

ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект»

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21^Б - 167

Синецкий С.Б.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
по результатам независимой оценки
качества услуг

МБУК «Дворец культуры
железнодорожников» г. Магнитогорска

Руководитель исследования:
директор Института «Информ-
проект», доктор культурологии, канд.
пед. наук,
Синецкий Сергей Борисович

« ____ » _____ 2016 г.

Челябинск, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1.Методика исследования.....	3
1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки.....	3
1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы.....	6
1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы.....	11
1.4.Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы.....	15
2.Анализ результатов независимой оценки качества.....	19
2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг.....	19
2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве.....	27
2.3.Общие выводы по итогам исследования.....	34
3.Приложения.....	36
Приложение №1. Анкета посетителя.....	36
Приложение №2. Общий расчет результатов исследования...	41
Приложение №3. Протокол анализа сайта организации.....	47
Приложение №4. Протокол анализа данных, представленных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.....	50

1. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

- Программно-тематические положения методики независимой оценки МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г.Магнитогорска.

- Общие методические основы независимой оценки качества работы МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска.

- Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г.Магнитогорска.

- Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска

1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки качества работы МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска

Основные положения настоящей методики ориентированы на оценку качества услуг, предоставляемых МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска (как подведомственным государственным учреждением) получателям данных услуг (населению), с последующим определением их рейтинга на основании системы показателей эффективности работы. Цель – на основе изложенных в данной методике показателей оценить систему оказания услуг с последующим предоставлением информации о качестве их оказания, а также для совершенствования деятельности ДК. Нормативная база проведения независимой оценки основывается на Указе Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального

обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2168 «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 288».

Для реализации поставленной цели в данной работе используются следующие понятия и категории:

- *Качество услуг* – совокупность характеристик, обеспечивающих эффективный процесс и высокие результаты работы ДК по удовлетворению запросов потребителей данной сферы (выражено в уровневой системе оценки).

- *Система оценки качества услуг* – процедура соотнесения предъявляемых требований к учреждению с реально оказываемыми услугами, выраженная через многофакторную оценку работы ДК (по обозначенным критериям качества).

- *Критерии качества работы учреждения* – совокупность показателей, суммирующих различные направления работы ДК, отражающие многоаспектную систему взаимодействия учреждения и посетителей.

- *Направления оценки качества работы ДК:*

1. *Изучение мнения получателей услуг или аудиторное* направление – оценка конкретных параметров работы со стороны аудитории/посетителей – фиксация удовлетворенности условиями и качеством работы учреждения;

2. *Информационно-сервисное* – опосредованные формы контактов учреждения с аудиторией, реализуемые посредством информации, размещенной на официальном сайте ДК. Данное направление реализуется через изучение двух видов информационных источников:

- наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

- наличие информации на официальном сайте ДК.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг ДК в данной методике осуществляется по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;

- 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.

- *Показатели исследования* – предметно выраженные характеристики, представленные в виде конкретных единиц измерения (значения показателей), отражающие технические, функциональные, коммуникативные и содержательно-качественные параметры работы ДК.

Для проведения независимой оценки в настоящей методике используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

При обосновании общей логики исследовательских работ, конкретных показателей оценки работы ДК, а также балльных значений и формул расчета – положения данной методики базируются на ***Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры*** – разработанных в целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и пункта 4(1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы МБУК «Дворец культуры железнодорожников» Магнитогорска

При проведении независимой оценки качества оказания услуг будет использоваться общедоступная информация об организации, размещаемая в форме открытых данных (Интернет-ресурсы), а также результаты социологического опроса, проведенного среди получателей услуг – посетителей Дворца культуры железнодорожников.

Общие показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг, задают критерии оценки по различным направлениям работы ДК.

Пункт	Показатель	Единица измерения
<i>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>		
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов
2.2.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов
<i>3. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов

<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>		
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов
<i>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов

Информационно-сервисное направление

Оценка качества представления информации на официальном сайте организации будет основываться на том же принципе балльного распределения. Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры:

Пункт	Показатель	Единица измерения
<i>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>		
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	от 0 до 5 баллов

<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1.	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	<i>от 0 до 5 баллов</i>
2.2.	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	<i>от 0 до 5 баллов</i>
2.3.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной	<i>от 0 до 5 баллов</i>

	очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	
<i>3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>		
3.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	<i>от 0 до 7 баллов</i>
<i>4. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
4.1.	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	<i>от 0 до 6 баллов</i>

Дополнительным направлением работы в информационно-сервисном направлении станет изучение уровня открытости и доступности информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru). По данному направлению оценка будет строиться на учете следующих показателей:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Таким образом, указанные параметры оценки распределяются следующим образом по указанным направлениям:

1. Класс функциональных показателей;
2. Класс технических показателей;
3. Класс коммуникативных показателей;
4. Класс содержательных показателей.

Настоящая методика ориентирована на методы оценки качества услуг, предполагающие: оценку качества работы по каждому заданному показателю; оценку качества работы по каждому классу показателей; оценку качества работы по отдельному направлению (аудиторное и информационно-сервисное).

1.3. **Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы МБУК «Дворец культуры железнодорожников»**

г.Магнитогорска

Расчет числовых значений показателей в соответствии с разработанными рекомендациями будет производиться по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации (*информационно-сервисное направление*), уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (*аудиторное направление*).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организации (N_i), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$ – уровень открытости и доступности информации для организации;

$N_i^{\text{удовл}}$ – уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = N_i^{\text{откр_сайт}} + N_i^{\text{откр_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр_сайт}}$ – уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ – уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P – степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z – уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

2.2. Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры будет осуществляться с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем

последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

"1" – информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

"0,5" – информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети Интернет, число переходов от 3 до 10;

"0" – информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях $www.bus.gov.ru$ ($N_i^{откр_ГМУ}$) будет определяться по формуле:

$$N_i^{откр_ГМУ} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

P – степень поисковой доступности s -ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$;

Z – уровень значимости s -ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$.

Степень поисковой доступности s -ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } www.bus.gov.ru \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } www.bus.gov.ru \end{cases}$$

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры ($N_i^{\text{удовл}}$), определяется по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;

J – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры;

m – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по критерию.

