АНАЛИЗ ОПЫТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

Сапожников Е. С.

магистрант Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 620144, г. Екатеринбург, ул. 8 марта, д. 70, к. 516,
egor.sap@gmail.com

УДК 008:338.23
ББК 65.497

Цель: Проанализировать независимую оценку качества организаций культуры и разработать предложения по её совершенствованию.

Методы: Для проведения исследования используется метод системного анализа независимой оценки качества организаций культуры.

Результаты: Выявлены проблемы при проведении независимой оценки качества организаций культуры. Предложены пути совершенствования системы независимой оценки качества организаций культуры.

Научная новизна: Научная новизна заключается в идентификации проблем, связанных с опросом респондентов при оценке качества услуг в сфере культуры.

Ключевые слова: независимая оценка качества, учреждения культуры, управление сферой культуры, качество, местное самоуправление.

ANALYSIS OF THE INDEPENDENT QUALITY EVALUATION OF CULTURAL ORGANIZATIONS ON THE LOCAL GOVERNMENT

Sapoznikov E. S.

first year student of Master of Public Administration programme, Ural Institute of Management-branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), room 516, 70, 8 marta St., Yekaterinburg, 620144,
egor.sap@gmail.com

Objective: To analyze the independent quality evaluation of cultural organizations and to develop proposals for improving it.

Methods: Carrying out research author used the systems analysis of cultural organizations' independent quality evaluation.

Results: Problems of quality evaluation process were revealed. The technique of the system of independent quality evaluation elaboration was offered.

Scientific novelty: Scientific novelty lies in authentication problems caused by quality evaluation researches, local government.

Key words: independent assessment of quality, culture institutions, management in the sphere of culture, quality.

© Сапожников Е. С., 2016

Сапожников Е. С.

Ключевой основой в процессе совершенствования деятельности государственных и муниципальных учреждений культуры во исполнения Указа Президента РФ от 7 мая 2012 года является качество. Для решения проблемы объективной оценки качества работы учреждения культуры была разработана система независимой оценки качества, которая позволяет получать данные от независимых субъектов с определенными критериями и показателями оценки.

Независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности [3].

Анализ независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры рассматривается в работах таких отечественных специалистов, как Г. В. Тартыгашева, Т. Г. Цыбиков, Л. Г. Рагозина, Е. А. Цацура, Л. А. Андрюкина. Особое внимание заслуживает методология, разработанная лабораторией социологических исследований Екатеринбургской академии современного искусства (Л. Е. Петрова, М. Г. Бурлуцкая).

Качество услуг, предоставляемых учреждениями культуры является одним из наиболее важных параметров, который влияет на степень удовлетворенности потребителя приобретенной им услугой, а также важным фактором качества жизни населения вообще [6].

В каждом из государственных и муниципальных учреждений культуры должна быть сформирована система менеджмента качества предоставляемых услуг. Формирование системы менеджмента качества и ее эффективное исполнение – важнейшее направление деятельности каждого учреждения. Некоторые организации и учреждения, в основном государственные, уже начали работу по внедрению системы менеджмента качества в свою деятельность. Однако многие муниципальные учреждения пока сегодня не завершили работу по формированию системы менеджмента качества, а некоторые, к сожалению, еще и не начали эту работу [1].

В независимой оценке качества услуг участвуют три субъекта: орган государственной или муниципальной власти, организация-оператор, общественный совет. Автором рассмотрены функции на примере муниципального образования «город Екатеринбург» (рис. 1). Процесс независимой оценки качества услуг организациями культуры проходит в пять стадий. На первом этапе (организационный этап) Управление культуры города Екатеринбурга определяет учреждения, которые подлежат оценке, утверждает показатели качества, определяет



Рис. 1. **Функции субъектов проведения независимой оценки качества (на примере муниципального образования «город Екатеринбург»)**

