

Библиотечный вестник Карелии

Выпуск 46(53)

**Эффективность и качество деятельности библиотеки:
Итоги проекта «ЗЕРКАЛА»**

БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

Библиотечная Ассоциация Республики Карелия

Библиотечный вестник Карелии, 2015, № 46 (53)

Эффективность и качество деятельности библиотеки:
Итоги проекта «ЗЕРКАЛА»

Петрозаводск
2015

Составитель Лапичкова В.П., ученый секретарь БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»,

Редактор Власова Г.А., главный методист отдела организации и методики библиотечной работы

Технический редактор Семенова Н.Б.

Эффективность и качество деятельности библиотеки: Итоги проекта «ЗЕРКАЛА»

Библиотечный вестник Карелии, 2015, № 46 (53)

В данном выпуске представлены материалы проекта Библиотечной Ассоциации Республики Карелия «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)», реализованного на базе учреждений культуры Республики Карелия в 2015 г. Главная цель проекта заключалась в разработке, апробации и представлении обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры Республики Карелия, учитывающей накопленный опыт, новые вызовы (требования) и основные интересы ключевых субъектов культурной политики.

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ	5
Вступительная статья	6
МАТЕРИАЛЫ ПРОЕКТА «ЗЕРКАЛА»	9
<i>Фекличева Н.Ю.</i> Увидеть отражение в «ЗЕРКАЛАХ».....	9
<i>Сухоруков А.С.</i> Исследование сложившейся в Карелии практики оценки деятельности организаций культуры	13
<i>Сухоруков А.С.</i> Исследование нормативно-правовых, методических и научных документов (публикаций), посвященных оцениванию деятельности организаций культуры	25
ПРИЛОЖЕНИЯ К АНАЛИЗУ:	
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ 1.</i> Образцы анкет по оценке качества услуг	28
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ 2.</i> Инструкция по проведению анкетирования качества услуг в учреждениях культуры	33
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ 3.</i> Отчеты по экспертным площадкам	34
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ 4.</i> Рекомендации по итогам проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки деятельности организаций культуры)»	50
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ 5.</i> Примерная структура публичного отчета организации культуры	51
ПУБЛИКАЦИИ К МЕРОПРИЯТИЯМ ПРОЕКТА.....	53
<i>Лапичкова В.П.</i> Общественный совет в библиотеке: как работать эффективно.....	52
<i>Лапичкова В.П.</i> «Как пройти в библиотеку?»: Публичный отчет как инструмент развития доверия населения к библиотекам.....	60
<i>Лапичкова В.П.</i> Итоги мониторинга «Информационная открытость и доступность информации о деятельности муниципальных библиотек Карелии	69
ОТЧЕТ О РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПРОЕКТА «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)»	71

Библиотечный вестник Карелии № 46 (53) подготовлен по итогам реализации проекта Библиотечной Ассоциации Республики Карелия «ЗЕРКАЛА» (развитие оценки качества деятельности организаций культуры) (далее проект) в рамках реализации подпрограммы «Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций в Республике Карелия» на 2014-2020 годы государственной программы Республики Карелия «Развитие институтов гражданского общества и развитие местного самоуправления, защита прав и свобод человека и гражданина». Проект - первый шаг библиотечного сообщества и работников учреждений культуры к получению новых знаний и методик по оценке деятельности организации и формированию общественного контроля.

В сборник включены основные материалы проекта «ЗЕРКАЛА», исследовательские и информационные материалы, образцы анкет и опросов сотрудников учреждений культуры, а также публикации, подготовленные для мероприятий проекта. Также в сборнике представлен официальный отчет грантодателю об основных итогах проекта.

Составители сборника благодарят всех участников проекта за слаженную работу и желают применения полученных знаний на практике. Особая благодарность – основным исполнителям проекта: руководителю проекта - Н.Ю.Фекличевой, научному руководителю проекта - А.С.Сухорукову, модератору проекта – Е.Н.Луниной.

Формирование системы независимой оценки качества деятельности учреждений культуры основывается на внешней и внутренней оценке их деятельности и является приоритетным направлением для учреждений культуры. Нормативно – правовая база формирования независимой системы оценки качества (далее - НСОК) находится в развитии и в период реализации проекта включала документы:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»,
- Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992г. №3612-1 (ст. 36.1 и ст.36.2),
- Федеральный закон «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» от 21 июля 2014г. №212,
- Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» от 21 июля 2014г. № 256,
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»,
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013г. № 1505 «О методических рекомендациях Министерства культуры Российской Федерации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»,
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015г. №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»,
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. N 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»,
- Приказ Министерства культуры Республики Карелия от 10.06.2013г. №283 «О внесении изменений в Положение об общественном совете при Министерстве культуры Республики Карелия»

(на сайте Министерства культуры Республики Карелия размещены материалы о независимой оценке качества работ организаций культуры Республики Карелия:

http://mincultrk.ru/deyatelnost/realizaciya_ukaza_prezidenta_rf_ot_07_maya_2012_g_o_dolgosrochnoj_gosudarstvennoj_ekonomicheskoy_politike/nezavisimaya_sistema_ocenki_kachestva_raboty_organizacij_kultury_respubliki_kareliya/).

Логика нормативно-правовой базы оценки качества деятельности услуг библиотек как социальных учреждений и учреждений культуры направлена на формирование независимой системы оценки качества услуг и работ на основе открытых данных в общей системе мер, нацеленных на повышение качества жизни граждан. Основными элементами формирования и внедрения системы независимой оценки качества услуг и работ библиотеки являются:

- Формирование экспертной оценки с участием и на основе мнения Общественного совета библиотеки, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов в целях выявления общественного мнения и для повышения качества деятельности библиотеки;
- Формирование потребительской оценки с участием получателей библиотечных услуг и работ, и на основе оценки пользователей и партнеров библиотеки в целях выявления общественного мнения и для развития повышения качества услуг Библиотеки, направленных на удовлетворение потребностей пользователей Библиотеки;
- Формирование показателей и методики оценки Учредителя по эффективности выполнения государственного/муниципального задания на услуги и работы в целях выявления соответствия качества фактически оказанных услуг по утвержденным критериям;
- Формирование внутреннего аудита (самооценки) по отдельным направлениям деятельности библиотеки для выявления успехов и достижений и определения точек роста качества услуг.

Библиотеки России и Карелии находятся в самом начале пути по формированию независимой системы оценки качества. Именно поэтому так важно и актуально представить библиотечному сообществу Карелии первые итоги проекта «Зеркала» (развитие оценки качества деятельности организаций культуры) и предложить алгоритм действий любой организации культуры на примере библиотеки, приступающей к формированию НСОК:

1. Формирование рабочей группы по НСОК. Издание приказа по библиотеке. Разработка плана мероприятий по формированию НСОК.
2. Подготовка и рассмотрение проекта Положения о НСОК.
3. Разработка проекта параметров оценки качества деятельности библиотеки.
4. Формирование и организация работы Общественного совета библиотеки/учреждения культуры муниципального образования. Рассмотрение проектов

документов по НСОК: положение о НСОК, план мероприятий, параметры оценки, методика и инструментарий для проведения мониторингов и анкетирований, подведение и утверждение итогов оценки, обсуждение плана мероприятий по выполнению предложений по результатам оценки.

5. Организация опроса потребителей услуг/работ библиотеки. Предоставление технической возможности выражения мнения о работе библиотеки. Организация работы с обращениями граждан.

6. Приведение в соответствие с ФЗ-256 структуры и содержания сайта/страницы библиотеки.

7. Размещение информации о государственном/муниципальном задании и его выполнении на сайте <http://bus.gov.ru/>.

8. Анализ результатов НСОК и разработка плана мероприятий по итогам оценки.

Особо необходимо отметить, что процесс формирования и развития НСОК не имеет конца. Ежегодная оценка качества предоставления услуг и выполнения работ и разработка предложений по повышению эффективности и результативности библиотечного обслуживания приводят к разработке мер, реализация которых непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки, а также позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сфере культуры.

«Нет пределов совершенству» - таков основной лейтмотив оценки качества.

Лапичкова В.П.,
составитель сборника,
ученый секретарь БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»,
исполнительный директор БАРК,
член Общественной палаты Республики Карелия

*Наталья Юрьевна Фекличева,
Президент Библиотечной Ассоциации
Республики Карелия, руководитель проекта*

Увидеть отражение в «ЗЕРКАЛАХ»

Библиотечная Ассоциация Республики Карелия всецело поддерживает национальную идею русского философа И.А.Ильина, опубликованную в 1928 году на страницах журнала «Колокол»: *«Россия восстанет из распада и унижения и начнет эпоху нового расцвета и нового величия. Но возродится она и расцветёт лишь после того, как русские люди поймут, что спасение надо искать в качестве»*. Поэтому, в 2014 году Библиотечная Ассоциация Республики Карелия приняла приглашение Карельского общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив» принять участие в крупном комплексном проекте по развитию исследовательского потенциала социально ориентированных некоммерческих организаций «Гражданская Зрелость» и формированию Независимой системы оценки качества деятельности государственных, муниципальных, социально ориентированных некоммерческих организаций, реализующих социальные услуги в Республике Карелия. Проект был поддержан Министерством Республики Карелия по вопросам национальной политики, связям с общественными, религиозными объединениями и средствами массовой информации в рамках Конкурса субсидий на 2013-2014 годы.

Данная деятельность предусмотрена подпунктом «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р, которым утвержден План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы.

Расширив знания в области оценки качества услуг и получив определенный опыт экспертной деятельности, Библиотечная Ассоциация Республики Карелия (далее – БАРК) в ноябре 2014 года приняла решение участвовать в Конкурсе субсидий Министерства культуры Республики Карелия на 2014-2015 годы по направлению: формирование независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры. В партнерстве с Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение» БАРК подготовила заявку на

реализацию проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)». Данный проект был поддержан Министерством культуры Республики Карелия в рамках государственной программы Республики Карелия «Развитие институтов гражданского общества и развитие местного самоуправления, защита прав и свобод человека и гражданина на 2014-2020 годы» на 2015 год. Общий бюджет проекта составил 276,5 тыс. рублей, в том числе 243,0 тыс. рублей – субсидия Министерства культуры Республики Карелия и 33,5 тыс. рублей (12%) – собственные средства БАРК.

Проект «ЗЕРКАЛА» направлен на укрепление партнерства всех заинтересованных сторон в повышении качества управления организациями культуры на основе совместной творческой деятельности, в разработке оптимальной оценочной системы с конкретными показателями, критериями и индикаторами эффективности и качества работы. Главная цель проекта заключалась в разработке, апробации и представлении обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры Республики Карелия, учитывающей накопленный опыт, новые вызовы (требования) и основные интересы ключевых субъектов культурной политики.

Проект длился с 1 декабря 2014 года по 30 ноября 2015 года. За этот период состоялось 16 мероприятий, в том числе 2 исследования, 6 проектировочных семинаров, 6 мероприятий на пилотных площадках. Среди них: анкетирование в МКУ «Олонецкая ЦБС» и в МУК «Музей Кондопожского края»; семинар «Апробация модели включения управленческой команды организации в оценку качества услуг» в Эссойльском Этнокультурном центре «KIELEN KIRJU» Пряжинского муниципального района; на базе Библиотечной Ассоциации Республики Карелия состоялась разработка структуры публичного отчета организации культуры, а в рамках заседания Общественного совета Государственного Национального театра Республики Карелия апробирован сценарий включения членов Совета в независимую оценку качества услуг организации. В рамках проекта был разработан и апробирован на вышеперечисленных площадках инновационный интеллектуальный продукт, ориентированный на менеджеров в сфере культуры, партнеров и потребителей услуг организаций культуры.

Проектировочные семинары получили высокие оценки участников из-за их практической направленности. Каждый семинар разрабатывался и проводился профессиональным модератором – Президентом Фонда поддержки инновационных проектов «Новое измерение» Е.Н. Луниной по своему сценарию с учетом потребностей конкретной аудитории и типа учреждения. Использовались активные формы и методы обучения: деловые игры, групповые дискуссии, мозговые штурмы и т.д. На семинарах участники получили новые знания по независимой системе оценки качества услуг в социальной сфере, в т.ч. в сфере культуры. В проектировочных семинарах, которые проводились в рамках республиканского совещания директоров республиканских и муниципальных общедоступных библиотек Республики Карелия (17-18 марта 2015 г.) и заседания Совета директоров муниципальных музеев Республики

Карелия (20-21 мая 2015 г.) перед участниками выступил заместитель Министра культуры Республики Карелия А.Н. Лесонен по теме: «Система независимой оценки качества и эффективности деятельности учреждений культуры: правовые нормы и практика применения». Также на проектировочных семинарах были представлены результаты исследования «Достижения и перспективы развития системы оценки качества деятельности учреждений и организаций культуры Республики Карелия», проведенного научным руководителем проекта А.С. Сухоруковым, кандидатом психологических наук, преподавателем Петрозаводского государственного университета и Карельского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы. Организаторы предлагали участникам ответить на вопросы: миссия учреждения и условия ее реализации, показатели оценки реализации миссии и символ ее изображения, были даны рекомендации по теме «Общественный совет в учреждении культуры: как работать эффективно», разработанные исполнительным директором БАРК, членом Общественной палаты Республики Карелия, ученым секретарем Национальной библиотеки Республики Карелия В.П. Лапичковой. Большинство участников отметили важность и необходимость разработки и внедрения внутренней системы оценки качества деятельности организаций культуры для выявления новых точек роста своих организаций. Со своей стороны, модератор семинара Е.Н. Лунина отметила консолидированность профессионального сообщества в сфере культуры и желание работать в команде у всех участников проектировочных семинаров.

Общее количество участников, вовлеченных в проект, составило более 400 человек, что почти в 2,5 раза превысило запланированный показатель. Среди участников были специалисты различных типов учреждений культуры: музеев, театров, концертных организаций, библиотек, культурно-досуговых учреждений, детских школ искусств из г. Петрозаводска, Пряжинского, Олонецкого и Кондопожского муниципальных районов.

В течение реализации проекта на сайте БАРК, Национальной библиотеки и Министерства культуры Республики Карелия осуществлялась информационная поддержка и размещено 8 публикаций.

Результаты проекта «ЗЕРКАЛА» были представлены на двух заключительных мероприятиях проекта, которые прошли под названием «Форум интересов». Первая сессия «Форума интересов» состоялась 23-25 сентября 2015 года в рамках Ежегодного совещания руководителей республиканских и муниципальных библиотек «Актуальные проблемы библиотечного дела Республики Карелия», а вторая – 16 октября – для специалистов других типов учреждений культуры. В «Форуме интересов» приняли участие 50 человек. Среди них были представители органов государственной власти и местного самоуправления, руководители и специалисты учреждений культуры, Общественных советов и социально ориентированных НКО (потенциальных участников независимой оценки качества услуг учреждений культуры).

Руководителем проекта был представлен в виде презентации отчет с фотографиями о состоявшихся событиях проекта «ЗЕРКАЛА», а научным руководителем – результаты работы шести пилотных площадок. Разработанный инструментарий (несколько видов анкет, методика проведения анкетирования, сценарий проведения заседания Общественного совета учреждения культуры и др.) еще раз был обсужден и конкретизирован участниками семинара. Результаты проекта получили высокую оценку эксперта по качеству Е.А. Антошко, председателя Правления Карельского общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив» и участников заключительного семинара «Форум интересов».

Основные результаты проекта были представлены 28 октября 2015 года на Коллегии Министерства культуры Республики Карелия, состоявшейся в конференц-зале Национальной библиотеки Республики Карелия.

Отсроченным показателем эффективности проекта станет использование его разработок в методических и нормативно-правовых документах Министерства культуры Республики Карелия. Библиотечная Ассоциация Республики Карелия планирует распространять полученный в ходе проекта опыт на федеральном, региональном и муниципальном уровнях разными способами. Во-первых, посредством учета разработок проекта в методических и нормативно-правовых документах Министерства культуры РК. Во-вторых, путем использования разработанной системы оценки в открытых ежегодных отчетах организаций культуры Республики Карелия. В-третьих, благодаря обучению представителей организаций культуры системе оценивания деятельности на базе БАРК, а также участием представителей БАРК и Фонда «Новое измерение» с выступлениями на ежегодных совещаниях руководителей учреждений культуры, а также семинарах и иных формах повышения квалификации работников культуры. Кроме того, подготовлено несколько статей для публикации в профессиональных периодических изданиях: «Справочник руководителя учреждения культуры», «Библиотечное дело», «Информационный бюллетень РБА».

Исследование сложившейся в Карелии практики оценки деятельности организаций культуры

Данное исследование было проведено в декабре 2014 – феврале 2015 гг. в рамках реализации проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)» научным руководителем проекта Сухоруковым А.С.

Проект «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)» реализуется на основе Соглашения № 2-НКО о предоставлении в 2014 году субсидии из бюджета Республики Карелия между Министерством культуры Республики Карелия и Библиотечной Ассоциации Республики Карелия от 25 ноября 2014 года. Цель проекта - разработать, апробировать и представить обновленную систему оценки качества деятельности организаций культуры Республики Карелия, учитывающую накопленный опыт, новые вызовы (требования) и основные интересы ключевых субъектов культурной политики.

Исследование включало в себя 20 интервью и 2 фокус-группы в форме «круглых столов» - с руководителями учреждений культуры разных типов и партнерских организаций, представителями Министерства культуры РК, экспертами.

Ниже приводятся план интервью и сценарий фокус-групп (*Приложения 1 и 2*), протоколы интервью (*Приложение 3*) и результаты фокус-групп (*Приложение 4*).

Ключевые выводы исследования таковы:

- 1) Поскольку разные учреждения используют различные способы опросов потребителей услуг, необходима их унификация, также как и централизация маркетинга услуг в сфере культуры;
- 2) Необходимо развитие инфраструктуры оценки деятельности учреждений культуры: независимых экспертов, профессиональных сообществ, менеджмента учреждений, общественных советов;
- 3) Существует востребованность наращивания «обратной связи» от Министерства культуры РК к учреждениям по результатам оценки их деятельности;
- 4) Существует запрос на повышение роли показателей деятельности учреждений, связанных с реализацией ими инновационных проектов, а также с реализацией ими своего основного профессионального предназначения (театрального искусства, музейного дела и т.д.);
- 5) Усилению воздействия оценок эффективности деятельности учреждений на организацию ими дальнейшей работы могло бы способствовать усиление финансовой поддержки лидеров рейтинга;

6) Необходимо сохранение баланса между финансово-экономическими (маркетинговыми) и другими типами показателей (производственными, проектными, кадровыми и др.);

7) При оценке эффективности деятельности учреждений культуры практически не используется такой распространенный метод как оценка достижения поставленных целей на основе цикла годового планирования ключевых приоритетов.

Приложение 1

План интервью

- 1) Каково Ваше общее впечатление от системы оценки эффективности учреждений культуры?
- 2) С чем позитивным в системе оценке эффективности учреждений культуры Вы столкнулись, а с чем – негативным?
- 3) Какие блоки (шкалы) оценки сейчас превалируют, а какие хотелось бы, что бы превалировали?
- 4) Какие изменения необходимы процедурам оценки эффективности учреждений культуры?

Приложение 2

Сценарий фокус-групп

Вступительное слово (Сухоруков А.С.): представление контекстов, задач, форм работы на фокус-группе

1. *Как бы Вы оценили практику оценки деятельности учреждений культуры?*

Ответ обведите на своем бланке, также коротко написав главное достоинство и главную проблему сложившейся системы оценки.

