

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «АРКТИКА»
Дальневосточного отделения Российской академии наук
(НИЦ «Арктика» ДВО РАН)

УДК 316.4

№ госрегистрации

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Заключительный отчет)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

НИЦ «Арктика» ДВО РАН

Е. А. Луговая

" _____ " _____ 2024 г.

Магадан 2024

Отчёт 18 с., 1 ч., 8 табл., 1 рис., 0 источников, 0 прил.

МАГАДАН, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

Объектом независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году являются четыре учреждения культуры на территории Магаданской области.

Цель данного исследования состоит в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе учреждений культуры, определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об учреждениях культуры, комфортности условий предоставления услуг, их доступности для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников учреждений и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформированы результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

Оглавление

<i>Введение</i>	4
<i>Методологический раздел</i>	5
<i>Процедурный раздел</i>	6
<i>Выводы</i>	18

Введение

В соответствии с договором по заказу министерства культуры и туризма Магаданской области в марте-сентябре 2024 г. специалистами НИЦ «Арктика» ДВО РАН была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Магаданской области.

Среди них:

1. ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»
2. МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»
3. ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»
4. ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования. Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль, играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг такими учреждениями, а также в целях повышения эффективности их деятельности. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об организациях культуры, а также создание и поддержание механизма обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких учреждений подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества условий предоставляемых услуг учреждениями культуры обусловила общую проблему данного исследования.

Методологический раздел

Цель и задачи исследования

Цель настоящего исследования – сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг четырьмя учреждениями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории Магаданской области.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение значений показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об учреждениях культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на их официальных сайтах и информационных стендах в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2) получение значений показателей, характеризующих качество условий оказания услуг учреждениями культуры, определяемых путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об учреждении культуры;
- о комфортности условий предоставления услуг;
- о доступности услуг для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников учреждения;
- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

Объект и предмет исследования

Объект исследования – четыре учреждения культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Магаданской области.

Предметом исследования выступило мнение получателей услуг учреждений культуры с оценкой параметров, определенных задачами данного исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте учреждений в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях учреждений и их филиалов, а также условия оказания услуг учреждениями.

Процедурный раздел

Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) *Метод очного индивидуального анкетирования (в том числе личный опрос)* – письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов (либо опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету).

Под респондентами в данном исследовании понимаются потребители услуг учреждений культуры Магаданской области 14 лет и старше.

2) *Метод заочного индивидуального анкетирования* – электронная форма опроса получателей услуг путем заполнения формы анкеты на официальном сайте оцениваемого учреждения.

3) *Контент-анализ* содержания официальных сайтов учреждений на предмет наличия сведений в соответствии с параметрами, определенными задачами данного исследования.

4) *Контрольная закупка* – обращение в учреждение посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

5) *Наблюдение* – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений, а также о наличии оборудования для обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг учреждений культуры за 2023 год.

Количество опрошенных получателей услуг составило:

Таблица 1.

Наименование учреждения	Количество респондентов (чел.)
1. ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	424
2. МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	501
3. ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	516
4. ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	508

Общее количество опрошенных получателей услуг в учреждениях культуры Магаданской области составило 1 949 чел.

Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов по каждому из общих критериев.

В таблицах представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица 2.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (проценты / баллы)	Показатель 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (проценты / баллы)	Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Значение критерия 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» (баллы)
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	95 (29/30) / 28,5	90 (3/4) / 27	87 (220/253) / 34,8	90,3
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	80 (28/30) / 24	90 (3/4) / 27	97 (290/299) / 38,8	89,8
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100 (30/30) / 30	100 (4/4) / 30	95 (333/350) / 38	98
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	100 (30/30) / 30	100 (4/4) / 30	100 (379/380) / 40	100

Таблица 3.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (балл)	Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Значение критерия 2. «Комфортность условий предоставления услуг» (балл)
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	80 (4/5) / 40	97 (392/405) / 48,5	88,5
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	100 (5/5) / 50	96 (475/492) / 48,3	98
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100 (5/5) / 50	95 (492/515) / 47,5	97,5
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	100 (5/5) / 50	100 (505/507) / 50	100

Таблица 4.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (%/балл)	Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (%/балл)	Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (%/ баллы)	Значение критерия 3. «Доступность услуг для инвалидов» (балл)
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	40 (2/5) / 12	40 (3/6) / 16	90 (19/21) / 27	55
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	80 (4/5) / 24	40 (3/6) / 16	82 (36/44) / 24,6	64,6
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	80 (4/5) / 24	60 (4/6) / 24	98 (40/41) / 29,4	77,4
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	20 (1/5) / 6	40 (3/6) / 16	100 (29/31) / 30	52

Таблица 5.

