знакомые – **14,7%,**газеты, журналы – **14%**, сайт театра – **13,3%,**городская информационная тумба – **10,7%**,другие интернет – ресурсы – **8%**,распространители – **8%** и радио – **5,3%.**

Позиция «Знакомые – **14,7%**» - занимает 4 место в рейтинге рекламных каналов, т.е. может эффективно использоваться фактически бесплатно, при минимальных затратах.

5. Общая оценка респондентов показателя «внешнее благоустройство театров» – 4 балла. Общий рейтинг театров по внешнему благоустройству выглядит следующим образом:

1 место. ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» - 4,5 балла

2 место. ГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева – 4.3 балла

3 место. АУК РБ «Бурятская государственная филармония» - 3,9 балла

4 место. АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» - 3,8

5 место. АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева – 3,7 балла.

6. Общая оценка внутреннего благоустройства театров – 4,1 балла.

1 место. ГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева – 4,4 балла

2 место. ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» - 4,2 балла

3 место. АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева – 4 балла

4место. АУК РБ «Бурятская государственная филармония» - 3,9 балла

5 место. АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» - 3,8

7. В целом, потребители театральных услуг считают театральные мероприятия доступными по цене и по времени проведения.Общая оценка доступности театральных мероприятий достаточно высока – 4,3 балла.

1 место разделили ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» и АУК РБ «Бурятская государственная филармония» - 4,5 балла.

2 место - АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» и АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева – 4,3 балла.

3 место – уГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева – 4,1 балла.

8. Лидером общего рейтинга оценки персонала театров стал персонал Русского драматического театра с общей оценкой 4,4 балла.

На 2 месте Театр оперы и балета и Бурятский драматический театр – по 4,3 балла.

На 3 месте – Филармония – 4 балла

4 место – театр «Ульгэр» - 3,5 балла.

9. Итак, лидером рейтинга оценок качества услуг, предоставляемых театрально-концертными учреждениями, согласно результатам исследования стал ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» - 4,4 балла.

2 место –уГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева – 4,3 балла.

3 место разделили ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» и АУК РБ «Бурятская государственная филармония» - 4,1 балла.

4 место - АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» - 3,9 балла.

10. **Общая оценка качества услуг, предоставляемых театрами – 4,1 баллов**.

3. Рейтингтеатрально-зрелищных учреждений по итогам проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурного (включенного) наблюдения

В рамках независимой оценки исследовалось качество услуг государственных театрально-зрелищных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства.

Объекты исследования: Республиканские театрально-концертные учреждения, имеющие стационарные площадки:

1. ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»
2. АУК РБ «Бурятская государственная филармония»
3. АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»
4. АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева
5. ГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева.

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

В ходе проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурного (включенного) наблюдения оценивалось качество услуг государственных театрально-зрелищных учреждений 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 театрально-зрелищного учреждения по значимым для исследования характеристикам согласно разработанной легенде.

Агенты посещали по 3 мероприятия в каждом театре. Участники полевых исследований: 15 подготовленных посетителей – экспертов.

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

Линейный отчет о полученной оценке в разрезе отдельных критериев, собранных по конкретным направлениям оценивания представлены в Приложении к Рейтингу театрально-зрелищных учреждений по итогам проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурного (включенного) наблюдения.

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 5 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 – 15 баллов);

2) Оценка насколько легко дозвониться до учреждения для получения информации (весовое значение критерия – 20 баллов);

3) Сотрудник, принявший звонок назвал (Всего весовое значение критерия – 15 баллов), в том числе:

3.1. Наименование учреждения (5 баллов);

3.2. ФИО (5 баллов);

3.3. Должность (5 баллов).

4) Полнота предоставления, интересующей эксперта информации. Выбор вопроса осуществлялся из предложенного перечня (весовое значение критерия – 20 баллов);

5) Оценка доброжелательности, вежливости и компетентностисотрудника, принявшего вызов (весовое значение критерия – 30 баллов);

Итого 100 баллов по 5 критериям оценки.

