

Сводный отчет о результатах проведения независимой оценки услуг организаций культуры города Сочи в 2017 году

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлялся в два этапа и в соответствии с Методическими рекомендациями (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261):

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;

Оператор использовал следующие каналы сбора информации о мнении получателей услуг:

1) Личный опрос (социологическое исследование). Проводился оператором на территории всех внутригородских районов города Сочи с использованием анонимного анкетирования получателей услуг, охваченных оценкой организаций культуры, без участия сотрудников упомянутых учреждений (2785 ч).

2) Интернет-канал. Мнение получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры выражалось путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса, размещенных на сайтах учреждений. Заполненные анкеты направлялись напрямую к оператору (199 чел.)

3) Виджет на сайтах организаций культуры, охваченных опросом и сайте учредительного органа (336 чел.)

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета - специального раздела, размещаемого на сайте организации культуры (и учредительного органа), где пользователь отвечал на вопросы анкеты.

Согласно нижеприведенной таблице значений, средний уровень достоверности информации анкетирования составляет: **10,5 балла**

85% собранных анкет (11 баллов); 6% – (9 баллов), 9% собранных анкет (7 баллов).

Канал сбора данных	Доступность для населения	Стоимость одной анкеты	Уровень достоверности оценок	Итоговая оценка
1	2	3	4	$5 = 2 + 3 + 4$
Терминал в организации культуры	-	-	-	-
Опрос по телефону	-	-	-	-
Личный опрос	5	1	5	11 баллов
Электронная почта	-	-	-	-
Виджет на сайте организации культуры	2	5	2	9 баллов
Онлайн опросы на страничках в соцсетях, блогах и других коллекторах	1	5	1	7 баллов



Всего опрошенных по отрасли получателей услуг с 25 апреля по 30 сентября 2017 года – 3283 чел.

Согласно рекомендациям Министерства культуры Российской Федерации (см. Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261) все учреждения и организации культуры были разделены на две группы: малые и средние. К **средним** (от 12000 до 50000 получателей услуги) отнесена: МАУК «Сочинское концертно-филармоническое объединение», остальные учреждения, подведомственные управлению культуры администрации города Сочи отнесены к **малым** организациям культуры (до 12 000 получателей услуги в год)

1133 анкеты были заполнены получателями услуги «театрально-концертное обслуживание», что соответствует нормам анкетирования по **средним** организациям культуры. Среднее число анкет по 10 культурно-досуговым учреждениям и организациям культуры – 158, среднее число анкет в музеях – 69, в библиотеках – 76. По информации из анкет получателей услуги был произведен подсчет числовых значений критериев и показателей качества предоставления услуг.

Сводный анализ мнения получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты об удовлетворенности в целом предоставлением услуг по всей отрасли культуры в городе Сочи, показал высокую степень удовлетворенности уровнем предоставления услуг сферы культуры, **8,8 балла** из 10 возможных.

По остальным показателям результаты независимой оценки сложились следующие:

Показатель 1

Удовлетворенность открытостью и доступностью информации о деятельности организации культуры

Согласно рекомендациям, данные по показателю состоят из суммы баллов по трем критериям, два из которых – информация об учреждении, размещённая в сети «Интернет», и один – результат изучения опросов мнения населения.

1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Согласно рекомендациям, подсчет по показателю осуществляется по трем критериям, два из которых – информация об учреждении, размещённая в сети «Интернет», и один – результат изучения опросов мнения населения.

По результатам опроса получателей услуг организаций культуры, в котором приняло участие 2749 респондентов, самый низкий средний балл **7,9** балла получила группа «культурно-досуговые учреждения». Однако, в силу специфики этого типа учреждений с кино-концертно-выставочным обслуживанием (МБУК «Арт-медиа центр «Родина», МБУК ГДК «Юбилейный»), и такие сложные для оценки учреждения, как МБУК ЦНК «Истоки», а также, сельские дома культуры внутри централизованных клубных систем - разброс балльных оценок очень велик: от 2,8 до 9,2 балла.

