

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В отчете представлены результаты исследования качества оказания услуг организациями культуры Советского района Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

Октябрь 2017

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЕСМС»



Содержание

Содержание.....	1
Введение	3
Нормативно-правовая и методологическая база исследования	5
Общая ситуация с оказанием услуг организациями культуры	9
Рейтинг параметров.....	9
Коэффициенты корреляции	11
Профили и рейтинги организаций.....	12
Сравнение организаций	12
Муниципальное бюджетное учреждение "Военно-патриотический и духовно-нравственный центр им. Героя России А.С. Бузина "Союз".....	14
Текстовые переменные.....	18
Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):.....	18
Рекомендации.....	19
Муниципальное бюджетное учреждение "Городской центр культуры и спорта".....	20
Текстовые переменные.....	24
Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):.....	24
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Орфей» г.п. Малиновский	27
Текстовые переменные.....	30
Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):.....	30
Рекомендации.....	31
Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс "Импульс" г.п. Пионерский.....	32
Текстовые переменные.....	36
Рекомендации.....	38
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Романтик» городского поселения Коммунистический.....	39
Текстовые переменные.....	43
Рекомендации.....	47

Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс "Современник" г.п. Агириш.....	48
Текстовые переменные.....	52
Рекомендации.....	53
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Содружество» г.п. Таежный	55
Текстовые переменные.....	58
Рекомендации.....	60
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Русь» г.п. Зеленоборск.....	61
Текстовые переменные.....	65
Рекомендации.....	66
Муниципальное бюджетное учреждение Сельский культурно-спортивный оздоровительный комплекс «Авангард» с.п. Алябьевский	67
Текстовые переменные.....	71
Рекомендации.....	73
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая библиотека Советского района"	74
Текстовые переменные.....	78
Рекомендации.....	82
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории и ремесел Советского района"	83
Текстовые переменные.....	86
Рекомендации.....	89
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Советский районный центр культуры и досуга "Сибирь"	91
Текстовые переменные.....	95
Рекомендации.....	96
Приложения.....	97
Перечень информационных объектов.....	97
Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг <i>i</i> -ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex.....	106
Анкета опросника.....	112

Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения.¹ Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования городской политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удастся определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное к сфере культуры.

В настоящем отчете представлены результаты анализа данных полученных в ходе двух исследований:

1. Экспертного анализа наличия информационных элементов на сайтах изучаемых организаций культуры и Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

2. Оценки качества оказания услуг организациями культуры на основании анкетного опроса.

Цель проведенного исследования состояла в выявлении оценочных профилей проанализированных организаций, а также факторов, влияющих на общий уровень удовлетворения клиентов от полученных услуг.

Задачи исследования:

- 1) Выявить общий оценочный рейтинг каждой организации.
- 2) Выявить позитивный \ негативный оценочные профили организаций.
- 3) Проанализировать влияние различных параметров оценки на общий уровень удовлетворенности.

¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.2003 года №131-ФЗ// Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, N 40, ст. 3822

Всего было проанализировано 2572 анкеты по следующим организациям:

Учреждение	Средняя итоговая оценка	Кол-во пройденных опросов
Военно-патриотический центр "Союз"	111,27	72
Городской центр культуры и спорта	122,77	315
Дом культуры «Орфей»	134,98	242
Культурно-спортивный комплекс "Импульс"	132,16	116
Культурно-спортивный комплекс "Романтик"	122,06	234
Культурно-спортивный комплекс "Современник"	103,68	87
Культурно-спортивный комплекс "Содружество"	124,98	83
Культурно-спортивный комплекс «Русь»	117,25	123
Культурно-спортивный оздоровительный комплекс «Авангард»	124,74	215
Межпоселенческая библиотека Советского района	124,44	406
Музей истории и ремесел	115,15	211
Центр культуры "Сибирь"	130,54	468

Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Первый блок данного исследования, связанного с анализом сайтов, опирается на изучение наличия общей информации об организации культуры на официальных сайтах.

Анализ наличия информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru сведен в единый раздел.

Анализ информации организаций культуры в сети «Интернет» выполнен в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». Представлен в разделах, относящихся к соответствующим организациям.

Данные требования включают в себя наличие на сайте организации следующих объектов:

1. Полное наименование организации культуры
2. Сокращенное наименование организации культуры
3. Почтовый адрес организации культуры
4. Схема размещения организации культуры, схема проезда
5. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
6. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
7. Режим, график работы организации культуры
8. Контактные телефоны
9. Адрес электронной почты
10. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
11. Сведения о видах предоставляемых услуг

12. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
13. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
14. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
15. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
16. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
17. Информация о планируемых мероприятиях
18. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
19. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
20. План по улучшению качества работы организации

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности информационного объекта по показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

- «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);
- «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Максимальный показатель: 20 баллов.