Результатом реализации методики станет распределение показателей по заданным направлениям анализа – аудиторному (субъективно-оценочному) и информационно-сервисному (анализ Интернет-презентации организации). В ходе анализа показателей оценки по аудиторному и информационно-сервисному направлению, будет сформирована уровневая структура успешности работы ДК:

- 1 уровень – критический (доминирование низких показателей);
- 2 уровень – нейтральный (удовлетворительные оценки по заданным показателям, средние значения);
- 3 уровень – положительный (доминирование высоких показателей);
- 4 уровень – лидирующий (исключительно высокие показатели).

Сопоставление уровней, определяемых по аудиторному и информационно-сервисному направлениям, позволит выделить четыре интегрированных типа учреждений, к которому и можно будет отнести конкретный МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска:

1) *Тип критического функционирования* – демонстрация низких показателей по двум направлениям работы (негативная оценка пользователями, низкие баллы оценки сайта);

2) *Тип односторонне-эффективной представленности* – демонстрация высоких значений по одному из направлений, при невысоких показателях по второму;

3) *Тип умеренно-сбалансированного функционирования* – демонстрация средних (достаточных) значений по двум направлениям работы;

4) *Лидирующий тип эффективного функционирования* – демонстрация высоких значений по двум направлениям работы.

1.4. Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска

В заключительном разделе настоящей методики представлены примеры конкретных инструментов, на основе которых реализуется независимая оценка – анкета получателя услуг и бланк фиксации представленности необходимой информации на Интернет-ресурсах (бланк контент-анализа сайта). Содержательно-процедурные аспекты методики связаны с переводом в балльные показатели критериев, отражающих аудиторное направление оценки качества услуг ДК.

- уровень комфортности пребывания в ДК – от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки уровня комфортности	Балл
1.	полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	5
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений	4
3.	уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	3
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	2
5.	уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства	1
6.	затрудняюсь ответить	0

- транспортная и пешая доступность ДК – от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки транспортной и пешей доступности	Балл
1.	полностью устраивает, дворец культуры удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности	5
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых трудностей добраться до дворца	4
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	3
4.	ДК расположен не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	2
5.	совершенно неудобное расположение ДК, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	1
6.	затрудняюсь ответить	0

- удобство графика работы ДК – от 0 до 7 баллов;

№	Варианты оценки графика работы организации	Балл
1.	удобный график, позволяющий бывать во дворце в любое, удобное время	7
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы ДК	6
3.	график работы не вполне устраивает, но это не проблемно	5
4.	считаю, что график работы ДК нуждается в корректировке	4
5.	не устраивает время открытия/закрытия ДК	3
6.	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	2
7.	меня совершенно не устраивает время работы ДК	1
8.	затрудняюсь ответить	0

- удобство пользования электронными сервисами – от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки удобства пользования электронными сервисами	Балл
1.	полностью устраивает	5
2.	в целом, устраивает	4
3.	есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем	3
4.	неудобные способы получения информации	2
5.	очень низкий уровень	1
6.	затрудняюсь ответить	0

- информирование о новых мероприятиях – от 0 до 7 баллов;

№	Варианты оценки информирования о новых мероприятиях	Балл
1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация о новых мероприятиях и событиях в ДК	7
2.	система информирования на достаточно высоком уровне	6
3.	в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения	5
4.	считаю, что система информирования нуждается в корректировке: ее нужно сделать более полной и разнообразной	4
5.	информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне	3
6.	система информирования о новых мероприятиях находится на весьма низком уровне	2
7.	я совершенно не получаю информацию о новых мероприятиях, событиях и акциях в ДК	1
8.	затрудняюсь ответить	0

- доброжелательность, вежливость и компетентность персонала ДК – от 0 до 7 баллов;

№	Варианты оценки доброжелательности и компетентности персонала	Балл
1.	персонал ДК – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах	7
2.	культура общения с посетителями в ДК на достаточном уровне у большинства сотрудников	6
3.	культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	5
4.	культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	4
5.	средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности	3
6.	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	2
7.	уровень взаимодействия критический: сотрудники ДК не отличаются компетентностью и культурой общения	1
8.	затрудняюсь ответить	0

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом – от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки качества услуг	Балл
1.	очень высокий уровень, дворец культуры работает качественно и профессионально	5
2.	уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений	4

3.	качество работы ДК находится на среднем, но не критичном уровне	3
4.	работа ДК нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг	2
5.	ДК демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы	1
6.	не могу оценить, затрудняюсь ответить	0

- разнообразие творческих групп, кружков по интересам – от **0** до **9** баллов

0 – отсутствие разнообразия	1	2	3	4	5	6	7	8	9 – весьма разнообразно
------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	--------------------------------

- качество проведения культурно-массовых мероприятий

0 – низкое качество	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – весьма разнообразно
----------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	---------------------------------

Кроме того, при оценке качества работы ДК вводились дополнительные специфические показатели, отражающие содержательную сторону работы данного учреждения (наличие секций, кружков, ключевые направления работы ДК по привлечению аудитории).

В приложениях будут представлены примеры анкеты социологического исследования в рамках проведения независимой оценки работы ДК, а также бланки проведения контент-анализа Интернет-сайта Дворца культуры железнодорожников.

2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг

Дворец культуры является типом учреждения, включенным не столько в событийную, сколько в повседневную практику жизнедеятельности, выступая формой проведения свободного времени, ориентированного на типичные досуговые предпочтения человека. Кроме того, дворцы культуры, как правило, реализуют многопрофильные программы, что обеспечивает максимально полное вхождение в его деятельность самых разнообразных слоев и групп населения как получателей услуг. Очевидно в силу данного обстоятельства, в выборочную совокупность, осуществленного в рамках независимой экспертизы опроса, вошли представители всех возрастных групп:

- до 18 лет – 28%;
- 19-25 лет – 6%;
- 25-30 лет – 10%;
- 31-40 лет – 22%;
- 41-50 лет – 14%;
- 51-60 лет – 8%;
- 61 и старше – 12%.

