



**ГАУ АО «ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ
ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ»**

Адрес: ул. Володарского, 17, Архангельск,
Архангельская обл., 163004
Телефон: 8 (8182) 65-47-71

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



Том IV

Музеи, театры, парки отдыха

Архангельск, 2016 год

Содержание

Театры

- | | | |
|----|------------------------------------|---|
| 1. | Северодвинский драматический театр | 3 |
| 2. | Котласский драматический театр | 7 |

Парки отдыха

- | | | |
|----|----------------------------------------|----|
| 3. | Парк аттракционов «Потешный Двор» | 11 |
| 4. | Парк культуры и отдыха г. Северодвинск | 15 |

Музеи

- | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5. | Северодвинский городской краеведческий музей | 19 |
| 6. | Котласский краеведческий музей | 23 |
| 7. | Вилегодский районный краеведческий музей | 27 |
| 8. | Виноградовский районный исторический музей | 31 |
| 9. | Коношский районный краеведческий музей | 35 |
| 10. | Яренский краеведческий музей | 39 |
| 11. | Устьянский краеведческий музей | 43 |
| 12. | Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова | 47 |
| 13. | Шенкурский районный краеведческий музей | 51 |
| 14. | Красноборский историко-мемориальный и художественный музей им. С.И.Тупицына | 55 |
| 15. | Музей народных промыслов и ремесел Приморья | 59 |
| 16. | Онежский историко-мемориальный музей | 63 |
| 17. | Верхнетоемский краеведческий музей | 67 |
| | Общие выводы по проведению независимой оценки в музеях, театрах и парках отдыха | 71 |
| | Рейтинг театров по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры | 74 |
| | Рейтинг парков отдыха по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры | 75 |
| | Рейтинг музеев по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры | 76 |

12. Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова
Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на
официальном сайте для размещения информации о государственных и
муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Общая информация об учреждении;	1	0
Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	1	0
ИТОГО	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	1

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте
<http://museum.lomic.ru/>**

Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова		
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
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5

Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	1
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО	Максимальное значение 40 баллов	20,5

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Информирование о предстоящих выставках и экспозициях	5	3,68
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,25
Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	5,18
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	2,68
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	2,18
Удобство графика работы организации культуры	7	5,47
Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,52
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,89
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,48
Качество проведения экскурсий	4	3,74
Разнообразие экспозиций организаций культуры	2	1,12
ИТОГО	60	46,19

- 82% готовы порекомендовать данное учреждение своим друзьям и знакомым;
- 68% хотели бы чаще посещать учреждение;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать учреждение чаще, это нехватка времени – 24%; отдаленность от дома – 71%.

Замечания посетителей: организация регулярных рейсовых автобусов к музею; гардероб; сайт; сделать пандус; туалет.

Рейтинг музеев по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры

Прежде чем обратится к итоговому рейтингу, рассмотрим рейтинг по каждой из трех составляющих оценок.

Рейтинг открытости информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/> представлен в таблице № 4.

Таблица 4

Северодвинский городской краеведческий музей	7
Устьянский краеведческий музей	7
Верхнетоемский краеведческий музей	7
Шенкурский районный краеведческий музей	7
Онежский историко-мемориальный музей	7
Коношский районный краеведческий музей	7
Котласский краеведческий музей	7
Яренский краеведческий музей	7
Музей народных промыслов и ремесел приморья	6
Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И.Тупицына	6
Вилегодский районный краеведческий музей	6
Виноградовский районный исторический музей	3
Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова	1

Как следует из таблицы № 4, большинство учреждений получили максимальные баллы – 7 баллов (8 музеев). Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова получил 1 балл; Виноградовский районный исторический музей - 3 балла.

Рейтинг уровня открытости информации на официальном сайте учреждения или на сайте учредителя представлен в Таблице № 5.