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг основывается на требованиях, заложенных в Методических рекомендациях порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа № 2542 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - показатели).

Показатели для оценки удовлетворенности:

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2. Комфортность условий пребывания в организации культуры
3. Дополнительные услуги и доступность их получения
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
5. Удобство графика работы организации культуры
6. Доступность услуг для инвалидов*
7. Соблюдение режима работы организацией культуры
8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
10. Компетентность персонала организации культуры
11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом
12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»
14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. **Для оценки удовлетворенности максимальное значение интегрального показателя: 140 баллов.** По обоим исследованиям суммарно минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Для упрощения интерпретации данных, нами были выделены следующие оценочные интервалы:

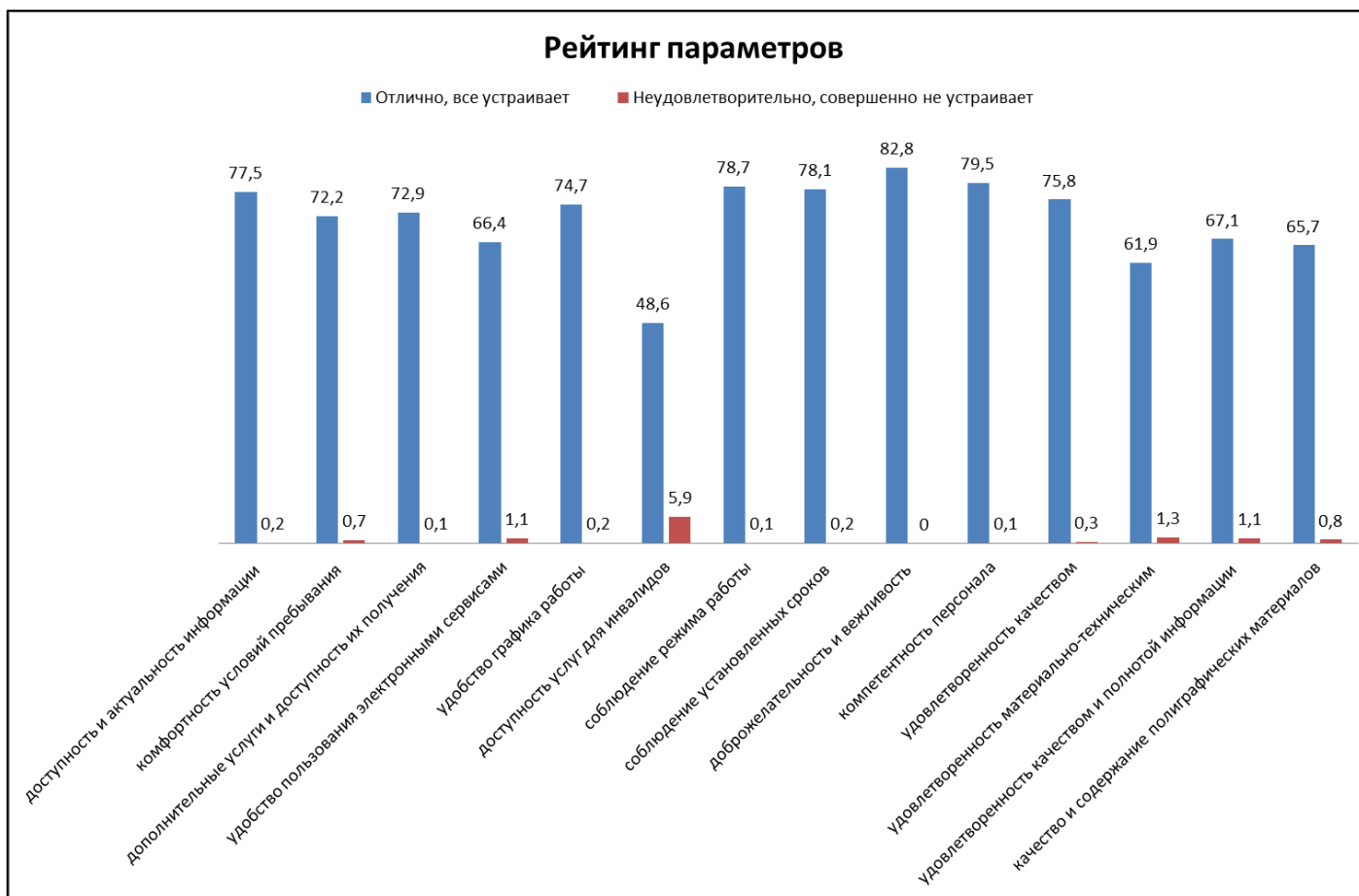
Количество баллов	Интерпретация
0 – 31	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
32 – 64	Плохо, много недостатков
65 – 97	Удовлетворительно, незначительные недостатки
98 – 130	В целом хорошо
131 – 160	Отлично, все устраивает

В связи с тем, что по сути изучение мнения потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex (см. Приложение. Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex).