Семейное положение опрошенных и наличие у них детей (в соответствии с зафиксированным возрастным разбросом) представлено практически равными подгруппами: женат (замужем) – 52%, не женат (не замужем) – 48%; есть дети – 54%, нет детей – 46%. Материально-финансовое положение опрошенной группы характеризуется как стабильное: 50% респондентов выбрали вариант ответа «средств хватает на стабильную жизнь без излишеств», еще 38% – «не испытываю значительных финансовых трудностей, удовлетворяю все свои запросы». Доминирующим

критерием при определении социально-демографических характеристик респондентов стал «пол», так наибольший процент составили женщины – 78% (мужчины, соответственно, – 22%). Примечательно здесь то, что такая недифференцированная позиция в выборе посетителя вполне отвечает представлениям и желаниям опрошенной аудитории. На вопрос анкеты «На какую аудиторию посетителей, на Ваш взгляд, должен в первую очередь ориентироваться Дворец в своей деятельности?», 60% респондентов дали ответ «на все категории населения».

Группа опрошенных респондентов отличается заметной интенсивностью контактов: посещает ДК ЖД «несколько раз в неделю» – 90% опрошенных. Как видим, используя типологию деления на потенциальные, реальные и целевые аудитории получателей услуг, мы явно имеем дело с целевой аудиторией, отличающейся частотой контактов, а, значит, и обладающей наиболее ценной информацией в определении качества, оказываемых дворцом культуры железнодорожников, услуг.

Задача определения возможных преград во взаимодействии «получатель услуг – учреждение культуры», чаще всего сводится к следующим положениям:

1. учреждение могло бы удовлетворять запросы, но потребители не информированы о его деятельности;
2. посетителей (реальных и потенциальных) устраивают сложившиеся формы работы, но не устраивают сопутствующие факторы (комфорт, график работы);
3. учреждение культуры работает хорошо и умело рекламирует свою деятельность, но не выдерживает конкуренции с другими учреждениями культуры;
4. посетитель не ориентирован на данные формы работы, хотя готов пользоваться услугами в рамках существующих типов и структуры учреждений культуры;

5. посетителей не устраивают существующие в учреждении культуры виды культурной деятельности;

6. посетитель не приемлет никаких (или почти никаких) услуг со стороны официально существующих социокультурных институтов;

7. учреждение культуры информировано о запросах населения, но не в состоянии изменить свою работу в соответствии с этими запросами.

Именно анализ возможных проблемных мест (ориентированных на заданные направления) в оценке деятельности дворца культуры железнодорожников и предполагался в ходе систематизации мнений получателей услуг.

Итак, обратимся к информационной работе, осуществляемой ДК ЖД по привлечению и последующему информированию посетителей. При ответе на вопрос анкеты: «Как бы в целом Вы оценили систему информирования посетителей о новых мероприятиях, событиях, проводимых Дворцом культуры железнодорожников?», наиболее популярными вариантами ответов стали: система информирования на отличном уровне, своевременно и полно поступает вся необходимая информация» (58%) и «система информирования на достаточно высоком уровне» (28%). Наиболее эффективными каналами получения информации о деятельности Дворца культуры (кружках, мероприятиях), о проводимых концертах, спектре предоставляемых услуг, по мнению опрошенных, можно считать: наружную рекламу (74%), баннеры, Интернет-сайт (38%), сообщения сотрудников, работников ДК (28%), информационные стенды, расположенные во дворце (24%). Как можно убедиться информационная политика разумно сочетает как каналы массовой информации (СМИ, Интернет-пространство), так и неформальные способы взаимодействия с получателями услуг (информация от сотрудников, информационные стенды в ДК).

Обращаясь к современным способам коммуникативных контактов с получателями услуг, можно говорить о применении электронных сервисов,

рассылке необходимой информации, в том числе, и с использованием мобильных устройств. По мнению большинства опрошенной аудитории (62%) данный вид услуг также характеризуется как приемлемый и востребованный для посетителей.

Еще одно направление исследования касалось коммуникативных показателей в оценке предоставляемых услуг: отношение к выраженности у персонала дворца профессионально-личностных качеств, определяющих культуру общения сотрудников и посетителей. Результаты анкетирования демонстрируют достаточно высокий уровень лояльности оценок: по мнению 80% респондентов «персонал ДК – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах».

Таким образом, мы можем говорить о том, что коммуникативные показатели работы ДК отличаются оперативностью, эффективностью и полнотой.

Еще одно направление в работе ДК касалось оценки внешних, функциональных особенностей работы учреждения. Как оказалось, данные показатели также не входят в число проблемных: 82% респондентов определяют график работы ДК как удобный, позволяющий бывать в любое удобное время. Полностью устраивает уровень комфортности пребывания в ДК ЖД (чистота помещений, работа гардероба, общая атмосфера) – 78% опрошенной аудитории (правда, суммируя варианты еще двух менее популярных ответов: «уровень комфорта достаточно средний» и «уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании», мы получаем 18% тех, кто фиксирует некоторую неудовлетворенность данным параметром работы ДК). Не вызывает нареканий респондентов расположение ДК ЖД, как показывают результаты опроса, 82% выбрали вариант ответа: «полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности». Таким образом, мы можем говорить о том, что функциональные параметры работы ДК ЖД также

характеризуется получателями услуг как вполне приемлемые и соответствующие требованиям потребителя.

Далее мы переходим к интерпретации качественно-содержательных показателей работы Дворца культуры. Если говорить обобщенно о качестве работы ДК ЖД, то по мнению респондентов, «ДК работает качественно и профессионально» (так считают 54% опрошенных), еще 34% указывают на то, что «уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений». Тем не менее, такая обобщенная позиция предполагает и конкретизацию по отдельным содержательным аспектам работы. Ибо общий положительный настрой аудитории не вызывает сомнений хотя бы в силу, зафиксированной нами, устойчивости и воспроизводимости контактов посетителей с учреждением.

Оценивая в баллах качество проведения культурно-массовых мероприятий во дворце (10-балльная система оценивая, где 10 – наивысший балл), абсолютное большинство опрошенных выбрали самые высокие позиции ответов: так, наивысший балл (10) присвоили качеству проведения культурно-массовых мероприятий 46% опрошенных, еще 32% поставили чуть меньший балл – 9. Другими словами, мы можем говорить о том, что существующий уровень вполне соответствует ожиданиям и представлениям аудитории о наилучшем качестве оказания услуг в данной сфере.

На вопрос о том, какие направления работы Дворца являются наиболее перспективными и необходимыми, были получены следующие варианты:

- организация зрелищных массовых мероприятий – 66%;
- открытие дополнительных секций и направлений, ориентированных на развитие детей – 38%;
- организация концертных выступлений – 30%;
- открытие новых направлений для творческого развития взрослых – 26%;
- проведение неформальных встреч (танцев, застолий).