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование учреждения	Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Значение критерия 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» (балл)
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	99 (414/417) / 39,6	99 (412/416) / 39,6	97 (399/413) / 19,4	98,6
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	99 (491/496) / 39,6	99 (492/496) / 39,6	99 (465/470) / 19,8	99
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	97 (500/515) / 38,8	99 (509/516) / 39,6	99 (502/509) / 19,8	98,2
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	100 (507/508) / 40	100 (506/507) / 40	100 (507/507) / 20	100

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Значение критерия 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (балл)
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	99 (405/409) / 29,7	97 (402/413) / 19,4	97 (398/409) / 48,5	97,6
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	99 (470/475) / 29,7	99 (479/484) / 19,8	99 (461/467) / 49,5	99
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	97 (501/514) / 29,1	95 (489/516) / 19	100 (513/514) / 50	98,1
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	100 (508/508) / 30	100 (506/508) / 20	100 (506/508) / 50	100

Таблица 7.

Значение показателей независимой оценки качества условий оказания услуг

Наименование учреждения	К ¹ «Открытость и доступность информации об организации культуры»	К ² «Комфортность условий предоставления услуг»	К ³ «Доступность услуг для инвалидов»	К ⁴ «Доброжелательность, вежливость работников организации»	К ⁵ «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Σ	S
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	90,3	88,5	55	98,6	97,6	430	86
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	89,8	98	64,6	99	99	450,4	90,08
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	98	97,5	77,4	98,2	98,1	469,2	93,84
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	100	100	52	100	100	452	90,4