положительно

скорее положительно, чем отрицательно

скорее отрицательно, чем положительно

отрицательно

Главное преимущество

Главная проблема

Прокомментируйте Ваши ответы, пожалуйста.

2. *Можете ли Вы сказать, что Министерство культуры активно использует результаты оценки учреждений в своей работе?*

ДА СКОРЕЕ ДА, ЧЕМ НЕТ СКОРЕЕ НЕТ, ЧЕМ ДА НЕТ

Прокомментируйте Ваш ответ, пожалуйста.

3. Можете ли Вы сказать, что результаты оценки учреждений полезны для Вас и Вы активно используете их в своей работе?

ДА СКОРЕЕ ДА, ЧЕМ НЕТ СКОРЕЕ НЕТ, ЧЕМ ДА НЕТ

Прокомментируйте Ваши ответы, пожалуйста.

4. Существует ли у Вас в учреждении Общественный совет, и если да, то какова практика его деятельности? Какие у Вас есть иные способы учета мнения потребителей и представителей общественности?

5. Какие изменения в системе оценки деятельности учреждений культуры Карелии Вы бы приветствовали?

А) _____

Б) _____

В) _____

СПАСИБО!

Приложение 3

Протоколы интервью

Интервью 1

С учреждениями культуры по независимой оценке работали мало, больше с другими учреждениями. К независимой оценке пока нет единых подходов. Людей к независимой экспертизе надо готовить, огромное значение имеет психология. Со стороны учреждений она вызывает страх, ее воспринимают как оценку на соответствие должности.

С точки зрения содержательных блоков экспертизы, очень важно оценивать качество условий предоставления услуг – причем не только материально-технических (информационных и др.). Кроме процесса предоставления услуг, надо оценивать качество управления, иначе не будет никаких изменений, и качество результатов. Внешняя экспертиза должна подкрепляться самообследованием организации. Результаты оценки должны превращаться в план развития учреждения.

Опасность нынешнего момента заключается в том, что независимую оценку заставляют

внедрять, что может привести к появлению очень разного опыта. Еще одна проблема – соотношение экономических и содержательных показателей: крен в сторону первых может привести к потере миссии, содержательных целей. Чиновники к независимой экспертизе тоже относятся грустно, им трудно перестраиваться...

Интервью 2

Нынешней системе оценки учреждений культуры – 3 года. Для себя (для учреждения) она полезна – ориентирует коллектив на результат, но в обобщенном виде теряются важные особенности учреждения. Например, у нас много инновационных методических задач. Кстати, обобщенные отчеты для учреждений еще и не очень открыты – их нужно искать.

К минусам относится то, что отчеты большие и становятся все больше, как больше и планирования – все труднее и технология сбора, требования согласований, открытости. Со стороны учредителей растут требования к повышению квалификации, все больше акцент ставится на экономику (заработать на услугах, эффективно использовать площади), от подсчета количества пользователей перешли к количеству посещений.

Кроме этого, давит огромный объем нормативно-правовой базы, которая перегружает деятельность, частично невозможна для реализации; к тому же, в ней много изменений.

В библиотеках много традиций оценки качества услуг, анкета дифференцирована – больше показателей, чем просто «удовлетворенность».

В прошлом году с федерального уровня были «спущены» 10 показателей для библиотек, но они не учитывали специфики; на региональном уровне разрешили ввести еще 2 критерия.

Идет линия на интеграцию услуг между учреждениями разных типов.

Интервью 3

Сейчас наблюдается перегруз системы контроля – все отчеты срочно и непредсказуемы. В результате, накопившиеся психологические проблемы отношения учреждений к контролю переносятся и на вводимую независимую экспертизу.

Какая система была:

- не различали эффективность, качество, результативность, а также критерии, показатели, индикаторы;
- нет системности информации внутри учреждений;
- на портале государственных федеральных и региональных учреждений все очень различно, но чаще используются 3 показателя: отсутствие жалоб, отсутствие нарушений при контроле и количество оказанных услуг; только у 10% учреждений есть показатели удовлетворенности услугами.

Теперь контроля стало очень много, и все вводится одновременно. По ФЗ №256 должно исследоваться 5 критериев – открытость информации, время оказания услуги, доброжелательность персонала, комфортность условий, удовлетворенность получателя услуг.

Можно добавлять критерии регионального уровня.

По процедуре – теперь становятся главными Общественные советы, которые проводят независимые оценки качества услуг и пишут рекомендации (не реже 1 раза в 3 года).

Перед какими вызовами оказалась вся совокупность оценки учреждений:

- нужно соотнести и интегрировать все системы оценки;
- нужно научное обоснование;
- нужна комплексная оценка результативности;
- нужны специалисты и инструменты, учитывающие специфику учреждений;
- нужно точнее замерять удовлетворенность потребителя – сейчас оценки эмоциональны, нет перехода к результативности;
- учесть особенности сохранения персональных данных;
- учесть, что все психологически сопротивляются оценке, если она касается их лично; специалистов нужно готовить к встрече с экспертизой;
- общественников «заездили», им трудно и они уже не хотят в оценке участвовать + нужно обучение;
- нужно сменить стереотипы о контроле как акцентирующем недостатке на контроль как поддержку и поиск точек роста – нужно «сменить энергетику контроля» (через обучение).

Интервью 4

Система оценки учреждений культуры действует с 2008 года, за это время она менялась. Ее главный минус – она не независима, поскольку учреждения сами выбирают формат и делают оценку, сами делают анкеты и проводят анкетирование – осознанно или неосознанно, в свою пользу.

Отдельно существуют системы оценки качества выполнения гос. услуг (на основе объективных цифр; выполняются на 99%, поскольку планируются от достигнутого ранее) и качества деятельности учреждений (с использованием балльных оценок). Последняя включает в себя участие в проектах, деятельность Общественных советов и др. – то есть оценивается деятельность по развитию, которая попадает в ежегодный отчет Министерства культуры.

Введение независимой оценки нужно для маркетинга, для проверки возможности оказания новых услуг – для этого же можно использовать и Общественные советы. Министерство напрямую в деятельность учреждений вмешиваться не может, руководители не слишком зависят от конъюнктуры рынка (их мотивация невелика), а конкуренция растет и все меняется быстро.

Интервью 5

В образовании оценка учреждений используется с 2002 года в виде ЕГЭ, в системе с другими показателями – с 2006 года, однако не удавалось учитывать особенности школ.

Сейчас все сдвинулось в сторону рейтингования школ на основе набора показателей,

которые сделаны на региональном уровне. От чрезмерной централизации на федеральном уровне оценок отказались.

Оценка должна идти извне – быть максимально объективизированной и независимой.

В оценку качества деятельности сегодня напрямую не входит оценка условий оказания услуг – от этого отказались (вынесли ее отдельно).

Интервью 6

К сожалению, сами организации не умеют видеть свои «точки роста», им трудно увидеть, что можно сделать. Попытки внедрения независимой экспертизы показывают, что есть тенденция к закрытости, нежелание меняться. Огромный негатив встречает анкетирование сотрудников – есть страх перед начальством, не хотим оглашать свое личное мнение.

Свой профессиональный путь сами специалисты не рефлексируют, также нет корпоративности и внимания к кадрам.

Внешняя оценка (независимая экспертиза) учреждений пройдет эффективно, только если организация добровольно примет экспертов, а сами эксперты будут настроены на позитив (поиск точек роста, а не критика). Нужна команда 2-3 экспертов из разных сфер, позитивно психологически «совместившаяся» с учреждением. Тогда может быть эффективно и интервьюирование, и анкетирование сотрудников, и фокус-группы.

Интервью 7

Культуру трудно считать – непонятно как, не операционально, не исчисляемо. Учреждения оценивались с 2005 года, но эффекта не было. За 2013-2014 гг. с участием учреждений разработалась новая система, которая показывает себя неплохо, учитывая как универсальные показатели, так и специализированные (вплоть до конкретики учреждения). Она включает в себя 3 блока – управление, кадры, финансы; это перекликается с оценкой выполнения государственных заданий.

Сейчас обязательно анкетирование потребителей, но оно очень различно. Обязали создавать Общественные советы, которые можно использовать для влияния на учреждения, чтобы они расширяли спектр своих предложений на меняющемся рынке.

Однако желательно внедрение независимой оценки качества услуг. Она может включать в себя соответствие нормативам, оценка потребителем (отзывы) и эффективность использования потребителем услуги (результативность).

На федеральном уровне нет унифицированного подхода к оценке деятельности учреждений. Результаты оценивания учреждений со стороны Министерства культуры РК открыты, но только сами учреждения решают, учитывать их или нет, а если учитывать, то как это делать.

Интервью 8

Обязательной темой представления на публичных отчетах является только выполнение

государственных заданий. Работу Общественных советов по независимой оценке качества услуг – пока не апробировали.

Сейчас усиливается кадровый блок в оценке эффективности учреждений культуры – вводятся эффективные контракты, в которых надо учитывать индивидуальный вклад сотрудника в выполнение государственного задания. Здесь есть большие проблемы с расчетом норм труда; поэтому можно сделать акцент на инновационную составляющую деятельности сотрудника.

Интервью 9

Необходимость в контроле и оценке учреждений, которые являются одной из управленческих функций, существует. Однако с контролем надо быть осторожным, потому что при усилении контроля у учреждений появляется соблазн свести свою деятельность только до контролируемых показателей.

Общественный контроль введен сегодня со стороны государства – это хорошо, но вопрос в том, для чего государство использует результат общественного контроля, и здесь может быть подвох, поскольку все может быть сведено до оптимизации (урезания).

Сегодня жесткость контроля нарастает, хотя потребитель и так сам показывает свое отношение к деятельности учреждений – «ногами» и деньгами.

Объект контроля – «качество работы учреждения», но разные регионы расшифровывают это очень по-разному.

Рейтинги как инструмент оценивания опасны, нужен скорее дифференцированный по кластерам и открытый по формам подход, учитывающий ключевое значение целеполагания.

Со стороны общественности, вероятно, важно обращать внимание на качество услуги (удовлетворенность потребителя), условия ее предоставления, информационное продвижение услуги, содержательное качество продукта учреждения. Для региона в целом важно, вероятно, иметь активную открытую культурную среду и активный (обновляемый) культурный процесс, расширение числа услуг и мероприятий, наличие внутренних стимулов для развития учреждений, ориентация культурного процесса на широкие и разнообразные группы (доступность).

Интервью 10

Все муниципальные учреждения через личные кабинеты размещают свои отчеты на федеральном портале согласно утвержденной на федеральном уровне структуре.

Есть отчеты по выполнению муниципальных заданий, а также статистические формы, утвержденные Минкультуры РФ. Все это контролируют финансовые органы мэрии; на 80% данной информации хватает управлению культуры.

Планирование муниципального задания строится от финансовых возможностей, поэтому оно меньше реальных возможностей учреждений; справиться с заданием им не трудно. Финансовые ожидания от внедрения дополнительных платных услуг растут, но пока не сильно и

не жестко – удается добиться консенсуса.

Оценку удовлетворенности потребителей все типы учреждений культуры проводят самостоятельно, такое требование (1 вопрос) есть в муниципальном задании.

Интервью 11

Независимая оценка учреждений, согласно Постановлению Главы города, будет проводиться ежегодно начиная с 2014 года в форме рейтингования учреждения по всей социальной сфере. Вероятно, эта линия во все муниципалитеты идет от Министерства экономического развития РК. Первый рейтинг в Петрозаводске появится летом 2015 года.

Также с 2014 года появляется обобщенная оценка эффективности учреждений, объединяющая в себя выполнение муниципального задания, финансовые показатели и специализированные по типам учреждений содержательные показатели, которые разрабатывались вместе с учреждениями. Первые итоги (за 2014 год) также появляются только сейчас (с ними уже начали знакомить руководителей муниципальных учреждений).

Интервью 12

По выполнению муниципального задания учреждение отчитывается 1 раз в полгода.

В этом году нас впервые оценивали по новому комплексу показателей, частично в их разработке мы принимали участие год назад. По итогам 2014 года нашему учреждению сказали, что мы эффективны. О рейтинге всех социальных учреждений пока только слышали.

До этого отчетность шла только по плану финансово-экономической деятельности, которые мы размещали на федеральном портале. И множество разовых отчетов, которых у всех специалистов школы становится все больше.

Удовлетворенность услугами в рамках муниципального задания мы меряем как удовлетворенность родителей выпускников школы, 1 раз в год.

Если говорить о развитии системы оценки учреждений, то хорошо бы упорядочить информацию от вышестоящих органов власти (учредителя, в первую очередь), чего они хотят на территории в сфере культуры – стратегического виденья нам не хватает.

Интервью 13

Новый Закон об образовании предполагает возможность использования для всех ветвей и уровней образования, а также других социальных учреждений, в том числе культуры, модульного подхода, «зачетных единиц» и, соответственно, сетевых форм партнерства разных субъектов. Такие интеграции начинают приветствоваться, в том числе, на уровне оценки эффективности образовательных учреждений. Однако пока для использования данных принципов на базе школьного образования имеется ряд методических и психологических (стереотипы) трудностей, а также финансово-экономических барьеров (опасность «двойного финансирования» и др.). Кроме этого, подавляющее большинство программ дополнительного образования и учреждений культуры не имеют итогов аттестатов государственного образца.

Шагом в сторону усиления интеграции могут стать крупные проекты (мега-проекты), объединяющие ресурсы основного, дополнительного образования и культуры (по этому пути идет, например, Москва). Для этого органам власти нужно создать площадки для совместного проектирования и реализации. Если школы будут обладать целостной и комплексной информацией о программах дополнительного образования и культуры (помочь в этом могут органы власти, например, созданием единого Интернет-портала дополнительного образования), то у школ появится больше возможностей выстраивать модели интеграции на уровне школы в целом, классов и отдельных учеников (оставляя, естественно, возможности выбора для родителей).

Интервью 14

Подготовки информации для Министерства культуры становится все больше, все больше разных статистических форм вводится. Что касается отчетов перед населением, то министерство не довольно тем, что там «только хвалят», но людей для серьезного разговора собрать очень трудно, и нет точных рекомендаций, чего хотят видеть. Теперь же отчеты об эффективности учреждения должны выноситься на Общественный совет, который должен оценивать работу учреждения сам, но реально за все это опять отвечает директор.

Интервью 15

Что касается отчетов по качеству, то основные акценты ставятся на предоставление услуг – все открыто, достойно, хорошо. Однако сами услуги (типы услуг) в социальной сфере спускаются сверху, сами придумывать новые услуги готовы только самые продвинутые. И акцент в оценке ставится на показатели по объему, а не на содержание (показатели миссии – то есть результативность того, что учреждение делает напрямую в силу своей специфики деятельности) и не на инновационность (проекты).

Вот это все последнее (результативность, инновационность) и надо наращивать в оценках.

Интервью 16

Общее впечатление от системы оценки эффективности: уходят от оценки непосредственно задач учреждения к формальной оценке объемов. Нас «загоняют» в услуги как в главное, хотя это не так. Первая задача музеев – сохранять и исследовать свои фонды, а не только их популяризировать.

В нашей сети учреждений, которую мы курируем, много муниципальных учреждений, и у них там системы оценки очень разные. Мы стараемся выдерживать единую систему оценки и готовим ежегодный общий отчет о деятельности, но эту работу предстоит еще серьезно совершенствовать.

Мы используем разные анкеты исследования удовлетворенности потребителей нашими услугами, а надо бы их унифицировать.

Интервью 17

У нас руководство местного самоуправления не очень интересуется формальными результатами деятельности учреждения, складывая свое мнение только на основании субъективных мнений и разговоров. Формальных оценок – очень мало, также как и не понятен муниципальный заказ. Поэтому мы все себе планируем сами, исходя из собственного видения и интересов.

Помогает то, что мы входим в региональную сеть муниципальных учреждений, курируемую министерством. В то же время, трудно повышать количество потребителей услуг из-за ухудшения демографии. Непросто искать подходы и к молодежи.

Сейчас мы пошли по пути проведения (восстановления) традиционных народных праздников по деревням, спрос есть, количество мероприятий таким образом растет. Уже и не всегда успеваем везде успеть.

Нам бы надо договориться с поселковыми властями и лучше понять друг друга, а на язык показателей мы это переведем сами.

Интервью 18

У нас есть муниципальное задание – в основном, количество посетителей – и мы с ним легко справляемся за счет туристов. Платные услуги у нас основные (входная плата). Ситуация в целом стабильная, хотя материальная база, естественно, устаревшая. Особых проблем с местным самоуправлением у нас сейчас нет, активно помогаем организовывать официальные праздники.

Участвуем в региональной системе оценки деятельности музеев, в чем нам помогает Национальный музей. Однако для эффективного планирования работы данных иногда не хватает, в первую очередь, маркетинговых (кто ходит? Кого еще можно привлечь?). Сами мы этого адекватно сделать не можем.

Интервью 19

Всевозможную статистику по мероприятиям мы ведем постоянно и отсылаем по запросам всюду, хотя почти и не получаем обратной связи (особенно от министерства культуры – но мы муниципальные, может быть, поэтому?). Однако гораздо больше нас запрашивают по линии министерства образования; как мы выглядим на фоне учреждений культуры, не знаем, хотя было бы интересно.

Не знаем мы даже, как выглядим на фоне других школ искусств – обобщенной информации не видела. У нас очень много мероприятий, и мы живем своей жизнью, ходя друг к другу в гости (к другим учреждениям).

Интервью 20

Если говорить о каких-то особенных моментах оценки деятельности эффективности наших учреждений, то надо упомянуть о роли общественных советов. Органы власти считают, что их роль в оценке деятельности должна быть заметна, сами же советы к этому совсем не рвутся.

Например, имеющийся у нас совет отказался участвовать в независимой оценке качества услуг, также как и участвовать в оценке других учреждений. Высказать что-то по нашему учреждению они на заседании, конечно, могут.

Мы считаем, что перебарщивать со всякими оценками не стоит, они могут отвлекать от реальной работы.

Приложение 4

Результаты фокус-групп

Сложившаяся практика оценки деятельности учреждений культуры участниками фокус-групп видится неоднозначно – половина из них (50%) оценила ее «скорее положительно, чем отрицательно», столько же – наоборот («скорее отрицательно, чем положительно»).

К главным преимуществам накопленного опыта было отнесено, во-первых, что сама эта система есть, во-вторых, что учреждения принимали участие в разработке критериев, показателей и индикаторов, в-третьих, что они переведены в четкую, прозрачную, универсальную балльную оценку и есть связь с государственным заданием и «дорожной картой».

Проблемами системы оценки качества деятельности учреждений являются:

- громоздкость процедуры, ее большой объем;
- разноплановость сравниваемых учреждений, чрезмерная унификация оценок, не учет уникальных проектов и различия «стартовых» ресурсов учреждений;
- несоответствие критериев оценки ключевым задачам учреждений;
- зависимость оценки от самих учреждений (таблицы заполняются ими самостоятельно и не защищены от проявлений желания выглядеть лучше или защититься от потенциальной критики);
- нехватка кадровых ресурсов для такой работы по оценке в самих учреждениях.

В устных комментариях было подчеркнуто, что несмотря на сложности, система оценок в Карелии более «продвинута», чем в других регионах. В то же время, некоторые вопросы нечетко сформулированы или непонятен их смысл, не все они полностью зависят от учреждения (например, утверждение Концепции развития); вызывают вопросы «весовые значения» ряда факторов (носят второстепенный характер); результаты оценивания учреждений практически не имеют финансовых последствий, но планы ежегодно наращиваются вне зависимости от социально-демографической ситуации; не хватает показателей, связанных с реализацией учреждениями уникальных проектов, а также с сутью творческой деятельности учреждений. Как сказала одна из участниц, «вызывает раздражение, когда нас оценивают только по внешним показателям – по проданным билетам и доходам».

