

Расчет интегрального значения показателей организации культуры,
определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений
получателей услуг (Анализ анкет)
МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека»

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответивших на вопрос (p)	Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ij}$)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ij}/p$)	
1	2	3	4	5	6-4*5	7-6/5	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	130	1300	9,66	
		В целом хорошо	7,5	20	150		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
		Итого:	X	150	1450		
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	140	1400	9,84	
		В целом хорошо	7,5	10	75		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
		Итого:	X	150	1475		
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	120	1200	9,5	
		В целом хорошо	7,5	30	225		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
		Итого:	X	150	1425		
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10			0	
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
		Итого:	X				
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	140	1400	9,84	
		В целом хорошо	7,5	10	75		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Совершенно не удобно	0				
		Итого:	X	150	1475		
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-	да	2			0

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответов их на вопрос (p)	Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ijp}/p$)	
1	2	3	4	5	6=4*5	7=6/5	
		коляски	нет	0	0	0	
			Итого:		0	0	
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2			
			нет	0	0	0	
			Итого:		0	0	
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2			
			нет	0			
			Итого:				
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2			
			нет	0	0	0	
			Итого:		0	0	
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2			
			нет	0	0	0	
			Итого:		0	0	
			ИТОГО по п.6*				
17	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10	144	1440	9,9
		В целом хорошо		7,5	6	45	
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5			
		Плохо, много нарушений		2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0			
		Итого:		X	150	1485	
18	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10	144	1440	9,9
		В целом хорошо		7,5	6	45	
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5			
		Плохо, много нарушений		2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0			
		Итого:		X	150	1485	

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответивших на вопрос (р)	Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ij}$)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ij}/p$)
1	2	3	4	5	6-4*5	7-6/5
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	148	1480	9,96
		В целом хорошо	7,5	2	15	
		Удовлетворительно	5			
		Плохо	2,5			
		Неудовлетворительно	0			
		Итого:	X	150	1495	
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	144	1440	9,9
		В целом хорошо	7,5	6	45	
		Удовлетворительно	5			
		Плохо	2,5			
		Неудовлетворительно	0			
		Итого:	X	150	1485	
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	105	1050	8,5
		В целом хорошо	7,5	20	150	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15	75	
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
		Итого:	X	150	1275	
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	130	1300	9,66
		В целом хорошо	7,5	20	150	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
		Итого:	X	150	1450	
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10			0
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
		Итого:	X			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	146	1460	9,93
		В целом хорошо	7,5	4	30	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
		Итого:	X			
	ВСЕГО:					106,59

Директор МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека»

Е.Д. Иваненко