В целом, предлагая респондентам оценить разнообразие творческих групп и кружков во Дворце (по 9-балльной шкале, где 9 – наивысший балл), было выявлено меньшее единодушие в безусловном выборе положительных оценок: так лишь половина опрошенной аудитории (50%) поставили наивысший балл, остальная же часть респондентов склонялась к следующим результатам:

- 8 баллов – 12%;
- 7 баллов – 14%;
- 6 баллов – 10%;
- 5 баллов – 10%;
- 4 балла – 4%.

Вероятно, есть потребность в расширении имеющегося перечня, большем разнообразии предложений.

Еще одно заметное расхождение было зафиксировано в оценках актуального состояния развития Дворца культуры железнодорожников. Так, несмотря на лидерство позиции: «это современное учреждение, у которого хорошие перспективы развития, бывать в нем всегда интересно и приятно» (66%), все же, 34% респондентов высказались за вариант ответа: «это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, хотя его работа меня устраивает». При конкретизации тех положений, которые, по мнению опрошенных нуждаются в совершенствовании, были выявлены следующие варианты: «ремонт фасада здания, внешний вид» (48%), «материально-техническая укомплектованность» (40%), «внутренний интерьер учреждения, удобство и комфорт помещений» (34%). При этом, ни один из содержательных аспектов работы ДК не вызывает нареканий посетителей услуг.

Таким образом, обобщая полученные результаты опроса посетителей учреждения культуры в таблице, мы можем определить оценку уровня удовлетворённости качеством оказания услуг.

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

№	Показатель	Итоговый балл
1	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
1.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5
1.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5
1.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5
2	Время ожидания предоставления услуги	
2.1	Удобство графика работы организации культуры	7
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
3.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5
4.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9
4.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10
ИТОГО	средневзвешенное значение по всем оценкам	53

2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве

Официальный сайт МБУК «Дворец культуры железнодорожников»

Перед началом анализа полученных результатов хотелось бы обозначить три важных момента. Во-первых, сайт каждого типа учреждения культуры отражает характер деятельности данного учреждения, тогда как система его оценки является универсальной для всех типов организаций и не фиксирует локально-типовую специфику, смысл работы и т.п. Поэтому сайты некоторых учреждений находятся в менее выгодном положении в сравнении с неким «эталонном», отражённом в Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества. При этом сравнение организаций одного типа (скажем, театров) между собой, в том числе и их сайтов, происходит в рамках параметров и критериев, одинаковых для всех организаций данного типа, что позволяет находиться им в равных стартовых условиях и обеспечить объективный подход к их экспертированию.

Во-вторых, существуют как субъективные, так и объективные причины отсутствия того или иного информационного объекта на сайте организации. Все они по возможности учитываются и отражаются в материалах независимой оценки качества услуг.

В-третьих, как мы уже отмечали, методические рекомендации носят схематично-универсальный характер и не всегда применимы на 100% при анализе конкретного сайта конкретного учреждения. При всех возникающих сложностях оценки решения принимаются в пользу учреждения. Кроме того, при экспертизе сайта уделяется внимание всем его сильным и слабым сторонам. И хотя некоторые из них остаются за границами формульного расчёта, они всегда отражаются в тексте анализа.

Сайт каждого учреждения оценивается по двум основным критериям: значимости размещённого на нём информационного объекта и степени поисковой доступности данного объекта при работе с сайтом. На основании

этих двух позиций определяется уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) по следующей формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} – степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z_{ik} – уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Поисковая доступность оценивается следующим образом:

1 балл – информационный объект найден за 1-2 переходов;

0,5 баллов – информационный объект найден за 3-10 переход

0 баллов – информационный объект найден за более чем 10 переходов.

Значимость информационных объектов в баллах задана Методическими рекомендациями проведения независимой оценки качества.

Ниже представлен анализ сайта «Дворца культуры железнодорожников» г. Магнитогорска, в том числе результаты выявления уровня открытости и доступности информации.

В целом сайт «Дворца культуры железнодорожников» можно оценить как хороший: он соответствует заявленным требованиям примерно по половине оцениваемых позиций.

В сводной таблице приведены балльные данные и поисковой доступности, и уровня значимости информационных объектов (Приложение №3). Рассмотрим более подробно каждый блок анализируемых позиций.

1.Открытость и доступность информации: значимость – 8 баллов, поисковая доступность – 8 баллов.

В рамках данного критерия учитывалось наличие полной официальной информации об организации (общие сведения, адрес, местоположение, структура, схема проезда, данные об учредителе), а также данные о государственном задании и его выполнении, отчётные документы о

бухгалтерской деятельности, использовании имущества, контрольных мероприятиях и др. Каждой обозначенной позиции в случае её отражения на сайте присваивался соответствующий балл.

Как видно из Таблицы, на сайте «Дворца культуры железнодорожников» представлена вся контактная информация, включая полное и сокращённое наименование организации, контактные сведения, Яндекс-карту, позволяющую наглядно и оперативно найти учреждение в городе.

Что касается требуемых планово-отчётных документов, обязательных к размещению, то некоторые из них представлены на сайте (информация о муниципальном задании и его выполнении за 9 месяцев текущего года). При этом отсутствует документация по отчётам и планам финансовой деятельности, бухгалтерской отчётности, контрольным мероприятиям и отчётом по ним за отчётный финансовый год, отчёт по использованию имущества.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения: значимость – 8 баллов, поисковая доступность – 8 баллов.

В рамках данного параметра оценке подвергались следующие группы показателей:

- наличие информации об услугах (в том числе платных);
- технические, навигационные, информационные возможности сайта;
- информация об электронных услугах.

Что касается информации об услугах, то она также предоставлена практически в полном объёме (есть полный перечень основных и дополнительных, платных и бесплатных услуг, преимущественные права пользования ими): отсутствует лишь сведения об *ограничении пользования услугами Дворца культуры*. Всю остальную информацию можно найти на специализированной вкладке «Услуги».

Это представляется очень удобным для посетителя сайта, поскольку в одном месте размещены все данные относительно стоимости услуг

(посещение мероприятий, занятия в кружках и секциях, цены на организацию выездных выступлений коллективов и пр.).