Общая ситуация с оказанием услуг организациями культуры

РЕЙТИНГ ПАРАМЕТРОВ

Предваряя анализ каждой организации, хотелось бы несколько слов сказать в целом о сфере культуры советского муниципального района Ханты-Мансийского автономного округа -Югры.



Как можно увидеть из представленной выше диаграммы, фактически по всем исследованным параметрам, мы наблюдаем доминирование ответов «Отлично, все устраивает». Однако необходимо отметить, что распределение полученных данных носит неровный характер. В частности, если такие параметры, как «доброжелательность и вежливость персонала», «соблюдение режима работы», «компетентность персонала организации культуры» получили наибольшие результаты, то «доступность услуг для инвалидов», «удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» и «удовлетворенность качеством и полнотой информации» пока оставляют желать лучшего. В связи с этим, при разработке программ, направленным на совершенствование организаций сферы культуры Ханты-Мансийского автономного округа -Югры, необходимо учесть улучшение этих позиций. Тем не менее, хотелось бы отметить, что в целом (на основе оценки пяти организаций) сфера культуры Ханты-Мансийского автономного округа -Югры оценивается их клиентами весьма позитивно.

Коэффициенты корреляции

Еще один аспект, который был выявлен в ходе проведенного исследования, влияние (корреляция) различных параметров на общую удовлетворенность получателей услуг. Как можно увидеть из представленной ниже таблицы, нами были выявлены следующие параметры «соблюдение заявленных сроков», «доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации», «удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры», «соблюдение режима работы организацией культуры», «удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры», «дополнительные услуги и доступность их получения», «доступность услуг для инвалидов».

№:	Переменная:	Тип:	Значение:
9	Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Кр	0,559
8	Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	Кр	0,548
15	Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Кр	0,540
2	Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Кр	0,491
4	Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	Кр	0,471
13	Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Кр	0,438
7	Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	Кр	0,232

*Кр – коэффициент корреляции Крамера

Таким образом, мы можем говорить о том, что соблюдение заявленных сроков предоставления услуг организацией культуры, соблюдением режима работы организацией культуры, удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры – являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку организаций культуры

Профили и рейтинги организаций

СРАВНЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ

На основе методик, описанных нами во введении, нами были рассчитаны средние рейтинги оценённых организаций (см. Таблицу ниже). Напомним, что балловый интервал 131 – 160 интерпретируется как «Отлично, все устраивает». Почти все организации уложились в него.

Средний рейтинг

Учреждение	Оценка удовлетворенности	Оценка сайта	Суммарный рейтинг
Военно-патриотический центр "Союз"	111,27	10	121,27
Городской центр культуры и спорта	122,77	17	139,77
Дом культуры «Орфей»	134,98	8	142,98
Культурно-спортивный комплекс "Импульс"	132,16	15	147,16
Культурно-спортивный комплекс "Романтик"	122,06	13	135,06
Культурно-спортивный комплекс "Современник"	103,68	9	112,68
Культурно-спортивный комплекс "Содружество"	124,98	10	134,98
Культурно-спортивный комплекс «Русь»	117,25	13	130,25
Культурно-спортивный оздоровительный комплекс «Авангард»	124,74	14	138,74
Межпоселенческая библиотека Советского района	124,44	10	134,44
Музей истории и ремесел	115,15	14	129,15
Центр культуры "Сибирь"	130,54	10	140,54