Централизованные библиотечные системы в силу специфики своей услуги, информацию предоставляют лучше всех организаций, в среднем они оценены на **8,7** баллов. В этой категории находится и один из лидеров общего рейтинга организаций культуры города, МБУК «Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи».

В музеях средняя оценка открытости **-8,3 балла**.

Для 10 культурно-досуговых учреждений малого типа средний балл по данной категории – 18,8 из 30 максимальных баллов (62,6%). У централизованных библиотечных систем средний балл по данному показателю самый высокий – 21 балл (70%). У музеев и концертно-филармонических организаций – 20,2 балла (67,3%). Лидером по данному показателю среди учреждений является МАУК «Сочинское концертно-филармоническое объединение», набравшее 23,3 балла (77,6%).

По итогам подсчета показателей информационно-значимых объектов, можно сделать вывод о недостаточной степени внимания руководителей учреждений к такой важной части теме как «интернет». У некоторых учреждений информация на сайтах не актуальна, требуется срочное внесение поправок. В других – обнаружены и иные несоответствия критериев. Так, например, почти у всех учреждений на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) отсутствует информация по следующим позициям: «Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры», «План по улучшению качества работы организации» и «Размещение результатов независимой оценки». В целом, можно признать данный результат **удовлетворительным**, поскольку среднее значение показателя по отрасли 20 баллов составляет 63% удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организациях культуры, участвующих в независимой оценке. Рекомендуется для повышения данного показателя внести соответствующий раздел в план улучшения работы учреждений культуры на будущий год.

Показатель 2:

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Следует заметить, что в условиях проведения независимой оценки качества предоставления услуг организаций культуры, пока не определены четко социальные факторы в опросах, что не способствует и даже затрудняет определение полной картины удовлетворенности по данному показателю. Критерии, определяющие значение данного показателя, различны, и степень представления респондентов об оценке учреждений по данному показателю не всегда совпадают с представлениями специалистов по этому вопросу. Респонденты, посещающие мероприятия и охотно оценивающие учреждения на мероприятиях, далеко не всегда способны компетентно оценить услуги, предоставляемые учреждениями, например, с помощью мобильных сервисов. Получатели услуг отмечают удобство пользование сервисами там, где их нет, просто чтобы выразить свою поддержку учреждению культуры. Оценка завышается. И наоборот, некомпетентность в оценке, признанная респондентом, приводит к отказу ответить на вопрос и затруднению с оценкой, даже там, где услуга существует, как например, при оценке критерия «электронные сервисы» в музеях, или при определении уровня доступности учреждения для инвалидов. Традиционные же критерии,

привычные для участников опросов не вызывают такого затруднения и в целом, дают достаточно четкое понимание по общей картине удовлетворенности данным показателем. Всего в целом по данному показателю было опрошено 3125 человек.

2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры оценена в среднем по всем организациям культуры в среднем на 7,8 баллов из 10 максимальных.

В категории **«культурно-досуговые учреждения»** самый высокий уровень комфортности в МБУК г.Сочи «Городской дом культуры «Юбилейный» (9,3). Второе место делят МБУК г.Сочи «Районный дом культуры «Адлер» (8,9) и МБУК г.Сочи «Арт-медиа центр «Родина» (8,8), с разницей в одну десятую балла. Третье место семибалльного уровня включает все централизованные клубные системы и МБУК г. Сочи «Дом культуры села Волковка». В аутсайдерах данной категории по этому критерию оценки - МБУК г. Сочи «Дом культуры» и МБУК города Сочи «Центр народных культур «Истоки» (2,5). **Средний балл по КДУ**, таким образом, становится значительно ниже, чем можно было ожидать по данному критерию и составляет всего **6,9 балла**. Результат следует признать почти удовлетворительным.

В **централизованных библиотечных системах** «комфортность условий пребывания» оценена респондентами высоко и составляет в среднем – **9,2 балла**. Лидирует МБУК «Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи» (9,5).

В **музейных организациях** самый высокий уровень комфортности пребывания, **8,2 балла**. Восемьбалльную позицию уровня комфортности пребывания держат все музеи города, кроме МБУК г. Сочи «Музей истории Адлерского района» (6,9 балла). В МБУК г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н.Островского в городе Сочи» он составляет – 8,4 балла. С отрывом в одну десятую балла за ним следует МБУК г. Сочи «Музей истории города-курорта Сочи».