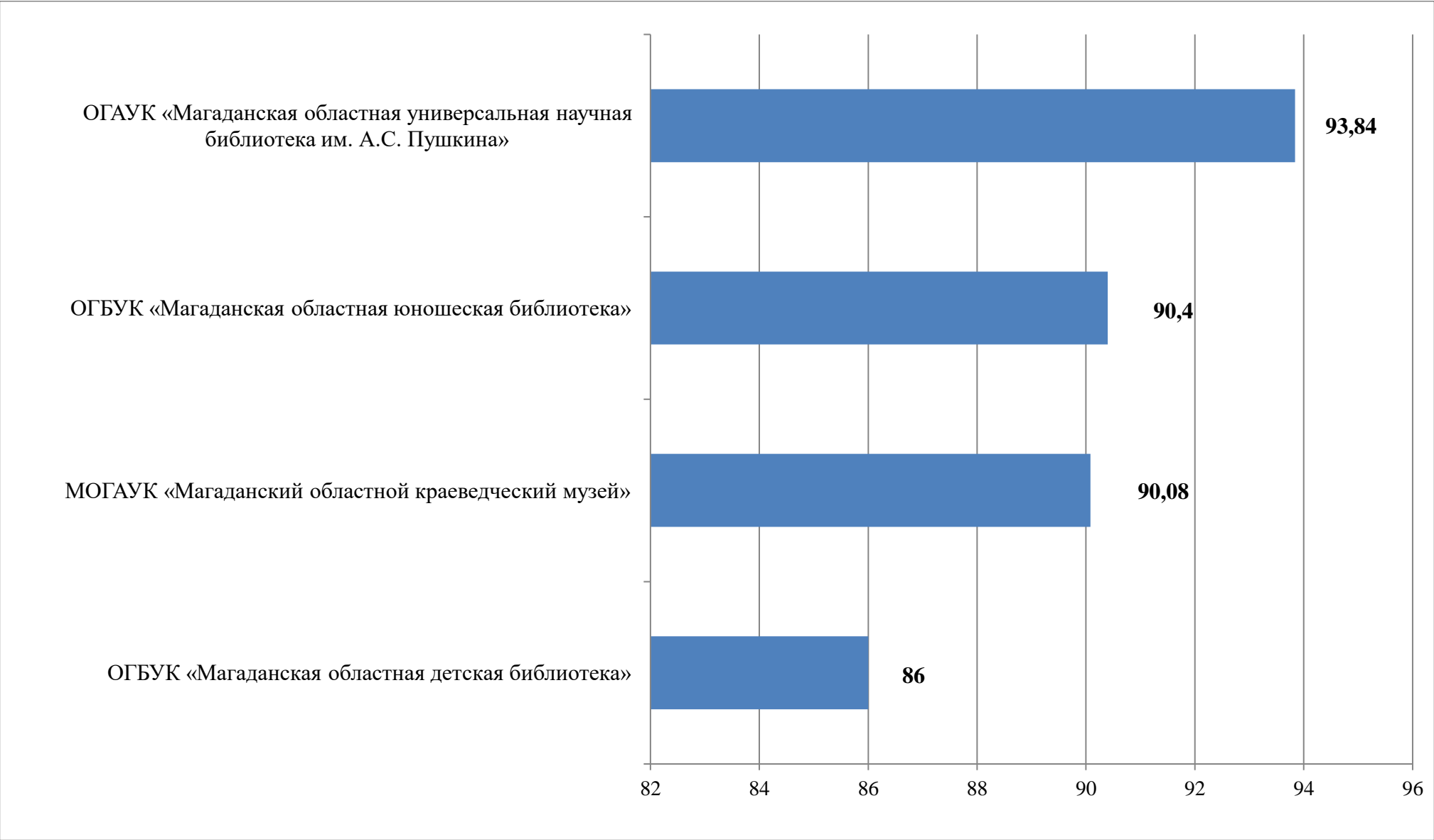


Рис. 1. Итоговые результаты независимой оценки качества

В рамках мониторинга официальных сайтов оцениваемых учреждений культуры Магаданской области при расчете показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» было выявлено отсутствие информационных объектов:

Таблица 8.

<i>Наименование учреждения</i>	<i>Информационный объект</i>
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	Сведения об учредителе отчет о результатах деятельности учреждения

В рамках изучения мнения получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области, респондентами были высказаны предложения по улучшению условий оказания услуг оцениваемыми учреждениями, которые представлены в таблице:

Таблица 9.

<i>Наименование учреждения</i>	<i>Предложения/замечания</i>
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Автомат с напитками и снеками – 3 2. Кулер – 4 3. Пространство для посетителей подросткового возраста 4. Бесплатный, беспроводной интернет – 3 5. Обновление литературы – графические романы, про родной город Магадан 6. Обновление мебели (стулья непригодные) 7. Увеличение занятий по выходным 8. Не хватает школьной литературы 9. Больше разнообразных животных (змей) – 5 10. Расширенная игровая зона для детей 11. Расширенный туалет для инвалидов 12. Компьютерный зал 13. Фонтанчик для питья – 3 14. Питьевая вода на площадке при библиотеке 15. Увеличение количества мероприятий для детей
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Больше новых, интересных мероприятий – 3 2. Увеличить количество новых выставок – 3 3. В камнях не видны номера 4. Экскурсия про сад 5. Кофейня 6. Увеличить количество выставок на различные тематики – 2 7. Буклеты со схемой зала 8. Организовать выставку, посвященную истории ВОВ 9. Увеличить количество экспонатов – 2 10. Больше интерактивности 11. Фооновую музыку – 2 12. Требуется ремонт в залах – 6 13. Кофейный аппарат – 8 14. Ремонт здания, ремонт асфальтного покрытия перед музеем 15. Буфет – 2 16. Аппарат с напитками – 3 17. Аудиогид – 12 18. Проведение мастер-классов для детей по тематики музейных экспозиций 19. В зале «Колыма» неудачная подсветка 20. Отсутствует экскурсовод (музей на Пролетарской) – 3 21. Мелкие тексты 22. Электронное информационное (презентации залов) табло / стенды – 3 23. Картинная галерея (живопись) – 4 24. Ремонт фасада – 3 25. Лавка с сувенирной продукцией – 3 26. Увеличить информирование граждан о мероприятиях музея – 4 27. Кондиционер (сплит-система) 28. Запах из санитарной комнаты – 4 29. Невежливые зрители (музей на Пролетарской)

