**Результаты независимой оценки качества учреждений культуры Республики Башкортостан за 2014 год**

В социологическом опросе с целью оценки качества деятельности учреждений культуры Республики Башкортостан приняли участие свыше 215 тысяч жителей городов и муниципальных районов. Исследование проводилось на базе библиотек, клубов и музеев и охватывало оценку по таким параметрам, как комфортность условий и доступность получения услуг; оперативность обслуживания; доброжелательность, вежливость и компетентность персонала; режим работы учреждения и др.

По результатам опроса сформирован рейтинг степени удовлетворенности населения городов и муниципальных районов качеством деятельности учреждений культуры. В рейтинг вошли только те города и районы, которые провели исследование в полном объеме по всем отраслям (библиотечная, клубная и музейная) и без выявленных нарушений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Район, город** | **Общий процент удовлетв.** | **Библиотеки** | **Клубы** | **Музеи** |
|  | Татышлинский район | **87,91** | 89,38 | 79,81 | 94,54 |
|  | Нефтекамск | **87,79** | 87,99 | 81,07 | 94,3 |
|  | Краснокамский район | **87,55** | 93,98 | 85,6 | 83,07 |
|  | Сибай | **86,47** | 86 | 85,13 | 88,28 |
|  | Кушнаренковский район | **85,97** | 86,17 | 75,38 | 96,36 |
|  | Янаул | **85,37** | 93,19 | 75,89 | 87,03 |
|  | Кумертау | **84,95** | 83,88 | 86,29 | 84,67 |
|  | Агидель | **84,94** | 95,74 | 74,14 | - |
|  | Белокатайский район | **84,50** | 87,9 | 70,91 | 94,69 |
|  | Белебей | **84,28** | 85,6 | 88,01 | 79,22 |
|  | Балтачевский район | **84,22** | 87,48 | 71,23 | 93,95 |
|  | Бураевский район | **84,16** | 90,51 | 77,8 | - |
|  | Стерлитамакский район | **84,00** | 90,72 | 75,16 | 86,13 |
|  | Ермекеевский район | **83,98** | 81,95 | 75,33 | 94,65 |
|  | Салават | **83,74** | 86,15 | 85,48 | 79,59 |
|  | Белебеевский район (без г. Белебей) | **83,34** | 85,96 | 83,69 | 80,37 |
|  | Федоровский район | **82,76** | 79,75 | 85,76 | - |
|  | Стерлитамак | **82,30** | 89,29 | 73,6 | 84,02 |
|  | Аургазинский район | 81,73% | 74,06% | 81,73% | 73,31% |
|  | Белорецкий район | **81,57** | 88,81 | 75,73 | 80,17 |
|  | Межгорье | **81,32** | 90,02 | 72,62 | - |
|  | Зианчуринский район | **81,17** | 86,55 | 76,39 | 80,56 |
|  | Кармаскалинский район | **81,15** | 78,91 | 71,74 | 92,8 |
|  | Дюртюлинский район | **80,97** | 79,7 | 82,24 | - |
|  | Янаульский район (без г. Янаул) | **80,87** | 89,33 | 75,14 | 78,14 |
|  | Альшеевский район | **80,67** | 82,67 | 78,67 | - |
|  | Ишимбайский район | **79,87** | 75,29 | 74,7 | 89,63 |
|  | Бижбулякский район | **79,74** | 79,45 | 75,78 | 84 |
|  | Буздякский район | **79,68** | 75,33 | 84,03 | - |
|  | Баймакский район | **79,32** | 93,76 | 64,72 | 79,49 |
|  | Давлекановский район | **78,80** | 80,51 | 77,09 | - |
|  | Караидельский район | **78,09** | 78,76 | 73,49 | 82,01 |
|  | Салаватский район | **78,05** | 85,46 | 73,1 | 75,59 |
|  | Кугарчинский район | **78,04** | 76,73 | 70,99 | 86,39 |
|  | Калтасинский район | **77,86** | 82,2 | 72,64 | 78,75 |
|  | Хайбуллинский район | **77,67** | 82,62 | 75,82 | 74,56 |
|  | Бурзянский район | **76,61** | 78,62 | 70,75 | 80,46 |
|  | Туймазинский район | **75,60** | 82,59 | 68,61 | - |
|  | Абзелиловский район | **75,31** | 73,85 | 70,4 | 81,69 |
|  | Учалинский район | **74,71** | 72,14 | 74,81 | 77,19 |
|  | Илишевский район | **74,68** | 79,63 | 64,54 | 79,88 |
|  | Дуванский район | **74,68** | 79,6 | 69,75 | - |
|  | Мишкинский район | **74,20** | 85,17 | 65,95 | 71,48 |
|  | Чишминский район | **73,95** | 84,53 | 68,32 | 69 |
|  | Бирский район | **73,86** | 81,11 | 74,32 | 66,16 |
|  | Зилаирский район | **72,85** | 78,87 | 66,83 | - |
|  | Гафурийский район | 72,51 | 75,73 | 66,06 | 75,75 |
|  | Нуримановский район | **71,34** | 81,07 | 67,71 | 65,24 |
|  | Архангельский район | **69,90** | 76,5 | 63,29 | - |
|  | Кигинский район | **67,74** | 72,38 | 63,09 | - |

Общий процент удовлетворенности деятельностью учреждений культуры республики составляет 79,82%.

