



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ»

Аналитический отчет
по результатам проведенного социологического исследования:
«Независимая оценка качества работы государственных
учреждений культуры и образования
в сфере культуры и искусства Архангельской области»

г. Архангельск
2015

Общая характеристика исследования

В ноябре 2015 года на территории Архангельской области было проведено социологическое исследование с целью изучения качества работы государственных учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства Архангельской области.

Независимая оценка качества оказания услуг выполнена в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации от 7 августа 2015 года.

Независимая оценка качества оказания услуг государственными учреждениями культуры и образования в сфере культуры и искусства Архангельской области не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства, содержания учебной деятельности.

Цель: изучение оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры и образования в сфере культуры Архангельской области(далее – учреждения культуры).

Задачи:

1) Изучение мнения получателей услуг

Определить уровень открытости и доступности информации об учреждениях культуры.

Определить уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.

Определить уровень удовлетворённости временем ожидания предоставления услуги.

Определить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждений культуры.

Определить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Шкала оценивания мнения получателей услуг (максимальное количество баллов – 5,0)

- Сводный показатель от 5,0 до 4,5 баллов соответствует высокому (отличному) уровню оказания услуг, по мнению посетителей.
- Сводный показатель от 4,4 до 3,5 баллов соответствует среднему (хорошему) уровню оказания услуг, по мнению посетителей.
- Сводный показатель от 3,4 до 2,5 баллов соответствует удовлетворительному уровню оказания услуг, по мнению посетителей.
- Сводный показатель от 2,4 до 1,5 баллов соответствует скорее неудовлетворительному уровню оказания услуг, по мнению посетителей.
- Сводный показатель от 1,4 до 0 баллов соответствует неудовлетворительному уровню оказания услуг, по мнению посетителей.

2) Анализ информации на сайте www.bus.gov.ru

Определить уровень открытости и доступности информации об учреждениях культуры.

Шкала оценивания информации на сайте www.bus.gov.ru (максимальное количество баллов – 7,0)

- Сводный показатель от 7,0 до 6,0 баллов соответствует высокому уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru
- Сводный показатель от 5,9 до 5,0 баллов соответствует среднему уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru
- Сводный показатель от 4,9 до 4,0 баллов соответствует удовлетворительному уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru
- Сводный показатель от 3,9 до 3,0 баллов соответствует скорее удовлетворительному уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru
- Сводный показатель от 2,9 до 0 баллов соответствует неудовлетворительному уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru

3) Анализ информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры

Определить уровень открытости и доступности информации об учреждении культуры.

Определить уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.

Определить уровень удовлетворённости временем ожидания предоставления услуги.

Определить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждения культуры.

Определить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Шкала оценивания информации на официальном сайте учреждения культуры (максимальное количество баллов –33,0)

– Сводный показатель от 33,0 до 29,0 баллов соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

– Сводный показатель от 28,9 до 24,0 баллов соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

– Сводный показатель от 23,9 до 19,0 баллов соответствует удовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

– Сводный показатель от 18,9 до 14,0 баллов соответствует скорее неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

– Сводный показатель от 13,9 и менее баллов соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

Независимая оценка качества работы учреждения культуры выводится на основании суммы сводных показателей (мнение посетителей, оценка информации на сайте www.bus.gov.ru, оценка информации на официальном сайте) - максимальное количество баллов 45,0

– от 45,0 до 40,0 баллов соответствует высокому (отличному) уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

– от 39,9 до 34 баллов соответствует среднему (хорошему) уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

– от 33,9 до 28 баллов соответствует удовлетворительному уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

– от 27,9 до 22,0 баллов соответствует скорее неудовлетворительному уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

– от 21,9 и менее баллов соответствует неудовлетворительному уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

Объект исследования:

получатели услуг государственных учреждений культуры Архангельской области в возрасте от 18 лет и старше;

информация, размещенная на официальных сайтах учреждений культуры (таблица №1), официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru;

Предмет исследования: оценка качества оказания услуг учреждениями культуры.

Методы:

анкетный опрос целевой группы - потребителей услуг учреждений культуры (личное формализованное интервью в учреждениях культуры);

контент-анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры, официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru.