Таблица №1

ОЦЕНКА ЗАОЧНЫХ СПОСОБОВ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ						
Критерий	**Вес**	**БГАТОиБ**	**ГРДТ им. Бестужева**	**БГФ**	**Ульгэр**	**Бурдрам**
Количество звонков	15	5,00	11,25	11,25	11,25	9,00

Насколько легко дозвониться до учреждения	20	16,67	18,33	20,00	18,33	16,67
Получение обязательной информации, в т.ч.:	15	3,33	6,67	1,67	5,00	1,67
Наименование учреждения	5	3,33	5,00	1,67	5,00	0,00
ФИО	5	0,00	0,00	0,00	0,00	1,67
Должность	5	0,00	1,67	0,00	0,00	0,00
Получение запрашиваемой информации	20	10,67	11,33	19,00	16,67	20,00
Вежливость разговора (от 1 до 5)	30	20,00	22,00	22,00	26,00	24,00
Итого баллов	100	55,67	69,58	73,92	77,25	71,33
Рейтинг		**5**	**4**	**2**	**1**	**3**

Из представленной Таблицы №1 мы видим, что наиболее высокое качество предоставления информации при заочном способе (телефонном звонке) в АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» - 77,25 баллов из 100. Наиболее низкий вГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» всего 55,67 баллов.

Например, эксперты отмечают, что в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» при запросе информации по телефону:

- «Обстоятельно рассказали план мероприятий, посоветовали, куда нужно обязательно сходить в январе текущего года». Отдельно указали, что «Очень приятный вежливый голос, компетентно отвечает на все вопросы».

В тоже время, Эксперт №3 отметил, что «Сотрудник был возмущен вопросом о наличие льгот для многодетных, ответы были даны после консультации с другим сотрудником. В завершении сотрудник БГФ оборвал телефонный разговор сославшись на занятость «Все я занята».

АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»Эксперт №2 выделил «Голос у сотрудника торопливый, но очень уважительный»

ВГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева при телефонном разговореу сотрудников«нет заинтересованности, равнодушие», не владеют информацией об установленных льготах. Так, Эксперт №2 зафиксировал что, про льготы пришлось «выпытывать» информацию «Какие Вам могут быть льготы?», «Принести справку». Эксперта №3 «Кассир недостаточно владеет информацией, не представился, на вопросы отвечал с затруднением, прибегал к помощи других сотрудников театра».

Предложения по итогам исследования заочных способов предоставления информации:

- Руководству театрально-зрелищных учреждений 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;

- разработать систему предоставления информации кассирам (ответственным сотрудникам от учреждения) о проходящих в учреждениях мероприятиях.

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 вокруг учреждения (Всего весовое значение критерия – 50 баллов), в том числе:

1.1. Наличие мусора (20 баллов)

1.2. Наличие снега (15 баллов)

1.3. Наличие наледи (15 баллов)

2) Наличие освещения вокруг учреждения (Весовое значение критерия – 10 баллов)
3) Наличие автомобильной парковки для посетителей учреждения (Весовое значение критерия – 10 баллов)
4) Свободные места на парковке (Весовое значение критерия – 10 баллов)
5) Наличие пандусов, поручней для маломобильных групп населения (Весовое значение критерия – 10 баллов)Примечание: Если учреждение культуры находится в здании, являющимся объектом культурного наследия (памятником истории и культуры) по данному критерию устанавливалось максимально возможное значение
6) Наличие удобных (не скользких, асфальтированных и др.) дорожек (Весовое значение критерия – 10 баллов)

Итого 100 баллов по 6 критериям оценки.

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

Таблице №2

ОЦЕНКА ВНЕШНЕГО БЛАГОУСТРОЙСТВА

	Вес	**БГАТОиБ**	**ГРДТ им. Бестужева**	**БГФ**	**Ульгэр**	**Бурдрам**

Соблюдение чистоты, в том числе:	50	30,00	25,00	45,00	25,00	35,00
Мусор	*20*	*20,00*	*20,00*	*20,00*	*20,00*	*20,00*
Снег	*15*	*5,00*	*0,00*	*10,00*	*0,00*	*5,00*
Наледь	*15*	*5,00*	*5,00*	*15,00*	*5,00*	*10,00*
Освещение	10	6,67	10,00	*10,00*	6,67	6,67
Парковка	10	10,00	10,00	6,67	10,00	10,00
Свободные места на парковке	10	10,00	6,67	0,00	10,00	6,67
Наличие пандусов	10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Наличие не скользких дорожек	10	10,00	10,00	3,33	6,67	10,00
Итого баллов	**100**	**76,67**	**71,67**	**75,00**	**68,33**	**78,33**
Рейтинг		**2**	**4**	**3**	**5**	**1**

В целом по всем театрально-зрелищным учреждениям можно констатировать достаточно высокие показатели от 68,33 баллов до 78,33, что можно объяснить мероприятиями по строительству, реконструкции и реставрации трех зданий государственных театров, проведенного в рамках празднования 350-летия добровольного вхождения Бурятии в состав российского государства. В ходе проведенных работ выполнены мероприятия по благоустройству прилегающих территорий.

