АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ МУЗЕЯМИ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Псков, 2015

Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг Государственным бюджетным учреждением культуры -Псковским государственным объединенным историко – культурным и художественным музеем-заповедником, Государственным бюджетным учреждением культуры Государственный историко-архитектурный и природно - ландшафтный музей-заповедник «Изборск», Государственным бюджетным учреждением культуры Псковской области «Военно-исторический музей-заповедник»

Независимая оценка качества оказания услуг государственными музеями Псковской области осуществляется на основе Методических рекомендаций, являющихся приложением к приказу Министерства культуры РФ от 20.11.2015 года № 2830, приказа Министерства культуры РФ от 05.10.2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг организациями культуры».

Цели и задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг

Цели реализации независимой оценки качества оказания услуг государственными музеями Псковской области (далее — музеи):

1) улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг музеями Псковской области;
2) установление диалога между музеями и гражданами - потребителями услуг;
3) повышение качества организации услуг населению в музейной сфере.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

1) выявление и анализ практики предоставления социальных услуг музеями;
2) получение сведений от получателей социальных услуг о практике получения данных услуг;
3) выявление соответствия представленной информации о работе музеев на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
5) формирование предложений по повышению качества работы музеев;
6) подготовка предложений для улучшения качества работы музеев.

Объекты независимой оценки качества оказания услуг

Независимая оценка проводилась в отношении следующих государственных музеев Псковской области:

1. Государственного бюджетного учреждения культуры - Псковского государственного объединенного историко – культурного и художественного музея-заповедника;

2. Государственного бюджетного учреждения культуры Государственный историко-архитектурный и природно-ландшафтный музей-заповедник «Изборск»;

3. Государственного бюджетного учреждения культуры Псковской области «Военно-исторический музей-заповедник».

Период проведения исследования: оценка качества работы по представленным критериям проведена в период с 25 ноября по 01 декабря 2015 года.

Оценка отражения деятельности музеев на сайтах проводилось командой студентов Псковского филиала РАНХиГС в составе 20 человек, респондентами анкетного опроса – 97 человек.

Критерии независимой оценки качества оказания услуг

Независимая оценка в местах представления музейных услуг проводилась по четырем основным блокам критериев:

I. **Открытость и доступность информации о музеях.**

I.1. Открытость и доступность информации о музеях, предоставляемой заочно (сайт).

I.2. Открытость и доступность информации о музеях, предоставляемой очно (информационные стенды и таблички-указатели, анкетная оценка посетителей музеев).

II. **Комфортность условий и доступность получения в музеях услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**.

II.1. Безопасность и комфортность территории музеев.

II.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания музеев.

III. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев.**

III.1. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющиеся в процессе общения по телефону.

IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музеями в целом;

4.2. Качество проведения экскурсий;

4.3. Разнообразие экспозиций.

Методика и инструментарий оценки

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайтов), включенного наблюдения за оказанием услуг

музеями, анализ нормативных документов, которые позволили получить комплексную информацию о наблюдаемых объектах.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- **3** натурных наблюдения на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в музеях;
- **контент-анализ** информации на сайтах музеев, информационных стендах и табличках;
- **Анкетный опрос.**

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг музеями .

I. Оценка оказания услуг музеями по критериям открытости и доступности информации

Открытость и доступность информации о музеях, предоставляемой заочно *(сайт).*

Независимая оценка качества **организации информирования потребителей** через сайты музеев проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса.

Результаты, полученные по данному критерию для каждого музея, представлены в *Приложении № 1*.

Интернет-сайты музеев наблюдались с точки зрения вовлечения потребителей в процесс, позволяющий наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания.

Исходя из вышеизложенного оценка сайтов музеев осуществлялась по следующим параметрам:

1.1. Информативность сайта музеев (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

1.2. Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками музеев).

1.3. Пользовательская доступность и мобильность сайта музеев.

Исследование интернет-сайтов музеев осуществляли 20 экспертов методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Максимальное количество баллов по всем блокам – 4**0 баллов**, что составляет 100%.

Псков — ГБУК — Псковский государственный объединенный историко – культурный и художественный музей-заповедник

Изборск - ГБУК Государственный историко-архитектурный и природно-ладшафтный музей-заповедник «Изборск»

Остров – ГБУК ПО «Военно-исторический музей-заповедник»

Количественный рейтинг по 41 критерию оценки качества (приказ Министерства культуры 05.10.2015 года № 2515 Приложение № 1) дал следующие значения:

Приложение № 1

Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации

Пункт приказа N 2515	Наименование показателя	N	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Псков	Изборск	Остров	Общая
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0,5	0,6	0,8	0,6
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0,5	0,9	0,8	0,7
		3	Адрес электронной почты	1	0,8	1	0,9	0,9
		4	Структура организации культуры	1	1	1	1	1,0
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0	0,4	0,4	0,3
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	Общая информация об учреждении;	1	0,9	1	1	1,0
		7	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0,6	0	0,5	0,4
		8	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0,3	0	0,3	0,2
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0,2	0	0,2	0,1
		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0,2	0	0,1	0,1

