

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ МЕТОДЫ ПРИ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ: ВОЗМОЖНОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ

А.З. Фахрутдинова, Н.А. Струкова

Сибирский институт управления – филиал
Российской академии народного хозяйства
и государственной службы при Президенте
Российской Федерации, Новосибирск

faamina@yandex.ru (А.З. Фахрутдинова)
a-na@ngs.ru (Н.А. Струкова)

В статье рассмотрены методика и практика использования количественных методов при разработке стандарта государственных услуг в сфере культуры и мониторинге его исполнения. Стандарт государственной услуги является основой взаимодействия поставщика и потребителя услуг, оценки и контроля качества услуг со стороны государства и необходимым элементом системы управления и бюджетирования по результатам. Предложены технология и методика стандартизации государственных услуг, в соответствии с которыми сформированы стандарт услуг театрально-зрелищных учреждений и система мониторинга их оказания. В данной технологии процесс стандартизации и оценки качества рассматривается как последовательность определенных этапов: разработка стандарта, мониторинг качества фактически предоставляемых услуг, оценка степени соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества данных услуг, интегральная оценка качества предоставляемых государственных услуг, корректировка нормативных значений показателей или других элементов стандарта качества государственной услуги. Показаны возможности и ограничения использования количественных методов на каждом из этих этапов применительно к сфере культуры, в частности для оценки деятельности театрально-зрелищных учреждений.

Ключевые слова: измерения при оценке качества, количественные и качественные показатели качества, сфера культуры, театрально-зрелищные учреждения.

DOI: 10.17212/2075-0862-2015-4.2-122-132

Необходимость повышения качества и доступности государственных услуг, являющихся одним из важнейших направлений реформирования социальной сферы, требует применения количественных методов при использовании и мониторинге исполнения стандарта качества. Стандарт государственных услуг является основой взаимодействия поставщика и потребителя услуг, контроля качества услуг со стороны государства и необходимым элементом системы управления по результатам, инструмен-

том упорядочения обязательств поставщика услуг перед потребителем.

Роль управления, ориентированного на результат, и стандарта государственных услуг как неотъемлемого элемента этой технологии в повышении качества государственных услуг может быть выявлена, если представить процесс управления по результатам в виде технологии, определенной логикой концепции административной реформы [4]. Можно выделить следующие этапы внедрения управления по результа-

там в сфере предоставления государственных услуг:

- формирование системы показателей эффективности;
- разработка стандарта предоставления услуги;
- измерение и мониторинг показателей эффективности;
- оценка эффективности использования бюджетных средств, определение соответствия показателей эффективности и стандарта;
- изменение деятельности, не соответствующей стандарту, и закрепление деятельности, соответствующей стандарту (путем стимулирования).

Однако, несмотря на очевидную роль стандартов в повышении качества государственных услуг и приоритетности данного направления в концепции административной реформы, процесс реальной стандартизации столкнулся с серьезными мировоззренческими, теоретическими, методологическими и организационными проблемами.

Во-первых, в ряде отраслей социальной сферы (прежде всего, в образовании и культуре) не прекращались (и не прекращаются до сих пор) споры о правомерности их характеристики как сферы обслуживания и предоставления услуг, а соответственно, и возможности количественного измерения качества услуг. Часто непонимание и неприятие вызывали субъективное толкование целей и методов стандартизации и неоднозначное употребление терминов. В данном случае, скорее всего, речь идет о ценностных и семантических коллизиях, берущих начало в философских дискуссиях о дегуманизации, «усреднении», технократизации и «омасовлении» культуры [7–9].

Во-вторых, в то время отсутствовала методика определения и измерения показателей эффективности (нормативная база по этому вопросу стала появляться только в 2012 г). До сих пор не разработаны теоретические обоснования связи и различения показателей эффективности и качества услуг, не выбрана концептуальная основа стандартизации.

В-третьих, до сих пор не решены вопросы организационного, кадрового и финансового обеспечения процесса измерения показателей эффективности и качества государственной услуги как на уровне органов власти, так и на уровне подведомственных организаций.

Специалистами кафедры государственного и муниципального управления Сибирского института управления филиала РАНХиГС (тогда СибАГС) еще в 2008 г. были разработаны технология и методика формирования стандарта и системы мониторинга государственных услуг в сфере культуры [10, 11].