В этой связи, наиболее высокий показатель у АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева- 78,33 баллов (здание после реконструкции), ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» - 76,67 баллов (здание после комплексной реконструкции и реставрации) и наиболее низкий показатель у АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»- 68,33 баллов (здание требует реконструкции и реставрации). В данном случае 4 место в рейтинге ГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева объясняется наличием снега надорожка и тротуарах театра (- 15 баллов). Кроме того, из-за наличия наледи на крыльце АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» (- 10 баллов)ГАУК РБ Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева (- 10 баллов) в значительной степени снизили рейтинг учреждений по данному разделу оценки качества. Отдельно Эксперты отметили, что «Крыльцо в театре кукол «Ульгэр» очень скользкое, наклеена узкая «дорожная», перед входом наледь».

Предложенияпо итогам оценки комфортности и удобству внешнего благоустройства:

- Передать обслуживание прилегающих к театру территорий на аутсорсинг.

- Разработать и утвердить график уборки и систему контроля.

Рейтинг по комфортности и удобству внутреннего благоустройства помещений театрально-зрелищных учреждений

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные показатели по 10 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 (Весовое значение критерия – 10 баллов)
2) Наличие достаточных мест для сидения в фойе (Весовое значение критерия – 10 баллов)
3) Оборудованность туалета предметами гигиены (Всего весовое значение критерия – 15 баллов), в том числе:

3.1. Мылом (7,5 баллов)
3.2. Туалетной бумагой (7,5 баллов)

4) Оценка качества обслуживания буфета (Весовое значение критерия – 10 баллов)
5) Оценка прейскуранта буфета (Весовое значение критерия – 5 баллов)
6) Оценка ассортимента буфета (Весовое значение критерия – 10 баллов)
7) Наличие очереди в буфет (Весовое значение критерия – 5 баллов)
8) Оценка оборудованности помещений приспособлениями для маломобильных групп населения (Весовое значение критерия – 10 баллов)
9) Чистота помещений (Весовое значение критерия – 10 баллов)
10) Доступ к Wi-Fi(Весовое значение критерия – 10 баллов)

Итого 100 баллов по 10 критериям оценки.

Результаты независимой оценки внешнего благоустройства подходов к зданию содержатся в Таблице №3. «Оценка внутреннего благоустройства», и линейный отчет в Приложение №3 настоящего отчета.

Таблица №3

ОЦЕНКА ВНУТРЕННЕГО БЛАГОУСТРОЙСТВА

Критерий	**Вес**	**БГАТОиБ**	**ГРДТ им. Бестужева**	**БГФ**	**Ульгэр**	**Бурдрам**
Температура по сезону	10	8,89	10,00	5,56	10,00	10,00
Наличие мест для сидения в фойе	10	10,00	4,44	0,00	10,00	6,89
Оборудованность туалета предметами гигиены, в том числе:	15	11,67	14,17	11,78	8,33	10,00
Мыло	8	7,50	7,50	7,56	4,17	3,33
туалетная бумага	8	4,17	6,67	4,22	4,17	6,67
Обслуживание буфета (от 1 до 4 баллов)	10	5,00	6,67	9,17	10,00	6,67
Прейскурант цен в буфете	5	2,78	2,22	5,00	5,00	5,00
Ассортимент буфета	10	0,00	8,89	5,56	10,00	0,00
Очередь в буфете	5	0,00	0,00	5,00	5,00	1,39

Оборудование для маломобильных групп населения	10	10,00	8,89	10,00	10,00	5,56
Чистота помещений	15	15,00	15,00	11,11	15,00	15,00
Доступ к Wi-Fi	10	0,00	4,44	1,11	0,00	1,11
Итого баллов	100	63,33	74,72	64,28	83,33	61,61
Рейтинг		**4**	**2**	**3**	**1**	**5**

Наиболее низкие оценки экспертов при оценке внутреннего благоустройства помещений театрально-зрелищных учреждений получила деятельности театральных буфетов. Так, по прейскуранту цен средний балл составляет 3,75 из 5 максимально возможных балла. По ассортименту – 6,11 средний балл из 10 возможных. По наличию очередей 2,5 балла из 5. Наиболее низкие показатели у буфетов в Театре оперы и балета – сумма баллов составила всего 7,75 из 30 максимально возможных баллов по 4 критериям (Обслуживание буфета, прейскурант цен в буфете, очередь в буфете, ассортимент буфета). В АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» установлена максимально возможная сумма баллов (30) по данной группе критериев в связи с отсутствием буфета.