Технически сайт в целом удобен и прост в использовании. Навигация и информационное наполнение сайта позволяют оперативно и быстро найти нужные данные. Преимуществом сайта является наличие системы учёта посещений сайта и информация о такого рода посещениях. В качестве дополнительной удобной опции сайта можно отметить функцию поиска.

Стоит отметить, что на сайте фиксируется время и дата размещения информации, что позволяет оценить оперативность её обновления и её актуальность.

В целом можно сказать, что почти все параметры экспертизы сайта в рамках данного блока можно оценить положительно. За исключение вкладки «Независимая оценка качества» (её нет по объективным причинам).

Относительно электронных услуг ситуация принципиально хуже, поскольку из всех оцениваемых электронных ресурсов на сайте не представлен ни один.

3. Коммуникативные показатели: значимость – 5 баллов, поисковая доступность – 5 баллов.

Данное направление мы оценили на достаточно высокий балл: присутствует информация о руководстве организации, составе коллектива, о графике и режиме работы организации, контактные данные и пр. При этом сайт не располагает никакими интерактивными ресурсами (гостевая книга, форум, он-лайн консультант и пр.). Однако на сайте предоставляется возможность оставить модератору сайта свой отзыв или комментарий, что отчасти заменяет собой раздел по направлению предложений по улучшению качества работы организации. Можно также упомянуть про: 1. наличие электронной почты, являющейся коммуникационной опцией, но не заменяющей собой интерактивные формы взаимодействия модератора сайта (администрации) и его посетителей; 2. Очень широкую представленность ДК

ЖД в социальных сетях, также дающих возможность коммуникации руководства учреждения с его реальной или потенциальной аудиторией.

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг: значимость – 0 баллов, поисковая доступность – 0 баллов.

По данному направлению оценивания был выставлен минимально возможный балл (0 балл), поскольку на сайте *не представлена информация о независимой оценке качества, методике её проведения, её результатах, а также о предложениях по совершенствованию работы* учреждения и пр. Данная ситуация носит объективный характер, поскольку ДК ЖД в настоящий момент проходит процедуру экспертизы.

При этом стоит отметить общее хорошее впечатление от сайта, его оформления, структуры, системы навигации. С точки зрения рядового пользователя, для которого важным является получение информации об учреждении культуры, предлагаемых культурных продуктах, коллективах, контактах, сайт можно назвать достаточно функциональным и удобным.

Среди слабых сторон сайта можно отметить отсутствие каких бы то ни было электронных опций, интерактивных коммуникативных ресурсов, возможности он-лайн записи в коллективы или покупки билетов.

Что касается поисковой доступности информационных объектов, то её можно оценить максимально.

Исходя из оценки обязательных параметров, сайт можно оценить как хороший, поскольку он соответствует более чем половине предъявляемых к нему требований. В итоге *из 40 возможных* баллов, присваиваемых за значимость размещённых на сайте информационных объектов, *сайт получил 21 балл.*

Ниже предлагаются формульные расчёты уровня открытости и доступности информации на официальном сайте :

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где в нашем случае:}$$
$$\sum P_{ik} = 21; \sum Z_{ik} = 21$$
$$N_i^{\text{откр_сайт}} = 21 \times 21 = 441$$

Следовательно, итоговый уровень открытости сайта «Дворца культуры железнодорожников» г. Магнитогорска составляет: **441 балл**.

В таблицу о результатах независимой оценки заносится показатель Z_{ik} , то есть 21.

Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г.

Магнитогорска в сети «Интернет» на сайте www.bus.gov.ru

Согласно Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры одним из важных показателей указанного качества является уровень открытости и доступности, а также полнота и качество информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

На данном сайте должна содержаться следующая информация:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Итогом оценки данных о «Дворце культуры железнодорожников» г. Магнитогорска, представленных на сайте www.bus.gov.ru, является расчёт

открытости и доступности организации – $(N_i^{\text{откр-ГМУ}})$, который определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр-ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

P_{is} – степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} – уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Открытость и доступность «Дворца культуры железнодорожников» г. Магнитогорска, определяемая по формуле $N_i^{\text{откр-ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}$ составляет **49**, где

$$P_{is}=7;$$

$$Z_{is}=7.$$

В таблицу о результатах независимой оценки заносится показатель Z_{is} , то есть 7.

Таким образом, можно констатировать максимальную степень открытости и доступности «Дворца культуры железнодорожников» г. Магнитогорска, судя по информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru.

2.3. Общие выводы по итогам исследования

Результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5
МБУК «ДК ЖД» г. Магнитогорска	53	7	21	81

1. МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска с точки зрения пользователей эффективно выполняет возложенные на него функции.

2. Руководство и сотрудники ДК Железнодорожников обладают высоким профессионализмом, сочетают необходимые сугубо профессиональные знания с коммуникативными навыками, обеспечивая удовлетворенность посетителей.

3. С точки зрения содержания деятельности ДК основные замечания опрошенных сводятся к недостаточному разнообразию предлагаемых видов и форм досуговой деятельности (при высокой оценке существующих).

С точки зрения среды организации основные замечания сделаны в отношении внешнего вида здания (фасада), недостаточно современного оборудования и технического оснащения ДК, современного ремонта. Замечания второй группы как правило традиционны для любых культурно-досуговых учреждений. Учитывая, что совершенствование (модернизация) и появление новых технических средств существенно превышает срок их эксплуатации, а стоимость новых весьма высока, некоторое отставание учреждений культуры в обеспеченности новыми техническими средствами

от того, что предлагается на рынке – естественна. В то же время, такое отставание не должно быть сдерживающим развитие учреждения. Что касается внешнего вида фасада и обеспечения внутреннего комфорта – это сегодня важная составляющая престижности учреждения, о которой нужно заботиться повседневно.

4. Серьезным аспектом эффективности влияния Дворца культуры на городской социум, требующим внимания руководителей учреждения и учредителя становится организация виртуальных коммуникаций с реальной и потенциальной аудиториями. В настоящее время сайт Дворца культуры железнодорожников соответствует основным требованиям к виртуальному представительству. В этом смысле можно говорить о хорошем заделе для его дальнейшего развития в направлении продвижения не услуг как таковых, но возможностей пользователей услуг. Именно в этом направлении постепенно будут смещаться акценты в коммуникациях культурно-досуговых учреждений и населения.