В **концертно-филармонических организациях** и в целом по отрасли культуры, в данном критерии лидирует МАУК «Сочинское концертно-филармоническое объединение» с оценкой комфортности своих помещений (Зимний театр и Зал органной и камерной музыки им. Дебольской) в 9, 7 балла. МБУК города Сочи «Сочинская камерная филармония» оценена по комфортности пребывания на 7,9 балла. Такой разброс в оценках

респондентов связан с тем, что выступления артистов МБУК города Сочи «Сочинская камерная филармония», фактическим адресом которой является Зал органной и камерной музыки им. Дебольской, проходят в различных по уровню комфортности пребывания местах, и тем, кто принимает участие в опросе на мероприятиях нелегко выбрать ответ. Затруднившиеся в оценке критерия «комфортность пребывания» в данном учреждении снизили средний балл в данной категории организаций культуры, однако результат оценки по критерию следует признать удовлетворительным.

Всего в оценке данного критерия приняло участие 2970 респондентов, из которых 135 затруднились с ответом.

2.2. Дополнительные услуги и доступность их получения

В категории **«культурно-досуговые учреждения»** к дополнительным услугам были отнесены не только гардероб, буфет и др., но и такие как, например, предоставление оборудования, костюмов, ведущих, организаторов для проведения мероприятий для частных лиц или организаций и т.д. К дополнительным услугам КДУ отнесены также, аренда помещений для продажи социальных проездных билетов, для медицинских осмотров и других бесплатных социальных услуг. Средний балл по этому критерию – **7,8** баллов. Результат удовлетворенности респондентов, опрошенных для КДУ по данному критерию можно признать достаточно высоким. Лидерами по критерию *«Дополнительные услуги и доступность их получения»* в данной категории стали МБУК г. Сочи «Городской дом культуры «Юбилейный» и МБУК г. Сочи «Дом культуры» с оценкой услуг 9,5 баллов. Самая низкая оценка – 6 баллов – у МБУК города Сочи «Лазаревский районный центр народных культур имени К.С. Мазлумяна», национальным центрам которого подчиняются больше всего сельских клубов с низким уровнем дополнительных услуг. Рекомендуется внести в план улучшения работы организации разработку и введение различных видов дополнительного обслуживания населения в сельской местности на базе домов культуры и сельских клубов.

В **библиотечных системах и концертно-филармонических организациях** средний балл оценки респондентов – **8** баллов. В музеях оценка дополнительных услуг самая высокая среди учреждений культуры, она составляет **8,2 балла**. Лидером в данной категории стал МБУК г. Сочи «Музей истории города-курорта Сочи» с результатом оценки – 9,2 балла. Самый низкий результат у МБУК г. Сочи «Музей истории Адлерского района» – 6,9 балла.

Общая оценка по критерию у всех организаций культуры – 8 баллов, результат можно признать достаточно высоким.

Всего в оценке по данному критерию приняло участие 2040 респондентов, среди которых 243 человека затруднились дать ответ на вопрос.

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)

Согласно результатам опросов и онлайн опросов на страницах учреждений, респонденты в комментариях неоднократно упоминают об актуальности и востребованности электронных сервисов у населения. Однако, по данному критерию в категории «культурно-досуговых учреждений» четыре организации не получили ни одного балла, в остальных осуществлялась оценка таких сервисов, как например, наличие услуги «электронный билет», «предоставление бесплатного доступа в «интернет» на территории учреждения» и др. Лидерами в данной категории стали МБУК города Сочи «Лазаревский районный центр национальных культуры имени К.С. Мазлумяна» и МБУК г. Сочи «Арт-медиа центр «Родина» с результатом – 7,3 балла. В шестибальной позиции оказались: МБУК г. Сочи «Районный дом культуры» Центрального района (6,1), МБУК г. Сочи «Городской дом культуры «Юбилейный» (6,5) и МБУД «Районный дом культуры «Адлер» (6,9). Общий балл по критерию в данной категории – 4 балла. Низкие значения оценки говорят о том, что во многих местах расположения сельских домов культуры и клубов отсутствует стабильный доступ к интернету как у представителей учреждений, так и у жителей сел. Рекомендуется включить в план улучшения работы учреждений обеспечение договоров с компаниями, осуществляющими доступ к этой услуге.