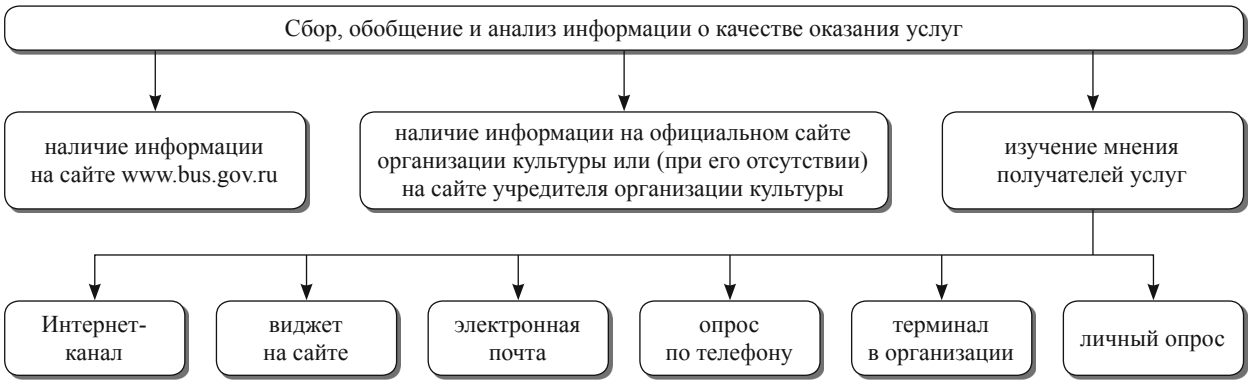


Рис. 2. **Формы сбора, обобщения и анализа информации**

организацию-оператора совместно с общественным советом. На втором этапе (подготовительный) происходит детальная разработка показателей системы независимой оценки качества. На третьем этапе осуществляется сбор первичной информации. На четвертом этапе организация-оператор делает анализ и оценку качества работы учреждений культуры. Завершающим этапом является подведение итогов проведенной независимой оценка качества

Отметим, что независимая оценка качества не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства. Нельзя не согласиться, что оценку культурных благ, произведенных в организации, необходимо возложить на критиков и посетителей, которые преднамеренно или случайно также формируют рейтинг учреждений культуры, оказывающий влияние на имидж учреждения, а оценивать непосредственно услуги, носящие сопутствующий характер, которые обеспечивают комфортные условия для предоставления блага, будет система независимой оценки качества.

Сбор информации происходит тремя способами: наличие информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждений, наличие (отсутствие) информации на сайте организации культуры, изучение мнения получателей услуг (рис. 2).

Однако, стоит заметить, что в большей степени оценка качества предоставления услуг происходит не профессиональными экспертами, а рядовыми посетителями учреждения, то возникновение ряда проблем становится неминуемым.

Во-первых, впечатление среднестатистического зрителя, посещающего учреждение культуры как уникальный способ разнообразить свой досуг, а не как форму самозанятости, будет комплексным и неделимым в большинстве случаев. Следовательно можно утверждать о взаимовлиянии качество услуг и полученный эмоциональный эффект от культурного блага при оценивании. Поэтому, если посетитель впечатлялся непосредственно произведением искусства, то он невольно может пренебречь некоторыми неудобствами, возникшими при обслуживании. И наоборот, если посещение сопровождалось трудностями в обслуживании или негативном восприятии увиденного культурного блага, то отрицательные оценки скорее всего найдут отражение в обеих оценках. Принцип «разделяй и властвуй» в данном случае работать не может, что влечет за собой искажение результатов оценки.

Во-вторых, человека обременяют длительные социологические манипуляции, поэтому при ответах на многочисленные вопросы, связанные с качеством предоставления услуг, в большей мере он стремится не к объективной оценке, а к скорейшему завершению опроса. Однако при возникновении проблемной ситуации посетитель подробно и жестко отразит это при выставлении оценок. Объективности это не добавит, но позволит руководству принять к сведению для устранения первопричины.

В-третьих, унификация критериев и опрос респондентов, отвечающих исключительно только касательно производителя культурных благ, которое они посетили, ведут к атрофии уникальных особенностей организаций культуры, поскольку руководители и специалисты учреждения не будут заинтересованы в сохранении специфичных форм. Таким образом, стремление работников организации станет направлено на точечное исправление только тех недостатков, которые отражаются в критериях и показателя независимой оценки качества оказания услуг.