С утверждением, что Министерство культуры РК активно использует результаты оценки

подведомственных учреждений в своей работе, склонны согласиться лишь 30% (они выбрали ответ «скорее да, чем нет»); сомневаются в этом 70% (они выбрали ответ «скорее нет, чем да»). Однако надо отметить, что в комментариях участники фокус-групп отметили, что они не видят, в первую очередь, финансовых последствий.

В своей практике учреждения культуры также не спешат опираться на результаты оценки своей деятельности – их «скорее используют» 40%, «скорее не используют» – 60%.

Практически во всех региональных учреждениях культуры созданы Общественные советы; в некоторых они существуют давно (Национальный театр, «Кантеле», Театр кукол) и состоят, в первую очередь, из профессионалов в сферах народных традиций, истории, языка. У ряда учреждений (Филармония и др.) есть запрос на создание Общественных советов по ряду специализированных направлений (детские концерты и др.)

В некоторых случаях (Музыкальный театр, Национальная библиотека) созданы Попечительские советы – у них несколько другие функции (в первую очередь, привлечение ресурсов). Кроме Общественных и Попечительских советов, есть волонтерские сообщества, профессиональные объединения («Гильдия директоров театров») и экспертные советы (представители консерватории – сфера оперы), но последних совсем мало, и они нужны скорее российского масштаба («Золотая маска»). На сайтах учреждений культуры, кроме одностороннего информирования потребителя, иной активности не поддерживается – нет возможностей «обратной связи», общественных дискуссий и т.п.

В идеальных случаях, Общественные советы могут поддерживать (оценивать) социально-культурную значимость и качество программ, и также уровень исполнительского мастерства.

Среди изменений в системе оценки деятельности учреждений культуры, которые они бы приветствовали, были названы следующие:

- сокращение перечня показателей, упрощение методики, повышение ее компактности;
- индивидуализация перечня показателей и методики оценки для каждого учреждения;
- учет мнения общественности;
- учет реализованных учреждением проектов (в т.ч., благотворительных) и мероприятий, внедрение в их практику инноваций;
- существенно усилить бонусы со стороны Министерства культуры в адрес отличившихся учреждений, усилить учет результатов оценки, в первую очередь, в финансировании;
- перейти от формального подхода к реальному, в том числе, при планировании показателей;
- поменять приоритеты в оценке, включить «показатели творчества».

*Сухоруков А.С., научный руководитель проекта,
кандидат психологических наук,
преподаватель ПетрГУ и Карельского филиала РАНХиГС*

Исследование нормативно-правовых, методических и научных документов (публикаций), посвященных оцениванию деятельности организаций культуры

Данное исследование было проведено в декабре 2014 – феврале 2015 гг. в рамках реализации проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)» научным руководителем проекта Сухоруковым А.С.

Проект «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)» реализуется на основе Соглашения № 2-НКО о предоставлении в 2014 году субсидии из бюджета Республики Карелия между Министерством культуры Республики Карелия и Библиотечной Ассоциации Республики Карелия от 25 ноября 2014 года. Цель проекта - разработать, апробировать и представить обновленную систему оценки качества деятельности организаций культуры Республики Карелия, учитывающую накопленный опыт, новые вызовы (требования) и основные интересы ключевых субъектов культурной политики.

В период декабрь 2014 - апрель 2015 гг. было проанализировано 17 нормативно-правовых, научно-методических документов (см. *Приложение*).

Ключевые выводы исследования документов:

1. В течение 2012-2014 гг. на федеральном, региональном, муниципальном уровне и уровне учреждений идет активное формирование (изменение) состава показателей, включаемых в систему оценки качества деятельности учреждений культуры. Также появляются как новые процедуры (независимая оценка качества услуг; рейтингование (ранжирование) учреждений), так и новые субъекты оценки качества деятельности учреждений культуры (Общественные советы). В то же время, на федеральном уровне по новым процедурам и субъектам пока наблюдается недостаток методических материалов по оценке качества деятельности учреждений культуры, что, во-первых, порождает большую вариативность подходов в различных регионах России, во-вторых, усиливает роль Министерства культуры Республики Карелия в формировании регионального подхода к независимой оценке качества.

2. Одновременно сегодня существует несколько подходов к оценке качества деятельности учреждений, действующих параллельно:

- оценка качества предоставления государственных услуг и выполнения

государственных работ

- оценка эффективности деятельности учреждений культуры и искусства
- независимая оценка качества услуг
- оценка финансово-экономических параметров деятельности учреждений.

3. Оценка качества предоставления государственных услуг и выполнения государственных работ осуществляется на основе ежегодно уточняемых перечней государственных услуг (в 2013 г. – 15) и государственных работ (в 2013 г. – 20), а также перечня показателей для их оценки (в 2013 г. – 276), специализированных для учреждений разных типов.

Оценка производится раз в квартал.

4. Оценка эффективности деятельности учреждений культуры и искусства Карелии на региональном уровне проводится по следующим показателям:

- *основная деятельность* (включает в себя следующие показатели – разработка и реализация планов и концепций развития, осуществление инновационной деятельности, результативность проектной деятельности, информационная открытость учреждения и его активность в интернет-пространстве и блогосфере, набор производственных (индивидуальных целевых) показателей по видам учреждений);

- *финансово-экономическая деятельность, исполнительская дисциплина* (показатели качества финансового менеджмента; уровень достижения основных показателей по совершенствованию системы оплаты труда и др.);

- *работа с кадрами* (наличие плана по кадровой работе в учреждении; наличие первичной профсоюзной организации или иного представительного органа работников; своевременное повышение квалификации кадров; создание безопасных условий труда и профилактика заболеваний, и др.).

Оценка производится ежегодно.

На муниципальном уровне данный вид оценки деятельности внедрен с 2014 г.

5. Независимая оценка качества услуг должна проводиться по следующим критериям (согласно ФЗ №256):

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Оценка производится не реже одного раза в три года.

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества услуг учреждений культуры были утверждены приказом Министерства культуры РФ №288 от

25.02.2015.

6. Оценка финансово-экономических параметров деятельности учреждений осуществляется через сайт государственных и муниципальных учреждений www.bus.gov.ru. С 01.09.2015 там же органами власти федерального, регионального и муниципального уровней должны размещаться результаты независимой оценки качества услуг подведомственных им учреждений культуры.

7. Таким образом, каждое региональное учреждение культуры Карелии включено в 4 достаточно пересекающихся системы оценки и подвергается оцениванию более чем по 50 показателям; периодичность составляет от 3 месяцев (качество оказания государственных услуг) до 3 лет (независимая оценка качества услуг, с 2015 г.).

Список нормативно-правовых документов, включенных в анализ

1) Федеральный закон от 21.07.2014 N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

2) Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций, от 14 октября 2013 г.;

3) О ходе реализации Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р;

4) Республиканское отраслевое соглашение между Министерством культуры Республики Карелия и Карельской республиканской организацией профсоюза работников культуры на 2015-2017 годы

5) Перечень индивидуальных целевых показателей эффективности деятельности подведомственных Министерству культуры Республики Карелия учреждений культуры и искусства по видам (Приложение к приказу Министерства культуры Республики Карелия от 18.12.2013. №674, Приложение №4 к приказу Министерства культуры Республики Карелия от 21 октября 2013 года №503)

6) Оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполняемых работ) государственными учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Карелия, утвержденным критериям качества за 2013 год

7) Методические рекомендации по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных)

учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников, утвержденных приказом Минкультуры России от 28 июня 2013 г. № 920

8) Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполняемых работ) подведомственными Министерству культуры Республики Карелия учреждениями утвержденным критериям качества оказываемых услуг (выполняемых работ), Приложение №2 к Приказу Министерства культуры Республики Карелия от 23 октября 2012 г. №434

9) Перечень целевых показателей эффективности деятельности подведомственных Министерству культуры Республики Карелия учреждений культуры и искусства, Приложение №1 к Приказу Министерства культуры Республики Карелия от 21.10.2013 г. №503

10) Порядок проведения мониторинга и оценки эффективности деятельности подведомственных Министерству культуры Республики Карелия учреждений культуры и искусства, Приложение №2 к Приказу Министерства культуры Республики Карелия от 21.10.2013 г. №503

11) Приказ Министерства культуры Республики Карелия №323 «О внесении изменения в приказ Министерства культуры Республики Карелия от 23 октября 2012 года №434» от 11.07.2013

12) Сводная оценка эффективности деятельности республиканских учреждений культуры и искусства за 2013 год

13) Организация библиотечного обслуживания в Карелии

14) Аналитический отчет Министерства культуры Республики Карелия, 2012 г., 2014 г.

15) Развитие региональной системы качества образования, Петрозаводск, 2010 г.

16) Критерии эффективности организационного управления библиотекой // Библиотековедение, 2006, №4, с.33-39

17) Приказ Министерства культуры РФ №288 от 25.02.2015 г.

ПРИЛОЖЕНИЯ К АНАЛИЗУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Образцы анкет по оценке качества услуг

Анкета для обсуждения на Общественном совете учреждения культуры

1. Как бы Вы оценили качество услуг, которые предоставляет данное учреждение культуры? (обведите ниже на 10-балльной шкале, где «1» – это минимум качества, а «10» - максимум)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

затрудняюсь ответить

2. На Ваш взгляд, существуют ли ресурсы повышения качества услуг учреждения среди населения и, если да, то в чем они заключаются?

2. Как бы Вы оценили качество (инновационность, профессиональную значимость, общественный резонанс и т.п.) проектов (премьеры; экспозиции; статьи; гастроли; конференции; повышение квалификации и т.п.), которые в течение последнего года реализовало данное учреждение культуры? (обведите ниже на 10-балльной шкале, где «1» – это минимум качества, а «10» - максимум)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 затрудняюсь ответить

3. Какие из реализованных учреждением в течение последнего года проектов Вы можете отнести к наиболее ярким (инновационным; профессионально значимым; общественно значимым)?

4. Какие из ярких проектов, на Ваш взгляд, могут быть реализованы или могут начать реализовываться учреждением в ближайший год?

Анкета оценки качества услуг

Уважаемый посетитель! Просим Вас ответить на несколько вопросов, посвященных изучению качества услуг учреждений культуры. Это займет не более 5 минут – Вам необходимо выбрать и обвести те варианты ответов, которые в наибольшей степени совпадают с Вашим мнением. Анкетирование анонимно, подписывать анкету не нужно. Спасибо!

1. Вы только что посетили:

- 1 – театр
- 2 – музей
- 3 – библиотеку
- 4 – дом культуры, культурно-досуговый центр, этнокультурный центр
- 5 – филармонию, киноконцертную организацию
- 6 – школу искусств (музыкальную, хоровую, художественную и т.п.)
- 7 – другое учреждение (напишите, какое именно) _____

2. Насколько Вы удовлетворены результатами посещения данного учреждения культуры, качеством предоставленных услуг?

- 1 – удовлетворен
- 2 – скорее удовлетворен

- 3 – скорее недоволен
- 4 – недоволен
- 5 – затрудняюсь ответить

3. Оцените, насколько Вам было комфортно при посещении данного учреждения, насколько удобно и безопасно его материально-техническое обеспечение?

- 1 – комфортно
- 2 – скорее комфортно
- 3 – скорее некомфортно
- 4 – некомфортно
- 5 – затрудняюсь ответить

4. Насколько легко удалось приобрести билет (попасть) на мероприятие, которое Вы посетили в данном учреждении?

- 1 – легко
- 2 – скорее легко
- 3 – скорее трудно
- 4 – трудно
- 5 – затрудняюсь ответить

5. Как бы Вы оценили доброжелательность и вежливость представителей учреждения культуры, которое Вы посетили?

- 1 – отлично
- 2 – хорошо
- 3 – удовлетворительно
- 4 – неудовлетворительно
- 5 – затрудняюсь ответить

6. Достаточно ли для Вас дополнительные услуги (программа мероприятия; ксерокопирование; буфет и др.), которые были предложены Вам (Вашему ребенку) во время посещения данного учреждения, или каких-то возможных услуг Вам не хватило?

- 1 – достаточно
- 2 – не достаточно
- 3 – затрудняюсь ответить

7. На Ваш взгляд, стоимость посещения данного учреждения культуры и предоставляемых

им дополнительных услуг:

- 1 – стоимость доступна
- 2 – стоимость скорее доступна
- 3 – стоимость скорее недоступна
- 4 – стоимость недоступна
- 5 – затрудняюсь ответить

8. На Ваш взгляд, удобно ли добираться к данному учреждению культуры с точки зрения транспортной или пешей доступности?

- 1 – да
- 2 – скорее да
- 3 – скорее нет
- 4 – нет
- 5 – затрудняюсь ответить

9. Удобен ли для Вас график работы данного учреждения культуры?

- 1 – да
- 2 – скорее да
- 3 – скорее нет
- 4 – нет
- 5 – затрудняюсь ответить

10. На Ваш взгляд, достаточно ли разнообразны мероприятия и услуги, которые предлагает для посещения Вам, Вашим детям (внукам) и родственникам, друзьям или знакомым данное учреждение культуры?

- 1 – достаточно разнообразны
- 2 – недостаточно разнообразны
- 3 – затрудняюсь ответить

11. Знаете ли Вы о том, какие ключевые мероприятия (спектакли, выставки, концерты, праздники и т.п.) состоятся в данном учреждении культуры в ближайшее время?

- 1 – да, знаю
- 2 – скорее знаю, чем не знаю
- 3 – скорее не знаю, чем знаю
- 4 – не знаю

12. Откуда Вы знаете о предстоящих в данном учреждении мероприятиях (спектак-лях, выставках, концертах, праздниках и т.п.)? (Можно отметить несколько ответов)

- 1 – у меня нет информации о предстоящих мероприятиях
- 2 – узнал из афиш внутри учреждения и рядом с ним
- 3 – из афиш в нашем населенном пункте (городе, селе, деревне)
- 4 – из СМИ (газет, радио, телевидения)
- 5 – с сайта данного учреждения культуры
- 6 – из других источников в Интернете (кроме сайта данного учреждения)
- 7 – от знакомых
- 8 – затрудняюсь ответить

На что Вы бы хотели обратить внимание руководства данного учреждения: _____

Ваш пол: _____ **Ваш возраст:** _____ **Дата заполнения** _____

Анкета для сотрудников учреждения культуры

Уважаемый коллега! В рамках ежегодной оценки эффективности деятельности учреждений культуры просим Вас заполнить анкету. Анкетирование анонимно, подписывать анкету не надо! Результаты анкетирования коллектива учреждения будут использоваться в обобщенном виде при подготовке отчетов и планов учреждения.

1) Как бы Вы оценили инновационность (новизну, оригинальность) основных проектов, которые были реализованы учреждением в течение последнего года? К проектам могут относиться премьеры; новые экспозиции; гастроли; организация фестивалей, конференций или «круглых столов»; развитие материально-технической базы; курсы повышения квалификации; собственно проекты (гранты) и т.п., в зависимости от типа учреждения. Вам необходимо обвести оценку, которая в наибольшей степени совпадает с Вашим мнением, если «1» - это минимальная оценка, а «10» - максимальная.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

затрудняюсь ответить

2) Как Вам кажется, насколько потребители услуг (посетители, партнеры)

удовлетворены основными проектами, которые были реализованы учреждением в течение последнего года? Вам необходимо обвести оценку, которая в наибольшей степени совпадает с Вашим мнением, если «1» - это минимальная оценка, а «10» - максимальная.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

затрудняюсь ответить

3) *Насколько Вы лично удовлетворены основными проектами, которые были реализованы учреждением в течение последнего года?* Вам необходимо обвести оценку, которая в наибольшей степени совпадает с Вашим мнением, если «1» - это минимальная оценка, а «10» - максимальная.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

затрудняюсь ответить

4) *Какие из реализованных учреждением проектов Вы бы отнесли к наиболее ярким?*

5) *Какие проекты, на Ваш взгляд, было бы важно реализовать в ближайший год?*

СПАСИБО!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ АНКЕТИРОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ

Предлагаемая анкета разработана на основе требований по проведению оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (Приказ Минкультуры России от 25.02.2015 № 288) и является одним из элементов проведения независимой оценки качества услуг.

Анкета сделана в экономичном и самом простом варианте – двухстраничном (две стороны листа).

Анкета проста в заполнении – участнику анкетирования (посетителю учреждения) необходимо лишь обвести те ответы на вопросы, которые совпадают с его мнением. Анкетирование анонимно.

При проведении анкетирования в учреждении культуры необходимо учесть следующее:

- минимально необходимое количество анкет, которые необходимо собрать в муниципальном учреждении – 50; оптимальное количество – 100; для региональных учреждений культуры с большим потоком посетителей достаточно 0,25% среднего количества посетителей за год;

- на одном мероприятии (спектакле, концерте, празднике и т.п.) или из одной группы

посетителей могут пройти анкетирование не более 10 чел., что позволит получить более комплексный взгляд на оказание услуг учреждением;

- лучше, чтобы среди заполняющих анкету были не только те, кто сразу сам вызвался, но и те посетители, кого попросили представители учреждения; недостаточно, чтобы анкета просто лежала на видном месте для желающих заполнить, ее необходимо предлагать заполнить;

- необходимо стремиться, чтобы среди заполняющих анкету были представлены различные группы посетителей – по возрасту (молодежь, средний возраст, пенсионеры), полу (мужчины, женщины), месту работы (представители бюджетных учреждений, предприятий, др. сфер) и жительства (жители данного населенного пункта, туристы);

- по закону вместе с детьми и подростками до 18 лет в анкетировании должны принимать участие родители;

- лучше не растягивать по времени анкетирование посетителей, а сделать это компактно по времени – например, в течение двух недель или месяца.

Обработку результатов анкетирования можно проводить вручную, или использовать специалистами учреждения простые статистические программы (Excel), или передать заполненные анкеты в организацию, которая уполномочена проводить независимую оценку качества услуг.

Результаты анкетирования представляются в виде распределения процентов (%) всех предложенных в анкете ответов.

Результаты анкетирования используются учреждением культуры для планирования мер по повышению качества предоставляемых услуг, расширению диапазона услуг и т.п.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ОТЧЕТЫ ПО ЭКСПЕРТНЫМ ПЛОЩАДКАМ

Отчет о результатах экспериментальной площадки

МУК «Музей Кондопожского края»

В рамках реализации проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)», поддерживаемого Министерством культуры Республики Карелия, согласно Договору с Библиотечной Ассоциацией Республики Карелия (далее – БАРК; Заказчик) Исполнитель в период с 01 июля по 15 августа 2015 года провел опрос потребителей услуг Музея Кондопожского края по предложенной Заказчиком анкете.

Всего было опрошено 98 чел. Результаты представлены ниже, в Приложении.