В библиотечных системах и музейных организациях средний балл по данному критерию составляет – 7,7 балла. В концертно-филармонических организациях – 7,2 балла. Всего в оценке по критерию «*Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)*» приняло участие 2333 респондента, из которых – 1214 чел. (что составляет 52% опрошенных) затруднилось с ответом по этому критерию, что существенно снизило возможность получения объективного результата о качестве предоставления услуги.

Средняя балльная оценка по критерию среди всех организаций культуры – **5,8 балла**.

2.4 Удобство графика работы организации культуры

Оценка удобства графика работы организаций культуры является понятной большинству респондентов. Привычный критерий не вызвал сильных расхождений в мнениях респондентов. В категории **«культурно-досуговые учреждения»** самый низкий балл (5 баллов) и наибольшее число затруднившихся с ответом получил МБУК города Сочи «Центр национальных культур «Истоки», в силу того, что данное учреждение лишь в конце сентября 2017 года получило собственное здание для обслуживания посетителей, и график его работы всё ещё не до конца утвержден. Самые высокие баллы – у МБУК г. Сочи «Городской Дом культуры «Юбилейный» (9,8), МБУК г. Сочи «Арт-Медиа-Центр «Родина» (9,7) - учреждений, предоставляющих услугу «кинопоказы», а также у МБУК г. Сочи «Районный дом культуры» Центрального района (9,1), который осуществляет театральную-концертную деятельность в самом центре города Сочи.

В централизованных библиотечных системах посетители удовлетворены графиком их работы в среднем на 9,3 балла. Более низкое значение критерия у библиотек и филиалов МБУК г. Сочи «Централизованная библиотечная система города Сочи», обслуживающих читателей Центрального и Хостинского района (8,6 балла) Студенты, участвовавшие в данном опросе, высказали заинтересованность в продлении часов работы Центральной городской библиотеки города (по адресу ул. Чайковского).

В музеях лучший график работы предоставляет МБУК «Сочинский художественный музей» (9,8 балла). График работы МБУК г. Сочи «Музей истории города-курорта Сочи» не все респонденты сочли удобным, особенно в летнее время, оценив его на 7,9 балла. Ряд анкет в комментариях содержал пожелания видеть доступным как сам музей, так и сквер музея, и в вечернее время. Те же пожелания были высказаны и в адрес филиала музея «Дача Барсовой».

В концертно-филармонических организациях график работы устроил практически всех респондентов (9,9 балла).

2.5. Доступность услуг для инвалидов

Одним из самых сложных критериев оценки оказался для респондентов критерий доступности учреждения для инвалидов. При изучении мнения получателей услуг по данному критерию планировалось привлечение большего числа респондентов из экспертной группы (представители городских общественных организаций различных категорий инвалидов). В связи с досрочным окончанием работ по проведению независимой оценки оператором была привлечена только одна подобная организация – Сочинская городская общественная организация инвалидов-колясочников «Прометей», что возможно, также повлияло на низкие результаты значений балльной оценки.

Низкие балльные значения респондентов по данному критерию объясняются в ряде случаев не только несоответствующим уровнем доступности объектов, но и слабой подготовленностью, информированностью или заинтересованностью респондентов в данном вопросе. Помимо самой доступности необходимо предусматривать в учреждении различные виды информирования получателей услуги о наличии таковой. Так, например, немногие обычные посетители замечают присутствие (или отсутствие) специальных средств и приспособлений (мнемосхем, табличек с шрифтом Брайля) для слабовидящих, не осознают смысл цветowych индикаторов доступности. Не во всех учреждениях, доступных, например, для инвалидов-колясочников, есть специальные указания о том, что они доступны и т.д.