В рамках исследовательских проектов «Разработка стандарта бюджетных услуг в сфере культуры, представляемых за счет средств бюджета НСО» и «Разработка системы мониторинга исполнения государственных функций и оказания государственных услуг в сфере культуры органами исполнительной власти Новосибирской области и подведомственными организациями» были разработаны технология и методики стандартизации и контроля предоставления государственных услуг в театральнo-зрелищной сфере. В соответствии с ними были сформированы стандарт услуг театральнo-зрелищных учреждений и система мониторинга их оказания. В соответствии с разработанной технологией процесс стандартизации

был представлен как последовательность следующих этапов.

1. Формирование стандарта государственной услуги:

– выбор и уточнение модели стандарта качества услуг;

– описание и декомпозиция процессов предоставления государственной услуги;

– различение процессов непосредственного предоставления услуг и создания условий для их предоставления;

– определение показателей качества услуг;

– выявление источника информации о показателях и способов их количественного представления и измерения.

2. Разработка системы мониторинга качества фактически предоставляемых государственных услуг:

– определение и измерение значений показателей на основе опроса потребителей;

– определение и измерение значений показателей на основе наблюдения и оценок экспертов;

– определение и измерение значений показателей на основе опроса поставщиков услуг;

– определение и измерение значений показателей на основе статистических данных.

3. Сравнение показателей качества фактически предоставляемых государственных услуг с нормативными значениями, оценка соответствия стандарту.

4. Сведение оценок, полученных из различных источников, в общую, интегральную оценку качества предоставляемых государственных услуг.

5. Корректировка деятельности по предоставлению услуги, нормативных значений показателей или других элементов стандарта качества государственной услуги.

Остановимся на наиболее методологически и проблемно нагруженных аспектах данного исследования. Его исходной концептуальной основой стала модель стандарта государственной услуги в сфере культуры. При ее разработке авторы, во-первых, представили структуру стандарта государственной услуги, во-вторых, определили способ формирования и контроля реализации каждой ее составной части.

Стандарт государственной услуги включал стандарт процессов создания условий для предоставления услуг и стандарт процесса предоставления услуги. При этом стандарты процессов создания условий были декомпозированы на стандарты руководящих, основных и вспомогательных процессов, а стандарты предоставления услуги – на стандарты предоставления основных и сопутствующих услуг.

В качестве концептуальной основы стандарта качества была принята «модель оправданных ожиданий» Р. Оливера, согласно которой потребитель сравнивает свои ожидания от услуги с тем, что он получает в реальности [16]. Данные ожидания и определяют требования стандарта. Логика данной концепции требует определения конкретных субъектов ожидания. В качестве таковых были рассмотрены непосредственные потребители услуг, общественность, заказчики, поставщики услуг, эксперты, являющиеся носителями ожиданий с точки зрения передового мирового уровня.

В число источников данных для формирования стандартов качества – требований субъектов ожиданий – были включены:

- уровень требований к качеству услуг по результатам опросов потребителей;
- социальные нормативы;

- государственные и муниципальные задания и заказы, реализующие цели государственной социальной политики;
- прогнозные показатели требований потребителей;
- экспертные заключения о требованиях к качеству и доступности услуг;
- существующие ГОСТы на вспомогательные процессы;
- данные бенчмаркетинга;
- данные о ресурсах и потребностях учреждений и организаций, предоставляющих услуги;
- статистические и отчетные данные.

Следующий шаг исследования был связан с разработкой модели и методики организации мониторинга качества услуг в сфере театрально-зрелищных учреждений. При ее создании авторы учитывали сложившуюся ситуацию в данной сфере. Так, практика стандартизации показала отсутствие единого подхода к организации мониторинга. Так, зачастую проведение мониторинга не организовывалось как специальная процедура, регламентированная какой-либо методикой или нормативным актом, а реализовывалась только в форме контроля исполнения государственного задания. Кроме того, представители органов власти и подведомственных организаций, непосредственно предоставляющих государственные услуги, не всегда охотно проводили опросы потребителей услуг. Представляется, что это нежелание было и до сих пор связано с недостатком финансовых средств, квалифицированных кадров и методик. Важным фактором скептического отношения к опросам потребителей, представлений об их необязательности является, на наш взгляд, неадаптивное перенесение в сферу культуры «идеологии» и технологии менеджмента качества, разработан-

ной первоначально применительно к производственной сфере и не предполагающей непосредственного взаимодействия с потребителем продукции.