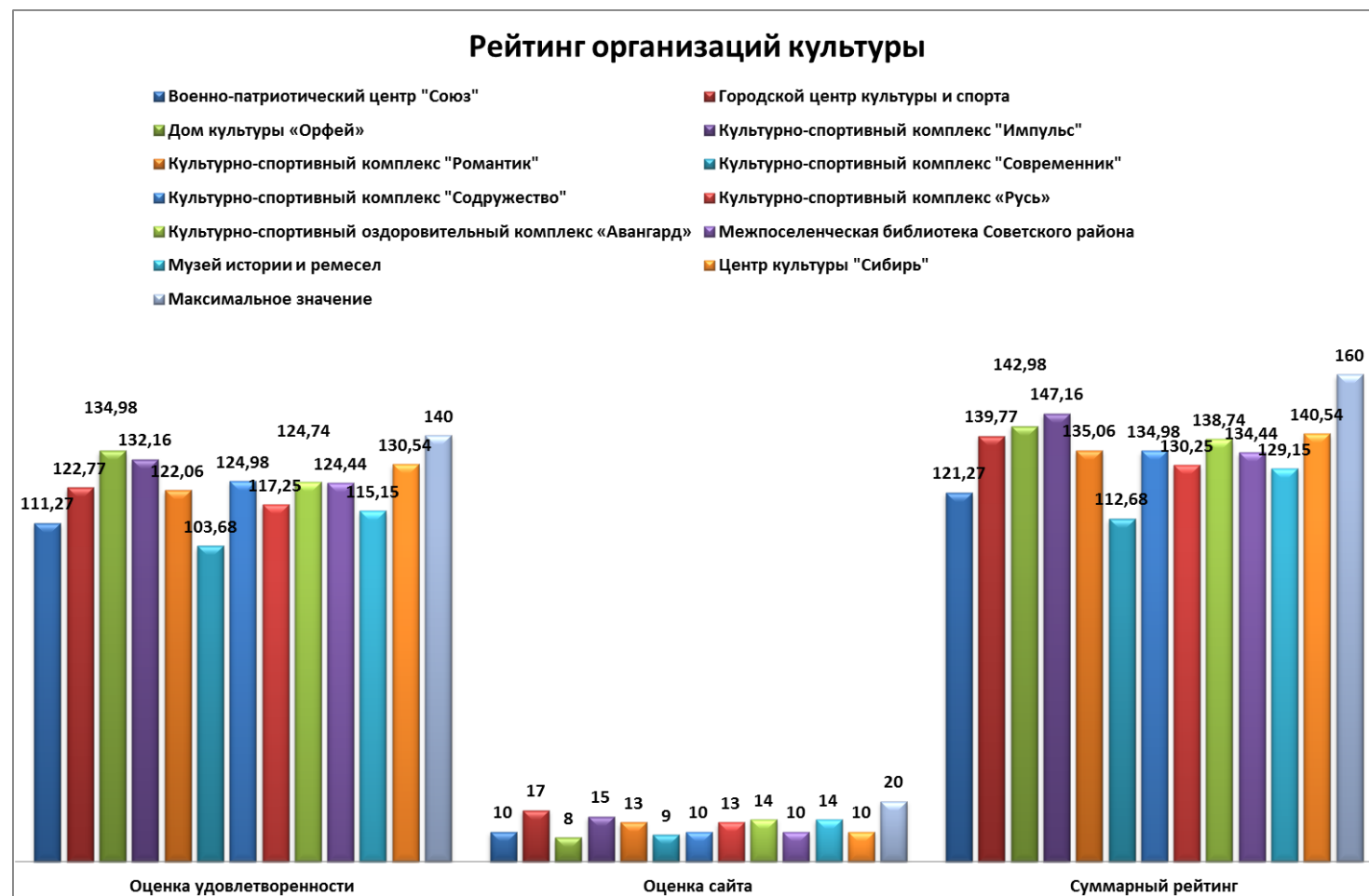
При этом мы можем увидеть, что высокая оценка, полученная в ходе экспертного анализа сайтов, совпадает с той позицией, которую получила организация в ходе опроса своих клиентов (см. Диаграмму ниже).

На основе полученных данных нами были построены профили организаций, которые отражают распределение ответов респондентов по всем параметрам. Данный профиль позволяет увидеть сильные и слабые стороны каждой организации культуры и стать основой для рекомендаций по поводу их дальнейшей деятельности.

Добавим, что профили могут анализироваться как в сравнении друг с другом (разных организаций), так и внутренние рейтинги значений параметров одной организации.

Как мы уже отметили, почти все проанализированные организации находятся в позитивном интервале. В связи с этим в данной диаграмме мы проанализировали только их положительные профили (количество негативных оценок по всем параметрам, заложенным в методике минимально).

Тем не менее, анализ полных профилей организаций позволяет отметить (пусть и не существенные) недоработки в их деятельности.



Муниципальное бюджетное учреждение "Военно-патриотический и духовно-нравственный центр им. Героя России А.С. Бузина "Союз"