На вопросы анкеты по критерию «доступность услуг для инвалидов» согласилось ответить 1827 человек, что составляет 55,6 % от общего числа использованных анкет. Из них ответило 1548 человек (84,7% отвечавших). Затруднилось с ответом – 279 человек (15,3% отвечавших).

На данные результаты влияет низкая информированность населения и отсутствие специальных знаний о понятии «доступность для инвалидов» у среднестатистического посетителя учреждений культуры.

Анализируя результаты по данному критерию, можно сделать вывод о недостатке компетентных независимых экспертов, способных дать справедливую и объективную оценку доступности организации культуры для инвалидов для сравнения. Изучение ответов по данному критерию приводит и к ещё одному неутешительному выводу: нежелание большинства респондентов вникать в трудности, стоящие перед отдельной социальной группой для получения услуг организаций культуры. Фактор равнодушия и безразличия, становясь тенденцией, может серьёзно осложнить процесс

изменения ментальности жителей города, носящего звание «олимпийской столицы», и места проведения «параолимпийских игр».

Рекомендуется усилить внимание руководителей к степени информирования получателей услуг организаций культуры о наличии в учреждении доступности для инвалидов, включить в план улучшения работы регулярные опросы по данному критерию для выявления масштабов имеющихся перед учреждением проблем, привлекая для этого общественные организации города, имеющие опыт в их оценке.

Лучшая доступность услуг учреждений культуры для инвалидов в целом по отрасли, по мнению респондентов у МАУК «Сочинское концертно-филармоническое объединение» (7,5 балла), самая низкая - у библиотечных систем (в среднем 3,9 балла).

Подводя итоги, в целом можно увидеть следующую картину удовлетворенности по показателю **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:**

Средняя оценка из 50 максимальных баллов в:

- культурно-досуговых учреждениях – 32,1 балла (64,2%)
- библиотечных системах – 38,1 балла (76,2%)
- музеях – 38 баллов (76%)
- концертно-филармонических организациях – 42,6 балла (85,2%)

Показатель 3:

Время ожидания предоставления услуги

3.1 Соблюдение режима работы организацией культуры

3.2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

Всего по показателю было опрошено – 2989 человек. Из них 197 затруднились с ответом. В целом, оценивая удовлетворенность этого показателя большинство респондентов отметило высокие значения. Средний балл в отрасли по критерию – 8,1 балла.

Культурно-досуговые учреждения показали самую низкую оценку по этому показателю – 7,3 балла. Это во многом связано с тем, что среди учреждений данного типа некоторые ведут свою работу не на базе

фактического адреса учреждения, и поэтому объективная оценка для респондентов была затруднительной.

Самые высокие балльные значения у МБУК г. Сочи «Районный дом культуры» Центрального района – 10 баллов по двум критериям показателя. Ещё шесть учреждений удержали 9-балльную позицию, а 7-балльную - разделили централизованные системы Лазаревского района и «Орел-Изумруд».

Централизованные библиотечные системы оценены респондентами в среднем на 9,9 балла, концертно-филармонические организации – на 9,8 балла.

Среди музеев 10 баллов по данному показателю получили МБУК г. Сочи «Музей истории города-курорта Сочи», МБУК г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н.Островского в городе Сочи» и МБУК «Сочинский художественный музей». Средний балл удовлетворенности в категории «музеи» составил 9,5 балла.

В целом по отрасли, данный показатель оценен большинством респондентов достаточно высоко, в среднем оценка составила 8,5 балла, результат предлагается признать удовлетворительным.

Руководителям культурно-досуговых учреждений рекомендуется исправить недостатки в соблюдении времени проведения занятий в кружках и клубных объединениях.

Показатель 4:

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Оценка респондентами данного показателя по двум критериям во всех категориях учреждений культуры дала высокий результат. Среди 2864 опрошенных по первому критерию (доброжелательность) нет затруднившихся с определением оценки, по второму критерию (компетентность) - 33 человека затруднилось с ответом.

Средний балл удовлетворенности по данному показателю в отрасли культуры – 9,4 балла.