Выборка: Место проведения опроса:(Кондопога)

1. Вы посетили (посещаете):	Количество	
	абс.	%
1. театр	4	4.1%
2. музей	94	95.9%
3. библиотеку	2	2.0%
4. дом культуры, культурно-досуговый центр	-	-
5. филармонию, киноконцертную организацию	1	1.0%
6. школу искусств (музыкальную, хоровую, художественную и пр.)	-	-
Всего	98	100.0%

2. На сколько вы удовлетворены результатами посещения данного учреждения культуры, качеством предоставленных услуг?	Количество	
	абс.	%
1. удовлетворен	77	78.6%
2. скорее удовлетворен	21	21.4%
3. скорее неудовлетворен	-	-
4. неудовлетворен	-	-
5. затрудняюсь ответить	-	-
Всего	98	100.0%

3. Оцените, на сколько вам было комфортно при посещении данного учреждения, насколько комфортно его материально-техническое обеспечение?	Количество	
	абс.	%
1. комфортно	80	81.6%
2. скорее комфортно	15	15.3%
3. скорее некомфортно	-	-
4. некомфортно	-	-
5. затрудняюсь ответить	-	-
Нет данных	3	3.1%
Всего	98	100.0%

4. На ваш взгляд, стоимость посещения данного учреждения культуры и предоставляемых им услуг:	Количество	
	абс.	%
1. доступна	89	90.8%
2. скорее доступна	7	7.1%
3. скорее недоступна	-	-
4. недоступна	-	-
5. затрудняюсь ответить	1	1.0%
Нет данных	1	1.0%
Всего	98	100.0%

5. Насколько легко удалось приобрести билет (попасть) на мероприятие, которое вы посетили в данном учреждении?	Количество	
	абс.	%
1. легко	92	93.9%
2. скорее легко	5	5.1%
3. скорее трудно	-	-
4. трудно	-	-
5. затрудняюсь ответить	1	1.0%
Всего	98	100.0%

6. Как бы вы оценили доброжелательность и вежливость представителей учреждения культуры, которое вы посетили?	Количество	
	абс.	%
1. отлично	80	81.6%
2. хорошо	17	17.3%
3. удовлетворительно	-	-
4. неудовлетворительно	-	-
5. затрудняюсь ответить	-	-
Нет данных	1	1.0%
Всего	98	100.0%

7. Чувствовали ли вы себя безопасно (наличие охраны, медицинских и противопожарных средств) при посещении данного учреждения?	Количество	
	абс.	%
1. да	74	75.5%
2. скорее да	15	15.3%
3. скорее нет	2	2.0%
4. нет	-	-
5. затрудняюсь ответить	7	7.1%
Всего	98	100.0%

8. Какие из дополнительных услуг во время посещения учреждения вам вашему ребенку) были предложены?	Количество	
	абс.	%
1. интерактивная игра	53	54.1%
2. буфет (кафе и пр.)	1	1.0%
3. аудиогид, бинокль или другие средства технической поддержки	44	44.9%
4. экспозиция (фото, видео, печатные материалы)	65	66.3%
5. описание мероприятия (программка, буклет и т.п.)	28	28.6%
6. продажа книг, сувениров	1	1.0%
7. поиск, копирование, реферирование материалов (в т.ч. заказ книг в др. библиотеках)	6	6.1%
8. никаких	1	1.0%
9. другие	8	8.2%
10. затрудняюсь ответить	2	2.0%

Всего	98	100.0%
--------------	----	--------

9. Удобно ли добираться к данному учреждению культуры с точки зрения транспортной или пешей доступности?	Количество	
	абс.	%
1. да	86	87.8%
2. скорее да	7	7.1%
3. скорее нет	-	-
4. нет	-	-
5. затрудняюсь ответить	5	5.1%
Всего	98	100.0%

10. Удобен ли для вас график работы данного учреждения культуры?	Количество	
	абс.	%
1. да	70	71.4%
2. скорее да	17	17.3%
3. скорее нет	1	1.0%
4. нет	-	-
5. затрудняюсь ответить	5	5.1%
Нет данных	5	5.1%
Всего	98	100.0%

11. Насколько разнообразны мероприятия и услуги, которые предлагает данное учреждение культуры (репертуар, экспозиции, экскурсии, книги, кружки по интересам и пр.), насколько они ориентированы на разные группы населения?	Количество	
	абс.	%
1. разнообразны	51	52.0%
2. скорее разнообразны	32	32.7%
3. скорее однообразны	1	1.0%
4. однообразны	2	2.0%
5. затрудняюсь ответить	12	12.2%
Всего	98	100.0%

12. Знаете ли вы о том, какие ключевые мероприятия (спектакли, выставки, концерты, праздники и пр.) состоятся в данном учреждении культуры в ближайшее время?	Количество	
	абс.	%
1. да, знаю	30	30.6%
2. скорее знаю	13	13.3%
3. скорее не знаю	5	5.1%
4. не знаю	26	26.5%
5. затрудняюсь ответить	24	24.5%
Всего	98	100.0%

13. Место проведения опроса:	Количество	
	абс.	%
1. Кондопога	98	100.0%
2. Олонец	-	-
Всего	98	100.0%

14. Пол:	Количество	
	абс.	%
1. мужской	-	-
2. женский	-	-
Нет данных	98	100.0%
Всего	98	100.0%

15. Возраст:	Количество	
	абс.	%
1. 18-19 лет	-	-
2. 20-29 лет	-	-
3. 30-39 лет	-	-
4. 40-49 лет	-	-
5. 50-59 лет	-	-
6. 60-69 лет	-	-
7. 70 лет и старше	-	-
Нет данных	98	100.0%
Всего	98	100.0%

Отчет о результатах экспериментальной площадки МКУ «Олонецкая ЦБС»

В рамках реализации проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)», поддерживаемого Министерством культуры Республики Карелия, согласно Договору с Библиотечной Ассоциацией Республики Карелия (далее – БАРК; Заказчик) Исполнитель в период с 01 июля по 15 августа 2015 года провел опрос потребителей услуг Централизованной библиотечной системы Олонецкого муниципального района по предложенной Заказчиком анкете.

Всего было опрошено 100 чел. Результаты представлены ниже, в Приложении.

Приложение

Выборка: Место проведения опроса: (Олонец)

1. Вы посетили (посещаете):	Количество	
	абс.	%

1. театр	11	11.0%
2. музей	18	18.0%
3. библиотеку	100	100.0%
4. дом культуры, культурно-досуговый центр	18	18.0%
5. филармонию, киноконцертную организацию	3	3.0%
6. школу искусств (музыкальную, хоровую, художественную и пр.)	1	1.0%
Всего	100	100.0%

2. На сколько вы удовлетворены результатами посещения данного учреждения культуры, качеством предоставленных услуг?	Количество	
	абс.	%
1. удовлетворен	91	91.0%
2. скорее удовлетворен	8	8.0%
3. скорее недоволен	-	-
4. недоволен	1	1.0%
5. затрудняюсь ответить	-	-
Всего	100	100.0%

3. Оцените, на сколько вам было комфортно при посещении данного учреждения, насколько комфортно его материально-техническое обеспечение?	Количество	
	абс.	%
1. комфортно	81	81.0%
2. скорее комфортно	15	15.0%
3. скорее некомфортно	-	-
4. некомфортно	1	1.0%
5. затрудняюсь ответить	3	3.0%
Всего	100	100.0%

4. На ваш взгляд, стоимость посещения данного учреждения культуры и предоставляемых им услуг:	Количество	
	абс.	%
1. доступна	87	87.0%
2. скорее доступна	6	6.0%
3. скорее недоступна	1	1.0%
4. недоступна	-	-
5. затрудняюсь ответить	6	6.0%
Всего	100	100.0%

5. Насколько легко удалось приобрести билет (попасть) на мероприятие, которое вы посетили в данном учреждении?	Количество	
	абс.	%
1. легко	71	71.0%
2. скорее легко	5	5.0%
3. скорее трудно	1	1.0%
4. трудно	-	-

5. затрудняюсь ответить	22	22.0%
Нет данных	1	1.0%
Всего	100	100.0%

6. Как бы вы оценили доброжелательность и вежливость представителей учреждения культуры, которое вы посетили?	Количество	
	абс.	%
1. отлично	79	79.0%
2. хорошо	20	20.0%
3. удовлетворительно	-	-
4. неудовлетворительно	1	1.0%
5. затрудняюсь ответить	-	-
Всего	100	100.0%

7. Чувствовали ли вы себя безопасно (наличие охраны, медицинских и противопожарных средств) при посещении данного учреждения?	Количество	
	абс.	%
1. да	83	83.0%
2. скорее да	16	16.0%
3. скорее нет	-	-
4. нет	-	-
5. затрудняюсь ответить	1	1.0%
Всего	100	100.0%

8. Какие из дополнительных услуг во время посещения учреждения вам вашему ребенку) были предложены?	Количество	
	абс.	%
1. интерактивная игра	3	3.0%
2. буфет (кафе и пр.)	5	5.0%
3. аудиогид, бинокль или другие средства технической поддержки	4	4.0%
4. экспозиция (фото, видео, печатные материалы)	40	40.0%
5. описание мероприятия (программка, буклет и т.п.)	15	15.0%
6. продажа книг, сувениров	37	37.0%
7. поиск, копирование, реферирование материалов (в т.ч. заказ книг в др. библиотеках)	26	26.0%
8. никаких	7	7.0%
9. другие	4	4.0%
10. затрудняюсь ответить	22	22.0%
Всего	100	100.0%

9. Удобно ли добираться к данному учреждению культуры с точки зрения транспортной или пешей доступности?	Количество	
	абс.	%
1. да	87	87.0%
2. скорее да	9	9.0%

3. скорее нет	-	-
4. нет	2	2.0%
5. затрудняюсь ответить	2	2.0%
Всего	100	100.0%

10. Удобен ли для вас график работы данного учреждения культуры?	Количество	
	абс.	%
1. да	87	87.0%
2. скорее да	11	11.0%
3. скорее нет	-	-
4. нет	1	1.0%
5. затрудняюсь ответить	-	-
Нет данных	1	1.0%
Всего	100	100.0%

11. Насколько разнообразны мероприятия и услуги, которые предлагает данное учреждение культуры (репертуар, экспозиции, экскурсии, книги, кружки по интересам и пр.), насколько они ориентированы на разные группы населения?	Количество	
	абс.	%
1. разнообразны	76	76.0%
2. скорее разнообразны	17	17.0%
3. скорее однообразны	-	-
4. однообразны	-	-
5. затрудняюсь ответить	7	7.0%
Всего	100	100.0%

12. Знаете ли вы о том, какие ключевые мероприятия (спектакли, выставки, концерты, праздники и пр.) состоятся в данном учреждении культуры в ближайшее время?	Количество	
	абс.	%
1. да, знаю	60	60.0%
2. скорее знаю	19	19.0%
3. скорее не знаю	4	4.0%
4. не знаю	9	9.0%
5. затрудняюсь ответить	8	8.0%
Всего	100	100.0%

13. Место проведения опроса:	Количество	
	абс.	%
1. Кондопога	-	-
2. Олонец	100	100.0%
Всего	100	100.0%

14. Пол:	Количество	
	абс.	%
1. мужской	28	28.0%
2. женский	72	72.0%
Всего	100	100.0%

15. Возраст:	Количество	
	абс.	%
1. 18-19 лет	3	3.0%
2. 20-29 лет	15	15.0%
3. 30-39 лет	19	19.0%
4. 40-49 лет	13	13.0%
5. 50-59 лет	24	24.0%
6. 60-69 лет	19	19.0%
7. 70 лет и старше	7	7.0%
Всего	100	100.0%

Отчет о результатах экспериментальной площадки МОУ ДОД «Петрозаводская детская школа искусств им. М.А.Балакирева»

В рамках реализации проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)», поддерживаемого Министерством культуры Республики Карелия, согласно Договору с Библиотечной Ассоциацией Республики Карелия (далее – БАРК; Заказчик) Исполнитель в период с 01 по 30 августа 2015 года подготовил отчет о количестве посетителей мероприятий в 2014 г. МОУ ДОД «Петрозаводская детская школа искусств им. М.А.Балакирева».

При проведении занятия выяснилось, что в школе не ведется полный точный учет мероприятий и количества участников. По итогам обсуждения было принято решение отразить в муниципальном задании на 2016 год количество мероприятий и количество участников мероприятий

Всего участниками мероприятий ДШИ и с участием представителей ДШИ в 2014-2015гг. стало более 12 600 чел. Среди мероприятий:

- конкурсы, фестивали, мероприятий международного, российского значения, например: XIII Фестиваль-конкурс камерной музыки «Наполним музыкой сердца», Общероссийская научно – практическая конференция руководителей учреждений искусств, Международный журналистский лагерь "MediaCamp2014" с участием молодых фотографов из Пасвик Высшей народной школы (Сванвик, Норвегия), XV Театрализованное представление «Говорят, под Новый год...» Детские сады г. Петрозаводска: №№ 121, 113, 83, 120, 3, 74, 95, 90, 126 и др.,

- школьные конкурсы: Конкурс, посвященный Великой Победе и 70-летию освобождения Петрозаводска от фашистских захватчиков, Школьный конкурс этюдов «Маленькие звездочки» и др.,

- мероприятия в сотрудничестве с общеобразовательными школами: «25 лет СОШ № 42» сводный духовой оркестр; «Конкурс патриотической песни» посвященный 9 мая, Выступление сводного духового оркестра; Творческая встреча с делегацией из г.Оулу (Финляндия); Концерт для мам и др. (полный список имеется у организаторов конкурса).

Отчет о результатах экспериментальной площадки в Этнокультурном центре «Киелен кьерю» (п.Эссойла Пряжинского района)

В рамках реализации проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)», поддерживаемого Министерством культуры Республики Карелия, согласно Договору с Библиотечной Ассоциацией Республики Карелия (далее – БАРК; Заказчик) на экспериментальной площадке – в Этнокультурном центре «Киелен кьерю» (п.Эссойла Пряжинского р-на) 8 июля 2015 года Исполнителем был организован и совместно с научным руководителем проекта проведен семинар по апробации модели участия управленческой команды учреждения в планировании приоритетов учреждения на год на основе результатов оценки эффективности деятельности.

Сценарий семинара приведен в *Приложении 1*, результаты семинара – в *Приложении 2*.

Приложение 1

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТНЫХ ЗАДАЧ ГОДА на основе результатов анализа деятельности учреждения культуры (сценарий семинара с управленческой командой учреждения культуры)

1) **Вступительные слова** (модератор семинара или руководитель учреждения): о цели семинара (*определение приоритетных задач предстоящего года*), о его формах (*командная работа, интерактивные формы*) и времени работы (2-3 часа).

2) **Работа в общем кругу:** *Какие результаты учреждения за прошедший год Вас особенно порадовали и вдохновили?*

Участникам дается время на размышление (5 мин.), результаты представляются по очереди и фиксируются на ватмане (доске).

3) **Работа в парах** (распределение в пары по желанию): на основе аналитических материалов (отчета учреждения, отчета Министерства культуры или органа самоуправления, др.), а также на основе заполнения анкеты удовлетворенности потребителя услуг (если данный опрос не был проведен учреждением – тогда опираемся на результаты опроса; иначе заполняется участниками семинара с точки зрения среднего потребителя) ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы

Каковы основные достижения учреждения в прошедшем году:

- с точки зрения потребителя?
- с точки зрения органов власти?
- с точки зрения коллектива?

Каковы основные проблемы учреждения в прошедшем году:

- с точки зрения потребителя?
- с точки зрения органов власти?
- с точки зрения коллектива?

Парам необходимо выбрать самые яркие достижения и самые острые проблемы (30 мин.) и представить их в общем кругу (20 мин.; фиксируем на ватмане или доске).

4) **Работа в тройках** (определяет руководитель) над вопросом *«Какими могут быть ключевые задачи предстоящего года (2-3 задачи), учитывающие основные достижения и основные проблемы учреждения в прошедшем году?»*. Задачи могут касаться сфер качества управления, удовлетворенности услугами, профессионального творчества; в течение 30 минут участники не только определяют приоритетные на их взгляд задачи, но и находят форму представления их в виде загадки для других троек (в форме рисунка, групповой скульптуры, песни (микса) и т.п.).

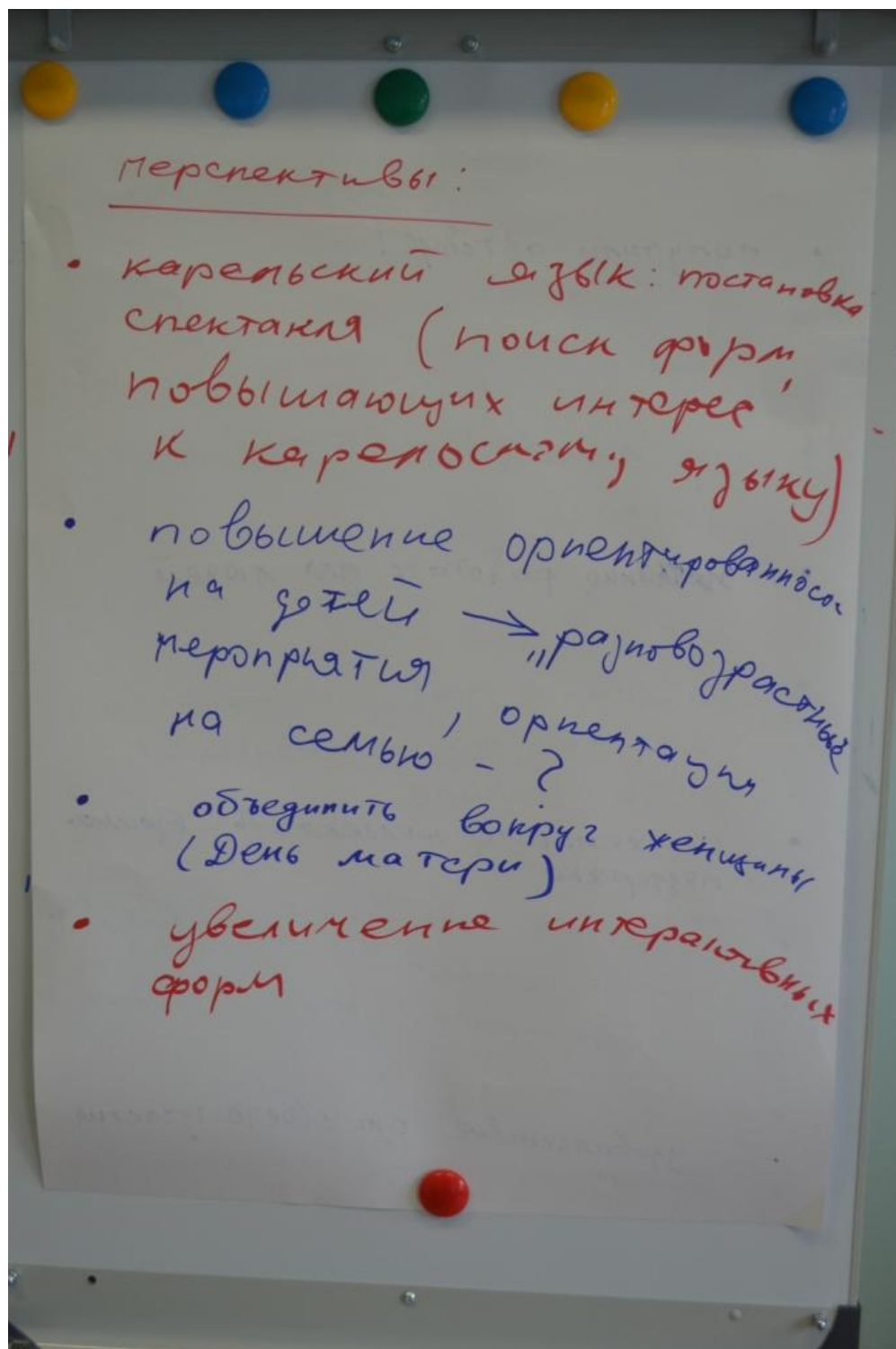
5) **Представление результатов работы в тройках** в виде загадок, их поочередное разгадывание другими группами и авторской группой; результаты разгадывания фиксируются на ватмане или доске.