5. Крайне важно провести исследование потенциальной аудитории Дворца культуры железнодорожников (то есть тех, кто не пользуется его услугами). Только так можно понять пути увеличения реальной аудитории, в том числе, наращивания дополнительных платных услуг населению.

6. Управление культуры г. Магнитогорска обеспечило в целом необходимый уровень функционирования подведомственной организации, в отношении которой было проведено исследование: МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска.

Таким образом, на основании полученных результатов, мы можем охарактеризовать данное учреждение культуры как *лидирующий тип эффективного функционирования* – демонстрация высоких значений по двум направлениям работы.

3. Приложения

Приложение №1. Анкета посетителя ДК

Уважаемый посетитель!

Институт управления и социального проектирования «Информ-проект» проводит социологическое исследование, посвященное деятельности учреждений культуры Магнитогорска. Просим Вас уделить время для заполнения данной анкеты и оценить работу Дворца культуры железнодорожников (ДК) Вопросы будут касаться различных сторон деятельности данного учреждения. Просим Вас отвечать искренне, нам очень важно Ваше мнение, оно поможет сделать процесс взаимодействия ДК и посетителей более эффективным и качественным.

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания во Дворце культуры железнодорожников, устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:

1. полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте
2. в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений
3. уровень комфорта достаточно средний, но не критичный
4. уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании
5. не задумываюсь о комфортности пребывания
6. уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства

2. Устраивает ли Вас расположение Дворца культуры, возможность добраться до него пешком или на транспорте:

1. полностью устраивает, Дворец культуры удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности
2. в целом, устраивает, не вызывает особых трудностей добраться до ДК
3. расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения
4. ДК расположен не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант
5. совершенно неудобное расположение ДК, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте
6. затрудняюсь ответить

3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы Дворца культуры:

1. удобный график, позволяющий бывать во Дворце в любое, удобное время
2. график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы ДК
3. график работы не вполне устраивает, но это не проблемно
4. считаю, что график работы ДК нуждается в корректировке
5. не устраивает время открытия/закрытия ДК
6. довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя
7. меня совершенно не устраивает время работы ДК

4. Дворец культуры железнодорожников предоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств (рассылка смс-сообщений с информацией о мероприятиях, акциях, событиях). Устраивает ли Вас данный вид услуг:

1. полностью устраивает
2. в целом, устраивает
3. есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем
4. неудобные способы получения информации
5. очень низкий уровень
6. затрудняюсь ответить

5. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала Дворца культуры железнодорожников:

1. персонал ДК – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах
2. культура общения с посетителями в ДК на достаточном уровне у большинства сотрудников
3. культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников
4. культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников
5. средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности
6. в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями
7. уровень взаимодействия критический: сотрудники ДК не отличаются компетентностью и культурой общения
8. затрудняюсь ответить

6. Как бы в целом Вы оценили систему информирования посетителей о новых мероприятиях, событиях, проводимых Дворцом культуры железнодорожников:

1. система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация о новых мероприятиях и событиях в ДК
2. система информирования на достаточно высоком уровне
3. в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения
4. считаю, что система информирования нуждается в корректировке: ее нужно сделать более полной и разнообразной
5. информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне
6. система информирования о новых мероприятиях находится на весьма низком уровне
7. я совершенно не получаю информацию о новых мероприятиях, событиях и акциях в ДК
8. затрудняюсь ответить

7. Каким образом Вы получаете информацию о деятельности Дворца культуры (кружках, мероприятиях), о проводимых в нем мероприятиях, спектре предоставляемых услуг:

1. из наружной рекламы (афиши);
2. из баннеров, Интернет-сайтов, информации в социальных сетях;
3. из средств массовой информации;
4. из смс-рассылок, уведомлений через электронную почту;
5. через корпоративные издания;
6. из информационных стендов, расположенных в ДК;
7. из рассказов друзей, коллег по работе/учебе;
8. из сообщений работников ДК;
9. другое (укажите) _____
10. не получаю информацию о деятельности ДК.

8. Если говорить обобщенно о качестве работы Дворца культуры железнодорожников, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг:

1. очень высокий уровень, Дворец работает качественно и профессионально
2. уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений
3. качество работы ДК находится на среднем, но не критичном уровне
4. работа ДК нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг
5. Дворец демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы
6. не могу оценить, затрудняюсь ответить

9. А как бы Вы оценили в баллах разнообразие творческих групп и кружков во Дворце культуры (обведите соответствующую цифру, соответствующую Вашей оценке):

0 – отсутствие разнообразия	1	2	3	4	5	6	7	8	9 – весьма разнообразно
------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	--------------------------------

10. С каким из приведенных суждений относительно Дворца культуры железнодорожников Вы могли бы согласиться:

1. это современное учреждение, у которого хорошие перспективы развития, бывать в нем всегда интересно и приятно;
2. это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его работа меня вполне устраивает;
3. это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям, оно не современно и не может предложить интересные формы работы;
4. другое (укажите) _____

11. А как бы Вы оценили в баллах качество проведения культурно-массовых мероприятий во дворце

0 – низкое качество	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – весьма разнообразно
----------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	---------------------------------

12. На какую аудиторию посетителей, на Ваш взгляд, должен в первую очередь ориентироваться дворец в своей деятельности (можно несколько вариантов):

1. преимущественно, на детей детсадовского возраста;
2. на младших школьников;
3. на школьников старшего возраста;
4. на молодежную аудиторию (18 – 25 лет)
5. на старший молодежный возраст (25-30 лет)
6. на людей среднего возраста
7. на людей пожилого возраста
8. на все указанные категории населения

13. Какие направления работы дворца, на Ваш взгляд, являются наиболее перспективными и необходимыми:

1. организацию зрелищных массовых мероприятий;
2. открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей;
3. открытие новых направлений для творческого развития взрослых;
4. проведение тематических мероприятий и встреч в рамках семейного досуга;
5. проведение корпоративных праздников
6. проведение зрелищных мероприятий, концертных выступлений
7. проведение конкурсов, соревнований
8. проведение интеллектуальных мероприятий просветительского характера
9. проведение неформальных встреч (танцев, застолий)
10. что еще (укажите)_____

14. Что, на Ваш взгляд, прежде всего, нуждается в совершенствовании работы Дворца культуры железнодорожников:

1. ремонт фасада здания, внешний вид;
2. внутренний интерьер учреждения, удобство и комфорт помещений;
3. материально-техническая укомплектованность (обновление костюмов, декораций, инвентаря);
4. информационно-рекламная деятельность Дворца;
5. ценовая политика;
6. профессионализация педагогов дворца;
7. профессионализация управленческого и обслуживающего персонала учреждений;
8. разнообразие направлений деятельности учреждения, предоставляемых услуг;
9. затрудняюсь ответить;
10. другое (укажите)_____
11. ничего не требуется, всё развито на достаточно высоком уровне.