**Результаты независимой оценки качества учреждений культуры**

**Библиотечная система**

В социологическом опросе с целью оценки качества деятельности библиотек Республики Башкортостан приняли участие 119 944 респондента, из них: работники библиотеки – 1954 человека (1,6%); постоянные пользователи (посещающие библиотеку несколько раз в месяц и чаще) – 88 543 человека (73,8%); «случайные» пользователи (посещающие библиотеку несколько раз в год и реже) – 29 447 человек (24,6%).

По результатам опроса сформирован рейтинг степени удовлетворенности населения городов и муниципальных районов качеством деятельности библиотек:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Район, город | Общий % удовлетв. |
|  | Агидель | 95,74 |
|  | Краснокамский район | 93,98 |
|  | Баймакский район (без г. Баймак) | 93,76 |
|  | Янаул | 93,19 |
|  | Баймак | 91,82 |
|  | Белорецк | 91,11 |
|  | Дюртюли | 91 |
|  | Стерлитамакский район | 90,72 |
|  | Бураевский район | 90,51 |
|  | Межгорье | 90,02 |
|  | Мечетлинский район | 89,54 |
|  | Татышлинский район | 89,38 |
|  | Янаульский район (без г. Янаул) | 89,33 |
|  | Стерлитамак | 89,29 |
|  | Туймазы | 89,18 |
|  | Бакалинский район | 89,11 |
|  | Белорецкий район (без г. Белорецк) | 88,81 |
|  | Нефтекамск | 87,99 |
|  | Белокатайский район | 87,9 |
|  | Балтачевский район | 87,48 |
|  | Зианчуринский район | 86,55 |
|  | Кушнаренковский район | 86,17 |
|  | Салават | 86,15 |
|  | Сибай | 86 |
|  | Белебеевский район (без г. Белебей) | 85,96 |
|  | Белебей | 85,6 |
|  | Салаватский район | 85,46 |
|  | Мишкинский район | 85,17 |
|  | Давлеканово | 85,14 |
|  | Шаранский район | 84,75 |
|  | Аскинский район | 84,66 |
|  | Чишминский район | 84,53 |
|  | Кумертау | 83,88 |
|  | Бирск | 82,79 |
|  | Ишимбай | 82,72 |
|  | Альшеевский район | 82,67 |
|  | Хайбуллинский район | 82,62 |
|  | Туймазинский район (без г. Туймазы) | 82,59 |
|  | Калтасинский район | 82,2 |
|  | Миякинский район | 82,12 |
|  | Ермекеевский район | 81,95 |
|  | Бирский район (без г. Бирск) | 81,11 |
|  | Нуримановский район | 81,07 |
|  | Благовещенск | 80,73 |
|  | Благовещенский район (без г. Благовещенск) | 80,62 |
|  | Давлекановский район (без г. Давлеканово) | 80,51 |
|  | Стерлибашевский район | 79,97 |
|  | Федоровский район | 79,75 |
|  | Дюртюлинский район (без г. Дюртюли) | 79,7 |
|  | Илишевский район | 79,63 |
|  | Дуванский район | 79,6 |
|  | Бижбулякский район | 79,45 |
|  | Кармаскалинский район | 78,91 |
|  | Зилаирский район | 78,87 |
|  | Караидельский район | 78,76 |
|  | Бурзянский район | 78,62 |
|  | Мелеузовский район (без г. Мелеуз) | 77,87 |
|  | Учалы | 77,86 |
|  | Кугарчинский район | 76,73 |
|  | Архангельский район | 76,5 |
|  | Гафурийский район | 75,73 |
|  | Буздякский район | 75,33 |
|  | Ишимбайский район (без г. Ишимбай) | 75,29 |
|  | Аургазинский район | 74,06 |
|  | Абзелиловский район | 73,85 |
|  | Кигинский район | 72,38 |
|  | Учалинский район (без г. Учалы) | 72,14 |
|  | Благоварский район | 71,4 |