6) **Определение результатов семинара:** обобщение предложенных задач на предстоящий год (желающие участники и руководитель учреждения)

7) **Подведение эмоциональных итогов семинара:** *Что Вас сегодня удивило, порадовало, вдохновило?* (каждый участник семинара – по кругу).

Приоритет 61 - 2015 (2-е полугодие) 2016

- Сохранение траг. мероприятий ^{расшир. подходов, науч. традиции (Япония)}
- получить новые звания (и другие и т.п.)
- привлечь молодежь, поиск новых форм и методов ^{внедрения}
- туристические услуги ^{и вовлечь}
- найти, и раскрыть новые таланты
- расширение ареала гастролей (Франция и т.д.)
- новые партнеры (приезжают сюда-!)
- повышение собственной интересности
- увеличение интерактивных форм
- ~~увеличение~~ расширение целевых групп (семьи, женщины, дети, молодежь)
- рост кол-ва участников и коллективов (информированность)
- новый образ Центра



**Отчет о результатах работы экспериментальной площадки
БУ «Национальный театр Республики Карелия»**

В рамках реализации проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)», поддерживаемого Министерством культуры Республики Карелия, согласно Договору с Библиотечной Ассоциацией Республики Карелия (далее – БАПК; Заказчик) на экспериментальной площадке – в Национальном театре Республики Карелия 7 октября 2015 г. Исполнителем был организован и совместно с научным руководителем проекта проведен

семинар по апробации модели участия Общественного совета учреждения в планировании приоритетов учреждения на год на основе оценки эффективности деятельности.

Сценарий семинара приведен в *Приложении 1*, Анкета для проведения заседания Общественного совета учреждения культуры – в *Приложении 2*, результаты анкетирования Общественного совета Национального театра РК – в *Приложении 3*.

Приложение 1

Сценарий проведения Общественного совета учреждения культуры по оценке эффективности деятельности учреждения и планированию приоритетов на год

- 1) Открытие заседания Общественного совета, представление повестки дня, задач и форм проведения заседания
- 2) Индивидуальное заполнение участниками заседания анкет
- 3) Представление участниками своих результатов анкетирования
- 4) Обсуждение и обобщение результатов анкетирования:
 - в сфере предоставления услуг
 - в сфере профессионального творчества

Приложение 2

Анкета для обсуждения на Общественном совете учреждения культуры

2. *Как бы Вы оценили качество услуг, которые предоставляет данное учреждение культуры?* (обведите ниже на 10-балльной шкале, где «1» – это минимум качества, а «10» - максимум)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 затрудняюсь ответить

3. *На Ваш взгляд, существуют ли ресурсы повышения качества услуг учреждения среди населения и, если да, то в чем они заключаются?*

4. *Как бы Вы оценили качество (инновационность, профессиональную значимость, общественный резонанс и т.п.) проектов (премьеры; экспозиции; статьи; гастроли; конференции; повышение квалификации и т.п.), которые в течение последнего года реализовало данное учреждение культуры?* (обведите ниже на 10-балльной шкале, где «1» – это минимум качества, а «10» - максимум)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 затрудняюсь ответить

5. *Какие из реализованных учреждением в течение последнего года проектов Вы можете отнести к наиболее ярким (инновационным; профессионально значимым; общественно значимым)?*

6. *Какие из ярких проектов, на Ваш взгляд, могут быть реализованы или могут начать реализовываться учреждением в ближайший год?*

Приложение 3

Результаты проведения Общественного совета Национального театра РК

Всего в заседании Общественного совета приняли участие 8 членов (достаточно для кворума).

Как бы Вы оценили качество услуг (информация об услугах, условия предоставления, работа персонала с посетителями, привлекательность для посетителей), которые предоставляет данное учреждение культуры?

Средний балл: 8

Как бы Вы оценили качество (инновационность, профессиональную значимость, общественный резонанс и т.п.) проектов учреждения (премьеры; экспозиции; статьи; гастроли; конференции; повышение квалификации и т.п.), которые были реализованы в течение последнего года?

Средний балл: 7,25

3) Существуют ли ресурсы повышения качества услуг учреждения, и если да, то какие?

- необходим поиск адекватного национального драматурга;
- совершенствование владения языком;
- социологический мониторинг оценок и запросов аудитории и прогнозирование ситуаций в репертуарной политике;
- сотрудничество с национальными объединениями карелов, вепсов, финнов;
- работа над повышением уровня владения языками у молодых актеров;
- репертуарная политика, развитие оригинальной драматургии;
- повышение качества языка;
- повышение уровня знания и владения языками;
- поддержание языковой среды для обучающихся национальным языкам (ее очень мало);
- повышение разнообразия жанров;
- повышение языковой компетенции самих актеров;
- реализация совместных международных молодежных проектов;

- приглашать актеров и режиссеров из Финляндии.

4) *Какие из проектов Вы бы отнесли к наиболее ярким?*

- электронная продажа билетов;
- возможность приобрести билет через электронную кассу;
- Koti;
- «Экзамен-данс»;
- «Хаос»;
- «Дело святое»;
- языковая практика в Финляндии;
- Koti
- HAOS
- языковая практика в Театральной академии (Хельсинки);
- спектакль «Сын – Медведь» на русском, карельском, финском, вепсском языках;
- постановка «Хаоса»;
- языковая практика актеров в Хельсинки.

5) *Какие проекты могут быть реализованы в ближайший год?*

- театральный фестиваль среди финно-угорских народов;
- постановки на финском и русском языках с привлечением ресурсов драматургов Карелии;
- совместные постановки с народными театрами;
- обучающие семинары и курсы;
- спектакли на карельском языке;
- актерская гостиная,
- PEN-club в театральной подаче;
- сценические выступления в режиме of-line для небольших аудиторий;
- камерные проекты;
- постановка «Примешь ли меня, земля карельская?» и по эпосу «Калевала»;

- надо возродить традиции классических спектаклей на финском и карельском языках;
- увеличить в 2 раза количество постановок на финском языке;
- организовать практику посещения спектаклей на финском языке студентов и учащихся школ.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОЕКТА «ЗЕРКАЛА (РАЗВИТИЕ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ)»

Реализация проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)», осуществленная при поддержке Министерства культуры Республики Карелия Библиотечной Ассоциацией Республики Карелия совместно с Фондом «Новое измерение» в период декабрь 2014 г. – октябрь 2015 г., включала в себя:

- исследование сложившейся практики и новых вызовов системы оценки эффективности деятельности учреждений культуры (20 социологических интервью, 2 фокус-группы, анализ нормативно-правовых документов);
- 6 проектировочных семинаров с представителями учреждений культуры Карелии всех типов, отраслевых органов региональной и муниципальной власти;
- апробация проектных идей и предварительных продуктов проекта на 6 экспериментальных площадках;
- презентация и обсуждение подготовленных продуктов на заключительных мероприятиях проекта.

По итогам проекта подготовлены следующие рекомендации в адрес основных субъектов региональной политики в сфере культуры (региональные и муниципальные органы власти, руководители учреждений культуры, экспертные и общественные сообщества в сфере культуры):

1) Организацию независимой оценки качества услуг учреждений культуры, которая должна быть внедрена согласно федеральному законодательству на всех уровнях управления (федеральном, региональном, муниципальном), рекомендуется проводить на основе рекомендуемой на федеральном уровне схемы. Она включает в себя участие Министерства культуры региона как заказчика, участие Общественного регионального совета при органе власти как представителя заказчика и как экспертного сообщества в вопросах утверждения методики и результатов независимой оценки качества услуг учреждений культуры, а также участие на конкурсной основе независимого оператора – организации, разрабатывающей методику независимой оценки и непосредственно проводящей ее. Данная схема позволяет реализовываться именно независимой оценке – то есть участие самих учреждений культуры в

данных процессах должно быть минимизировано.

2) Для уменьшения разрыва в организации деятельности между региональными и муниципальными учреждениями культуры при внедрении системы независимой оценки качества услуг региональных учреждений культуры рекомендуется рассмотреть возможность включения в нее муниципальных учреждений, что позволит увидеть все бюджетные учреждения культуры Республики Карелия в единой системе координат.

3) В рамках внедрения независимой оценки качества услуг с дальнейшим распространением на оценку выполнения государственных и муниципальных заданий возможен переход к единообразной организации анкетирования потребителей – на основе апробированных в проекте «ЗЕРКАЛА» методик (анкеты на основании федеральных методических рекомендаций и др.). В то же время, в силу серьезных, объективных, научно обоснованных методических трудностей при организации оценки удовлетворенности потребителей не стоит абсолютизировать значение получаемых результатов.

4) Разработанная в рамках проекта «ЗЕРКАЛА» система оценок деятельности учреждений культуры, включающая в себя оценки качества управления, привлекательности услуг и профессионального творчества, может стать основой для обновления и универсализации используемых сегодня подходов к оценке деятельности учреждений культуры, что позволит снизить ее затратность и увеличить эффективность.

5) Руководители учреждений могут воспользоваться апробированными в проекте способами усиления роли коллективов (управленческих команд) и Общественных советов учреждений культуры в процессах оценивания итогов деятельности учреждений, а также в процессы планирования годовых приоритетов деятельности.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

ПРИМЕРНАЯ СТРУКТУРА ПУБЛИЧНОГО ОТЧЕТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Представление организации:

- Обращение директора/возможно обращение председателя Общественного совета;
- Общая информация об организации (организационно-правовая форма, организационная структура, степень охвата территории культурным обслуживанием, степень вовлеченности предприятий, учреждений, организаций, общественных объединений и национально-культурных автономий в использование возможностей организации);
- Миссия (предназначение) организации и пути ее реализации в прошедшем году

- Основная цель деятельности и основная общественная /социальная/ производственная проблема, над решением которой в прошедшем году работал коллектив для достижения миссии и цели;

Качество управления организации:

- Качество формирования ресурсов организации (материальные, кадровые и финансовые ресурсы; приобретения; содержание зданий и помещений) и особенности прошедшего года;
- Выполнение государственного задания и планов развития организации, показателей «дорожной карты» (в том числе достижение планируемого уровня заработной платы);
- Достижение цели деятельности и основной общественной/социальной/ производственной проблемы, над решением которой в прошедшем году работал коллектив для достижения цели;
- Содержание деятельности по достижению цели, реализации стратегии и миссии в прошедшем году (наиболее значимые даты и события, тематика мероприятий, отзывы участников, популярные формы мероприятий и объединений при организации);
- Основные достигнутые (объемные и качественные) показатели деятельности;
- Партнеры и спонсоры (степень участия в деятельности библиотеки);

Востребованность услуг:

- Основные социальные показатели деятельности в прошедшем году (в том числе аналитические показатели в расчете на жителя и пользователя, абсолютные цифры и в виде графиков за последние годы); целевая аудитория организации и ее характеристика (в виде диаграмм);
- Перечень и востребованность услуг (основные бесплатные и дополнительные платные услуги, новые услуги и самые востребованные услуги, использование средств от платных услуг);
- Открытость и доступность информации об организации, распространение информации об организации (публикации в СМИ и профессиональных изданиях, интернет-проекты, сайт, рекламно-информационные издания);
- Удовлетворенность потребителей услуг, организация и результаты опросов населения;

Профессиональное творчество:

- Проекты, программы, публичные акции и крупные мероприятия, реализованные в прошедшем году (собственные и участие в международных, федеральных, региональных, муниципальных); их эффективность и результативность;
- Общественное признание и оценка профессионального сообщества (благодарности, награды и дипломы):
- Развитие персонала, повышение квалификации сотрудников, развитие знаний и умений;
- Оценка деятельности учредителем и Общественным советом организации;

Планы на новый год и перспективы развития на ближайшую перспективу

Контактная информация и обратная связь для пожеланий и предложений

ПУБЛИКАЦИИ К МЕРОПРИЯТИЯМ ПРОЕКТА

*Липичкова В.П., ученый секретарь
БУ «Национальная библиотека РК»,
исполнительный директор БАРК,
член Общественной палаты РК*

Общественный совет в библиотеке: как работать эффективно

Тема общественного контроля за деятельностью органов власти федерального, регионального и муниципального уровня, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций весьма актуальна в настоящее время как конституциональная норма прав и свобод гражданина.

Общественный контроль дает возможность гражданам как лично, так и через участие в деятельности общественных организаций наблюдать и давать оценку деятельности органов власти и организаций разного уровня. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 212 «Об основах общественного контроля» (далее – ФЗ 212) устанавливает правовые основы организации и осуществления общественного контроля в целях общественной проверки, анализа и общественной оценки издаваемых нормативно-правовых документов и принимаемых решений.

Общественный контроль в демократическом государстве представляет важный элемент демократической модели общества, которое должно располагать современными и эффективными инструментами независимого контроля за деятельностью органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также подведомственных им учреждений и организаций. Именно для организации независимой оценки качества при органах власти разного уровня и учреждениях социальной сферы - культуры, образования, социального обслуживания, здравоохранения создаются общественные советы.

Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (далее – ФЗ 256) дополняет ФЗ 212 и предписывает органам власти для создания условий по проведению независимой оценки качества услуг организациями культуры с участием специалистов, осуществляющих профессиональную и общественную деятельность в сфере культуры, формировать общественные советы и утверждать положения о них. По решению органов власти функции общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры могут быть возложены на существующие при этих органах общественные советы.

Основными нормативно-правовыми документами по созданию общественных советов являются:

- указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»,
- постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»,
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р *(утверждение плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы)*,
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

На сайте Министерства культуры Республики Карелия все эти документы собраны под рубрикой «Независимая система оценки качества» (Режим доступа: http://mincultrk.ru/deyatelnost/napravleniya_deyatelnosti/nezavisimaya_sistema_ocenki_kachestva_raboty_organizacij_kul_tury_respubliki_kareliya/).

Анализ информации, размещенной на сайтах муниципальных библиотек Карелии, показывает, что ни в одной из муниципальных библиотек Карелии по состоянию на 01.07.2015г. общественные советы не созданы и к оценке качества услуг по показателям, предложенным в ФЗ 256, муниципальные библиотеки пока не приступили.

История привлечения общественности к деятельности библиотек имеет давние традиции. При библиотеках издавна формировались читательские советы для изучения мнения читателей о

работе библиотек и попечительские советы для оказания помощи и поддержки библиотек. В настоящее время в целях получения оперативной информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности формируются общественные советы, на которые как на общественных экспертов возлагается участие в независимой системе оценки качества работы учреждений социальной сферы - здравоохранения, образования, культуры. Библиотекам предстоит создать общественные советы и создать условия для их полноценной работы. В Бюджетном учреждении «Национальная библиотека Республики Карелия» общественный совет в конце 2014г, информация оперативно размещается на сайте библиотеки:

http://library.karelia.ru/o_biblioteke/Dokumenty/_Obschestvennyj_sovet/

Рассмотрим порядок создания общественного совета.

Первый шаг - определение количественного и персонального состава членов общественного совета, которым библиотека будет предлагать на добровольных началах войти в его состав. Наиболее полезными в работе совета могут быть люди, имеющие активную социальную позицию, пользующиеся доверием населения и библиотеками, депутаты муниципальных образований, представители муниципальных органов власти, общественных организаций и средств массовой информации, коммерческих и некоммерческих организаций, граждане с активной жизненной позицией, представители библиотеки.

Второй шаг - предварительное согласование с кандидатами в члены общественного совета участия в деятельности совета или при личной встрече, или отправка письменного предложения. Весьма важно будущим членам общественного совета разъяснить их права и ответственность в выражении общественного мнения о библиотеке, её услугах, а также убедить в необходимости донести итоги общественной экспертизы деятельности библиотеки до органов власти.

Третий шаг – проведение первого заседания совета с кандидатами в члены общественного совета и принятие решения о его создании, выборы председателя и секретаря совета, подготовка и издание приказа о персональном составе совета, оформление письменного согласия на обработку персональных данных в соответствии с нормами и положениями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», обсуждение содержания работы общественного совета. Для обеспечения информационной открытости деятельности Общественного совета важно определить место размещения информации на сайте библиотеки/странице учредителя библиотеки и затем оперативно размещать информацию о деятельности совета.

Четвертый шаг – определение целей и задач деятельности общественного совета, его полномочий, состава совета и его руководства, прав и обязанностей членов совета, порядка

работы. Затем на основе существующего законодательства необходимо подготовить проект положения об общественном совете и провести его обсуждение с членами совета. После согласования проекта положения о совете надо подготовить приказ об утверждении положения о совете. Возможно объединение третьего и четвертого шагов и провести процедуру согласования проекта положения об общественном совете при проведении первого заседания для ознакомления членов совета с положением о совете.

Пятый шаг – подготовка предложений в план работы совета, его обсуждение и согласование, издание приказа о плане работы совета на текущий год. Среди тематики рассматриваемых на заседании вопросов, кроме организационных вопросов, могут быть следующие вопросы: общественная экспертиза и обсуждение проекта концепции развития библиотеки; общественная экспертиза итогов исследования по удовлетворенности пользователей услугами, ресурсами, фондами библиотеки, общественная экспертиза Публичного/ежегодного отчета библиотеки перед населением; обсуждение проекта перечня показателей независимой оценки качества услуг библиотеки на год и общественная экспертиза итогов работы и оценки деятельности, а также их утверждение; обсуждение предложений к плану государственного/муниципального задания и основных социально-значимых мероприятий библиотеки на год.

Проведение заседаний Общественного совета осуществляется по годовому плану деятельности. Каждое заседание может быть посвящено или одной теме, или нескольким вопросам, затем должны быть оформлены протоколы и размещены на сайте библиотеки.

Шестой шаг - самый сложный этап в подготовке предложений по организации независимой оценки качества с участием общественного совета, который условно можно назвать экспертной оценкой.

Показатели	Содержание				
Открытость и доступность информации об учреждении	Доступность информации в интернет пространстве (сайт), включая информацию о мероприятиях для населения и публичный отчет	Соответствие содержания сайта требованиям законодательства	Доступность информации об услугах библиотеки правила пользования библиотеками, правилах предоставления платных услуг и их перечень	Наличие технической возможности выражения мнения получателями услуг о работе библиотеки и проведения опросов	Проведение публичного отчета перед населением

Оценка					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями и здоровья	Доля пользователей, удовлетворенных уровнем комфортности, не менее __% от количества опрошенных	Наличие зон отдыха и «тихих» уголков в помещении	Удобный режим работы (не совпадающий с рабочим временем основной части населения), включая вечерние часы и выходные дни основной части населения	Доступность инфраструктуры для граждан с ограничениями и здоровья	Соответствие помещений санитарно-гигиеническим нормам
Оценка					
Ценовая доступность получения услуги	Доля обоснованных жалоб на стоимость платных услуг не более __% от общего количества жалоб	Соответствие законодательству перечней бесплатных и платных услуг	Наличие сервисных и комплексных услуг	Оперативность предоставления платных услуг	Доля пользователей, удовлетворенных ценовой политикой по результатам опросов
Оценка					
Время ожидания в очереди при получении услуги	Отражение минимального времени ожидания выполнения запросов в административных регламентах и правилах пользования библиотекой	Соответствие среднего времени ожидания выполнения запросов на документы или их копии в читальном зале, абонементе, МБА и ДД фактическому времени	Доля посадочных мест не менее __% от среднесуточного количества посетителей библиотеки	Доля обоснованных жалоб на несвоевременное выполнение запросов не более __% от общего количества жалоб	Наличие online услуг и их репертуар, направленный на сокращение времени ожидания
Доброжелательность,	Наличие и соблюдение	Доля пользователей	Доля специалистов	Доля специалистов,	Доля обоснованных

вежливость и компетентность работников учреждения	Кодекса профессиональной этики	, удовлетворенных уровнем вежливости и доброжелательности, не менее ___% от общего количества опрошенных	основного персонала, имеющих высшее образование, не менее ___% от общего количества основного персонала	прошедших переподготовку и повышение квалификации, не менее ___% в год от основного персонала	жалоб пользователей не более ___% от общего количества зарегистрированных жалоб
Оценка					
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Доля опрошенных пользователей не менее ___% от общего количества зарегистрированных пользователей	Доля выполненных запросов не менее ___% от общего количества запросов	Доля обоснованных отказов на документы не более ___% от объема выдачи документов	Отсутствие обоснованных отказов на краеведческую литературу и издания о Карелии	Доля пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания, не менее ___% от общего количества опрошенных
Оценка					

Предложения по показателям оценки и их критериям должны исходить из «Рекомендуемых критериев оценки качества обслуживания в учреждениях социальной сферы», оговоренных в ФЗ 256 от 21 июля 2014 г.:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

Также общественному совету можно предложить дополнительные критерии оценки качества библиотечного обслуживания.

