

Формирование системы мониторинга качества услуг учреждений культуры

Н.А. Акимова

*Сибирская академия
государственной службы*

Мониторинг - это

регулярное наблюдение за процессом, состоянием объекта, развитием явления в течение достаточно длительного времени по одинаковой системе показателей и методике

Мониторинг качества предоставления услуг учреждениями культуры

ПОЗВОЛИТ:

- ❑ обеспечить контроль соблюдения учреждением культуры стандартов качества услуг;
- ❑ провести оценку качества услуг, предоставляемых учреждением культуры;
- ❑ провести сравнительный анализ качества предоставления услуг учреждением культуры в динамике за анализируемый период;
- ❑ провести сравнительный анализ качества одинаковых услуг, предоставляемых разными учреждениями культуры;
- ❑ осуществить корректировку стандартов качества предоставления услуг.

Субъекты мониторинга качества услуг предоставляемых театральными зрелищными учреждениями



Этапы формирования системы мониторинга

- 1) **Формирование модели мониторинга**
- 2) **Выявление показателей качества предоставления услуг, определение источника информации о показателях качества и способах их измерения**
- 3) **Определение методов проведения мониторинга и создание форм для применения каждого метода**
- 4) **Измерение значений показателей качества фактически предоставляемых учреждениями культуры услуг**
- 5) **Оценка качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры**

Мониторинг качества предоставления услуг театральными учреждениями

Мониторинг условий предоставления услуг

мониторинг результатов руководящих процессов

мониторинг результатов основных процессов

мониторинг результатов вспомогательных процессов

Мониторинг процессов непосредственного предоставления услуг

мониторинг предоставления основных услуг

мониторинг предоставления сопутствующих услуг

Этап 1. Модель формирования мониторинга качества предоставления услуг

Процессы непосредственного предоставления услуг

Основные услуги

- Показ спектакля или концерта
- Проведение творческих вечеров, фестивалей, конкурсов

Сопутствующие услуги

- Распространение билетов и обеспечение возможности их возврата
- Обеспечение удобства и безопасности парковки личного транспорта
- Работа гардероба
- Функционирование буфетов
- Распространение программки и информационных материалов
- Организация контроля безопасности от террористической угрозы
- Обеспечение порядка в фойе и зрительном зале

Создание условий для предоставления услуг

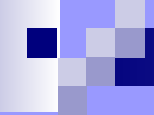
Основные процессы	Руководящие процессы	Вспомогательные процессы
Выбор репертуара	Использование коллегиальных органов управления	Организация работы гардероба
выбор и приглашение исполнителей	Подготовка и проведение рекламных и PR-мероприятий	Организация работы буфетов
Подготовка декораций, костюмов, грима	Проведение маркетинговых исследований	Подготовка программ и информационных материалов
Формирование жюри конкурса, организация его работы	Разработка документационного обеспечения деятельности	Содержание помещений в надлежащем состоянии (ремонт, уборка, сантехническое состояние и др.)

Этап 2. Выявление показателей качества предоставления, шкал и способов их измерения, определение источника информации о показателях качества

Наименование процессов	Показатели качества услуг	Источники информации	Шкала и способ измерения
Процессы непосредственного предоставления услуг			
Процессы предоставления основных услуг			
Процессы предоставления сопутствующих услуг			
Создание условий для предоставления услуг			
Основные процессы			
Руководящие процессы			
Вспомогательные процессы			

от 1 до 5 б.

Наименование процессов	Показатели качества услуг	Источники информации	Шкала и способ измерения
Услуги по предоставлению информации о деятельности учреждения, его местонахождении, режиме работы и репертуаре	Число источников информации	Поставщики услуг	от 1 до 5 б.
	Наличие сайта, развитость его структуры	Наблюдение экспертов	наличие – 5 б. отсутствие – 2 б.
	Наличие информации об учреждении и его услугах в СМИ	Наблюдение экспертов	наличие – 5 б. отсутствие – 2 б.
	Полнота и достаточность предоставляемой информации	Опрос потребителей	от 1 до 5 б.



Этап 3. Определение методов проведения мониторинга и создание форм для применения каждого метода

- 1) метод экспертных наблюдений*
- 2) опрос потребителей услуг*
- 3) метод статистического наблюдения*
- 4) опрос производителей услуг*

Этап 4. Измерение значений показателей качества фактически предоставляемых учреждениями культуры услуг

- выявление значений показателей на основе опроса потребителей
- выявление значений показателей на основе наблюдения экспертов
- выявление значений показателей на основе опроса производителей (поставщиков) услуг
- выявление значений показателей на основе статистического наблюдения

**АНКЕТА «КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
ТЕАТРАЛЬНО-ЗРЕЛИЩНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ» № _____**

Вопросы о поле, возрасте, месте проживания, семейном положении, уровне образования и занятости респондентов

1	2	3	4	5
АБСОЛЮТН О НЕТ	СКОРЕЕ НЕТ, ЧЕМ ДА	НИ ТО, НИ ДРУГОЕ	СКОРЕЕ ДА, ЧЕМ НЕТ	ДА, ОЧЕНЬ

Ответ респондента об удовлетворенности фактором запишите в соответствующую ячейку по строке в **столбец А**, о степени важности – в **столбец В** соответственно. В случае затруднения при ответе укажите код 8, в случае отказа от ответа – 9.