Таблица 5

Котласский краеведческий музей	33,5
Коношский районный краеведческий музей	32,5
Шенкурский районный краеведческий музей	30,5
Устьянский краеведческий музей	24
Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова	20,5
Музей народных промыслов и ремесел Приморья	15,5
Верхнетоемский краеведческий музей	15,5
Северодвинский городской краеведческий музей	14

Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И.Тупицына	13,5
Яренский краеведческий музей	13,5
Виноградовский районный исторический музей	8
Онежский историко-мемориальный музей	0
Вилегодский районный краеведческий музей	0

Максимально возможный балл по данному разделу равен 40 баллам. Наибольшее значение показателя принадлежит Котласскому краеведческому музею – 33,5 балла. Далее следует Коношский районный краеведческий музей – 32,5 балла. Замыкает тройку лидеров Шенкурский районный краеведческий музей – 30,5 баллов. Два учреждения не имеют сайтов и информации на сайте учредителя: Вилегодский районный краеведческий музей, Онежский историко-мемориальный музей. Виноградовский районный исторический музей также не имеет официального сайта, но странице учреждения размещена информация по данному учреждению, он получает 8 баллов.

Рейтинг оценки посетителями качества предоставляемых услуг отражен в таблице № 6.

Таблица 6

Музей народных промыслов и ремесел Приморья	53,59
Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И.Тупицына	52,6
Северодвинский городской краеведческий музей	51,83
Устьянский краеведческий музей	50,69
Виноградовский районный исторический музей	50,25
Верхнетоемский краеведческий музей	49,94
Шенкурский районный краеведческий музей	49,64
Онежский историко-мемориальный музей	48,68
Коношский районный краеведческий музей	48,65
Котласский краеведческий музей	48,12
Вилегодский районный краеведческий музей	47,92
Яренский краеведческий музей	47,28
Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова	46,19

Самую высокую оценку посетители поставили Музею народных промыслов и ремесел Приморья – 53,59 баллов из 60 возможных. Далее следует Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И.Тупицына с показателем 52,6 балла. Замыкает тройку Северодвинский городской краеведческий музей – 51,83 балла. Наиболее низкие оценки поставили Историко-мемориальному музею М.В. Ломоносова – 46,19; Яренскому краеведческому музею – 47,28; Вилегодскому

районному краеведческому музею - 47,92. Однако все учреждения уверенно набрали более половины от максимально достижимого значения.

Итоговый рейтинг музеев по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры представлен в таблице № 7.

Таблица 7

	Наименование учреждения / Максимально достижимый балл	http://bus.gov.ru/	Официальный сайт	Оценка посетителей	107
		7	40	60	
1	Котласский краеведческий музей	7	33,5	48,12	88,62
2	Коношский районный краеведческий музей	7	32,5	48,65	88,15
3	Шенкурский районный краеведческий музей	7	30,5	49,64	87,14
4	Устьянский краеведческий музей	7	24	50,69	81,69
5	Музей народных промыслов и ремесел Приморья	6	15,5	53,59	75,09
6	Северодвинский городской краеведческий музей	7	14	51,83	72,83
7	Верхнетоемский краеведческий музей	7	15,5	49,94	72,44
8	Красноборский историко-мемориальный и художественный музей Имени С.И.Тупицына	6	13,5	52,6	72,1
9	Яренский краеведческий музей	7	13,5	47,28	67,78
10	Историко-мемориальный музей М.В. Ломоносова	1	20,5	46,19	67,69
11	Виноградовский районный исторический музей	3	8	50,25	61,25
12	Онежский историко-мемориальный музей	7	0	48,68	55,68
13	Вилегодский районный краеведческий музей	6	0	47,92	53,92

Максимально достижимый показатель оценки составляет 107 баллов. Все представленные учреждения **преодолели** половинного значения максимума – 53,5 балла. Возглавляет рейтинг Котласский краеведческий музей – 88,62 балла, второе занимает Коношский районный краеведческий музей – 88,15 баллов. Замыкает тройку лидеров Шенкурский районный краеведческий музей – 87,14 баллов.

Нижние строки рейтинга принадлежат следующим учреждениям: Вилегодский районный краеведческий музей (53,92 балла); Онежский историко-мемориальный музей (55,68 баллов) – у этих учреждений нет официальных сайтов.

Таким образом, необходимо донести до учреждений важность работы с официальными сайтами, размещением всей требуемой информации, обновление данных. Как видно из общего рейтинга, многие учреждения потеряли позиции именно из-за низкой оценки сайта. Например, Виноградовский музей имеет достаточно высокую посетительскую оценку – 50,25 баллов (занимает по ней 5 место), но в итоге оказывается на 11 месте. Подробные рекомендации по оформлению и наполнению сайтов могли бы решить такую проблему в культурных учреждениях.