Целесообразно до подготовки предложений общественному совету провести самооценку достигнутых показателей, определить по каждому из рекомендуемых критериев содержание и

согласовать с учредителем, если это будет предусмотрено нормативными правовыми актами учредителя по независимой оценке качества деятельности. Набор рекомендуемых и используемых в библиотеках России показателей оценки и их критерии весьма различны, в обобщенном виде их можно сгруппировать следующим образом по отдельным, при этом целесообразно произвести предварительную оценку (да -1 балл, нет - 0 баллов):

Результаты самооценки важно рассмотреть на заседании общественного совета, представить полученные результаты, прокомментировать их и проинформировать о мероприятиях по устранению недоработок. Важным инструментом доведения информации о деятельности библиотеки до учредителя, членов общественного совета, экспертов и потребителей услуг является подготовка и проведение Публичного или ежегодного отчета перед населением. Выбор структуры Публичного отчета зависит от целей его предоставления и способа его публикации, целесообразно выработать универсальную структуру Публичного отчета:

- обращение руководителя о главных целях отчетного года, особенностях и условиях работы в отчетном году,
- общая информация о библиотеке, с какого года существует, миссия и принципы деятельности, главные ценности, кадры,
- структура управления библиотекой,
- партнеры библиотеки и их вклад в деятельность библиотеки,
- деятельность библиотеки, показатели, выполнение задания,
- основные реализованные программы и проекты,
- основные социально-значимые мероприятия,
- информация о финансовой деятельности,
- информационная открытость, сведения о сайте, перечень публикаций
- план на новый год.

Седьмой шаг - ответственный этап в подготовке предложений по организации независимой оценки качества с участием получателей услуг, который можно назвать потребительской оценкой и доведению обобщенной информации до членов Общественного совета.

Выбор показателей оценки деятельности библиотеки потребителями услуг и их критериев - весьма ответственное дело, они должны соотноситься с государственным/муниципальным заданием, организацией систематического изучения мнения пользователей библиотек как получателей услуг и быть важнейшей составной частью независимой системы оценки качества. Для получения достоверной информации о мнении пользователей библиотек о качестве библиотечного обслуживания важно эту работу проводить в течение всего года и охватить все

категории пользователей по всем подразделениям библиотеки и по всем видам услуг и работ, входящим в государственное/муниципальное задание, определив абсолютный показатель или его долю от количества пользователей/посещений библиотеки, или по другим показателям.

Библиотеки в настоящее время активно используют оценку удовлетворенности пользователей библиотек, которую можно использовать и адаптировать вопросы анкет к показателям оценки и их критериям. Итоги изучения удовлетворенности пользователей услугами библиотеки в конце года после их обработки могут быть вынесены на обсуждение Общественного совета для их общественной экспертизы и утверждения.

Вывод

Общественный совет - важнейший элемент системы независимой оценки качества деятельности библиотеки, которая в настоящее время формируется в целях повышения качества и доступности услуг библиотек для населения, распространение и повышения информированности потребителей о качестве деятельности библиотеки, создания условий для объективной оценки качества деятельности библиотеки, стимулирования повышения качества деятельности библиотеки.

Система направлена на обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления библиотекой услуг, в том числе в электронной форме, а также на формирование результатов оценки качества деятельности библиотеки. Использование результатов независимой оценки будет способствовать принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе библиотеки для получения необходимой услуги; установлению диалога между библиотекой и гражданами - потребителями услуг; разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности библиотеки.

*Липичкова В.П., ученый секретарь
БУ «Национальная библиотека РК»,
исполнительный директор БАРК,
член Общественной палаты РК*

«Как пройти в библиотеку?»:

Публичный отчет как инструмент развития доверия населения к библиотекам

Библиотечное сообщество в силу приверженности своему делу и профессии несколько идеализирует представление власти и общественное мнение населения о реальном состоянии и возможностях библиотек в развитии страны и общества. Многим хорошо знакома фраза «Как пройти в библиотеку?» из известного кинофильма «Операция «Ы» и другие приключения Шурика» (1965 год создания), ставшая «крылатой» и необычайно популярной. Наша страна тогда была «самой читающей страной мира», активно строились библиотеки, престижно было

иметь домашние библиотеки.

Этот же вопрос «Как пройти в библиотеку?» в наши дни вызывает у одних смущение, у других – недоумение, у третьих – удивление, и причин такой реакции много. По данным Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), который 8 июля 2015г. представил итоги опроса о пользовании библиотеками, российские библиотеки теряют свою аудиторию. Было опрошено 1600 человек в 130 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках России. Если в 2009г. 50% россиян были в библиотеке один - два года назад, то в 2015г. это число увеличилось до 63%. «Для привлечения посетителей в книгохранилища, по мнению наших сограждан, в первоочередном порядке необходимо обновить книжный фонд (28%), обеспечить доступ к электронным версиям изданий через Интернет (26%), оборудовать читальные залы компьютерами с доступом в Сеть (26%). Также полагают, что следует организовать в библиотеках кружки и лекции (24%), распространять рекламную информацию о пользе чтения (23%)» (более подробно см. итоги опроса на сайте ВЦИОМ: <http://infographics.wciom.ru/theme-archive/society/social-problems/education-skills/article/kak-proiti-v-biblioteku.html>).

Сегодня имеется устойчивая тенденция снижения интереса населения к чтению и пользованию библиотеками, и через 50 лет этот же вопрос весьма актуален для библиотечного сообщества. Население не представляет современных возможностей библиотек, и в этом есть толика недоработки библиотекарей. Современная библиотека может и должна позиционировать себя как творческая площадка и место общения, как территория развития личности и уважения к интересам конкретного человека, как навигатор в мире информации и знаний, а библиотекарь – как эксперт в книжном мире и специалист в выборе источников информации, которому можно доверять.

Проведение оптимизации библиотек 90-х годов XX века и 2000-х годов и медленное их обновление, отток читателей заставляют библиотечное сообщество искать пути решения многих библиотечных проблем и определения места библиотеки в меняющемся обществе. Поиск путей совершенствования и развития системы информирования населения о библиотеках - важнейшая тема профессиональных дискуссий последнего времени. Например, в 2012г. при Библиотеке-читальне им. И.С.Тургенева г.Москвы был создан Интеллектуальный клуб «Как пройти в библиотеку» - дискуссионная площадка для обсуждения пути трансформации библиотеки в условиях меняющегося мира и понимания места библиотеки в социокультурном пространстве. С.А.Мамаева в 2013г. в статье «Представлять себе и представлять себя: новые форматы взаимодействия с обществом» (http://sb.litera-ml.ru/assets/files/Fulltext/mamaeva_4-13.pdf) проанализировала итоги первого занятия интеллектуального клуба и выдвинула тезис о том, как важно представлять библиотеку в обществе. 9 июня 2015г. в эфире сетевого вещания «Вечерней Москвы» состоялся круглый стол на тему: «Как пройти в библиотеку и что там

делать летом». Обсуждались вопросы работы библиотек в летней читальне и стационарной библиотеке: <http://www.vm.ru/news/2015/06/08/kruglij-stol-kak-projti-v-biblioteku-i-chto-tam-delat-letom-288676.html>. Во время проведения Всероссийской акции «Библионочь» во многих городах России проходили мероприятия под таким названием. Именно так - «Как пройти в библиотеку» - назвался заочный конкурс школьной журналистики, который был организован в рамках XIII открытого Царскосельского форума школьной прессы по предложению Библиотечной системы Пушкинского района Санкт-Петербурга (<http://www.pushkinforum.cttit.ru/>). Костомукшская ЦГБ по итогам «Библионочи - 2014» в публикации «Скажите, как пройти в библиотеку?» ("Новости Костомукши"-2014.- №16 (1 мая).- С.2) отметила, что эти слова были популярны у населения.

Современный уровень технической оснащенности многих центральных библиотек и развитие средств коммуникации дают неограниченные возможности распространения информации о библиотеках и их возможностях значительному кругу лиц. В структуре отчетности библиотек есть ряд видов отчетности, у каждого из которых есть свое назначение, сроки предоставления, структура и методика подготовки, к ним относятся:

- Статистический отчет формы 6-НК (предоставляет каждая общедоступная библиотека системы министерства культуры) и сводный статистический отчет (предоставляет библиотека - юридическое лицо, имеющая библиотеки - структурные учреждения),
- Информационный (текстовой) отчет,
- Отчеты по программам и проектам, реализуемым библиотекой,
- Тематические отчеты по направлениям деятельности библиотеки и по запросам органов власти и управления,
- Отчет по выполнению государственного/муниципального задания или плана,
- Отчет перед населением.

Если статистические отчеты и другие виды отчетов составляются для специалистов в области управления культуры и библиотечного дела, учредителей и методических центров, то отчет перед населением - особый вид отчета. Его назначение – показать населению (= налогоплательщикам, на чьи средства существует библиотека) современные возможности библиотеки и доказать полезность библиотеки в жизни местного сообщества. Именно поэтому отчет перед населением должен носить социально-направленный и публичный характер.

Отчет перед населением не имеет четко очерченных правил и структуры, но в практике библиотек, как правило, отчет перед населением носит творческий характер и ориентирован на показ успехов библиотеки. Отчет перед населением может быть устным, печатным, рекламно-информационным, размещенным в СМИ или на сайте библиотеки и у каждого из них есть свои особенности.

Самый большой охват населения информацией о возможностях и деятельности библиотеки дают письменный и электронный публичный отчет перед населением, размещенный

на сайте библиотеки или сайте учредителя. Пока еще библиотечное сообщество Карелии, прежде всего – сотрудники муниципальных общедоступных библиотек редко проводят публичные отчеты перед населением, а информация, размещаемая на сайтах, не дает объективной картины деятельности библиотек. По итогам мониторинга «Информационная открытость и доступность информации о деятельности муниципальных библиотек: соответствие сайтов требованиям ФЗ-256 и ФЗ-8», проведенного БУ «Национальная библиотека Республики Карелия» в 2015г., статистическая информация о деятельности библиотек имеется у 65% обследуемых библиотек, информация о выполнении муниципального задания – у 16% библиотек. Также при анализе содержания информации на сайтах выяснилось, что только 44% библиотек разместили информационные отчеты о деятельности за 2014г., которые мало что добавляют к статистической информации и отчету о выполнении муниципального задания.

Несомненно, публичный отчет должен быть основан на официальной статистике. Но, в отличие от статистического и информационного отчета, этот отчет должен быть интересен населению и должен дать представление о месте и роли конкретной библиотеки в жизни местного сообщества. Например, публичный отчет БУ «Национальная библиотека Республики Карелия» за 2014г. начинается с Обращения директора к читателям, тем самым создается «мостик» разговора с читателями и друзьями библиотеки. Через весь отчет проходит его ведущее предназначение - рассказать о читателях и партнерах, коллективе и сотрудниках, награжденных в отчетном году, руководстве библиотеки за все годы существования и ветеранах через статистику, факты, события, при этом важно обозначить проблемы и перспективы развития (http://library.karelia.ru/o_biblioteke/Publichnyj_otchet/). А публичный отчет Библиотечной Ассоциации Республики Карелия как некоммерческой социально-ориентированной организации построен по рекомендациям для некоммерческих организаций и предназначен, прежде всего, для информирования потенциальных партнеров и общества о самой организации и ее возможностях (http://bark.karelia.ru/otchety/n_site106/). «Библиотека-2014: Яркие моменты года» - так называется публичный отчет МБУ «МЦРБ Кемского муниципального района», который имеет статистическую информацию и визуальный ряд (http://kemlibrary.karelia.ru/o_biblioteke/).

Подготовка публичного отчета имеет уже сложившуюся методику и определенные этапы работы, наработанные учреждениями образования и некоммерческими организациями. Если проанализировать и сопоставить рекомендации для учреждений образования (например, методические рекомендации Министерства образования и науки Самарской области от 30.03.2010г. №МО16-03/221-ТУ) и рекомендации для некоммерческих организаций (<http://www.crno.ru/assets/files/rekomendacii.pdf>), а также соотнести их с практикой подготовки публичных отчетов областных библиотек России (абсолютное большинство областных библиотек готовят и проводят публичные отчеты, размещают их на сайтах), то может вырисоваться определенный алгоритм и методика действий.

1 действие: создание и формирование состава рабочей группы. Решение о подготовке публичного отчета принимает директор библиотеки и издает приказ о создании рабочей группы по подготовке публичного отчета. В приказе определяется руководитель рабочей группы - ответственный сотрудник, в обязанности которого входят организационный процесс разработки и распространения публичного отчета. В состав рабочей группы целесообразно включать сотрудников, в обязанности которых входят главные направления деятельности, связи с общественностью и профессиональным сообществом. Положительным моментом может стать включение в состав рабочей группы членов Общественного совета библиотеки, которые могут оказать неоценимую помощь при подготовке информации о библиотеке и выступить в роли общественных экспертов.

Основная цель деятельности рабочей группы - концептуальная разработка структуры публичного отчета, его целей и задач, определения целевых групп и формата, наполнение основного содержания публичного отчета информацией, приложений к отчету. Важным моментом в деятельности рабочей группы является сбор отзывов и мнений о работе библиотеки. Это могут быть отзывы о роли библиотеки в жизни населения, отзывы и оценка учредителя, отзывы коллег, партнеров, организаций, с которыми библиотека имеет договорные отношения, итоги изучения мнения читателей о работе библиотеки, результаты исследований.

2 действие: определение целей и приоритетов. На заседании рабочей группы с участием директора целесообразно определить конечную цель подготовки публичного отчета, ведь от выбора цели и целевой аудитории будет зависеть содержание отчета. Населению, пользующемуся библиотеками, важно будет показать новые услуги, ресурсы, возможности выполнения жизненно важных запросов и удовлетворения интересов. Для населения, которое еще не пользуется библиотеками, но библиотека видит в них потенциальных читателей, важно рассказать обо всем, что может дать и что имеет библиотека для культурно-досугового и информационного обеспечения человека на всех этапах его жизни. Для учредителя важно показать объемы и социальную направленность деятельности библиотеки, которая принимает активное участие в жизни муниципального образования и ориентирована на его социально-экономическое развитие как надежный партнер.

Весьма полезно населению показать, что бесплатное пользование библиотеками и библиотечными ресурсами других библиотек (как собственными, так и корпоративными) в условиях снижения покупательской способности населения и роста цен на книги снижает информационное и цифровое неравенство, что возможности участия населения в библиотечных программах обучения медиа и компьютерной грамотности, в культурно-просветительских мероприятиях направлены на повышение уровня жизни и оказание помощи в разных жизненных ситуациях. Именно в этом важнейшая социальная роль библиотеки.

Соединить «несоединимое» для всех целей и целевых групп – это выбор стиля и языка

изложения информации, ее наглядности и визуальности, важности, срочности и многократности использования собранной информации при подготовке публичного отчета и его распространения. Важно, как говорится, «на берегу», т.е. в самом начале, договориться об ожидаемом результате деятельности рабочей группы. Наиболее приемлемым является решение о подготовке подробного полного качественного отчета и на его основе - о подготовке нескольких небольших отчетов для различных целевых групп и исполненных в разном формате. Среди них могут быть: закладка с краткой информацией о том, что было и что будет в библиотеке, буклет «Основные итоги работы за ____ год», буклет «Планы библиотеки», буклеты о мероприятиях, ролик «Год ____ в библиотеке», газета или листовка, CD, публикация на собственном сайте и сайтах дружественных организаций и партнеров. Независимо от формата, важнейшими условиями подготовки качественного содержательного отчета могут быть его тематика, освещение и осмысление главного события года и отличия деятельности (новизна работы) в прошедшем году, определение каналов распространения отчета.

3 действие: разработка структуры и определение формата публичного отчета.

Рекомендаций от органов власти и методических центров по структуре публичного отчета библиотеки нет. При разработке структуры отчета следует руководствоваться смыслом и предназначением отчета. Условно отчет можно разделить на части - содержательная и финансовая. В содержательной части целесообразно кратко представить библиотеку, описать работу за отчетный период, поблагодарить всех партнеров и спонсоров, представить успехи и награды и поделиться планами. Примерная структура содержательной части публичного отчета может включать разделы (или состоять из разделов):

- Обращение директора/возможно обращение председателя Общественного совета библиотеки;
- Общая информация о библиотеке (организационно-правовая форма, организационная структура, степень охвата муниципального образования библиотечным обслуживанием, степень вовлеченности предприятий, учреждений, организаций, общественных объединений и национально-культурных автономий в использование возможностей библиотеки);
- Основные показатели деятельности библиотеки в прошедшем году (в том числе социальные показатели в расчете на жителя и пользователя, абсолютные цифры и в виде графиков за последние годы); целевая аудитория библиотеки и ее характеристика (в виде диаграмм);
- Основная цель деятельности и основная общественная /социальная/ производственная проблема, над решением которой в прошедшем году работал коллектив для достижения цели;
- Стратегия библиотеки (план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей);

- Миссия (предназначение) библиотеки и пути ее реализации в прошедшем году;
- Содержание деятельности по достижению цели, реализации стратегии и миссии в прошедшем году (наиболее значимые даты и события, тематика мероприятий, отзывы участников, популярные формы мероприятий и объединений при библиотеке, аналитические показатели, общее количество участников и уровень удовлетворенности пользователей);
- Проекты, программы, публичные акции и крупные мероприятия, реализованные в прошедшем году (собственные и участие в международных, федеральных, региональных, муниципальных);
- Формирование ресурсов (фонды и каталоги; материальные, кадровые и финансовые ресурсы; приобретения; содержание зданий и помещений) и особенности прошедшего года;
- Перечень и востребованность услуг (основные бесплатные и дополнительные платные услуги, новые услуги и самые востребованные услуги, использование средств от платных услуг);
- Распространение информации о библиотеке (публикации в СМИ и профессиональных изданиях, интернет-проекты, сайт, рекламно-информационные издания);
- Партнеры и спонсоры (степень участия в деятельности библиотеки);
- Общественное признание (благодарности, награды и дипломы);
- Повышение квалификации сотрудников, развитие знаний и умений;
- Планы на новый год и перспективы развития на ближайшую перспективу;
- Контактная информация и обратная связь для пожеланий и предложений;
- Приложения, которые рабочая группа предложить включить в отчет.