В сфере предоставления социальных услуг, и в частности услуг в сфере культуры, где взаимодействие с потребителем и выявление его ожиданий являются основой формирования стандарта, опрос потребителей является необходимым элементом менеджмента. Выявление мнения потребителей услуг должно осуществляться через анализ как объективных, так и субъективных показателей. Необходимость привлечения населения к процессу государственного контроля и мониторинга качества фиксирует и административная реформа, одним из основных направлений которой является повышение эффективности взаимодействия с населением.

Действительно, в большинстве зарубежных стран, реализующих «идеологию» управления по результатам (таких, например, как США, Великобритания, Австралия, Новая Зеландия, Канада, Нидерланды, Швеция, Дания), проводится мониторинг с привлечением оценки населения. Общепризнанной задачей всех зарубежных стран в части повышения качества государственных услуг является задача активного сотрудничества с населением.

Так, П. Эшштейн говорит о четырех группах показателей эффективности государственных служб:

- оценка состояния общества и клиента;
- оценка достигнутых в сфере услуг результатов, отражающая положение дел точнее, чем состояние или положение общества;
- мнение граждан, показывающее, удовлетворены ли услугами клиенты, население в целом или обслуживаемые слои на-

селения, особо заинтересованные в данном виде услуг;

- оценка побочных негативных для общества последствий, позволяющая судить, не возникают ли в связи с деятельностью государственных служб новые запросы или проблемы [15, с. 236].

В Германии проводятся регулярные опросы потребителей, в случае возникновения конфликтных операций предполагается применение особых процедур разрешения конфликтных ситуаций. В Великобритании также предусмотрена организация муниципалитетами постоянных опросов населения о качестве социальных услуг и степени их соответствия по объему и качеству величине уплачиваемых налогов.

При решении задач проекта авторы попытались использовать в адаптированном виде опыт зарубежных стран. Предложенная технология и методика мониторинга предполагала выявление значений показателей качества фактически предоставляемых услуг с помощью следующих методов: опрос потребителей, наблюдение и опрос экспертов, опрос производителей государственных услуг, статистическое наблюдение и анализ статистических данных.

Так, предполагалось, что потребители могут дать субъективную оценку ряда показателей качества государственных услуг. Например, при субъективной оценке качества услуг театрально-зрелищных учреждений потребители отвечали на вопросы об отношении к спектаклю или репертуару театра в целом. Их спрашивали, интересна ли для них режиссерская работа, понравилась ли им игра актеров, сценография и работа художника. Также они оценивали качество дополнительных услуг: работу гардероба, буфета и т. д. Опрос потребителей проводился непосредственно в театрально-зре-

лищных учреждениях, а также через анкеты, размещенные на их сайтах.

Результаты субъективных оценок позволили оценить степень удовлетворенности потребителей качеством получаемых услуг. Подчеркнем, что степень соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества данных услуг может оцениваться с помощью опроса потребителей только в том случае, если задано нормативное значение удовлетворенности потребителя (как это, скажем, сделано в дорожной карте «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры» 2012 г.). Во время проведения исследования такие нормативные значения не были заданы. По результатам анкетирования потребителей были определены показатели качества услуги, получившие максимальные и минимальные оценки потребителей, что давало возможность дальнейшего совершенствования деятельности учреждений.

Методом экспертного наблюдения были оценены показатели предоставляемых услуг, заданные определенными нормативами (например, уровнем санитарных или противопожарных требований). Также экспертное наблюдение позволило оценить объективные, но не отраженные в статистических формах показатели оказания государственных услуг (например, наличие указателей месторасположения учреждения, количество жалоб и результаты проверки Роспотребнадзора, наличие механизма обратной связи и др.).

Для оценки ряда показателей проводился опрос производителей услуг. Например, при мониторинге оказания услуг театрально-зрелищных учреждений производители предоставляли информацию по та-

ким показателям, как наличие и число распространителей билетов, качество техники, обеспечивающей безопасность, и др.