Оценка качества услуг актуальна для решения проблем, связанные с предоставлением услуг, необходимых для комфортного потребления культурных благ.

Несомненно, что сопутствующие услуги должны предоставляться качественна, обеспечивая комфортное пребывания посетителя. Однако некоторые вопросы не могут быть самостоятельно решены организациями культуры. Так капитальный ремонт здания, требующих больших финансовых затрат

Обобщая вышесказанное, стоит отметить, что опрос потребителей и членов общественного совета не является объективной оценкой [5]. Оценка, основанная на опросах респондентов, чьи ответы субъективны, априори не может быть достоверной. Отсутствие конкретного механизма для анализа качества оказания услуг не позволяет наиболее полно и объективно произвести оценку качества для выявления и последующего устранения проблем. Однако сама идея методологии оценки, позволяющей учитывать специфические факторы не только учреждений одной направленности, но и уникальность каждой конкретной организации, производящей культурные блага, утопична, поскольку её внедрение бюрократизирует процесс оценивания до невероятных размеров.

После обобщения результатов оценки происходит формирование рейтинга. На наш взгляд такая форма для оценки качества услуг организаций культуры не уместна. В силу того, что происходит сопоставление и последующее ранжирование результатов, влияющих на дальнейшее восприятие всеми пользователями составленного рейтинга. Таким образом, даже если организация получила высокую оценку, отличающуюся несколькими баллами от лидеров, то её место в данном списке будет ниже, что несомненно ставит их в неравные условия. Так например, Камерный театр МБУК «Объединенный музей писателей Урала», получивший высокую оценку в сравнении с количественным показателем, при котором деятельность учреждения признается эффективной, в рейтинге занимает последнюю строчку, отстав от третьего место всего на 5,9 баллов [2]. Если же рейтинговая система наберет популярность среди пользователей культурными благами, то при выборе места проведения досуга данный театр не будет рассматриваться как равный, поэтому уверенно можно сказать о существовании риска имиджевых потерь.

Вследствие формирования рейтинга конкурентная борьба между организациями культуры только обострится. С одной стороны, здоровая конкуренция приведет не только к повышению качества, но и к поиску новых форм, позволяющих обеспечивать более комфортное получение культурного блага, тем самым решая неявные проблемы. С другой стороны, произойдет обособление учреждений, сворачивание сотрудничества, поскольку обмен информацией, опытом, идеями приведет к потере конкурентных преимуществ.

Для устранения барьеров, созданных независимой оценкой качества услуг, предоставляемых организациями культуры, необходимо пересмотреть механизм формирования итоговой оценки. Если принимать, что критерии и показатели наиболее полным образом отражают ситуацию, происходящую в учреждении, то сам механизм расчета требует серьезной доработки.

Во-первых, применение опросных методов посетителей является наиболее простым и доступным инструментом сбора данных, но имеющих ряд существенных недостатков, которые искажают итоговую оценку организации. На наш взгляд необходимо упростить для посетителей опросный лист и свести вопросы исключительно к выявлению серьёзных проблем или положительных моментов. Таким образом, произойдет экономия времени респондента и те сферы, которые никак не заинтересовали его по разным причинам (например, посещение буфета не состоялось) будут не просто исключены из опросного листа, но и их результаты не окажут влияние на итоговую оценку.

Во-вторых, оценка учреждений культуры методом тайного покупателя, предложенной лабораторией социологических исследований Екатеринбургской академии современного искусства (Л. Е. Петрова, М. Г. Бурлуцкая) имеет ряд преимуществ, формирующих объективную оценку: метод сочетает объективные и субъективные показатели, позволяет осуществлять интегрированную оценку [4]. Но авторы не отметили того, что большинство шопперов будет стремиться к скорейшему завершению своей работы, а поэтому некоторыми нюансами может просто пренебречь. Гораздо эффективнее был бы комплексный опрос посетителей учреждения после получения культурного блага. При этом в отличие от вышесказанного метода респонденту, как и шопперу, выплачивалось бы денежное поощрение. Таким образом, стимулируя посетителя можно добиться более полных ответов.