Перечень обследуемых учреждений культуры:

Таблица №1

Наименование учреждения культуры	Официальный сайт
1. ГБУК АО «Северный морской музей»	http://www.sevmormuseum.ru
2. ГБУК АО «Архангельский краеведческий музей»	http://kraeved29.ru/
3. ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почёта» библиотека имени Н.А. Добролюбова»	http://www.aonb.ru/
4. ГАУК АО «Архангельский театр кукол»	http://www.arhpuppet.ru/
5. ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	http://www.aodb.ru/
6. ГБУК АО «Государственный академический Северный русский народный хор»	http://www.sevhor.ru/
7. ГБУК АО Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	http://www.arhmuseum.ru/
8. ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	http://aosbs.ru/index.html
9. ГБУК АО «Архангельский молодежный театр»	http://www.teatrapanova.ru/
10. ГБПОУ АО «Архангельский колледж культуры и искусства»	http://www.colart29.ru/
11. ГБУ ДО АО «Детская музыкальная школа №1 Баренцева региона»	http://www.barentsmusic.ru/
12. ГБПОУ АО «Архангельский музыкальный колледж»	http://arhmuz.ru/
13. ГБУК АО «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	http://www.karmuseum.ru/
14. ГБУК АО «Сольвычегодский историко-художественный музей»	http://solimus.ru/
15. ГБУК АО «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	http://arhdrama.ru/
16. ГБУК АО «Поморская филармония»	http://www.pomorfil.ru/
17. ГБУК АО «Архангельский государственный камерный оркестр»	http://arh-orchestra.ru/
18. ГБУК АО «Дом народного творчества»	http://dnt-arh.ru/
19. ГБУК АО «Вельский районный краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	http://vel-museum.ru/

Выборочная совокупность: 950 респондентов в возрасте от 18 лет и старше.

**ГБУК АО «Каргопольский историко-архитектурный
и художественный музей»**

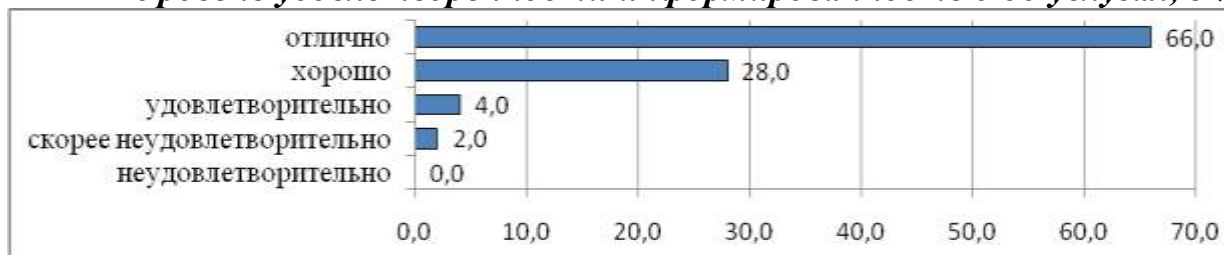
1) Уровень открытости и доступности информации об учреждении культуры

Информированность о предстоящих выставках

66% посетителей оценивают «отлично» уровень информированности о предстоящих выставках и мероприятиях музея. В целом положительно характеризуют работу учреждения по данному показателю 94% опрошенных респондентов.

Диаграмма №120

Уровень удовлетворённости информированностью об услугах, в %



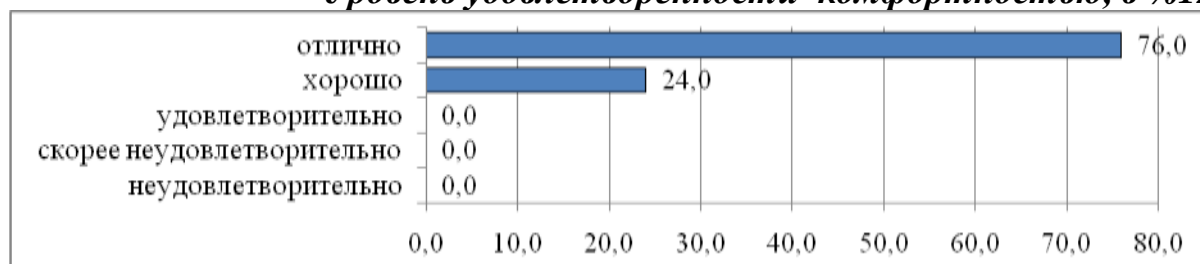
Суммарная оценка информированности о предстоящих выставках достигает значения – 4,6 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

2) Уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Комфортность пребывания

Все опрошенные посетители музея положительно оценивают уровень комфорта в учреждении. Среди респондентов велика доля определивших работу музея по данному показателю на оценку «отлично» - 76%.

Уровень удовлетворённости комфортностью, в %121



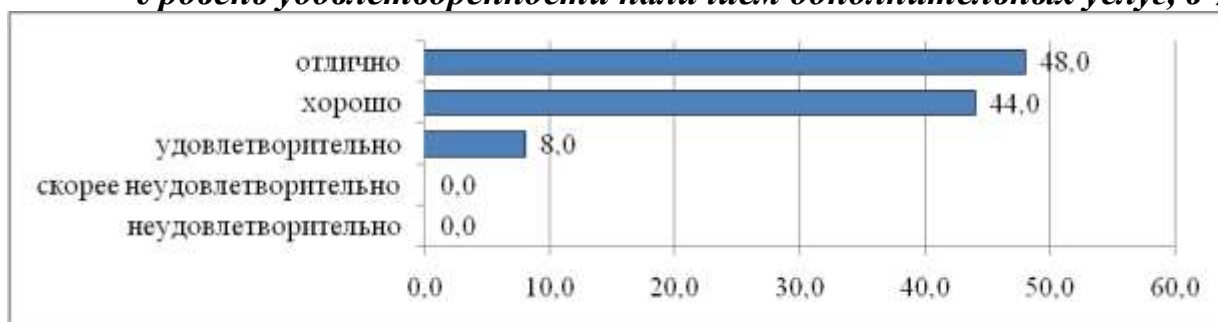
Суммарная оценка комфорта в музее достигает значения – 4,8 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Наличие дополнительных услуг

92% посетителей оценивают положительно наличие дополнительных услуг в музее.

Диаграмма №122

Уровень удовлетворённости наличием дополнительных услуг, в %



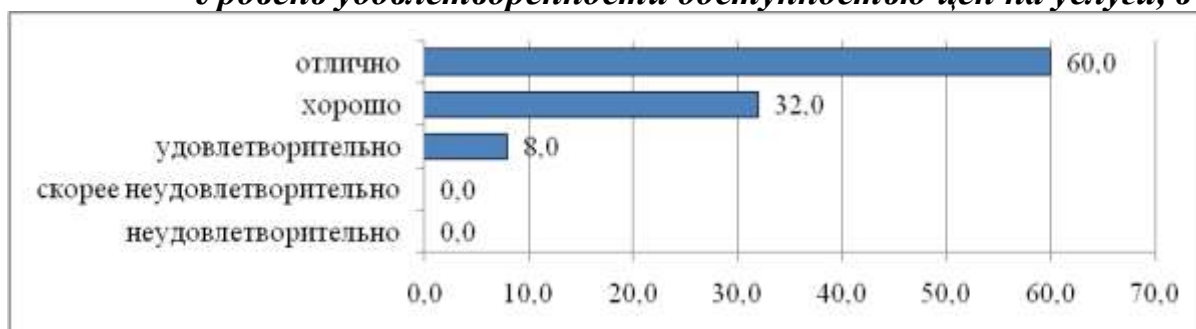
Суммарная оценка дополнительных услуг достигает значения – 4,4 (из 5,00 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Доступность цен на услуги

60% посетителей музея выражают высокую степень удовлетворенности по отношению к текущему уровню цен на услуги. В целом положительно характеризуют работу учреждения по данному показателю 92% опрошенных.