Метод статистического наблюдения позволил получить информацию о значениях показателей, отраженных в статистических формах, предоставляемых учреждениями в органы власти, а также в государственном задании. В частности, таким образом была получена информация о сборах от продажи билетов, количестве зрителей, приобретенных к культурному наследию, числе гастролей, доле спектаклей нового и детского репертуара и др.

Измерение показателей качества государственной услуги на основе информации, полученной из всех источников следующими методами: экспертного наблюдения, опроса потребителей и производителей, а также анализа статистических показателей, позволил осуществить оценку соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества данных услуг. Каждый из этих методов предполагал оценку определенного перечня показателей качества по единой шкале (в частности, пятибалльной). Использование всех четырех вышеописанных методов измерения и оценки качества государственной услуги предполагал не только изменение каждого из предлагаемых показателей, но и определение потребителем, производителем и экспертом коэффициента относительной важности каждого оцениваемого показателя в общей оценке качества государственной услуги. Степень значимости каждого фактора оценивалось по шкале от 1 до 5.

После того, как были измерены и оценены значения показателей качества фактически предоставляемых государственных услуг и степень их соответствия стандартам качества данных услуг, была проведена ин-

тегральная оценка. Сведение значений показателей качества услуг каждого театрально-зрелищного учреждения, полученных в рамках разных методик, в единый показатель проводилось при помощи вербально-числовой шкалы Харрингтона.

Представленная система мониторинга оказания государственных услуг позволила не только оценить степень соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества данных услуг, но и провести анализ качества предоставляемых услуг в динамике или в разрезе по производителям данных услуг, а также степень реализации государственного задания учреждениями, оказывающих услуги.

Предложенная методика стандартизации была поддержана в Министерстве (тогда – в департаменте) культуры Новосибирской области и в ряде театрально-зрелищных учреждений и использована при разработке стандарта качества. Однако апробация разработанной методики оценки качества выявила ряд проблем системного характера.

Во-первых, использование методики в полном объеме оказалось очень громоздким. Это касается, прежде всего, технической сложности и длительности процедур сведения результатов измерения из всех источников в единый интегральный показатель. Ведь для измерения показателей по всем этим направлениям были использованы различные шкалы. Сведение результатов в единую систему оказалось технически затруднительным в условиях сокращения числа госслужащих и уменьшения финансирования. Поэтому в число показателей качества услуг, зафиксированных в принятом стандарте, вошли только основные.

Во-вторых, по тем же причинам (организационного и экономического характера) сложным оказалось и систематическое проведение опросов потребителей. Так, в определенных театрах проведение независимых опросов встретило сопротивление руководства, в других – не было специалистов, готовых и способных систематически проводить опросы, в-третьих – ссылались на отсутствие бюджетных средств на эту деятельность.

В-третьих, широкую дискуссию вызвало применение количественных методов для измерения качества творческого продукта. Выявление ряда показателей (например, количество престижных премий) не вызвало затруднений. Однако таких показателей оказалось немного. Большинство показателей было связано с оценкой содержания и качества спектакля и игры актеров. Как показал опыт реализации стандарта и сопутствующие дискуссии, для оценки качества творческого продукта необходима особая методика. Оценка качества основной услуги – спектакля или концерта – оставалась самым сложным моментом интегральной оценки. Стало ясно, что ряд показателей качества невозможно оценить ни через опрос потребителей, ни через экспертное (в узком значении слова) наблюдение, ни через анализ статистических данных. Самое главное – качество основного продукта (спектакля, концерта) – не поддавалось формализованному измерению.

Для решения последней проблемы в Министерстве культуры НСО совместно со специалистами кафедры ГМУ СИУ – филиала РАНХиГС, московских и санкт-петербургских вузов был проведен ряд исследований, определяющих возможности и ограничения методик количественного измерения качества творческого продукта.

Их актуальность обосновывалась также рядом нормативных правовых актов, появившихся в 2011–2012 гг. [5, 6]. Анализ данной проблемы и представление его результатов составили содержание проекта «Разработка методики отбора экспертов и формирование базы экспертов в рамках организации и проведения социологического исследования и экспертной оценки в театрах». Этот проект был поддержан Министерством культуры Новосибирской области в 2012 г. и также разрабатывался авторами данной статьи.

