

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
Врио директора
НИЦ «Арктика» ДВО РАН
кандидат биологических наук, доцент
Е. А. Луговая

«16» сентября 2021 г.

Магадан 2021

Отчёт 15 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 2021 году являются четыре учреждения культуры 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 Магаданской области.

Оглавление

<i>Введение</i>	4
<i>Методологический раздел</i>	6
<i>Процедурный раздел</i>	7
<i>Предложения по улучшению условий оказания услуг по мнению респондентов</i>	13
<i>Выводы</i>	15

Введение

В соответствии с договором по заказу министерства культуры и туризма Магаданской области в марте-сентябре 2021 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:

ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»

МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»

ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»

ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»

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 4 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 – 4 учреждения культуры, осуществляющие 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 официальных сайтах учреждений в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях учреждений, 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* – письменная форма опроса получателей услуг путем размещения анкеты в электронном виде 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 в 2020 году.

Количество опрошенных получателей услуг составило:

Таблица 1.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов (чел.)
1	ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	561
2	МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	148
3	ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	159
4	ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	455

Общее количество опрошенных получателей услуг в учреждениях культуры Магаданской области составило 1323 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 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»	85 % / 25,5	90 % / 27	99 % / 39,6	92,1
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	90 % / 27	90 % / 27	93 % / 37,2	91,2
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	100 % / 30	100 % / 30	100 % / 40	100
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100 % / 30	100 % / 30	100 % / 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»	40	100 % / 50	90
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	50	98 % / 49	99
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	50	94 % / 47	97
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	50	100 % / 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 (проценты / баллы))»	Значение критерия 3. «Доступность услуг для инвалидов» (балл)
ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	12	24	97 % / 29,1	65,1

МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	18	24	100 % / 30	72
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	6	24	87 % / 26,1	56,1
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	24	24	100 % / 30	78

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»	100 % / 40	100 % / 40	100 % / 20	100
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	100 % / 40	99 % / 39,6	95 % / 19	98,6
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	97 % / 38,8	99 % / 39,6	100 % / 20	98,4
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100 % / 40	100 % / 40	100 % / 20	100

Таблица 6.

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»	100 % / 30	100 % / 20	100 % / 50	100
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	96 % / 28,8	96 % / 19,2	100 % / 50	98
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	97 % / 29,1	95 % / 19	95 % / 47,5	95,6
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100 % / 30	100 % / 20	100 % / 50	100

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»	92,1	90	65,1	100	100	447,2	89,44
МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	91,2	99	72	98,6	98	458,8	91,76
ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	100	97	56,1	98,4	95,6	447,1	89,42
ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100	100	78	100	100	478	95,6



Рис. 1. Общее количество баллов по результатам независимой оценки качества.

Также, 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 8.

Таблица 8.

Предложения по улучшению условий оказания услуг по мнению респондентов

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование учреждения</i>	<i>Предложения</i>
1	ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»	Установить кулер – 5 ответов Установить кофейный автомат, автомат со снеками – 3 ответа Больше рабочих дней – 1 ответ Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов – 1 ответ Открыть школу «Мальвина» – 1 ответ Установить пеленальный столик для маленьких посетителей зала «Кроха» – 6 ответов Предоставить возможность электронного поиска необходимой литературы самим читателям – 1 ответ Организовать комнату для переодевания малышей – 4 ответа Установить пандус на нижний вход – 1 ответ Установить спортивный уголок с батутом, кольцами – 1 ответ
2	МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей»	Побольше насыщенных мероприятий, творческих вечеров, новых экспозиций – 4 ответа Не хватает освещения на 2 этаже – 1 ответ Не хватает ремонта – 1 ответ Сложно заказать экскурсию – 1 ответ Не дозвониться в музей – 2 ответа Не хватает аудиогиды – 1 ответ Вернуть экспозицию «Дальстрой» – 1 ответ Организовать продажу сувениров, открыток, буклетов – 1 ответ Открыть кафе – 2 ответа Строительство дополнительного корпуса – 1 ответ Больше приглашать образовательные учреждения – 1 ответ
3	ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»	Решить вопрос по ступенькам на улице – 1 ответ Неудобные высокие стеллажи, неудобно пользоваться стремянками – 1 ответ Сделать библиотеку более доступной для инвалидов – 3 ответа Переделать ступеньки перед библиотекой, поменять плитку – 1 ответ

		<p>Лестница на входе в здание скользкая, нет поручней – 2 ответа Увеличить режим работы, иногда круглосуточный режим – 1 ответ</p>
4	ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина»	<p>Обеспечить возможность покупки горячих напитков (чай, кофе) – 15 ответов Построить дополнительное здание – 1 ответ Больше свежей литературы для студентов – 1 ответ Обеспечить доступ к Wi-fi – 4 ответа Улучшить интерфейс электронного каталога на сайте – 1 ответ Рассмотреть возможность работы до 21.00 – 1 ответ Улучшить качество сайта, сделать более современным, изменить дизайн – 1 ответ Обновить каталожные шкафы – 1 ответ Обеспечить единое рабочее время по летнему расписанию – 1 ответ Неудобные стулья в отделе искусства – 1 ответ Больше анонсов в СМИ о предстоящих мероприятиях – 1 ответ Обеспечить информирование читателя о сроках возврата книг по sms – 1 ответ Оцифровка книг из фонда и выдача читателям – 1 ответ Душно в большом зале библиотеки – 1 ответ Ввести электронный читательский билет – 2 ответа Больше комплектования флэш картами для слабовидящих - 1 ответ Не прекращать обеспечивать читателей журналами патриотической направленности (Наш современник, Молодая Гвардия) – 1 ответ Освещать проведение мероприятий в образовательных учреждениях – 1 ответ</p>

Выводы

Результат независимой оценки качества является интегральным показателем, отражающим как объективные стороны и условия процесса оказания услуг, так и удовлетворенность потребителя данными услугами. Пренебрежение к какому-либо компоненту или невозможность его реализации оценки приводит к общему снижению итоговых баллов независимой оценки качества.

Так по критерию 1 баллы были снижены ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» и МОГАУК «Магаданский областной краеведческий музей» за показатели «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» и «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» при этом удовлетворённость получателей услуг оказалась на высоком уровне.

Значение критерия 2 – «Комфортность условий предоставления услуг» показало отсутствие проблем как с формальными показателями, связанными с оснащённостью учреждений культуры, так и с удовлетворённостью получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.

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 большинства учреждений. Наибольшее количество баллов по данному критерию получила ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина». В остальных учреждениях необходимо изыскивать возможности для дальнейшего увеличения доступности услуг для лиц с ограничениями здоровья.

По критерию 4 и 5 во всех четырёх обследованных организациях проблем выявлено не было.

Общий итоговый показатель является интегральным. Как и в случае с почти любым интегральным показателем, большое значение имеют не отличные результаты по некоторым отдельным критериям, а хорошие результаты по всем из них. В данном случае именно те организации, которые заработали наиболее низкие баллы по третьему критерию, набрали наиболее низкие баллы в принципе. На это необходимо обратить особое внимание.