Показатель 5:

Удовлетворенность качеством оказания услуг организации культуры

Оценить услуги организаций культуры респондентам предлагалось по четырем критериям:

5.1. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом

В категории «**культурно-досуговые учреждения**» по данному критерию традиционно высокий балльный показатель, в среднем он составляет 8,8 балла. Наивысшее значение показал МБУК г. Сочи «Районный дом культуры» Центрального района (9,0). За ним следует МБУК г. Сочи «Городской дом культуры «Юбилейный» с разницей в одну десятую балла. На третьем месте показал МБУК г. Сочи «Районный дом культуры «Адлер» (8,7). В **библиотечных системах и музеях** среднее балльное значение критерия – 9 баллов. **Концертно-филармонические организации** заняли по этому критерию лидирующую позицию – 9,3 балла.

В целом по отрасли среднее значение удовлетворенности услугами организаций культуры - **8,7** балла.

Всего по критерию было опрошено 2384 человека, затруднилось с оценкой – 33 из них.

5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры

Материально-техническое обеспечение организаций культуры – одно из «слабых» мест при изучении данных, полученных от респондентов. Всего в опросе по данному критерию участвовал 2431 человек, затруднились - 189. Сравнить учреждения культуры по степени оснащенности и умению руководителей правильно распределять финансы для обычного человека не так уж легко, поэтому при оценке данного критерия опять действует фактор «групп поддержки» учреждений, когда возникают не совсем объективные значения показателя, и при анализе следует учитывать данный момент.

Самым благополучным в этой позиции выглядит МАУК «Сочинское концертно-филармоническое объединение» (9,7 балла). Вторым в этой позиции следует – МБУК г. Сочи «Музей истории города-курорта Сочи» (9,5 балла). На третьем месте – МБУК г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н.Островского в городе Сочи» (9,4 балла).

В библиотечных системах удовлетворены материально-техническим обеспечением значительно меньше пользователей. Лидер среди библиотек,

МБУК «Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи», оценена в этой позиции на 8,1 балла. Такая разница в оценке обусловлена прежде всего особенностью системы, в которую помимо крупных районных библиотек, входят слабо оснащенные сельские филиалы. Среднее значение в этой позиции у библиотек – 7,1 балла.

Хуже всего выглядят культурно-досуговые учреждения: от 0 баллов, затруднившихся оценить МБУК г. Сочи «Дом культуры», до 9 баллов в МБУК г. Сочи «Арт-медиа центр «Родина». Средняя оценка культурно-досуговых учреждений в этой позиции даже не дотянула до 6 баллов, что заставляет сделать вывод о явной недостаточности степени финансирования этой категории учреждений в городе Сочи.

5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»

Полнота информации об организации культуры – один из важных факторов независимой оценки деятельности организации культуры. В настоящее время подавляющее большинство получателей услуг культуры прежде чем остановить свой выбор в посещении какого-либо объекта, сначала захочет получить хотя бы минимальное представление об организации с помощью сети «интернет». Анализируя тенденции оценки данной позиции респондентами, можно отметить следующие факторы, принимаемые во внимание пользователями при оценке:

- актуальность информации на сайтах учреждений
- соответствие информации запросам современности
- удобство в пользовании сайтом
- обратная связь
- наличие электронных услуг на сайте, удобных ссылок

Всего опрошенных по критерию – 2309 чел. Затруднилось с оценкой – 658 чел. Лидером в информационном критерии стала МБУК «Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи» (9,4 балла). На 9 баллов оценили МАУК «Сочинское концертно-филармоническое объединение». Отличные результаты показали в данной позиции и культурно-досуговые учреждения, заинтересованные в рекламе своей услуги, Лазаревский центр им. Мазлумяна (8,9 балла), МБУК г. Сочи «Арт-Медиа-Центр «Родина» (8,9 балла), МБУК г. Сочи «Централизованная клубная система Хостинского района» (8,8 балла), МБУК г. Сочи «Городской

Дом культуры «Юбилейный» (8,1 балла), МБУК г. Сочи «Районный Дом культуры» Центрального района. Однако остальные культурно-досуговые учреждения не дотянули, и в целом средний показатель у этой категории учреждений по данному критерию получился ниже, чем этого можно было бы ожидать - 7,2 балла.