В большей степени эти исследования касались формирования оценок экспертного сообщества. Был сделан вывод о том, что адекватная и объективная интегральная оценка невозможна без формирования постоянно действующей системы экспертного оценивания творческой составляющей деятельности театрально-зрелищных учреждений. Проведенные исследования включали создание методики формирования базы экспертов и проведение пилотного экспертного оценивания с использованием анкеты, предполагающей использование количественных методов [2].

Дальнейшее развитие системы оценивания качества услуг театрально-зрелищных учреждений в НСО пошло по пути формирования и интенсификации работы экспертных советов, работающих в режиме творческой дискуссии и неформализованного обсуждения вопросов качества [13]. Использование формализованной анкеты для оценки экспертами качества творческого продукта не доказало своей эффективности и не получило своего развития, что свидетельствует, на наш взгляд, об ограниченности использования количественных методов получения экспертной информации.

Однако в масштабах России появилась и другая точка зрения: некоторые эксперты, наоборот, считали бесперспективной и необъективной оценку в рамках экспертных советов. Показательной в данном отношении явилась дискуссия в Союзе театральных деятелей, в рамках которой часть критиков высказалась против создания экспертных советов, поскольку, с их точки зрения, объективно проанализировать деятельность театров позволяют уже имеющиеся критерии оценки. Среди данных критериев указывались следующие:

- 1) посещаемость;
- 2) резонанс в прессе;
- 3) востребованность театра на внутреннем рынке (участие в фестивалях, награды, гастроли);
- 4) участие в международной жизни.

Как видно из этого списка, большинство показателей имеют прямое количественное выражение, другие могут быть легко к нему сведены.

Формальное определение границ применения количественных методов было задано нормативными актами 2012–2015 гг. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» обязал органы управления культурой до 1 апреля 2013 г. «обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности» [10]. Такая оценка должна проводиться в рамках общественных советов, создание которых является обязательным для органов управления культурой. Принципиальным для нашей темы является установка на количественную оценку показате-

лей только процесса предоставления услуг, но не их содержания. В нормативных актах отмечено, что независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

Необходимы дальнейшие исследования проблемы границ применения количественных методов при оценке качества услуг и эффективности деятельности в сфере театрально-зрелищного искусства. Представляется, они возможны после дальнейшей рефлексии над развитием социокультурной ситуации вообще и театральной жизни в частности, над тенденциями в сфере управления культурой, функционированием системы оценки качества.

Литература

1. Баландин Е.С., Юдаева В.Г. Международные стандарты ИСО серии 9000–2000: методические рекомендации по применению. – Ульяновск: УЛГТУ, 2003. – 90 с.
2. Бердяев Н.А. Человек и машина (проблема социологии и метафизики техники) // Путь. – 1933. – № 38. – С. 3–38.
3. Большакова Ю.Б. Подходы к оценке качества творческого продукта и качества предоставления услуг // Менеджмент качества в сфере культуры. Опыт. Проблемы. Решения: материалы межрегиональной научно-практической конференции. – Новосибирск: Министерство культуры НСО, 2011. – С. 140–150.
4. Долгосрочная целевая программа «Культура Новосибирской области на 2012–2016 годы»: утверждена Постановлением Правительства НСО от 20.03.2012 № 152-п [Электронный ресурс] // Министерство культуры Новосибирской области: официальный сайт. – URL: <http://www.mk.nso.ru/page/2127> (дата обращения: 14.12.2015).
5. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 гг.: одобрена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р //

Собрание законодательства Российской Федерации. – 2005. – № 46. – Ст. 4720.

6. Концепция долгосрочного развития театрального дела в Новосибирской области на период до 2020 года: одобрена приказом министерства культуры Новосибирской области от 24.07.2012 № 486 [Электронный ресурс] // Министерство культуры Новосибирской области: официальный сайт. – URL: http://www.mk.nso.ru/sites/mk.new.nso.ru/wodby_files/files/migrate/Documentation/n_p_a/Documents/Proekt_konts_2012.doc (дата обращения: 14.12.2015).

7. Концепция долгосрочного развития театрального дела в Российской Федерации на период до 2020 года: одобрена Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1019-р [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/902284436> (дата обращения: 14.12.2015).

8. *Ортега-и-Гассет Х.* Восстание масс: пер. с исп. – М.: АСТ, 2002. – 509 с. – (Philosophy).