15. С какой периодичностью Вы посещаете Дворец культуры:

1. несколько раз в неделю;
2. раз в неделю;
3. раз в месяц;
4. два-три раза в месяц;
5. два-три раза в год;
6. не был(а) уже несколько лет;
7. не посещаю вообще.

В заключении сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол:

1. мужской 2. женский

17. Ваш возраст:

1. до 18 лет;
2. 19-25;
3. 25-30;
4. 31-40;
5. 41-50;
6. 51-60;
7. 61 и старше

18. Ваше семейное положение:

1. женат (замужем)
2. не женат (не замужем)

19. Есть ли у Вас дети:

1. нет детей
2. есть дети/ребенок

20. Какая оценка материально-финансового положения наиболее соответствует Вашей:

1. не испытываю значительных финансовых трудностей, в полной мере удовлетворяю свои материальные запросы;
2. живу в большем финансовом благополучии, чем окружающие, хотя и не могу отнести себя к классу по-настоящему богатых людей;
3. средств хватает на относительно стабильную жизнь, но без излишеств и «свободных» денег;
4. денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами;
5. испытываю постоянные финансовые трудности и проблемы;
6. живу за чертой бедности;
7. не могу оценить свое финансовое положение и благополучие.

Благодарим за участие в исследовании!

ОБЩИЙ РАСЧЁТ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ

Вопрос 1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в ДК ЖД: устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений?

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте;	78.00
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений;	4.00
3.	уровень комфорта достаточно средний, но не критичный;	10.00
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании;	8.00
5.	не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении;	0.00
6.	уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства	0.00
7	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 2. Устраивает ли Вас расположение ДК ЖД, возможность добраться до него пешком или на транспорте?

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности;	82.00
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых проблем;	16.00
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения;	0.00
4.	расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант;	0.00
5.	не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения;	0.00
6.	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте.	2.00
7	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы ДК ЖД?

№	Вариант ответа	%
1.	удобный график, позволяющий бывать в ДК в любое, удобное для пользователей, время	82.00
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы ДК	16.00
3.	график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	0.00
4.	считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке	2.00
5.	не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
6.	не задумываюсь об этом	0.00
7	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	0.00
8	меня совершенно не устраивает время работы ДК	0.00
9	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 4. Дворец культуры железнодорожников предоставляет возможности использования мобильных устройств (рассылка смс-сообщений с информацией о мероприятиях, акциях, событиях). Устраивает ли Вас данный вид услуг?

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает	62.00
2.	в целом, устраивает	18.00
3.	есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем	2.00
4.	неудобные способы получения информации	0.00
5.	очень низкий уровень	0.00
6.	затрудняюсь ответить	18.00

Вопрос 5. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала Дворца культуры железнодорожников?

№	Вариант ответа	%
1.	персонал ДК – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах	80.00
2.	культура общения с посетителями в ДК на достаточном уровне у большинства сотрудников	22.00
3.	культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
4.	культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
5.	средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности	2.00
6.	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	0.00
7	уровень взаимодействия критический: сотрудники ДК не отличаются компетентностью и культурой общения	0.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 6. А как бы Вы в целом оценили систему информирования о предстоящих мероприятиях и акциях?

№	Вариант ответа	%
1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация	58.00
2.	система информирования на достаточно высоком уровне	28.00
3.	в целом информация подаётся приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью её получения	0.00
4.	считаю, что система информирования нуждается в корректировке: её нужно сделать более полной и разнообразной	8.00
5.	информация не поступает оперативно, кроме того, содержание её также на недостаточно высоком уровне	0.00
6	система информирования находится на весьма низком уровне	0.00
7	я совершенно не получаю информацию о предстоящих выставках и экспозициях	2.00
8	затрудняюсь ответить	4.00

Вопрос 7. Каким образом Вы получаете информацию о деятельности Дворца культуры (кружках, мероприятиях), о проводимых в нем мероприятиях, спектре предоставляемых услуг?

№	Вариант ответа	%
1.	из наружной рекламы (афиши);	74.00
2.	из баннеров, Интернет-сайтов, информации в социальных сетях;	38.00
3.	из средств массовой информации;	10.00
4.	из смс-рассылок, уведомлений через электронную почту;	10.00
5.	через корпоративные издания;	0.00
6.	из информационных стендов, расположенных в ДК;	24.00
7.	из рассказов друзей, коллег по работе/учебе;	22.00
8.	из сообщений работников ДК;	28.00
9.	другое	0.00
10.	не получаю информацию о деятельности ДК	2.00
11.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 8. Если говорить обобщенно о качестве работы Дворца культуры железнодорожников, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг?

№	Вариант ответа	%
1.	очень высокий уровень, Дворец работает качественно и профессионально	54.00
2.	уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений	34.00
3.	качество работы ДК находится на среднем, но не критичном уровне	8.00
4.	работа ДК нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг	0.00
5.	Дворец демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы	0.00
6.	не могу оценить, затрудняюсь ответить	6.00

Вопрос 9. А как бы Вы оценили в баллах разнообразие творческих групп и кружков во Дворце культуры?

№	Вариант ответа	%
1.	1	0.00
2.	2	0.00
3.	3	0.00
4.	4	4.00
5.	5	10.00
6.	6	10.00
7.	7	14.00
8.	8	12.00
9.	9	50.00
10.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 10. С каким из приведенных суждений относительно Дворца культуры железнодорожников Вы могли бы согласиться?

№	Вариант ответа	%
1.	это современное учреждение, у которого хорошие перспективы развития, бывать в нем всегда интересно и приятно;	66.00
2.	это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его работа меня вполне устраивает;	34.00
3.	это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям, оно не современно и не может предложить интересные формы работы	0.00
4.	другое	0.00
5.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 11. А как бы Вы оценили в баллах качество проведения культурно-массовых мероприятий во дворце?