Диаграмма №123

Уровень удовлетворённости доступностью цен на услуги, в %



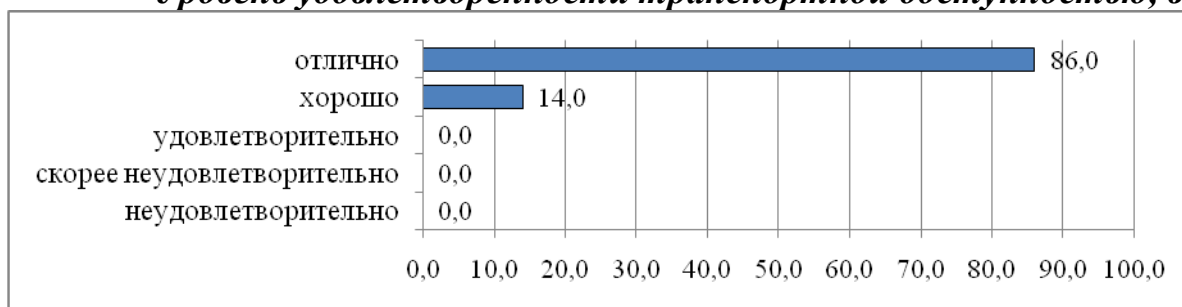
Суммарная оценка стоимости услуг достигает значения – 4,5 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Транспортная доступность

86% посетителей оценивают транспортную доступность на отметку «отлично». В целом все опрошенные респонденты выражают положительное отношение к работе учреждения по данному показателю.

Диаграмма №124

Уровень удовлетворённости транспортной доступностью, в %



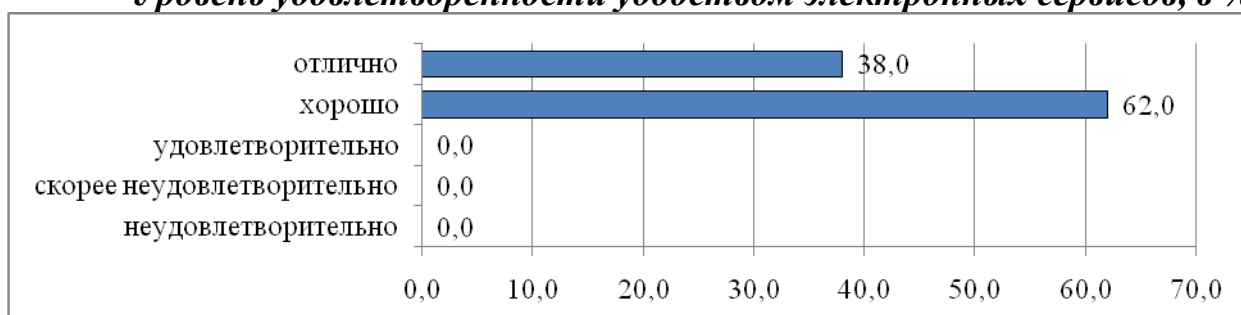
Суммарная оценка транспортной доступности достигает значения – 4,9 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Электронные сервисы

Большая доля посетителей оценивает удобство электронных сервисов на оценку «хорошо» - 62%. Однако в целом положительное отношение по работе учреждения в данном направлении высказывает 100% опрошенных респондентов.

Диаграмма №125

Уровень удовлетворённости удобством электронных сервисов, в %

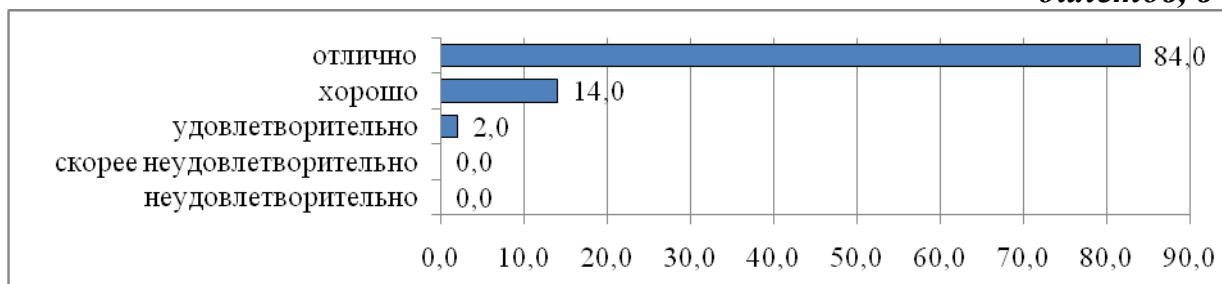


Суммарная оценка удобства работы электронных сервисов достигает значения – 4,4 (из 5,00 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Процедура покупки (бронирования) билетов

84% посетителей оценивают процедуру покупки и бронирования билетов по оценку «отлично». В целом 98% опрошенных респондентов выражают положительное отношение к работе учреждения по данному показателю.