Оценивая условия работы и услуги библиотек в целом, выше всего респонденты оценили оперативность и качество обслуживания (92,95%) и профессионализм персонала (92,82%). Незначительно ниже было оценено качество досуговых мероприятий (90,21%). Ниже всего были оценены материально-техническое обеспечение (73,06%), сайт библиотеки и on-line услуги (68,37%). При оценке степени комфортности условий в библиотеке ниже всего была оценена мебель – 64,84% и помещения библиотеки (полы, стены, отопление, вентиляция) – 70,98%. Освещенность была оценена респондентами на 77,11%. Выше всего оценена чистота – ее респонденты оценили на 93,09%. Работу персонала респонденты единодушно оценили очень высоко. Выше всего оценена вежливость (96,11%) и отзывчивость персонала (95,38%). Состав фонда получил оценку 78,18%. Режим работы библиотеки устраивает 93,6% опрошенных.

Общий процент удовлетворенности обслуживанием в библиотеках республики составляет 85,93% .

**Результаты независимой оценки качества учреждений культуры**

**Клубная система**

В социологическом опросе с целью оценки качества деятельности досуговых учреждений (клубов, Домов и Дворцов культуры) Республики Башкортостан приняли участие 82 810 респондентов, из них: работники клубов – 1 404 человек (1,7%); постоянные пользователи (посещающие клуб несколько раз в месяц и чаще) – 56 376 человек (68,1%); «случайные» пользователи (посещающие клуб несколько раз в год и реже) – 25 030 человек (30,2%).

По результатам опроса сформирован рейтинг степени удовлетворенности населения городов и муниципальных районов качеством деятельности клубов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Район, город | Общий процент удовлетв. |
|  | Октябрьский | 90,95 |
|  | Белорецк | 89,09 |
|  | Бирск | 88,21 |
|  | Белебей | 88,01 |
|  | Кумертау | 86,29 |
|  | Бакалинский район | 85,76 |
|  | Федоровский район | 85,76 |
|  | Краснокамский район | 85,6 |
|  | Салават | 85,48 |
|  | Сибай | 85,13 |
|  | Буздякский район | 84,03 |
|  | Белебеевский район | 83,69 |
|  | Дюртюлинский район | 82,24 |
|  | Чекмагушевский район | 82,23 |
|  | Аургазинский район | 81,73 |
|  | Нефтекамск | 81,07 |
|  | Татышлинский район | 79,81 |
|  | Уфа | 79,24 |
|  | Альшеевский район | 78,67 |
|  | Бураевский район | 77,8 |
|  | Давлекановский район | 77,09 |
|  | Иглинский район | 76,5 |
|  | Зианчуринский район | 76,39 |
|  | Дюртюли | 76,36 |
|  | Янаул | 75,89 |
|  | Хайбуллинский район | 75,82 |
|  | Бижбулякский район | 75,78 |
|  | Белорецкий район | 75,73 |
|  | Кушнаренковский район | 75,38 |
|  | Ермекеевский район | 75,33 |
|  | Стерлитамакский район | 75,16 |
|  | Янаульский район | 75,14 |
|  | Учалинский район | 74,81 |
|  | Ишимбайский район | 74,7 |
|  | Бирский район | 74,32 |
|  | Агидель | 74,14 |
|  | Стерлитамак | 73,6 |
|  | Караидельский район | 73,49 |
|  | Салаватский район | 73,1 |
|  | Калтасинский район | 72,64 |
|  | Межгорье | 72,62 |
|  | Кармаскалинский район | 71,74 |
|  | Балтачевский район | 71,23 |
|  | Кугарчинский район | 70,99 |
|  | Туймазы | 70,97 |
|  | Белокатайский район | 70,91 |
|  | Бурзянский район | 70,75 |
|  | Абзелиловский район | 70,4 |
|  | Дуванский район | 69,75 |
|  | Туймазинский район | 68,61 |
|  | Чишминский район | 68,32 |
|  | Нуримановский район | 67,71 |
|  | Зилаирский район | 66,83 |
|  | Гафурийский район | 66,06 |
|  | Мишкинский район | 65,95 |
|  | Баймакский район | 64,72 |
|  | Илишевский район | 64,54 |
|  | Архангельский район | 63,29 |
|  | Кигинский район | 63,09 |

Оценивая условия работы и услуги клуба в целом, выше всего респонденты оценили профессионализм персонала (79,76%) и качество досуговых мероприятий (78,07%). Незначительно ниже были оценены доступность информации о клубе и проводимых мероприятий (76,01%) и учет специфики запросов различных возрастных групп (73,74%). Ниже всего было оценено материально-техническое обеспечение (57,22%).

При оценке степени комфортности условий в клубе ниже всего была оценена мебель (51,39%). Также низкие оценки получили помещение (60,78%) и оснащенность сцены и зрительного зала (60,78%). Освещенность респонденты оценили на 68,76%, чистоту – на 82,79%.