Пункт приказа N 2515	Наименование показателя	N	Наименование информационного объекта (требования)	Значи-мость, балл	Псков	Изборск	Остров	Общая
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0,1	0	0,3	0,1
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0,5	0,7	0,3	0,5
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	13	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0,9	1	0,8	0,9
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,2	0,2	0,3	0,2
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,3	0,3	0,3	0,3
		16	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0,9	0,6	0,6	0,7
		17	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4
		18	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5
		19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0,6	0,5	0,8	0,6
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,3	0,4	0,5	0,4
		21	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,3	0,2	0,2	0,2
		23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,3	0,3	0,2	0,3
		24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	0,3	0,3	0,4
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5	0,4	0,3	0,3	0,3
		28	Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0,7	0,6	0,6	0,6
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	29	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	0,7	1	0,3	0,7
		30	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0,2	0,5	0,8	0,5
		31	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0,2	0,5	0,3	0,3
		32	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0,4	0,8	0,4	0,5
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим,	33	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0,8	0,6	0,3	0,6
		34	Состав работников, фамилии, имена,	1	0,9	0,5	0,3	0,6

Пункт приказа N 2515	Наименование показателя	N	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Псков	Изборск	Остров	Общая
	график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации		отчества, должности руководящего состава организации культуры					
		35	Режим, график работы организации культуры	1	0,9	0,8	1	0,9
		36	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	1	1	1,0
		37	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	1,8	1,2	1,3	1,4
		38	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0,3	0,2	0,2	0,2
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	39	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0,3	0,2	0,3	0,3
		40	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0,3	0,3	0,3	0,3
		41	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0	0,3	0,3	0,2
		42	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0,3	0,2	0,3	0,3
		43	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0,2	0,3	0,2	0,2
		44	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0,4	0,4	0,4	0,4
				40	22,1	21,2	21,6	21,6

По первому блоку 1.1. «Информативность сайта музея…» отмечается, что практически во всех музеях представлена следующая информация:

- адрес музея;
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- информация об услугах (условия посещения, цена и т.д.);

К основным информационным ***дефицитам*** по первому блоку можно отнести следующее:

Общие пожелания по всем сайтам, высказанные экспертами:

- требуется графическая и функциональная доработка всех сайтов;

- отсутствуют учредительные документы, некоторая нормативно – правовая база;

- есть возможность сделать интересней внешнюю оболочку;

- больше фото, виджетов;

- не выложены латинские аббревиатуры сайтов.

Блок второй 1.2. «Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг».

В числе *положительных результатов* во всех музеях есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса;

К основным информационным ***дефицитам*** по второму блоку можно отнести следующее:

- есть отзывы посетителей, но недостаточно обратной связи;
- нет информации о банковских реквизитах (есть только у Острова)
- нет системы оценки посещений экспозиций музеев;
- отсутствуют разделы «Консультация», «Форум».

Блок третий 1.3 «Пользовательская доступность и мобильность сайта музеев»

В числе *положительных результатов* доступность разных браузеров, регулярное обновление информации; датирование размещенных документов и материалов.

Основные информационные ***дефициты:***

- отсутствие возможности записи в музеях в электронной форме;
- отсутствие блога администрации;
- на сайтах музеев отмечено размещение материалов глубже 3-го уровня.

Оценка оформления конкретных сайтов музеев по открытым вопросам анкеты:

Псков:

- есть отчеты по мероприятиям;
- постоянно обновляются новости;
- информация по отдельным темам не сгруппирована;
- нет регистрации пользователя;
- нет электронного бронирования;
- оформление не достаточно современно;
- нет высказываний посетителей;

- нет баннеров ориентировщиков;

- нет схемы проезда;

- присутствует однотематическая информация, разбросанная по разным страницам.

Изборск:

- самое красивое из трех оформлений сайтов;

– всю информацию можно найти на интуитивном уровне, разделы сайта понятны;

- есть информация о дополнительных услугах;

- предусмотрена возможность электронного бронирования;

- понятна схема проезда;

- некоторые страницы пустые. Например: «отзывы» - их нет;

- недостаточно фото с мероприятий.

Остров:

- предоставлены отчеты за год, финансовая отчетность;

- большое количество достаточной информации;

- возможность зарегистрировать пользователя (рассылка по электронной почте мероприятий);

- в отзывах есть и объективная критика и благодарности, включая предложения посетителей;

- есть обратная связь с пользователями;

- сайт доступен;

- много фотоальбомов;

- отражено взаимодействие с клиентами, посетителями.