Оценка удовлетворенности: **111,27 баллов**

Оценка сайта: **10 баллов**

Суммарный рейтинг: **121,27 баллов**

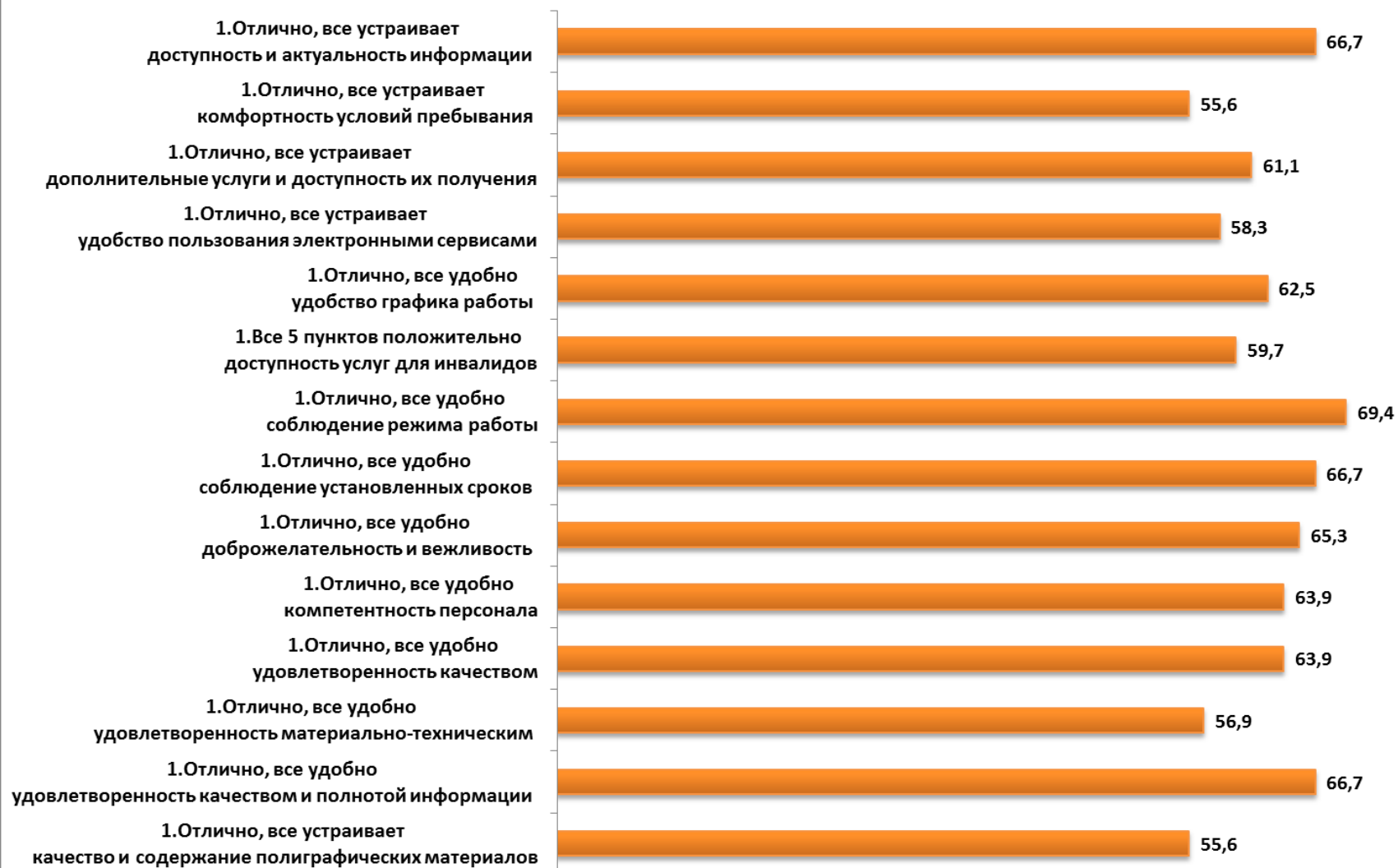
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации,
2. соблюдение установленных сроков,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Военно-патриотический центр "Союз"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1,4%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	13,9
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	13,9
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	2.В целом хорошо	13,9
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	2.В целом хорошо	13,9
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	2.В целом хорошо	12,5
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	2.В целом хорошо	11,1
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	2.4 пункта положительно	5,6
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,6
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,6
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	3.3 пункта положительно	5,6
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	4.2 пункта положительно	5,6
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,2
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,2

9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,2
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,8
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,8
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,8
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,8
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,8
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,8
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,4
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,4
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,4
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,4

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 20 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Все отлично!!!
2. другие условия для существования
3. новых идей.
4. Продолжать в том же духе! Желая новых творческих проектов и их воплощения.
Всем удачи!!!!
5. Учитель ОБЖ)))) На что такой директор способен
6. Директора такого нужно выгнать ,работать не умеет либо не хочет
7. директор не умеет работать
8. Центр Союз не работает ,не реализует ,нужно поменять директора
9. Отсутствие специалистов ,кто может и умеет работать .
10. Не работать на показуху
11. Плохо работает сам директор и центр
12. Лучше работать ,одна показуха
13. счастья,здоровья
14. Все и так на уровне. Пожелаю совершенствоваться в достигнутом)
15. все отлично :)
16. Все супер!
17. И так всё отлично

18. Провести косметический ремонт помещения и провести реконструкцию крыльца.