В-третьих, применение на муниципальном уровне удаленных методов получения оценок. Конечно, произойдет искажение впечатлений, но при этом посетитель может в удобное для себя время пройти опрос. И, если он решить потратить на это время, то у него не будет стремлений давать ложные ответы.

В-четвертых, отмена рейтингов организаций приведет к снижению конкурентной борьбы, при этом стремление к совершенствованию качества предоставляемых услуг сохранится. Поэтому произойдет нивелирование вышеупомянутых рисков. Вместо рейтинга необходимо использовать только шкалу соответствия качества и производить группировку баллов (например, 76–100 баллов соответствует группе «очень высокий уровень удовлетворенности качеством услуги).

В заключении отметим, что возможны два сценария развития системы независимой оценки качества

услуг организациями культуры. Первый, когда полученный результат никак не будет учитываться субъектами управления, то независимая оценка качества станет еще одной формальной, бюрократической надстройкой. Второй, если результаты активно будут применяться как руководством учреждения, органами государственной и муниципальной власти, так и потребителями культурных благ. Однако при таком сценарии велики риски принятия неверных решений из-за недостоверности проведенной оценки.

Литература:

1. *Андрюкина Л. А.* Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры // Культура и образование. Ноябрь 2014. № 11 [электронный ресурс]. URL: http://vestnik-rzi.ru/2014/11/2788 (дата обращения 12.05.2016).
2. Итоговый рейтинг муниципальных учреждений культуры города Екатеринбурга по результатам независимой оценки качества работы в 2015 году (группа «Театры»): приложение 1 к протоколу № 2 Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Екатеринбурга от 10.09.2015. [электронный ресурс]. URL: http://xn--80atdujec4e.xn--80acgfbsl1azdqr.xn--p1ai/files/itogovyiy_reyting_-_teatryi-publ.pdf (дата обращения 15.05.2016).
3. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления) [электронный ресурс]: Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830. Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. *Пронин А. А., Петрова Л. Е., Занин М. В., Бурлуцкая М. Г.* Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры (Екатеринбургский эксперимент) // Фундаментальные исследования. 2016. № 1. С. 187–191.
5. *Рагозина Л. Г., Цацура Е. А.* Независимая оценка качества социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения. 2015. № 1(125). С. 3–13.
6. *Тартыгашева Г. В., Цыбиков Т. Г.* Опыт независимой оценки качества услуг, предоставляемых региональными учреждениями культуры в Республики Бурятия // Вестник Бурятского государственного университета. 2014. № 14 (1). С. 108–114.

References:

1. *Andryukina L. A.* Methodical recommendations on conducting an independent evaluation of the quality of municipal cultural institutions // Culture and edication. November 2014. № 11. [e-resource]. URL: http://vestnik-rzi.ru/2014/11/2788 (date of reference 12.05.2016).
2. The final rating of municipal institutions of Yekaterinburg city culture on the results of an independent evaluation of the quality of work in 2015 (the group “Theatre”): Annex 1 to the protocol number 2 of the Public Council to conduct an independent assessment of the quality of municipal institutions of culture in Yekaterinburg 09.10.2015. [e-resource]. URL: http://xn--80atdujec4e.xn--80acgfbsl1azdqr.xn--p1ai/files/itogovyiy_reyting_-_teatryi-publ.pdf (date of reference 15.05.2016).
3. Guidelines for the independent assessment of the quality of service delivery culture organizations (for the public authorities of subjects of the Russian Federation and local self-government) [e-resource]: Order of the Ministry of Culture of Russia from 20.11.2015 № 2830. Access from the legal-reference system «KonsultantPlus”.
4. *Pronin A. A., Petrova L. E., Zanin M. V., Burlutskaya M. G.* Independent assessment of quality of rendering services by the organizations in the sphere of culture (the Ekaterinburg experiment) // Fundamental research. 2016. № 1. P. 187–191.
5. *Ragozina L. G., Tsatsura E. A.* Independent assessment of quality of social services: first results // Monitoring of public opinion. 2015. № 1(125). P. 3–13.
6. *Tartygasheva G. V.* Experience of independent evaluation of services quality provided by regional cultural institutions in the Republic of Buryatia // The Buryat State University Bulletin. 2014. № 14(1). P. 108–114.