Музеи в данной позиции также показали достаточно высокие результаты, кроме МБУК г. Сочи «Музей истории Адлерского района» 6,5 балла которого снизили средний показатель. Он составил – 8,1 балла. Музеи в этой категории заняли место ниже библиотечных систем на три десятых балла.

5.4 Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

Качество и содержание полиграфических материалов – буклеты, баннеры, флаеры, афиши, объявления и т.д. – в организациях культуры были оценены 2200 респондентами, затруднилось в оценке – 296 чел. Данный критерий впервые используется в независимой оценке для всех категорий учреждений культуры. Нулевой уровень показало два культурно-досуговых учреждения (МБУК г. Сочи «Дом культуры», МБУК города Сочи «Центр национальных культур «Истоки»), на шестибалльной позиции – также два учреждения (МБУК г. Сочи «ЦКС «Орел-Изумруд», МБУК г. Сочи «Дом культуры села Волковка»). Остальные КДУ в целом заинтересованы в продвижении и рекламе своей деятельности и в данной категории организаций культуры наметилась тенденция к усилению внимания со стороны руководителей культурно-досуговых учреждений к использованию разных видов полиграфической продукции и поиска сторонних источников финансирования для оплаты этого вида рекламы учреждений. Лидером в данной позиции традиционно является МАУК «Сочинское концертно-филармоническое объединение», его полиграфия оценена респондентами на 9,8 балла. Также на девятибалльной позиции находятся МБУК «Сочинский художественный музей», МБУК г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н.Островского в городе Сочи» и МБУК г. Сочи «Арт-медиа-центр «Родина». Среднее балльное значение этого критерия по отрасли – 7,3 балла.

Итого по показателю «удовлетворенность услугой организации культуры в целом» по сумме четырех критериев результаты следующие:

Из максимальных 40 баллов набрали:

Культурно-досуговые учреждения – 30,1 балла (75,2%)

Централизованные библиотечные системы – 32,9 балла (82,2 %)

Музеи – 33,7 балла (84,2%)

Концертно-филармонические организации – 36,4 балла (91%)

**Сводный рейтинг муниципальных учреждений культуры города Сочи
по итогам проведения
независимой оценки качества услуг в 2017 году**

На основании суммы всех балльных значений по пяти показателям сложился следующий рейтинг организаций культуры:

Рейтинг в порядке убывания	Наименование учреждения	Итоговая оценка (максимальное значение 160 баллов)
1.	МАУК «Сочинское концертно-филармоническое объединение»	142,1
2.	МБУК г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи»	141,9
3.	МБУК «ЦБС Адлерского района г. Сочи»	141,2
4.	МБУК г. Сочи «Городской Дом культуры «Юбилейный»	137,3
5.	МБУК г. Сочи «Музей истории города-курорта Сочи»	135,8
6.	МБУК г. Сочи «Арт-Медиа-Центр «Родина»	135,3
7.	МБУК г. Сочи «Районный Дом культуры» Центрального района	133,3
8.	МБУК «Сочинский художественный музей»	132,5
9.	МБУК города Сочи «Сочинская камерная филармония»	131
10.	МБУК г. Сочи «Районный Дом культуры «Адлер»	129,1
11.	МБУК г. Сочи «ЦБС города Сочи»	126,2
12.	МБУК города Сочи «ЛРЦНК имени К.С. Мазлумяна»	124,5
13.	МБУК г. Сочи «Лазаревская ЦБС»	124,2
14.	МБУК г. Сочи «Музей истории Хостинского района»	123
15.	МБУК г. Сочи «ЦКС Хостинского района»	121,7
16.	МБУК г. Сочи «Музей истории Адлерского района»	121,5
17.	МБУК г. Сочи «ЦКС «Орел-Изумруд»	108
18.	МБУК г. Сочи «Дом культуры села Волковка»	100,1
19.	МБУК г. Сочи «Дом культуры»	70,8
20.	МБУК города Сочи «Центр национальных культур «Истоки»	58,8