19. В целом все хорошо. Мне все нравится. Все пусть будет как было

20. Зарплаты по больше

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Разработать мероприятия, направленные на повышение уровня компетентности работы персонала**
- 2. Следить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**
- 3. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения**
- 4. Разработать мероприятия, направленные на повышение вежливости и доброжелательности в работе персонала**

Муниципальное бюджетное учреждение "Городской центр культуры и спорта"

Оценка удовлетворенности: **122,77 баллов**

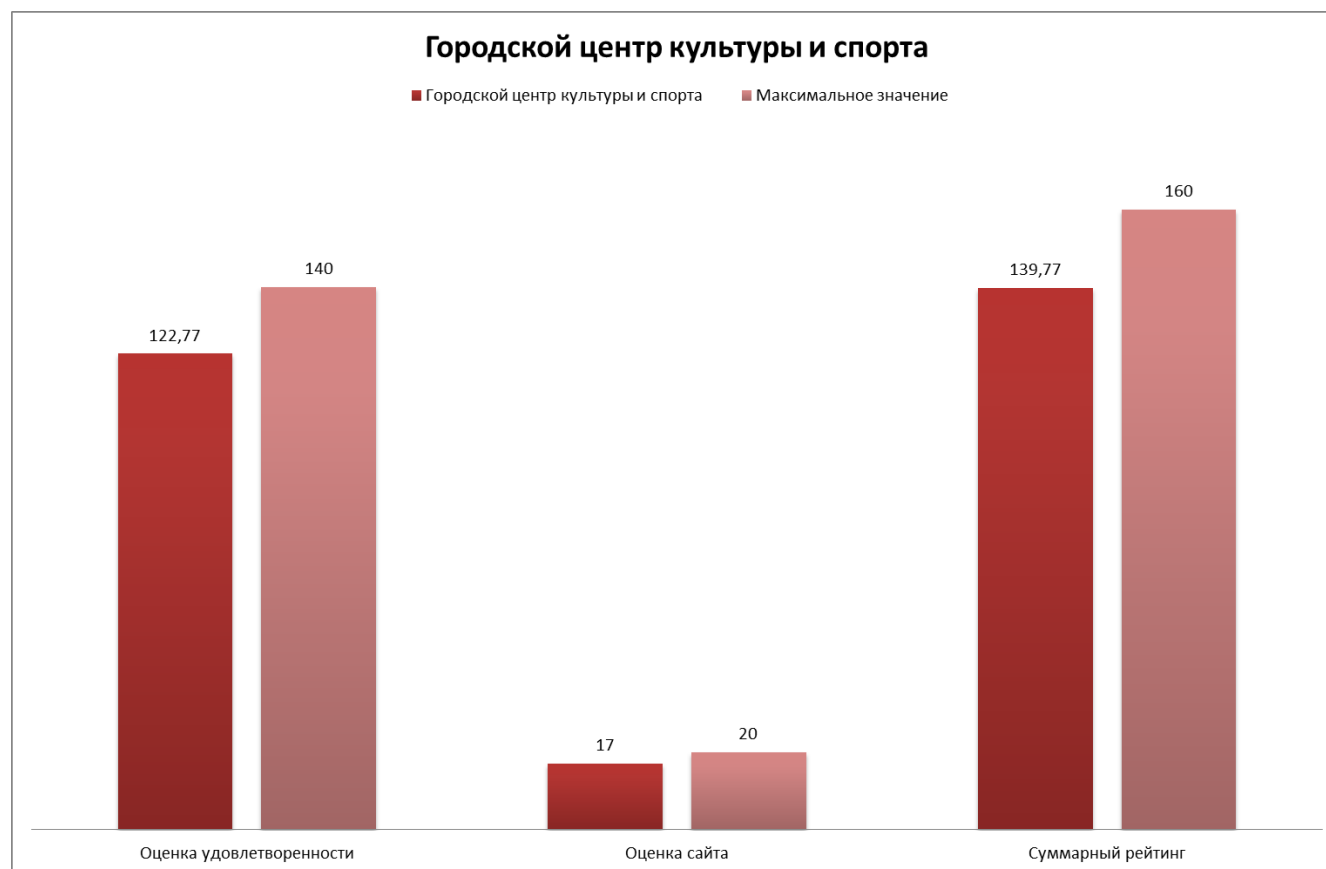
Оценка сайта: **17 баллов**

Суммарный рейтинг: **139,77 баллов**

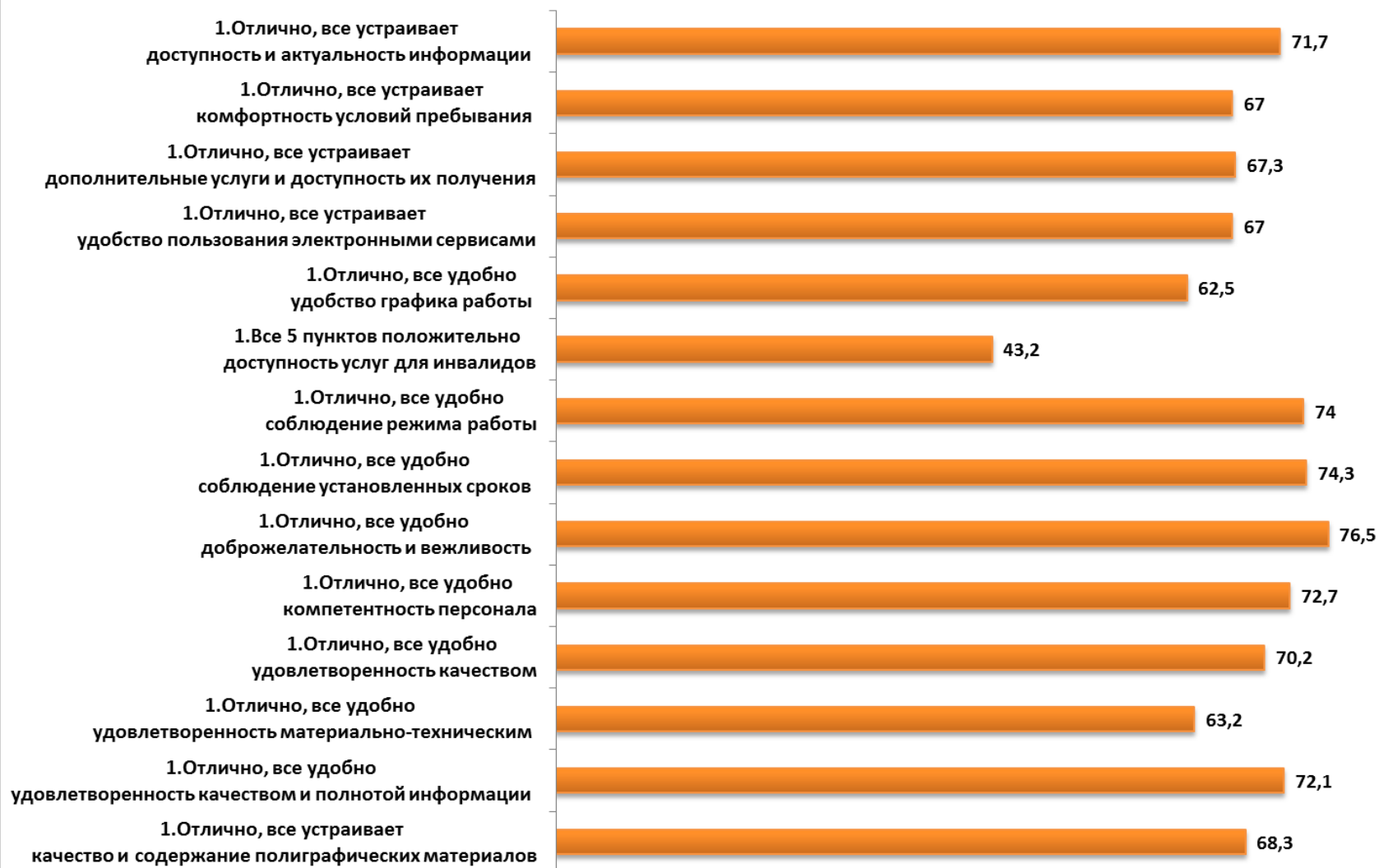
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Доброжелательность и вежливость персонала,
2. соблюдение установленных сроков,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Городской центр культуры и спорта



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,3%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	3,8
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	2,5
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	2,5
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	2,2
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,9
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.Плохо, много недостатков	1,6
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,6
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	1,6
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,3
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков	4.Плохо, много недостатков	1,3

предоставления услуг организацией культуры		
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,0
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,0
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,0
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	1,0
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	1,0
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,0
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,0
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,3
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,3
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,3

3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,3
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,3
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,3
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,3
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,3

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 31 ответ) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Проследить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. новое здание
2. новое здание
3. новое оборудование

4. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
5. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
6. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
7. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
8. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
9. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
10. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
11. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
12. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
13. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
14. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
15. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
16. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
17. Крытая сцена, для удобного и комфортного проведения и показа концертов и различных мероприятий.
18. Доступность информации о проводимых мероприятиях не только через интернет порталы.
19. Увеличить объём финансирования на приобретение современного оборудования
20. Побольше творческих коллективов!
21. Больше рекламы

22. Новое здание
23. Крытый зимний автодром!
24. Привлекать молодежь, и помогать в развитии субкультур!
25. Ввести изменения для посещения аттракционов детьми из многодетных семей
26. Все и так хорошо
27. Развивайтесь!)
28. Обновление оборудования и материалов используемых на проведение праздников в городе.
29. Я бы пожелала развития в лучшую сторону.
30. Так держать!
31. И дальше эффективно и успешно работать для людей и их настроения!