9. *Ортега-и-Гассет Х.* «Дегуманизация искусства» и другие работы: сборник: пер. с исп. – М.: Радуга, 1991. – 646 с. – (Антология литературно-эстетической мысли).

10. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2012. – № 19. – Ст. 2334.

11. *Фахрутдинова А.З.* Оценка качества услуг в сфере культуры: методология и методика формирования и измерения значений показателей // Менеджмент качества в сфере культуры.

Опыт. Проблемы. Решения: материалы межрегиональной научно-практической конференции. – Новосибирск: Министерство культуры НСО, 2011. – С. 31–41.

12. *Фахрутдинова А.З., Акимова Н.А.* Формирование системы мониторинга качества услуг учреждений культуры // Менеджмент качества в сфере культуры. Опыт. Проблемы. Решения: материалы межрегиональной научно-практической конференции. – Новосибирск: Министерство культуры НСО, 2011. – С. 180–190.

13. *Фахрутдинова А.З., Отургашева Н.В.* Общественные объединения как фактор сохранения и трансляции культурных ценностей // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведение. – 2013. – № 2 (10). – С. 135–140.

14. Федеральная целевая программа «Культура России (2012–2018 годы)»: утверждена Постановлением Правительства от 03 марта 2012 № 186 «О федеральной целевой программе «Культура России (2012–2018 годы)» [Электронный ресурс] // Министерство культуры РФ: официальный сайт. – URL: http://mkrf.ru/documents/programs/?PAGEN_1=2 (дата обращения: 11.12.2015).

15. *Энштейн П.Д.* Измерение результатов деятельности в государственном секторе // Эффективность государственного управления / под ред. С. Батчикова, С. Глазьева. – М.: Консалтбанкир, Фонд «За экономическую грамотность», Российский Экономический Журнал, 1998. – С. 221–262.

16. *Oliver R.* Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. – Boston: McGraw-Hill, 1997. – 432 p.

QUANTITATIVE METHODS AT ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY IN CULTURE: POSSIBILITIES AND LIMITATIONS

A.Z. Fakhrutdinova, N.A. Strukova
Siberian Institute of Management of
Russian Presidential Academy of National
Economy and Public Administration,
Novosibirsk, Russia
faamina@yandex.ru (А.З. Фахрутдинова)
a-na@ngs.ru (Н.А. Струкова)

The article considers the technique and practice of use of quantitative methods at the development of the standard of the state services in the sphere of culture and monitoring of its implementation. The standard of the state service is a basis of interaction of the supplier and consumer of services, assessment and quality control of services by the state and necessary element of the control system and budgeting by the results. The technique of standardization of the state services, according to which the standard of services of theatrical entertainment organizations and system of monitoring of their rendering was created, is suggested. This technique considers process of standardization and assessment of quality as a sequence of certain stages: development of the standard, monitoring of quality of the actually provided services, estimates of the degree of compliance of quality of the actually provided state services to the quality standards of these services, integrated assessment of quality of the provided state services, corrections of standard values of indicators or other elements of the quality standard of the state service. The possibilities and limitations of application of quantitative methods at each of these stages in relation to the sphere of culture, in particular for the assessment of activity of the atrical entertainment organizations are shown.

Keywords: assessment of quality, quantitative and quality indicators of quality, sphere of culture, theatrical entertainment organizations.

DOI: 10.17212/2075-0862-2015-4.2-122-132

References

1. Balandin E.S., Yudaeva V.G. *Mezhdunarodnye standarty ISO serii 9000–2000: metodicheskie rekomendatsii po primeneniyu* [ISO international standards of a series 9000–2000: methodical recommendations about application]. Ul'yanovsk, UISTU Publ., 2003. 90 p.
2. Berdyayev N.A. *Chelovek i mashina (problema sotsiologii i metafiziki tekhniki)* [The person and the car (a problem of sociology and metaphysics of equipment)]. *Put' – Voie*, 1933, no. 38, pp. 3–38. (In Russian)
3. Bol'shakova Yu.B. [Approaches to an assessment of quality of a creative product and quality of rendering of services]. *Menedzhment kachestva v sfere kul'tury. Opyt. Problemy. Resheniya: materialy mezhhregional'noi nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Quality management in the sphere of culture. Experience. Problems. Decisions: materials of inter-regional scientific and practical conference]. Novosibirsk, Ministerstvo kul'tury NSO Publ., 2011, pp. 140–150. (In Russian).
4. The long-term target program “Culture of the Novosibirsk region for 2012–2016”: N 152-p is approved by the Resolution of the government of Novosibirsk region of 20.03.2012. *Ministry of Culture of the Novosibirsk region: official site*. (In Russian) Available at: <http://www.mk.nso.ru/page/2127> (accessed 14.12.2015)
5. The Concept of administrative reform in the Russian Federation in 2006–2008: it is approved by the order of the Government of the Russian Federation of 25 October 2005 N 1789-r. *Sobra-*