- карта проезда к линии Сталин ненаглядна;

- не нашли персонала музея;

Количественная оценка дополнялась качественной - общими субъективными впечатлениями от знакомства с наблюдаемыми сайтами. Количественная и качественная оценка сайтов анализируемых музеев у экспертов оказались разнонаправлены:

- по десятибалльной оценочной шкале ГБУК - Псковский музей-заповедник получил 6 баллов, ГБУК Государственный музей-заповедник «Изборск» 7 баллов, ГБУК ПО «Военно-исторический музей-заповедник» 8 баллов, что находится в статистическом несоответствии

с выводами экспертов по анализу количественных значений по конкретными параметрам деятельности музеев (приказ Министерства культуры 05.10.2015 года № 2515).

Общая качественная оценка (впечатление) от анализа сайтов по критерию (самый интересный) распределилась у экспертов следующим порядком: Остров – 50%, Изборск – 50%.

Выводы по результатам оценки сайтов музеев

В целом на сайтах обследованных музеев достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайтов.

Замечания: на всех обследованных сайтах недостаточно представлена информация об оказываемых услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией музеев.

I. Открытость и доступность информации о музеях, предоставляемой очно

(информационные стенды и таблички-указатели).

Выводы: в целом следует отметить, что практически во всех музеях ***на стендах*** есть необходимая для первого знакомства информация о музеях и его экспозициях.

Таблички-указатели «Женский и мужской туалеты», «Запасной выход», «Курить запрещено» есть во всех музеяъ.

Среди ***недостатков*** информационной среды такие: отсутствие сведений об учредителе; нет копий учредительных документов*;* нет сведений об администрации.

II. Оценка оказания услуг государственными музеями по критериям комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данная оценка базируется на анализе:

- организации внешнего благоустройства здания и территории музеев;
- организации внутреннего благоустройства здания музеев.

Выводы:

С точки зрения потребителей, одной из составляющих комфортности является внешнее благоустройство территории музейных комплексов, удобство и безопасность подходов к зданию.

В числе ***положительных результатов*** эксперты отмечают следующее: территория всех музеев благоустроена; в большинстве зданий произведен современный ремонт, пути маршрутов посетителей благоустроены; в наличии оборудованные входы*;* в наличии знаки о видеонаблюдении;

Отмечена комфортность внутри зданий во всех музеях, включая структурные подразделения, в наличии туалеты. В исправном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

В целом музеи соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий. Территории музеев безопасны с точки зрения доступности. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия соответствуют современным требованиям.

III. Оценка оказания услуг государственными музеями по критериям доброжелательности, вежливости и компетентности работников музеев.

В ходе данного исследования проводился эксперимент «Контрольный звонок».

Выводы: при проведении «Контрольного звонка» в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. Экспертами было совершено 10 звонков в три музея.

Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приветливость в процессе беседы, полнота и доступность предоставляемой информации.

Замечания следующие: в ответе чаще всего указывалось название организации, но не назывались ФИО, принявшего звонок, и его должность.

IV. Оценка оказания услуг государственными музеями по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования.

В опросе приняли участие 97 респондентов. Особенностью опроса явилось неровное по отношению к трем музеям личное знакомство респондентов с музеями и их

экспозициями. Так в ГБУК - Псковском музее-заповеднике побывали в разное время свыше 90% респондентов, в ГБУК Государственный музей-заповедник (как правило, в крепости) свыше трех четвертей, в ГБУК ПО «Военно-исторический музей-заповедник» около 10%. Поэтому говорить о репрезентативности выборки необходимо с учетом этих факторов. Тем не менее, все респонденты отметили качество и уникальность, взаимную дополняемость наблюдаемых музеев, большую работу, проделанную за последние годы по их развитию.

В отношении ГБУК - Псковского музея - заповедника отмечены великолепные музейные экспозиции мирового уровня: экспозиция западноевропейского искусства, русского изобразительного искусства 18-20 веков, Псковский край в годы ВОВ, военная экспозиция к 70-летию победы.

Высказаны пожелания обновить археологический и этнографический экспозиции музея. Возможно, с учетом встречи в 2019 году участников Ганзы, подумать над организацией экспозиции псковского купеческого предпринимательства, включенности Пскова в Западно – Европейскую торговлю, культуру, что заинтересует прибалтийского, немецкого гостя, сбалансирует историю о военных, торговых, культурных связях России и Европы через Псков.

Респондентами отмечено становление Изборского музейного комплекса в качестве уникального не только музея, но и места возрождения русской культуры, интерактивных форм работы.

Респондентами отмечен большой объем работ, проделанный в последние годы руководством и всеми сотрудниками ГБУК ПО «Военно-исторический музей-заповедник» по становлению уникальной для России экспозиции – линии Сталина, экспозицию военного оружия из большинства стран Европы, наглядно показывающую противостояние в годы второй мировой войны СССР и экономической мощи всего Евросоюза.

Рекомендации музеям по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты музеев, информационные стенды и таблички-указатели

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений.

2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов.

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды музеев. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в зданиях УК.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг музеев.

III. **Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами**

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

2. Рассмотреть возможность работы в сетях сотрудников музеев для персональной работы со всеми интересующимися экспозициями их музеев.

Iς. **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников музеев.

А.В.Селиверстов, к.с.н.

01.12.2015 г.