№	Вариант ответа	%
1.	1	0.00
2.	2	2.00
3.	3	2.00
4.	4	0.00
5.	5	2.00
6.	6	8.00
7.	7	2.00
8.	8	6.00
9.	9	32.00
10.	10	46.00
11.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 12. На какую аудиторию посетителей, на Ваш взгляд, должен в первую очередь ориентироваться Дворец в своей деятельности (можно несколько вариантов)?

№	Вариант ответа	%
1.	преимущественно, на детей детсадовского возраста;	24.00
2.	на младших школьников;	12.00
3.	на школьников старшего возраста;	16.00
4.	на молодежную аудиторию (18 – 25 лет)	6.00
5.	на старший молодежный возраст (25-30 лет)	2.00
6.	на людей среднего возраста	2.00
7.	на людей пожилого возраста	8.00
8.	на все указанные категории населения	60.00
9.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 13. Какие направления работы Дворца, на Ваш взгляд, являются наиболее перспективными и необходимыми?

№	Вариант ответа	%
1	организация зрелищных массовых мероприятий;	66.00
2	открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей;	38.00
3	открытие новых направлений для творческого развития взрослых;	26.00
4	проведение тематических мероприятий и встреч в рамках семейного досуга;	10.00
5	проведение корпоративных праздников	12.00
6	организация концертных выступлений	30.00
7	проведение конкурсов, соревнований	4.00
8	проведение интеллектуальных мероприятий	6.00
9	проведение неформальных встреч (танцев, застолий)	16.00
10	что ещё	6.00
11	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 14. Что, на Ваш взгляд, прежде всего, нуждается в совершенствовании работы Дворца культуры железнодорожников?

№	Вариант ответа	%
1.	ремонт фасада здания, внешний вид;	48.00
2.	внутренний интерьер учреждения, удобство и комфорт помещений;	34.00
3.	материально-техническая укомплектованность	40.00
4.	информационно-рекламная деятельность Дворца;	2.00
5	ценовая политика;	2.00
6	профессионализация педагогов дворца;	12.00
7	профессионализация управленческого и обслуживающего персонала учреждений;	0.00
8	разнообразие направлений деятельности учреждения, предоставляемых услуг;	4.00
9	затрудняюсь ответить;	2.00
10	другое	0.00
11	ничего не требуется, всё развито на достаточно высоком уровне	4.00

Вопрос 15. С какой периодичностью Вы посещаете ДК ЖД?

№	Вариант ответа	%
1.	несколько раз в неделю;	90.00
2.	раз в неделю;	6.00
3.	раз в месяц;	0.00
4.	два-три раза в месяц;	2.00
5.	два-три раза в год	0.00
6.	не был(а) уже несколько лет	2.00
7	не посещаю вообще	0.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 16. Ваш пол

№	Вариант ответа	%
1.	мужской	22.00
2.	женский	78.00

Вопрос 17. Ваш возраст

№	Вариант ответа	%
1.	до 18 лет	28.00
2.	19-25	6.00
3.	25-30	10.00
4.	31-40	22.00
5.	41-50	14.00
6.	51-60	8.00
7	61 и старше	12.00

Вопрос 18. Семейное положение

№	Вариант ответа	%
1.	женат (замужем)	52.00
2.	не женат (не замужем)	48.00

Вопрос 19. Наличие детей

№	Вариант ответа	%
1.	нет	46.00
2.	есть	54.00

Вопрос 20. Материально-финансовое положение

№	Вариант ответа	%
1.	не испытываю значительных финансовых трудностей, удовлетворяю все свои запросы	38.00
2.	живу в большем финансовом благополучии, чем окружающие	4.00
3.	средств хватает на стабильную жизнь без излишеств	50.00
4.	денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами	2.00
5.	испытываю постоянные финансовые трудности	0.00
6.	живу за чертой бедности	0.00
7	не могу оценить своё финансовое положение	6.00

ПРОТОКОЛ АНАЛИЗА САЙТА

МБУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска

Открытость и доступность информации				
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл
- полное и сокращенное наименование организации культуры	1	5	1	5
- место нахождения	1		1	
- почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты	1		1	
- структура организации культуры	1		1	
- сведения об учредителе, учредительные документы	1		1	
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл
- общая информация об учреждении	1	3	1	3
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1		1	
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1		1	
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	0		0	
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	0		0	
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	0		0	
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	0		0	
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл
- перечень услуг, предоставляемых организацией.	1	4	1	5
- ограничения по ассортименту услуг	0		0	
- ограничения по потребителям услуг	0		0	
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры	1		1	
- услуги, предоставляемые на платной основе	0,5		1	
- стоимость услуг	0,5		1	
- предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1		1	

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	4		3
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5			
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5		1	
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5		1	
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5			
Бесплатность, доступность информации	0,5			
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5			
Дата и время размещения информации	0,5		1	
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0		0	
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл
- электронный билет организации культуры/электронный каталог/	0	0	0	0
- он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	0		0	
- электронная очередь/электронная запись в учреждение	0		0	
- виртуальные экскурсии по организации культуры	0		0	
Коммуникативные показатели				
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл
- информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	5	1	5
- состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1		1	
- режим, график работы организации культуры	1		1	
- телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1		1	
- раздел для направления предложений по	1		1	

улучшению качества услуг организации				
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	0		0	
Удовлетворенность качеством оказания услуг				
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл
- ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	0	0	0	0
- ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	0		0	
- информационные сообщения о проведении независимой оценки	0		0	
- порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	0		0	
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	0		0	
- предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	0		0	
ИТОГО:	21 (из 40 возможных)		21 (из 43 возможных)	

Приложение №4.

**Оценка уровня открытости и доступности информации
МАУК «Дворец культуры железнодорожников» г. Магнитогорска на
Официальном сайте для размещения
информации о государственных и муниципальных учреждениях
www.bus.gov.ru**

Наименование информационного объекта (требования)	Значимость информац. Объекта (Z_{ik})	Поисковая доступность информац. Объекта (P_{ik})
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО:	7	7

Автор:

Синецкий Сергей Борисович

директор ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект», доктор культурологии, доцент