nie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii – Collection of the legislation of the Russian Federation, 2005, no. 46, art. 4720.

6. The concept of long-term development of theatrical matter in the Russian Federation for the period till 2020: N 1019-p is approved by the Order of the Government of the Russian Federation of 10.06.2011. (In Russian) Available at: http://www.mk.nso.ru/sites/mk.new.nso.ru/wod-by_files/files/migrate/Documentation/n_p_a/Documents/Proekt_konts_2012.doc (accessed 14.12.2015)

7. The concept of long-term development of theatrical matter in the Novosibirsk region for the period till 2020: N 486 is approved by the order of the Ministry of Culture of the Novosibirsk region of 24.07.2012. *Ministry of Culture of the Novosibirsk region: official site*. (In Russian) Available at: <http://docs.cntd.ru/document/902284436> (accessed 14.12.2015)

8. Ortega y Gasset J. *Vosstanie mass* [Revolt of masses]. Translated from Spanish. Moscow, AST Publ., 2002. 509 p. (In Russian)

9. Ortega y Gasset J. “*Degumanizatsiya iskusstva*” i drugie raboty [Degumanization of art and other works]. Translated from Spanish. Moscow, Raduga Publ., 1991. 646 p. (In Russian)

10. The Decree of the Russian President of 7 May 2012 N 597 “About actions for realization of the state social policy”. *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii – Collection of the legislation of the Russian Federation*, 2012, no. 19, art. 2334. (In Russian)

11. Fakhrutdinova A.Z. [Quality evaluation of services in the sphere of culture: methodology and a technique of formation and measurement of values of indicators]. *Menedzhsment kachestva v sfere kul'tury. Opyt. Problemy. Resheniya: materialy mezhhregional'noi nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Quality management in the sphere of culture.

Experience. Problems. Decisions: materials of interregional scientific and practical conference]. Novosibirsk, Ministerstvo kul'tury NSO Publ., 2011, pp. 31–41. (In Russian)

12. Fakhrutdinova A.Z., Akimova N.A. [Formation of system of monitoring of quality of services of cultural institutions]. *Menedzhsment kachestva v sfere kul'tury. Opyt. Problemy. Resheniya: materialy mezhhregional'noi nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Quality management in the sphere of culture. Experience. Problems. Decisions: materials of interregional scientific and practical conference]. Novosibirsk, Ministerstvo kul'tury NSO Publ., 2011, pp. 180–190. (In Russian)

13. Fakhrutdinova A.Z., Oturgasheva N.V. Obshchestvennye ob"edineniya kak faktor sokhraneniya i translyatsii kul'turnykh tsennosti [Social associations as a factor to retain and translate cultural values]. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Kul'turologiya i iskusstvovedenie – Tomsk State University Journal of Cultural Studies and Art History*, 2013, no. 2 (10), pp. 135–140. (In Russian)

14. Federal target program “Culture of Russia (2012–2018)”: it is approved the Government resolution of 3 March 2012 N 186 “About the federal target program “Culture of Russia (2012–2018). *Ministry of Culture of the Russian Federation*. (In Russian) Available at: http://mkrf.ru/documents/programs/?PAGEN_1=2 (accessed 11.12.2015)

15. Epshtein P.D. Izmerenie rezul'tatov deyatelnosti v gosudarstvennom sektore [Measurement of results of activity in public sector]. *Effektivnost' gosudarstvennogo upravleniya* [Public productivity handbook]. Ed. by S. Batchikov, S. Glaz'ev. Moscow, Za ekonomicheskuyu gramotnost' Publ., 1998, pp. 221–262.

16. Oliver R. *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. Boston, McGraw-Hill, 1997. 432 p.