Диаграмма №126
Уровень удовлетворённости процедурой покупки и бронирования билетов, в %



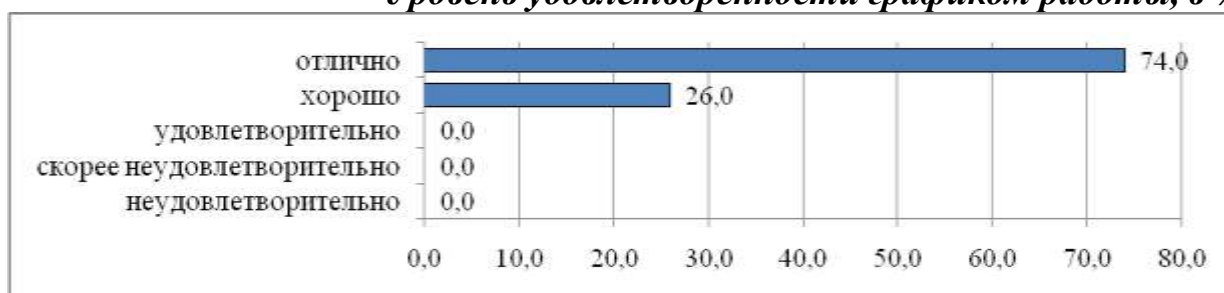
Суммарная оценка процедуры покупки и бронирования билетов достигает значения – 4,8 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

3) Уровень удовлетворённости временем ожидания предоставления услуги

Удобство графика работы

Все опрошенные посетители выражают мнение об удобстве текущего режима работы учреждения.

Уровень удовлетворённости графиком работы, в %

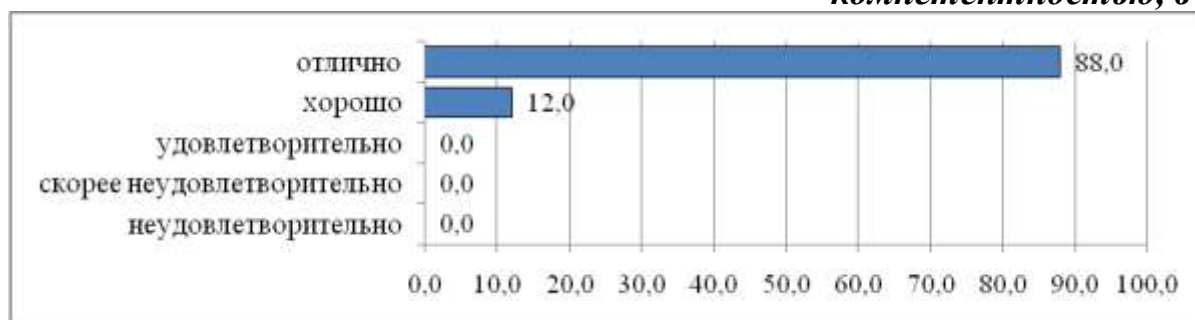


Суммарная оценка графика работы музея достигает значения – 4,7 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

4) Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждений культуры

88% посетителей оценивают на отметку «отлично» профессиональные качества работников музея. В целом все опрошенные респонденты выражают положительное отношение к работе учреждения по данному показателю.