Кроме того, доступ к сети Wi-Fi не организован ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова», АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр». Воспользоваться доступом к сети Wi-Fi смогли только по один из трех экспертов в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» и АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева».

Отдельно эксперты отмечают, что в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» «очень сложно найти кассу для приобретения билета на мероприятие и если нет особой мотивации потенциальный посетитель может уйти». Также, по АУК РБ «Бурятская государственная филармония» выявлено, что не в полной мере обеспечивается чистота в помещениях «в учреждении при внимательном рассмотрении пыль везде», недостаточно комфортно организован буфет «мало место в буфете, кушают стоя, нет корзин для мусора».

Более того,согласно выводов всех экспертов «Удручающее впечатление производит посещение туалета, «туалет не соответствует требованиям, нуждается в ремонте, оскорбляет чувства человека пришедшего в храм искусства».

Отдельные эксперты высказали пожелания – «сделать чехлы из одного материала, на имеющиеся разнокалиберные мебель столы, стулья, как некий минимум условий для создания у зрителей чувства уютного культурного заведения, претендующего на формирование художественного вкуса».

В целом, в театрально-зрелищных учреждениях отмечают соответствующий температурный режим, за исключением ГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»«жарко, нет или не работает вентиляции».

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

- руководству театрально-зрелищных 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.
- обеспечить внедрение электронной системы продажи билетов.

Рейтинг по оценке взаимодействия персонала с посетителями

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные показатели по 8 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 – 10 баллов)
2) Оценка внешнего вида администраторов (Весовое значение критерия – 10 баллов)
3) Наличие бейджа, как элемент внешнего вида персонала (Весовое значение критерия – 10 баллов)
4) Оценка оперативности и внимательности персонала (Весовое значение критерия – 20 баллов)
5) Оценка компетентности администратора зала при обращении посетителей (Весовое значение критерия – 15 баллов)
6) Оценка вежливости и доброжелательности администратора зала (Весовое значение критерия – 10 баллов)
7) Оценка качества обслуживания буфета (Весовое значение критерия – 10 баллов)
8) Оценка качества обслуживания персонала гардероба (Весовое значение критерия – 10 баллов)

Итого 100 баллов по 8 критериям оценки.

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

Таблица №4

ОЦЕНКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА

Критерий	**Вес**	**БГАТОиБ**	**ГРДТ им. Бестужева**	**БГФ**	**Ульгэр**	**Бурдрам**
Отношение работника кассы	10	9,17	9,17	7,50	10,00	10,00

Внешний вид администраторов	10	9,17	7,50	8,33	5,00	7,50
Наличие бейджа	10	10,00	10,00	0,00	0,00	10,00
Оценка оперативности и внимательности персонала	20	20,00	17,44	20,00	20,00	20,00
Ответы администратора	15	14,67	15,00	14,67	14,67	13,00
Отношение администратора	15	15,00	15,00	12,50	15,00	15,00
Качество работы буфета	10	5,00	6,67	10,00	10,00	6,67
Качество работы гардероба	10	7,50	9,17	7,50	10,00	5,83
Итого баллов	100	90,50	89,94	80,50	84,67	88,00
Рейтинг		**1**	**2**	**5**	**4**	**3**

Рейтинг оценки взаимодействия персонала с посетителями показал наиболее высокие 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 86,7 баллов. На снижение рейтинга повлияло отсутствие бейджей у сотрудников АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» и АУК РБ «Бурятская государственная филармония». Также относительно низкий показатель демонстрирует качество работа буфетов – среднее значение 7,67 баллов из 10 максимально возможных.

Наиболее высокие показатели зафиксированы у работников кассы (9,17 баллов из 10), внимательность и оперативность персонала (19,49 баллов из 20), компетентность при ответе на вопросы администраторов (14,4 баллов из 15) и отношение администраторов к посетителям (14,5 баллов из 15,0).

Отдельно эксперты отмечают, что в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» «очень сложно найти кассу для приобретения билета на мероприятие и если нет особой мотивации могут потенциальный посетитель может уйти», «администраторы неправильно информируют о продолжительности мероприятия».

Более того, в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» в нарушении Инструкции о книге жалоб и предложений не представлены по требования соответствующие книги. На смоделированные запросы сотрудники Филармонии ответили, в-первом случае, «что они скоро заведут красивую книгу жалоб и тогда можно будет внести записи», во-втором случае, заявили «что книга жалоб утеряна, но можно написать на листочке предложения и замечания. Они (т.е. сотрудники) обязательно вклеят, когда найдут книгу».

В АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева, также при смоделированном запросе «Возможно ли в здании театра подключиться к Wi-Fi?» администраторы зала отвечали что «Они не знают что такое Wi-Fi», в ГАУК РБ Государственный

русский драматический театр им. Н.А. Бестужева Эксперты сошлись во мнении, что требуется «кардинально улучшить работу буфета по ассортименту и быстроте обслуживания».

В качестве пожеланий, Эксперты предложили в АУК РБ «Бурятская государственная филармония»:

Вместо существующей системы продажи билетов непосредственно перед мероприятием, внедрить опыт организации рабочих мест консультантов в коммерческих банках. Например, в Сбербанке установлены современные овальные тубы, за которыми стоит приятные и доброжелательные консультанты с ухоженным видом.

Проект предложений по итогам оценке взаимодействия персонала с посетителями:

- принять меры по внедрению корпоративного стиля одежды персонала в театрально-концертных учреждений;
- 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 посещение учреждения

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные показатели по 5 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 – 10 баллов)
2) Наличие специализированных театральных тумб(Весовое значение критерия – 10 баллов)
3) Наличие на момент проведения афиш и баннеров (Весовое значение критерия – 15 баллов), в том числе:
4) Наличие на информационных щитах информации (Всего весовое значение критерия - 40 баллов), в том числе:

4.1. Цены на билеты (10 баллов)

4.2. О льготах (10 баллов)

4.3. Контактные телефоны администрации (10 баллов)

4.4. Контактные телефоны МКРБ (10 баллов)

5) Наличие информации об артистах(Весовое значение критерия – 15 баллов)

Итого 100 баллов по 5 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	БГАТОиБ	ГРДТ им. Бестужева	БГФ	Ульгэр	Бурдрам
Наличие указателей	15	13,33	15,00	5,00	1,67	15,00
Наличие театральных тумб	15	13,33	15,00	2,78	15,00	15,00
Наличие афиш, баннеров	15	15,00	15,00	6,11	15,00	15,00
Наличие на информационных щитах информации, в т.ч.	40	11,11	18,89	1,11	18,89	11,11
Цены на билеты	10	0,00	4,44	0,00	4,44	5,56
О льготах	10	1,11	4,44	0,00	4,44	0,00
Контактные телефоны администрации	10	10,00	10,00	1,11	10,00	5,56
контактные телефоны МКРБ	10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Наличие информации об артистах	15	6,67	6,67	0,00	4,44	8,33
Итого баллов	100	59,44	70,56	15,00	55,00	64,44
Рейтинг		**3**	**1**	**5**	**4**	**2**

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.

Так, во всех государственных театрально-зрелищных учреждениях не представляется для доступа посетителям информация с контактными телефонами курирующего отдела Министерства культуры Республики Бурятия – 0 баллов. Информация об установленных законодательством льготах отдельным категориям граждан не представлена в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» и в АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного знамени Бурятский академический театр им. Х. Намсараева». Средний балл по данному критерию по всем обследуемым учреждениям составляет всего 2,5 балла из 10 максимально возможных баллов. Информация о ценах на билеты на билеты не доступна в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» и вГАУК РБ «Бурятский государственный академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова». Средний балл по данному критерию по всем обследуемым учреждениям составляет всего 2,89 баллов из 10 максимально возможных баллов.

Отдельно эксперты отметили, что в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» имеются указатели с неверным направлениям.

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.

4. Интегральный рейтинг независимой оценки 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	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала			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 по итогам заочных способов предоставления информации по итогам "контрольной закупки"	Рейтинг по итогам оценки открытости и доступности информации об учреждении при посещение учреждения по итогам "контрольной закупки"	Рейтинг по итогам оценки качества информирования через сеть «Интернет»	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	Сумма баллов			
БГАТОиБ	5	3	3	11	4	2	1	4	2	9	1	1	2	3	1	6	2
ГРДТ им. Бестужева	4	1	1	6	1	4	2	2	1	9	1	2	1	3	1	3	1
БГФ	2	5	5	12	5	3	3	3	4	13	2	5	3	8	3	10	4
Ульгэр	1	4	4	9	3	5	4	1	5	15	4	4	4	8	3	10	4
Бурдрам	3	2	2	7	2	1	5	5	3	14	3	3	2	5	2	7	3