Финансовая часть публичного отчета может отразить размеры и источники доходов (субсидии, целевое финансирование, поступления от учредителя, проектов и платных услуг). Важно назвать спонсоров и поблагодарить их в публичном отчете (для обнародования объема спонсорской поддержки необходимо иметь согласие от спонсора на публикацию этой информации). В информации о расходах библиотеки целесообразно указывать их распределение по основным статьям (кодам бюджетной классификации) в процентном исчислении и важно отметить их целевое использование в соответствии с назначением, для наглядности информацию о расходах лучше представить в виде графиков и диаграмм. Основная цель информирования о расходах - создать образ библиотеки, которая решает проблемы не за счет читателей, а за счет активной позиции по привлечению корпоративных ресурсов и ресурсов других библиотек (не затрачивая на это собственные средства), по поиску партнеров и спонсоров и участия в проектной деятельности для получения дополнительных средств. Здесь же целесообразно отметить результаты проверок (налоговая инспекция, инспекция по труду, пожарная инспекция, учредитель, место в мониторингах и т.д.) и отсутствие нарушений в деятельности библиотеки.

Также приветствуется показ социальной эффективности использования средств в расчете на жителя и пользователя в их динамике, на одну услугу и одно мероприятие и т.д.

Выбор формата публичного отчета – весьма важная часть в успехе его продвижения к населению. От простоты и удобства, зрелищности и информационной насыщенности публичного отчета зависит привлечение внимания населения к библиотекам и их возможностям. В современной практике существует несколько наиболее часто используемых форматов публичного отчета и каждый из них имеет свои преимущества и недостатки:

Вариант 1 - собственное печатное издание (брошюра, закладки, листовки) - имеет привычный бумажный формат, удобный для восприятия населением и представительских целей при общении с различными социальными группами, обходится сравнительно недорого, но требует четкого планирования тиража, определенного дизайна и оформления в соответствии с избранной целью подготовки публичного отчета. Основной текст публичного отчета можно разнообразить использованием разных шрифтов для основной и дополнительной информации, заставками на страницах, таблицами и диаграммами.

Вариант 2 - публикация в периодическом издании своей или сторонней организации - также имеет привычный бумажный формат (журнал, газета, сборник, бюллетень, листовка), обходится также недорого, но будет восприниматься как одна из многих публикаций периодического издания и может быть не привлекательной для населения.

Вариант 3 – издание CD - также обходится недорого, есть возможности дополнительного тиражирования в любое время, при использовании гиперссылок можно дать большое количество информации, не перегружая основной текст. Но не совсем годится для представительских целей, так как всегда нужен компьютер и при общении с читателями в необорудованном помещении нет возможности его использования. При подготовке отчета на CD целесообразно продумать систему защиты от несанкционированного копирования и предпочтительнее подготовить отчет в форматах, гарантирующих их использование только для чтения, и снабдить его поисковой системой. CD нуждается в оформлении в соответствии с требованиями стандартов об электронных изданиях и художественном оформлении обложки диска, а также в библиографировании и отражении в электронном каталоге библиотеки для его продвижения.

Вариант 4 – презентация публичного отчета - не требует дополнительного финансирования и может стать оперативным средством представления отчета (например, с помощью программы PowerPoint и включения элементов анимации, аудио и видеоматериалов). Презентация дает возможность сразу увидеть реакцию слушателей и помогает установить обратную связь с конкретной аудиторией. Но при этом выступающему необходимо специальное оборудование и помощник, обладающий навыками уверенного пользователя специального оборудования. Наибольший эффект этот вариант дает при сопутствующих комментариях директора или выступающего при проведении юбилейных или важных отчетных мероприятий.

Все форматы публичного отчета при их совмещении повышает его доступность для разных целевых групп. От стратегии распространения публичного отчета зависит эффективность его доведения до основных целевых групп. Отчет должен быть размещен так, чтобы его можно было быстро найти на собственном сайте и в открытом информационном пространстве на популярных поисковых системах, социальных сетях, сайтах партнеров и друзей.

4 действие: описание результатов работы. При работе над подготовкой публичного годового отчета важно понимать: что будет в нем отражено, то и будут знать о библиотеке потенциальные читатели и население. Объем реализуемых услуг и работ, их качество и результаты, ресурсное обеспечение и эффективность его использования - все эти показатели как абсолютные, так и относительные будут отличной иллюстрацией социальной значимости деятельности библиотеки в контексте мероприятий и услуг для населения. Важно показать удовлетворенность населения библиотечным обслуживанием и принятие мер по выполнению пожеланий и предложений населения и организаций, а также результаты анкетирований и исследований по изучению запросов населения.

5 действие: сбор и анализ предварительной информации. Подготовку к отчету целесообразно начинать с нового года и заблаговременно собирать информацию в соответствии с согласованной структурой отчета и распределением обязанностей. Членам рабочей группы важно соблюдать согласованные форматы подготовки предварительной информации, которая должна быть интересной, достоверной и ориентирована на конечную цель подготовки публичного отчета. При описании мероприятий не рекомендуется использование специальной терминологии, текст должен быть простым и понятным людям разного возраста и уровня образования, содержать точные названия, даты проведения, характеристику участников, основное содержание мероприятий и их значимость, отзывы участников, количественные и качественные оценки. Следование согласованным шаблонам облегчит последующую обработку собранной информации.

6 действие: обработка информации и написание основного полного текста отчета. Собранную информацию руководитель рабочей группы редактирует в едином стиле и распределяет её по разным вариантам и форматам публичного отчета. Проекты отчетов разных форматов обсуждаются на заседании рабочей группы и принимается решение о его готовности или доработке, а затем - его оформлении и тиражировании. Весьма важно соблюсти баланс текста и иллюстраций, оптимальность объема отчета и использование узнаваемых логотипов или изображений библиотеки, доступность языка и удобство чтения.

7 действие: публикация и распространение отчета. Важным моментом является оперативность публикации отчета на сайте библиотеки и сайте учредителя и его представление на публичном отчете перед населением, заседании Общественного и Попечительского совета, методического совета, совещании библиотечных работников муниципального образования,

отчете перед учредителем, встречах с партнерами и других общественных мероприятиях.

8 действие: изучение мнения об отчете. Публикация отчета на сайте дает возможность проанализировать интерес и мнение населения об информации, представленной в отчете. В самом отчете целесообразно предусмотреть обратную связь и показать механизм оценки или через электронную почту, или выставлением оценки.

Выводы: Публичный отчет очень быстро становится зафиксированной историей библиотеки и для поддержания интереса к библиотеке важно предлагать населению отчет как разговор о библиотеке и ее возможностях. Проведение публичного отчетного выступления в сочетании с подготовкой и распространением печатной и электронной информации о библиотеке могут стать одним из эффективных методов привлечения населения в библиотеку и дать ответ на вопрос «Как пройти в библиотеку?».

*Лапичкова В.П., ученый секретарь
БУ «Национальная библиотека РК»,
исполнительный директор БАРК,
член Общественной палаты РК*

Итоги мониторинга «Информационная открытость и доступность информации о деятельности муниципальных библиотек Карелии»

2014 - 2015гг. в развитии законодательства о культуре ознаменовались подготовкой и вынесением на общественное обсуждение проекта федерального закона «О культуре в Российской Федерации». Предыдущий федеральный закон «Основы законодательства о культуре» был принят в 1992г., за этот период законодательство и требования к нормативно-правовому обеспечению деятельности учреждений культуры также изменились. В проект закона «О культуре в Российской Федерации» введены ст. 50 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры» и ст.51 «Информационная открытость организаций культуры». Содержание этих статей основано на нормах федерального закона от 21 июля 2014г. № 256 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (далее – ФЗ № 256).

ФЗ - 256 закрепляет рекомендуемые критерии оценки качества обслуживания в учреждениях социальной сферы: открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья; ценовая доступность получения услуги; время ожидания в очереди при получении услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении. При

планировании методической и исследовательской деятельности Национальной библиотеки Республики Карелия на 2015 г. было принято решение провести ряд мониторингов и собрать информацию по рекомендуемым критериям оценки качества обслуживания в части библиотечного обслуживания. Тематика библиотечных мониторингов была сформирована на основе традиционных и новых тем, проблемных направлений деятельности. Ведущей целью библиотечных мониторингов 2015 г. является подготовка к внедрению системы оценки качества и определение оптимального набора показателей оценки с учетом реальных и ожидаемых возможностей библиотеки в соответствии с «Планом мероприятий по формированию и внедрению независимой системы оценки качества деятельности БУ «НБ РК» на 2014-2015 гг».

Для методического обеспечения оценки качества деятельности муниципальных библиотек необходимо было провести экспертную оценку соответствия открытой информации на сайтах муниципальных библиотек Карелии требованиям федерального законодательства. Именно на это был направлен мониторинг «Информационная открытость и доступность информации о деятельности муниципальных библиотек: соответствие сайтов требованиям ФЗ №256 и ФЗ №8», по итогам которого по состоянию на 1 мая 2015 г. зафиксировано соответствие содержания сайтов муниципальных библиотек требованиям законодательства.

Мониторинг официальных сайтов муниципальных библиотек Республики Карелия проводился с целью изучения соответствия содержания официальных сайтов требованиям законодательства Российской Федерации, полноты представляемой информации и ее актуальности. Из 18 муниципальных районов и городских округов сайты имеют 12 муниципальных библиотек (66%), именно они и стали объектами мониторинга. Основным методом проведения мониторинга было определено изучение открытой информации, содержащейся на официальных сайтах муниципальных библиотек Карелии, в режиме онлайн для выявления наличия или отсутствия необходимых данных. Результаты изучения были внесены в таблицу «Экспертно-диагностическая оценка содержания сайтов муниципальных библиотек требованиям законодательства».

Итоги мониторинга показывают, что открытая информация, размещенная на сайтах муниципальных библиотек Республики Карелия, не вполне соответствует требованиям Федерального закона РФ от 21.07.2014г. №256 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Федерального закона РФ от 09.02.2009г. №8 ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - ФЗ 8).

При проведении мониторинга установлено, что на сайтах 11 из 12 библиотек указаны сведения об Учредителе и размещены документы, подтверждающие создание учреждения. Не

представлены документы, подтверждающие действующую структуру у 12 библиотек. Все 12 библиотек оказывают платные библиотечные услуги, у 8 представлена информация, у 3 - отсутствуют сведения о компенсационных услугах и прейскуранты платных услуг. У всех 12 библиотек отсутствует на сайте план финансово-хозяйственной деятельности, у 11 библиотек отсутствует информация о закупках. Не все библиотеки размещают статистическую информацию о деятельности библиотеке и ее материально-техническом обеспечении. Только 2 библиотеки разместили информацию о программах, в которых они принимают участие, включая официальные тексты программ. Отсутствует информация о работе с обращениями граждан, даты и часы приема, результаты рассмотрения данных обращений и информация о результатах проверок у 11 библиотек, отсутствует информация о вакансиях у 10 библиотек.

Библиотекам Карелии предстоит привести в соответствие содержание сайтов требованиям ФЗ-256 и к моменту принятия федерального закона «О культуре в Российской Федерации» доработать структуру сайтов для обеспечения информационной открытости и доступности информации о библиотеках.

ОТЧЕТ О РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПРОЕКТА «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)»

в рамках реализации подпрограммы «Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций в Республике Карелия» на 2014-2020 годы государственной программы Республики Карелия «Развитие институтов гражданского общества и развитие местного самоуправления, защита прав и свобод человека и гражданина» на 2014-2020 годы

I. Общая информация

1.	Название мероприятия	«ЗЕРКАЛА (развитие системы оценки качества деятельности организаций культуры)»
2.	Название программы, в рамках которой реализовано мероприятие	«Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций в Республике Карелия» на 2014-2020 годы государственной программы Республики Карелия «Развитие институтов гражданского общества и развитие местного самоуправления, защита прав и свобод человека и гражданина» на 2014-2020 годы
3.	Место проведения	г. Петрозаводск, Олонецкий национальный муниципальный район, Пряжинский национальный муниципальный район, Кондопожский муниципальный район
4.	Сроки проведения	1 декабря 2014 года – 30 ноября 2015 года
5.	Автор идеи	Сухоруков А.С., Фекличева Н.Ю.
6.	Руководитель мероприятия	Фекличева Н.Ю.

II. Участники мероприятий проекта

1. География реализации проекта Петрозаводский городской округ, Кондопожский муниципальный район, Пряжинский национальный муниципальный район, Олонецкий

указываются наименования муниципальных образований,
на территории которых реализовывались мероприятия проекта

2. Статус участников

№ п/ п	Статус участников мероприятия	Количество участников	Возраст участников
1.	Специалисты, организовавшие проведение мероприятия	20	от 40 до 60
2.	Представители органов исполнительной власти	8	от 35 до 55
3.	Представители органов местного самоуправления	7	от 45 до 55
4.	Представители российских некоммерческих (общественных) объединений	5	от 45 до 65
5.	Представители международных и зарубежных некоммерческих (общественных) объединений	-	-
6.	Иные участники	393	от 18 до 60
7.	Общее количество участников	413	от 18 до 60

3. Организации и учреждения, реализовавшие мероприятие, а также оказавшие поддержку в реализации мероприятия:

№ п/ п	Название организации/ учреждения	Контактные данные (адрес, телефон, факс, e- mail)	ФИО и должность руководителя	Содержание (вид) участия (поддержки)
1.	Библиотечная Ассоциация Республики Карелия	185035, г. Петрозаводск, ул. Пушкинская, 5, тел./факс: (814-2) 78-28-76 тел./факс: (814-2) 51-71-00 (Президент БАРК) e-mail: bark@library.karelia.ru	Фекличева Наталия Юрьевна, президент БАРК	Руководство проектом «ЗЕРКАЛА»
2.	Министерство культуры Республики Карелия	185035, Республика Карелия, г.Петрозаводск, пл. Ленина, 2 тел.: (814-2) 78-35-96 e-mail: mincult@karelia.ru	Богданова Елена Викторовна, Министр	1. Участие Заместителя Министра культуры А.Н. Лесонена с выступлением «Система независимой оценки качества и эффективности деятельности учреждений культуры: правовые нормы и практика применения» на проектировочных семинарах в рамках совещаний для руководителей республиканских и муниципальных

				библиотек и музеев. 2. Участие специалистов МК РК в проектировочном семинаре и фокус-группах. 3. Рассмотрение на заседании Коллегии МК РК итогов исследования А.С. Сухорукова Достижения и перспективы развития системы оценки качества деятельности учреждений и организаций культуры Республики Карелия», проведенного в рамках проекта «ЗЕРКАЛА» 4. Проведение 4-х мероприятий проекта под эгидой МК РК
3.	Администрация Петрозаводского городского округа, Управление культуры	185910, г. Петрозаводск, пр. Ленина, 2 Управление культуры, каб. 519-521 тел.: (814-2) 71-34-44, 71-34-43, 71-34-42 e-mail: sergey.solovyov@petrozavodsk-mo.ru marina.konovalova@petrozavodsk-mo.ru olga.anuhina@petrozavodsk-mo.ru	Соловьев Сергей Иванович, начальник управления	Участие в организации и проведении на базе библиотеки МБОУ ДПО «Дворец творчества детей и юношества» проектировочного семинара для специалистов органов культуры Администрации Петрозаводского городского округа и ДШИ
4.	Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»	185014, Республика Карелия, г. Петрозаводск, Лососинское ш., д.34а-23, тел.: (814-2) 72-68-16 e-mail: suhorand@mail.ru mailto:%20petropal@so.yandex.ru	Лунина Елена Николаевна, президент Фонда	Модерирование и проведение 6 проектировочных семинаров для руководителей и специалистов организаций культуры и органов власти
5.	Карельский	<i>Юридический</i>	Антошко Елена	1. Оказание

	общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив»	адрес: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, проспект Ленина, 10а, а/я 471 <i>Фактический адрес:</i> Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Балтийская, д. 73 тел.: (814-2) 51-75-09 e-mail: avard.ru@yandex.ru , svet.avard@gmail.com	Анатолевна	консультационно-методической помощи при проведении независимой оценки качества. <i>2. Проведение экспертизы обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры</i> <i>3. Участие в итоговом мероприятии «Форум интересов».</i>
6.	БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»	185035, г. Петрозаводск, ул. Пушкинская, 5 тел./факс: (8142) 78-28-75, 78-28-76 e-mail: head@library.karelia.ru	Никишина Марина Викторовна	Участие в организации и проведении на базе НБ РК проектировочного семинара для руководителей библиотек и итогового мероприятия «Форум интересов»
7.	БУ «Национальный музей Республики Карелия»	185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, пл. Ленина, 1 тел./факс: (814-2) 78-02-40 тел.: (8142) 78-27-02 e-mail: kgkm@karelia.ru	Гольденберг Михаил Леонидович	Участие в организации и проведении на базе Национального музея Республики Карелия проектировочного семинара для музейных работников в рамках заседания совета директоров муниципальных музеев РК
8.	БУ «Государственный Национальный театр Республики Карелия»	185035, г. Петрозаводск, пр. К. Маркса, 19 тел./факс: (814 2) 76-65-35 e-mail: pkt@onego.ru , dir.teatr@onego.ru teatr.onego.ru	Шумская Ирина Павловна	1. Участие в организации и проведении на базе Государственного Национального театра Республики Карелия проектировочного семинара для руководителей театрально-

				концертных организаций. 2. Пилотная площадка для апробирования сценария заседания Общественного совета учреждения по независимой оценке качества услуг организации культуры
9.	БУ «Центр национальных культур и народного творчества Республики Карелия»	185035, г. Петрозаводск, пл. Ленина, 2 тел.: (814 2) 78-20-48 e-mail: etnodomrk@gmail.com ; cnk-karelia@yandex.ru etnocenter.ru	Темнышева Татьяна Ивановна	Участие в организации и проведении на базе Центра национальных культур и народного творчества Республики Карели проектировочного семинара для руководителей и специалистов культурно-досуговых учреждений
10.	МКУ «Олонецкая централизованная библиотечная система»	186000, г. Олонец, ул. Урицкого, д.2-а , Олонецкая национальная библиотека Тел.: (814-36) 4-12-52 e-mail: library_olonets@onego.ru	Чернобровкин Георгий Иванович, директор	Пилотная площадка для апробирования инструментария «Анкетирование посетителей организаций культуры». Организация и проведение анкетирования пользователей библиотек ЦБС.
11.	МКУ «Этнокультурный центр “KIELEN KIRJU”», Эссойльское сельское поселение, Пряжинский муниципальный район	186137, Республика Карелия, Пряжинский район, п. Эссойла ул. Октябрьская, д. 11 Тел.: (814-56) 3-36-60, 89214514595 e-mail: vsesvetnik@mail.ru mku-kdo-esp@yandex.ru	Всеволодова Светлана Николаевна, директор	Пилотная площадка для апробирования модели включения управленческой команды учреждений культуры в анализ данных о деятельности учреждения, в том числе, оценки качества услуг, и планирование приоритетов организации культуры на год
12.	МКУ «Музей	186225, Республика	Локтева Ольга	Пилотная площадка

	Кондопожского края»	Карелия, г.Кондопога, ул. Пролетарская, д.13, тел.: (814-51) 7-05-71 р.моб. 8(964) 317- 83- 94 e-mail: kondmus@yandex.ru	Леонидовна, директор	для апробирования инструментария «Анкетирование посетителей организаций культуры». Организация и проведение анкетирования посетителей музея.
13.	МОУ ДОД «Петрозаводская детская школа искусств им М.А. Балакирева»	185002, г. Петрозаводск, ул. Пархоменко, д.28, тел./факс(8142) 72-23-37 e-mail: glory@karelia.ru	Маркова Валентина Алексеевна, директор	Пилотная площадка для апробирования инструментария обновленной системы оценки качества деятельности: статистики посещений мероприятий учреждений дополнительного образования детей для интеграции со статистикой учреждений культуры
14.	ИП Сухоруков Андрей Сергеевич	185014, Республика Карелия, г.Петрозаводск, Лососинское ш., д.34 «а», кв. 23 тел.: 89114012845 e-mail: suhorand@mail.ru	Сухоруков Андрей Сергеевич, Индивидуальный предприниматель	Научное руководство проектом и проведение исследований, а именно: 1) участие во всех мероприятиях проекта согласно плана-графика, в том числе принимая участие в подготовке программ, выступлений, презентаций, информационных материалов, экспертных обобщений, отчетов и т.п.; 2) проведение социологического исследования сложившейся в Карелии практики оценки деятельности организаций культуры в форме 20