ВОПРОСЫ РЕСПОНДЕНТАМ / ФАКТОРЫ	А	В
I Спектакль, репертуар		
3.1. Понравился ли вам спектакль/концерт?		
3.2. Довольны ли вы игрой актеров?		
3.3. Устраивает ли Вас свето-звуковое оформление спектакля и спецэффекты?		
3.4. Всегда ли спектакли в этом театре начинаются вовремя?		
3.5. Нравится ли Вам репертуар театра?		
3.6. Достаточно ли, на Ваш взгляд, количества детских спектаклей?		
3.7. Достаточно ли количества пьес классического репертуара?		
3.8. Достаточно ли, на Ваш взгляд, премьер в репертуаре этого театра?		

ВОПРОСЫ РЕСПОНДЕНТАМ / ФАКТОРЫ	А	В
II Вспомогательные услуги		
3.9. Устраивает ли Вас дизайн, интерьер и общее состояние помещений театра?		
3.10. Устраивает ли Вас состояние микроклимата в помещении (влажность, температура и т.п.)		
3.11. Устраивает ли Вас работа гардероба (отсутствие очередей, сохранность одежды)?		
3.12. Устраивает ли Вас работа буфета (отсутствие очередей, чистота, ассортимент)?		
3.13. Устраивает ли Вас работа туалета (отсутствие очередей, чистота)?		
3.14. Устраивает ли Вас оперативность, вежливость и корректность персонала театра (сотрудников буфетов, администраторов зала и т.д.)		

ВОПРОСЫ РЕСПОНДЕНТАМ / ФАКТОРЫ	А	В
III Общая информация о театре		
3.15. Удовлетворяет ли Вас доступность информации о театре?		
3.16. Легко ли Вам купить билеты в этот театр?		
3.17. Устраивает ли Вас соотношение цены билета и качества услуг театра?		
3.18. Устраивает ли Вас существующий порядок подачи жалоб и предложений?		
3.19. Устраивает ли Вас удобство и безопасность парковки личного транспорта?		
3.20. Устраивает ли Вас контроль личной безопасности в здании учреждения?		

4. Имеются ли у Вас предложения по улучшению деятельности театра/филармонии?

Этап 5. Оценка качества услуг учреждений культуры

1. Определение коэффициента важности каждого оцениваемого параметра услуги (*по каждому методу мониторинга*)
2. Определение значения каждого оцениваемого параметра услуги (*по каждому методу мониторинга*)
3. Определение качества предоставляемых услуг (*по каждому методу мониторинга*)
4. Синтезированная оценка качества предоставляемых услуг (*по всем методам мониторинга*)
5. Оценка качества предоставляемых услуг по вербально-числовой шкале Харрингтона

Вербально-числовая шкала Харрингтона

<i>№ п\п</i>	<i>Содержательное описание градаций</i>	<i>Численное значение</i>
1	Очень высокая	0,8 – 1,0
2	Высокая	0,64 – 0,8
3	Средняя	0,37 – 0,64
4	Низкая	0,2 – 0,37
5	Очень низкая	0,0 – 0,2

Апробация, предложенного подхода

1) Опрос потребителей услуг (160 чел.):

- *новосибирский академический молодежный театр «Глобус» - 49 чел.;*
- *драматический театр «Старый дом» - 53 чел.;*
- *новосибирская государственная филармония- 58 чел.*

2) Экспертное наблюдение

3) Статистическое наблюдение

4) Опрос производителей

Оценка качества услуг театрально-зрелищных учреждений (в баллах, с учетом коэффициентов важности показателей)

Театрально-зрелищное учреждение	Оценка качества по результатам опроса потребителей	Оценка качества по результатам экспертного наблюдения	Оценка качества по результатам статистического наблюдения	Оценка качества по результатам опроса производителей
«Старый дом»	3,32	3,71	3,78	3,77
«Глобус»	3,61	3,78	3,73	3,79
филармония	3,58	3,73	3,74	3,84

Оценка качества услуг по вербально-числовой шкале Харрингтона

Театрально-зрелищное учреждение	Оценка качества по результатам опроса потребителей	Оценка качества по результатам экспертного наблюдения	Оценка качества по результатам статистического наблюдения	Оценка качества по результатам опроса производителей	Синтезированная оценка качества
«Старый дом»	0,69	0,76	0,78	0,77	0,75
«Глобус»	0,76	0,78	0,77	0,79	0,77
филармония	0,75	0,77	0,77	0,80	0,77

Оценка качества услуг по вербально-числовой шкале Харрингтона

Театрально-зрелищное учреждение	Оценка качества по результатам опроса потребителей	Оценка качества по результатам экспертного наблюдения	Оценка качества по результатам статистического наблюдения	Оценка качества по результатам опроса производителей	Синтезированная оценка качества
«Старый дом»	высокое	высокое	высокое	высокое	высокое
«Глобус»	высокое	высокое	высокое	высокое	высокое
филармония	высокое	высокое	высокое	высокое / очень высокое	высокое



Спасибо за внимание!