	<ul style="list-style-type: none"> 30. Сайт неудобный 31. Отсутствует горячая вода для мытья рук 32. В помещении прохладно – 2 33. Не всегда есть вода в кулере / кулер на всех этажах – 2 34. Формировать группы экскурсантов не более 15-20 лет 35. Возможность в выходные дни воспользоваться услугами экскурсовода – 2 36. Не хватает мягкой мебели для отдыха и в залах 37. Тактильные экспонаты 38. Таблички для слабовидящих 39. Ежедневная работа без выходных – 2 40. Наличие транспорта для экскурсантов (не менее 30 чел) – 2 41. Годовые абонементы 42. Большая яркая вывеска / Электронное табло с наименованием учреждения (на улице) – 2 43. Увеличение мероприятий в фондах музея 44. Для групп малышей – экскурсия в формате игры 45. Санитарная комната (женский туалет) требует капитального ремонта 46. Научно- просветительские лекции 47. Звуковое сопровождение в залах 48. Открыть зал минералов (камней) – 4 49. Добавить выставки из ЦРС 50. Реклама на городских баннерах 51. Проблематично заказать экскурсию
<p>ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Современная мягкая мебель – 6 2. Увеличение интересных познавательных мероприятий для лиц серебряного возраста 3. Более доступно разместить информацию в холле (ярко, крупнее), указатели залов и услуг – 2 4. Современный ремонт – 5 5. Кофейный аппарат – 15 6. Проработать вопрос по расширению количества книг для выдачи на руки 7. Улучшить освещение в читальном зале – 2 8. Установить затемнение от солнечного света в читальном зале 9. Отсутствие доброжелательности у библиотекарей отделов обслуживания 10. Обновление фонда новыми современными изданиями – 4 11. Увеличение времени доступа работы на ПК 12. Для удобства (газеты и журналы) расположить на 1 этаже 13. Запах из коммуникаций – 5 14. Некачественный подъёмник, требующий замены для инвалидов (лифт) – 2 15. Кафе – 14 16. Нерабочие принтера 17. Убрать летнее время 18. Чаще проводить курсы по основам компьютерной грамотности – 2 19. Уменьшить количество обучающихся в группах по основам компьютерной грамотности 20. Отсутствует вода в кулере и стаканы 21. Неудовлетворительный внешний вид работников на ресепшене 22. Улучшить сайт, а именно поиск книг 23. Увеличить мероприятия для молодежи 18-25 лет

	<ul style="list-style-type: none"> 24. Хорошая раздача интернета Wi-Fi 25. Автомат с напитками и снеками – 3 26. Корзины для книг читателям 27. Правильное написание фамилии посетителя в контрольном листе 28. Увеличение площади гардероба – 1 29. Устроить детскую комнату 30. Единый выходной в зимнее и летнее время (суббота), в понедельник выходной неудобно 31. Продлить работу гардероба в соответствии с графиком работы учреждения 32. Обеспечить работу информационного и электронного ресурса отдела для людей пенсионного возраста без оплаты более одного часа
<p>ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Кулер – 7 2. Кофе автомат – 1 3. Бесплатный интернет – 4 4. Беспроводной интернет – 4 5. Заказать книги Popcorn Books – 1

Выводы

Результат независимой оценки качества является интегральным показателем, отражающим как объективные стороны и условия процесса оказания услуг, так и удовлетворенность потребителя данными услугами. Проблемы с каким-либо одним из компонентов или невозможность его реализации приводит к общему снижению итоговых баллов независимой оценки качества.

Наиболее проблематичным для любой организации является оценка доступности среды для лиц с ограниченными возможностями и их удовлетворенность в связи с проблемами доступности получения услуг такими лицами, что обусловлено устаревшей инфраструктурой учреждений.

В ходе независимой оценки качества все четыре организации комплексно набрали высокий уровень баллов, близкий к максимально возможному при исследовании мнения пользователей на столь больших выборках.

Тем не менее, присутствуют возможности для дальнейшего улучшения показателей НОК.