Диаграмма №128
Уровень удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью компетентностью, в %

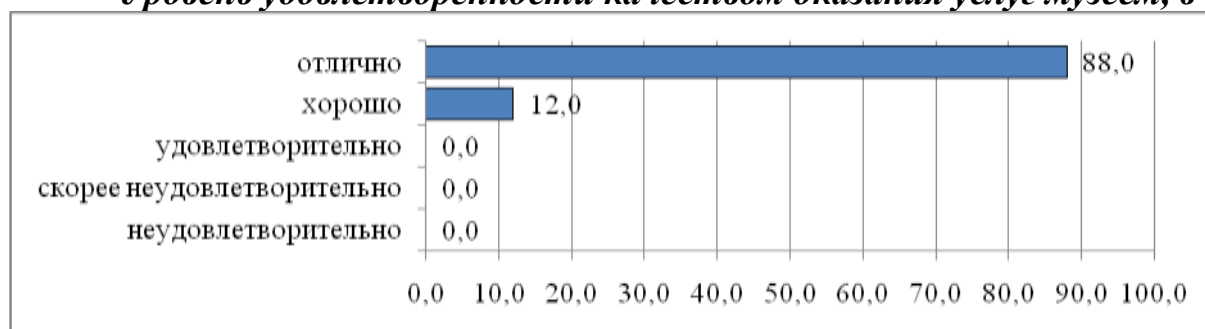


Суммарная оценка вежливости, доброжелательности и компетентности работников музея достигает значения – 4,9 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

5) Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг

В целом большинство посетителей музея выражают мнение об отличном качестве предоставляемых услуг.

Диаграмма №129
Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг музеем, в %



Суммарная оценка качества оказываемых услуг достигает значения – 4,9 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Сводный показатель качества работы учреждения культуры по всем параметрам оценивания достигает в результате анализа мнения посетителей - 4,7 баллов (из 5,0 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню оказания услуг.

Параметр качества	Оценка
информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музее	4,6
комфортности пребывания в музее	4,8
наличие дополнительных услуг в музее	4,4
уровень доступности цен на услуги музея	4,5
транспортная и пешая доступность	4,9
электронные сервисы	4,4
график работы	4,7
покупка и бронирование билетов	4,8
вежливость доброжелательность компетентность	4,9
общая удовлетворённость услугами	4,9

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

ГБУК АО «Каргопольский музей»

Наименование информационного объекта (требования)	Наличие информации	Дата размещения последней информации по данной позиции
Общая информация об учреждении;	<i>Да</i>	<i>19.02.2015</i>
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	<i>Да</i>	<i>17.08.2015</i>
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	<i>Да</i>	<i>18.02.2015</i>
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	<i>Да</i>	<i>22.10.2015</i>
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	<i>Да</i>	<i>04.02.2015</i>
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	<i>Да</i>	<i>28.04.2015</i>
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	<i>Да</i>	<i>04.02.2015</i>

Сводный показатель по результату изучения информации на сайте www.bus.gov.ru достигает - 7,0 баллов, соответствует высокому уровню открытости информации.

Оценка информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры

ГБУК АО «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»		
Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0,5
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5

Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
ИТОГО	33	21

Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте учреждения культуры достигает - 21 баллов (из 33,0 баллов), что соответствует удовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов.

Выводы:

1) Сводный показатель качества работы учреждения культуры по всем параметрам оценивания достигает в результате анализа мнения посетителей - 4,7 баллов (из 5,0 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню оказания услуг.

2) Сводный показатель по результату изучения информации на сайте www.bus.gov.ru достигает - 7,0 баллов, соответствует высокому уровню открытости информации.

3) Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте учреждения культуры достигает - 21 баллов (из 33,0 баллов), что соответствует удовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов.

Независимая оценка качества оказания услуг, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте достигает – 32,7 баллов (из 45,0 баллов), что соответствует удовлетворительному уровню работы учреждения культуры.

Рекомендации:

1). Параметры качества, на которые, по мнению пользователей услуг, необходимо обратить внимание:

- Наличие дополнительных услуг в музее
- Электронные сервисы

2). Информационные объекты, рекомендуемые к размещению на официальном сайте:

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- Наличие независимой системы учета посещений сайта.
- Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта
- Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту
- Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации
- Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/
- Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов
- Электронная очередь/электронная запись в учреждение

Замечаний и предложений в ходе проведения анкетного опроса среди получателей услуг выявлено не было.