				интервью и 2 фокус-групп, разработка необходимого инструментария (план интервью, сценарий фокус-групп) и обобщение полученных материалов в срок до 20 февраля 2015 года; 3) проведение исследования нормативно-правовых, методических и научных документов (публикаций), посвященных оцениванию деятельности организаций культуры, в форме обзора не менее 15 документов муниципального, регионального, национального или международного масштабов, касающихся оценки деятельности организаций культуры, в срок до 20 февраля 2015 года; 4) подготовка на основании результатов исследований отчета «Оценка деятельности организаций культуры Карелии: практика и перспективы», в срок до 28 февраля 2015 года; 5) принятие участия в подготовке итоговых отчетных документов проекта.
15.	Общество с ограниченной	г. Петрозаводск, Лососинское шоссе 31-1-	Гончарук Ольга Павловна,	Бухгалтерское и юридическое

	ответственностью «Центр консалтинговых услуг «Эдванс»	1 тел.: 89214574875 e-mail: goncharuk.olga2010@yandex.ru	Управляющий	сопровождение проекта
16.	БУ «Карельская республиканская библиотека для слепых»	185011, г. Петрозаводск, ул. Балтийская, 1-А тел./факс(814-2) 51-71-00 e-mail: krbs@library.karelia.ru	Фекличева Наталия Юрьевна, директор	Безвозмездное предоставление оборудования для проведения проектировочных семинаров

4. Привлеченные специалисты:

№ п/ п	ФИО специалиста	Наименование организации/ учреждения	Содержание деятельности в проекте
1.	Фекличева Наталия Юрьевна	Библиотечная Ассоциация Республики Карелия	Руководство проектом: 1.1) контроль соблюдения всего комплекса запланированных в рамках проекта мероприятий, в соответствии со сметой расходов проекта, информационной картой и планом-графиком проекта; 1.2) организация с участием Фонда поддержки инновационных проектов «Новое измерение» и проведение 6 проектировочных семинаров и итогового мероприятия «Форум интересов»; 1.3) участие во всех мероприятиях проекта согласно плану-графику, формирование программы семинаров, подготовка выступления и презентации о проекте «ЗЕРКАЛА», информационных писем и материалов, в том числе пост-релизов; 1.4) тиражирование необходимых материалов для формирования пакета документов участников мероприятий; 1.5) формирование регистрационных списков участников мероприятий и регистрация участников на мероприятиях; 1.6) оказание содействия в организации и проведении исследования «Оценка деятельности организаций культуры Карелии: практика и перспективы»; 1.7) подготовка отчетной документации о реализации мероприятий проекта в соответствии с установленной формой.
2.	Лапичкова Валентина Петровна	Библиотечная Ассоциация Республики Карелия	Осуществление апробации инструментария обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры на пилотной

			площадке Библиотечная Ассоциация Республики Карелия, а именно: 1) разработка универсальной структуры публичного отчета для организаций культуры; 2) на основе разработанной структуры подготовка публичного отчета Библиотечной Ассоциации Республики Карелия за 2014 год; 3) подготовка выступления с презентацией структуры публичного отчета на примере Библиотечной Ассоциации Республики Карелия, республиканских и муниципальных общедоступных библиотек Республики Карелия, выступления на заключительном мероприятии «Форум интересов»; 4) написание 2-х статей о методике подготовки публичного отчета организации культуры, в т.ч. библиотек для публикации в профессиональных журналах.
3.	Кондратьева Юлия Николаевна	МКУ «Олонецкая централизованная библиотечная система»	Осуществление апробации инструментария обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры на пилотной площадке МКУ «Олонецкая централизованная библиотечная система», а именно: 1) организация и проведение анкетирования пользователей МКУ «Олонецкая централизованная библиотечная система» по разработанной методике и в установленные сроки; 2) предоставление заполненных анкет Заказчику (БАРК) для последующей обработки; 3) подготовка отчета о выполненной работе и отзыва (или выступления) о предлагаемой системе оценки деятельности организаций культуры; 4) принятие участия в заключительном мероприятии проекта «Форум интересов».
4.	Локтева Ольга Леонидовна	МУК «Музей Кондопожского края»	Осуществление апробации инструментария обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры на пилотной площадке МКУ «Музей Кондопожского края», а именно: 1) организация и проведение анкетирования посетителей МКУ

			«Музей Кондопожского края» по разработанной методике и в установленные сроки; 2) предоставление заполненных анкет Заказчику (БАРК) для последующей обработки; 3) подготовка отчета о выполненной работе и отзыва (или выступления) о предлагаемой системе оценки деятельности организаций культуры; 4) принятие участия в заключительном мероприятии проекта «Форум интересов».
5.	Всеволодова Светлана Николаевна	МКУ «Этнокультурный центр “KIELEN KIRJU”» Эссойльского сельского поселения Пряжинского национального муниципального района	Осуществление апробации инструментария обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры на пилотной площадке МКУ «Этнокультурный центр “KIELEN KIRJU”» Эссойльского сельского поселения Пряжинского национального муниципального района, а именно: 1) апробация модели включения управленческой команды учреждений культуры в анализ данных о деятельности учреждения, в том числе, оценки качества услуг, и планирование приоритетов организации культуры на год; 2) подготовка отчета о выполненной работе и отзыва (или выступления) о предлагаемой системе оценки деятельности организаций культуры; 3) принятие участия в заключительном мероприятии проекта «Форум интересов».
6.	Аргутина Наталья Алексеевна	БУ «Государственный Национальный театр Республики Карелия»	Осуществление апробации инструментария обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры на пилотной площадке БУ «Государственный Национальный театр Республики Карелия», а именно: 1) апробация сценария заседания Общественного совета учреждения по независимой оценке качества услуг организации культуры; 2) выступление о результатах апробации на заключительном мероприятии «Форум интересов».
7.	Федорова Наталья Николаевна	МОУ ДОД «Петрозаводская детская школа искусств им. М.А.Балакирева»,	Осуществление апробации инструментария обновленной системы оценки качества деятельности организаций культуры на пилотной

			площадке МОУ ДОД «Петрозаводская детская школа искусств им. М.А.Балакирева», а именно: 1) апробация статистики посещений мероприятий учреждений дополнительного образования детей для интеграции со статистикой учреждений культуры; 2) подготовка отчета о выполненной работе и отзыва (или выступления) о предлагаемой системе оценки деятельности организаций культуры; 3) принятие участия в заключительном мероприятии проекта «Форум интересов».
--	--	--	--

III. Информация о содержании мероприятий проекта

5. Цель мероприятия: разработать, апробировать и представить обновленную систему оценки качества деятельности организаций культуры Республики Карелия, учитывающую накопленный опыт, новые вызовы (требования) и основные интересы ключевых субъектов культурной политики.

6. Основной результат мероприятия, включая качественные и количественные характеристики:

Состоялось 16 мероприятий, в том числе 2 исследования, 6 проектировочных семинаров, 6 мероприятий на пилотных площадках, а именно: анкетирование в МКУ «Олонецкая ЦБС» и в МУК «Музей Кондопожского края»; семинар «Апробация модели включения управленческой команды организации в оценку качества услуг» в Эссойльском Этнокультурном центре “KIELEN KIRJU” Пряжинского муниципального района; на базе Библиотечной Ассоциации Республики Карелия состоялась разработка структуры публичного отчета организации культуры, а в рамках заседания Общественного совета Государственного Национального театра Республики Карелия апробирован сценарий включения членов Совета в независимую оценку качества услуг организации. В рамках проекта был разработан и апробирован на вышеперечисленных площадках инновационный интеллектуальный продукт, ориентированный на менеджеров в сфере культуры, партнеров и потребителей услуг организаций культуры. В течение реализации проекта на сайте БАРК, Национальной библиотеки и Министерства культуры Республики Карелия осуществлялась информационная поддержка (8 публикаций), а также подготовлены 2 статьи в «Справочник руководителя учреждения культуры». В мероприятия проекта было вовлечено в 2,5 раза больше человек, чем запланировано (вместо 150 вовлечено более 400 человек). Результаты проекта получили высокую оценку эксперта по качеству Е.А. Антошко, председателя Правления Карельского общественного благотворительного фонда «Центр

развития молодежных и общественных инициатив» и участников заключительного семинара «Форум интересов».

Основные результаты проекта были представлены на 2-х итоговых семинарах «Форум интересов», состоявшихся 23-24 сентября и 16 октября 2015 года, а также на Коллегии Министерства культуры РК, состоявшейся 28 октября 2015 года в конференц-зале Национальной библиотеки Республики Карелия. Кроме того, результаты проекта будут представлены в очередном электронном выпуске Библиотечного вестника Карелии и размещены в Виртуальном методическом кабинете на сайте Национальной библиотеки Республики Карелия – члена БАРК. Ссылки на данный информационный ресурс будут размещены на сайте Министерства культуры Республики Карелия в разделе «Независимая оценка качества услуг организаций культуры» и на сайте БАРК в разделе «Проектная деятельность».

Отсроченным показателем эффективности проекта станет использование его разработок в методических и нормативно-правовых документах Министерства культуры РК.

7. Формы работы, использованные при проведении мероприятия, в том числе указание новых технологий работы с населением: Использовались активные формы и методы обучения в рамках проектировочных и итогового семинаров: деловые игры, групповые дискуссии, мозговые штурмы, фокус-группы и т.д.

8. Возможные перспективы развития проекта: Распространение опыта возможно на федеральном, региональном и муниципальном уровнях посредством:

- учета разработок проекта в методических и нормативно-правовых документах Министерства культуры РК;

- использования разработанной системы оценки в открытых ежегодных отчетах организаций культуры РК;

- обучения представителей организаций культуры системе оценивания деятельности на базе БАРК;

- публикации в профессиональных периодических изданиях: «Справочник руководителя учреждения культуры», «Библиотечное дело», «Информационный бюллетень РБА», «Библиотечный вестник Карелии» и других изданиях;

- выступлений на ежегодных совещаниях директоров учреждений культуры, а также семинарах и иных формах повышения квалификации работников учреждений культуры.

Краткое описание достигнутых результатов в рамках реализации проекта
«ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)»

№ п/п	Наименование мероприятия	Дата проведения	Место проведения	Количество участников (чел.)	Достигнутые качественные и количественные результаты
1.	Исследование сложившейся в Карелии практики оценки деятельности организаций культуры	Декабрь 2014 г. – февраль 2015 г.	г. Петрозаводск	31	Проведены 20 интервью, 2 фокус-группы в форме «круглых столов» с руководителями учреждений культуры разных типов и партнерских организаций, представителями Министерства культуры РК и Администрации Петрозаводского городского округа. Основные выводы исследования: 1. Необходима унификация опросных методов получателей услуг и централизация маркетинга услуг в сфере культуры; 2. Необходимо развитие инфраструктуры оценки деятельности учреждений культуры: независимых экспертов, профессиональных сообществ, менеджмента учреждений, общественных советов; 3. Существует востребованность наращивания «обратной связи» от Министерства культуры РК к учреждениям по результатам оценки их деятельности;

					4. Существует запрос на повышение роли показателей деятельности учреждений, связанных с реализацией ими инновационных проектов; 5. Усилению воздействия оценок эффективности деятельности учреждений на организацию ими дальнейшей работы могло бы способствовать усиление финансовой поддержки лидеров рейтинга; 6. Необходимо сохранение баланса между финансово-экономическими (маркетинговыми) и другими типами показателей (производственными, проектными, кадровыми и др.); 7. При оценке эффективности деятельности учреждений культуры практически не используется такой распространенный метод как оценка достижения поставленных целей на основе цикла годового планирования ключевых приоритетов.
2.	Исследование нормативно-правовых, методических и научных документов (публикаций), посвященных оцениванию деятельности организаций культуры	Декабрь 2014 г. – февраль 2015 г.	г. Петрозаводск	-	Проанализированы 16 нормативно-правовых и научно-методических документов. Основной вывод: Каждое региональное учреждение культуры Карелии включено в 4 достаточно слабо пересекающиеся системы оценки и подвергается оцениванию более чем по 100 показателям.
3.	Проектировочный семинар «Развитие оценки качества	17-18 марта 2015 г.	Национальная библиотека Республики Карелия	25	Проектировочные семинары получили высокие оценки участников

	деятельности организаций культуры» в рамках Ежегодного республиканского совещания руководителей республиканских и муниципальных библиотек Республики Карелия «Актуальные проблемы библиотечного дела Республики Карелия»		(г.Петрозаводск, ул. Пушкинская,5)		из-за их практической направленности. Каждый семинар разрабатывался и проводился по своему сценарию с учетом потребностей конкретной аудитории и типа учреждения. Использовались активные формы и методы обучения: деловые игры, групповые дискуссии, мозговые штурмы и т.д. На семинарах участники получили новые знания по независимой системе оценке качества
4.	Проектировочный семинар «Развитие системы оценки качества деятельности организаций культуры» для руководителей и специалистов республиканских и муниципальных культурно-досуговых учреждений РК	22 апреля 2015 г.	Центр национальных культур и народного творчества Республики Карелия (г. Петрозавдск, пл. Ленина. 2)	14	услуг в социальной сфере, в т.ч. в сфере культуры, также познакомились с результатами исследования «Достижения и перспективы развития системы оценки качества деятельности учреждений и организаций культуры Республики Карелия». Организаторы семинара предложили участникам ответить на вопросы:
5.	Проектировочный семинар «Развитие системы оценки качества деятельности организаций культуры» для руководителей и специалистов театральных и концертных организаций Республики Карелия	24 апреля 2015 г.	Государственный Национальный театр Республики Карелия» (г. Петрозаводск, пр. К. Маркса, 19)	7	миссия учреждения и условия для ее реализации, показатели оценки реализации миссии и символ ее изображения. Участникам семинаров были даны рекомендации по теме «Общественный совет в учреждении культуры: как работать эффективно». Большинство участников отметили важность и
6.	Проектировочный семинар «Развитие системы оценки качества деятельности организаций культуры» для руководителей республиканских и муниципальных детских	30 апреля 2015 г.	Дворец творчества детей и юношества (г. Петрозаводск., ул. Красная, 8)	5	необходимость разработки и внедрения внутренней системы оценки качества деятельности организаций культуры для выявления новых точек роста своих

	школ искусств Республики Карелия				организаций. Со своей стороны, ведущая семинара Е.Н. Лунина, Президент Фонда поддержки инновационный проектов «Новое измерение» отметила консолидированность профессионального сообщества в сфере культуры и желание работать в команде у всех участников семинара.
7.	Проектировочный семинар «Развитие системы оценки качества деятельности организаций культуры» для руководителей и специалистов Министерства культуры РК	13 мая 2015 г.	Министерство культуры Республики Карелия (г. Петрозаводск, пл. Ленина,2)	3	
8.	Проектировочный семинар «Развитие системы оценки качества деятельности организаций культуры» в рамках заседания совета директоров муниципальных музеев Республики Карелия	20 мая 2015 г.	Национальный музей Республики Карелия (г. Петрозаводск, пл. Ленина 1)	12	
9.	Семинар «Апробация модели включения управленческой команды организации в оценку качества услуг»	7 июля 2015 г.	Этнокультурный центр “KIELEN KIRJU” (Пряжинский национальный муниципальный район, п. Эссойла, ул. Октябрьская, д. 11)	5	Этнокультурный центр является одной из 6 пилотных площадок проекта «ЗЕРКАЛА (развитие оценки качества деятельности организаций культуры)» Семинар был посвящен апробации модели включения управленческой команды организации в анализ данных о деятельности учреждения, в том числе, оценки качества услуг, и планирование приоритетов организации на год. Семинар способствовал активизации самостоятельной познавательной деятельности управленческой команды Этнокультурного центра. Повышены управленческие компетенции сотрудников Центра

10.	Анкетирование пользователей МКУ «Олонецкая централизованная библиотечная система»	Июль 2015 г.	Муниципальные общедоступные (публичные) библиотеки МКУ «Олонецкая централизованная библиотечная система» (Олонецкий национальный муниципальный район, г. Олонец, ул. Урицкого, 2а)	100	Включение потребителей (получателей) услуг в сфере культуры в систему независимой оценки качества. Апробируется унифицированная анкета потребителя (получателя) услуг учреждения культуры.
11.	Анкетирование посетителей МУК «Музей Кондопожского края»	Июль-август 2015 г.	Музей Кондопожского края (Кондопожский район, г. Кондопога, ул. Пролетарская, д. 13)	100	
12.	Проведение анализа открытых (публичных) отчетов республиканских и муниципальных библиотек Республики Карелия и других организаций культуры	Июль-август 2015 г.	Библиотечная Ассоциация Республики Карелия (г. Петрозаводск, ул. Пушкинская, 5)	-	Разработана универсальная структура публичного отчета для организаций культуры, подготовлен методический материал и выступление для итогового мероприятия «Форум интересов».
13.	Заседание Общественного совета Государственного Национального театра Республики Карелия	7 октября 2015 г.	Государственный Национальный театр Республики Карелия (г. Петрозаводск, пр. К. Маркса, 19)	9	Разработан и апробирован на пилотной площадке БУ «Государственный Национальный театр Республики Карелия» сценарий заседания Общественного совета учреждения по независимой оценке качества услуг организации культуры.
14.	Итоговое мероприятие «Форум интересов»: Сессия 1.	23-24 сентября 2015 г.	Национальная библиотека Республики Карелия, конференц-зал (г. Петрозаводск, ул. Пушкинская, 5)	22	Укреплено партнерство всех заинтересованных сторон в повышении качества управления организациями культуры на основе совместной творческой деятельности
15.	Итоговое мероприятие «Форум интересов»: Сессия 2.	16 октября 2015 г.	Национальная библиотека Республики Карелия (г. Петрозаводск, ул. Пушкинская, 5)	30	в разработке оптимальной оценочной системы эффективности и качества работы. Скорректирован разработанный в

					ходе проекта инструментарий (несколько видов анкет), который получил высокую оценку эксперта по качеству Е.А. Антошко.
16.	Коллегия Министерства культуры Республики Карелия	28 октября 2015 г.	Национальная библиотека Республики Карелия, конференц-зал (г.Петрозаводск, ул. Пушкинская,5)	30	Ознакомление членов Коллегии МК РК и руководителей подведомственных министерству учреждений с результатами проекта «ЗЕРКАЛА», повышение компетенции участников Коллегии МК РК по вопросам внедрения независимой оценки качества услуг в сфере культуры.
ИТОГО: 16 мероприятий		Декабрь 2014 – октябрь 2015 г.	Петрозаводский городской округ, Олонецкий район, Пряжинский район, Кондопожский район	393	

Библиотечный вестник Карелии, 2015, № 46 (53)

Эффективность и качество деятельности библиотеки:
Итоги проекта «ЗЕРКАЛА»

Составитель Лапичкова В.П., ученый секретарь БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»,

Редактор Власова Г.А., главный методист отдела организации и методики библиотечной работы

Технический редактор Семенова Н.Б.