Работу персонала респонденты оценили достаточно высоко. Выше всего оценены вежливость (86,12%), отзывчивость (85,85%) и внешний вид персонала (85,6%).

Оценивая качество проводимых клубом досуговых мероприятий, респонденты высказали относительно высокий (более 75%) процент удовлетворенности по всем показателям, кроме технического сопровождения (звук, освещение, мультимедиа).

|  |  |
| --- | --- |
| Техническое сопровождение (звук, освещение, мультимедиа) | 63,74% |
| Удобно ли время проведения мероприятий | 78,19% |
| Мероприятия начинаются и заканчиваются в назначенное время | 77,68% |
| Оперативное решение технических и организационных проблем, возникающих в ходе мероприятия | 76,54% |

Режим работы клубов устраивает 92,78% опрошенных. Общий процент удовлетворенности обслуживанием в культурно-досуговых учреждениях республики составляет 75,64%.

**Результаты независимой оценки качества учреждений культуры**

**Музейная система**

В социологическом опросе с целью оценки качества деятельности музеев Республики Башкортостан приняли участие 12 294 респондента, из них: работники музея – 200 человек (1,6%); посетители музея– 12536 человек, респонденты, не посещавшие музей– 188 человек (1,5%).

По результатам опроса сформирован рейтинг степени удовлетворенности населения городов и муниципальных районов качеством деятельности музеев:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Муниципальный район, город | Общий % удовлетв.. |
|  | Бакалинский район | 97,42 |
|  | Кушнаренковский район | 96,36 |
|  | Шаранский район | 95,19 |
|  | Белокатайский район | 94,69 |
|  | Ермекеевский район | 94,65 |
|  | Татышлинский район | 94,54 |
|  | Нефтекамск | 94,3 |
|  | Балтачевский район | 93,95 |
|  | Чекмагушевский район | 93,89 |
|  | Кармаскалинский район | 92,8 |
|  | Уфимский район | 91,27 |
|  | Октябрьский | 90,14 |
|  | Ишимбайский район | 89,63 |
|  | Иглинский район | 88,41 |
|  | Сибай | 88,28 |
|  | Благоварский район | 87,48 |
|  | Янаул | 87,03 |
|  | Кугарчинский район | 86,39 |
|  | Стерлитамакский район | 86,13 |
|  | Кумертау | 84,76 |
|  | Куюргазинский район | 84,33 |
|  | Стерлитамак | 84,02 |
|  | Бижбулякский район | 84 |
|  | Мелеузовский район | 83,53 |
|  | Краснокамский район | 83,07 |
|  | Благовещенский район | 82,11 |
|  | Караидельский район | 82,01 |
|  | Абзелиловский район | 81,69 |
|  | Зианчуринский район | 80,56 |
|  | Бурзянский район | 80,46 |
|  | Белебеевский район (без г. Белебей) | 80,37 |
|  | Белорецкий район | 80,17 |
|  | Илишевский район | 79,88 |
|  | Салават | 79,59 |
|  | Баймакский район | 79,49 |
|  | Белебей | 79,22 |
|  | Калтасинский район | 78,75 |
|  | Янаульский район (без г. Янаул) | 78,14 |
|  | Учалинский район | 77,19 |
|  | Салаватский район | 75,79 |
|  | Гафурийский район | 75,75 |
|  | Хайбуллинский район | 74,56 |
|  | Аургазинский район | 73,31 |
|  | Мишкинский район | 71,48 |
|  | Чишминский район | 69 |
|  | Бирский район | 66,16 |
|  | Стерлибашевский район | 65,49 |
|  | Нуримановский район | 65,24 |

Оценивая условия работы и услуги музея в целом, выше всего респонденты оценили профессионализм персонала (89,02%) и оперативность и качество обслуживания (88,83%), незначительно ниже – качество досуговых мероприятий (83%). Ниже всего был оценен сайт музея и онлайн услуги – 51%.

Материально-техническое обеспечение в целом было оценено респондентами на 73,98%. Эти результаты подтверждаются и оценками пользователей степени комфортности условий в музее: чистота – 89,57%, освещенность – 75,09%, помещение (пол, стены, отопление, вентиляция) – 71,37%, мебель – 68,16%.

При оценке работы персонала, выше всего респонденты оценили вежливость (93,05%) и отзывчивость (91,67%).

Состав экспозиций получил оценку удовлетворенности в 85,71%, услуги экскурсовода – 92,05%.

Режим работы музея устраивает, в среднем, 92,21% пользователей. Общий процент удовлетворенности обслуживанием в музеях республики составляет 83,60%.