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры;**
- 2. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом.**
- 3. Разработать мероприятия, направленные на повышение уровня компетентности работы персонала**
- 4. Улучшить условия пребывания в организации культуры**
- 5. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Орфей» г.п. Малиновский

Оценка удовлетворенности: **134,98 баллов**

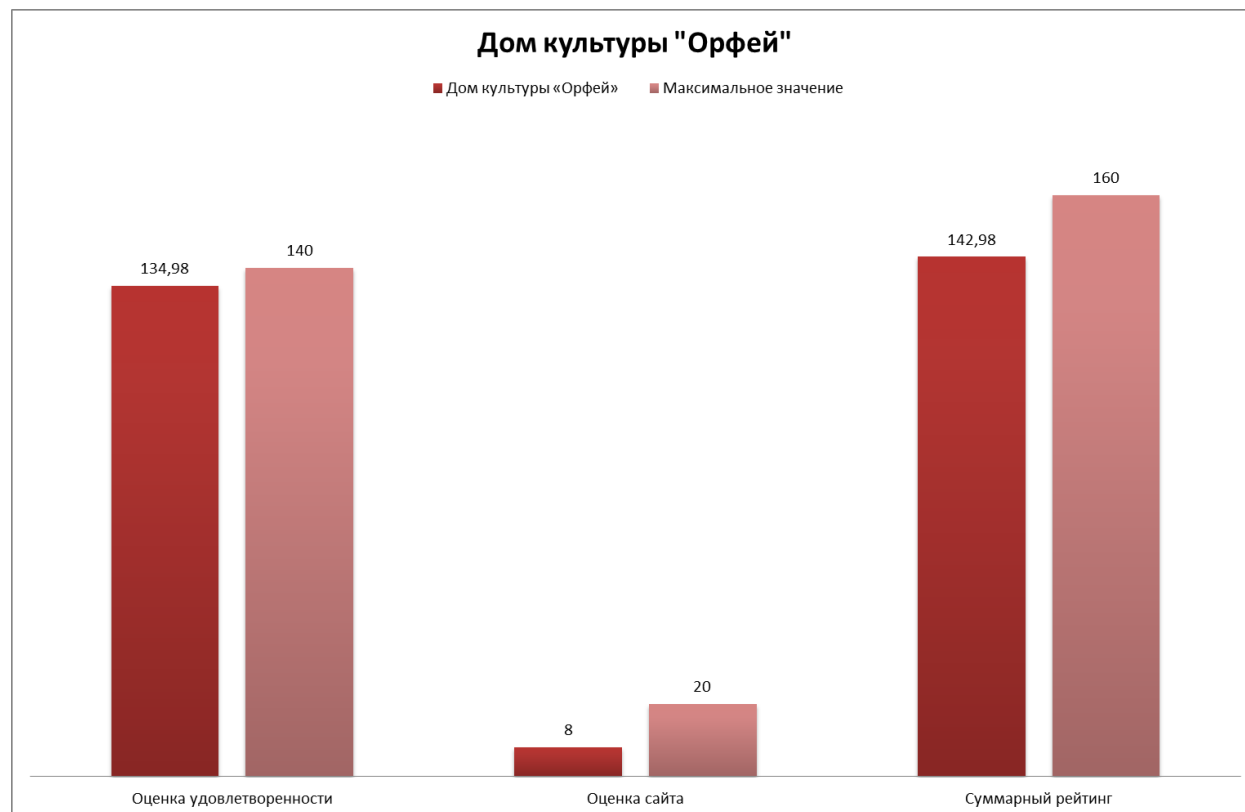
Оценка сайта: **8 баллов**

Суммарный рейтинг: **142,98 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность услуг для инвалидов,
2. соблюдение установленных сроков,
3. доступность и актуальность информации.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Дом культуры «Орфей»



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,4%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,2
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,2
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,2
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,8
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,8
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,8
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	2.4 пункта положительно	0,8
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	0,8
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,8
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,8
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о	5.Неудовлетворительно,	0,8

деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	совершенно не устраивает	
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5.Отсутствие услуг для инвалидов	0,8
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,8
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,4

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 2 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Улучшить график работы организации культуры.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Изменить репертуар, всё одно и то же. Декораций не какие. Нет задора, веселья на выступлениях.
2. Изменить репертуар, всё одно и то же. Декораций не какие. Нет задора, веселья на выступлениях.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом;**
- 2. Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет";**
- 3. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**
- 4. Разработать мероприятия, направленные на повышение уровня компетентности работы персонала**

Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс "Импульс" г.п. Пионерский

Оценка удовлетворенности: **132,16 баллов**

Оценка сайта: **15 баллов**

Суммарный рейтинг: **147,16 баллов**

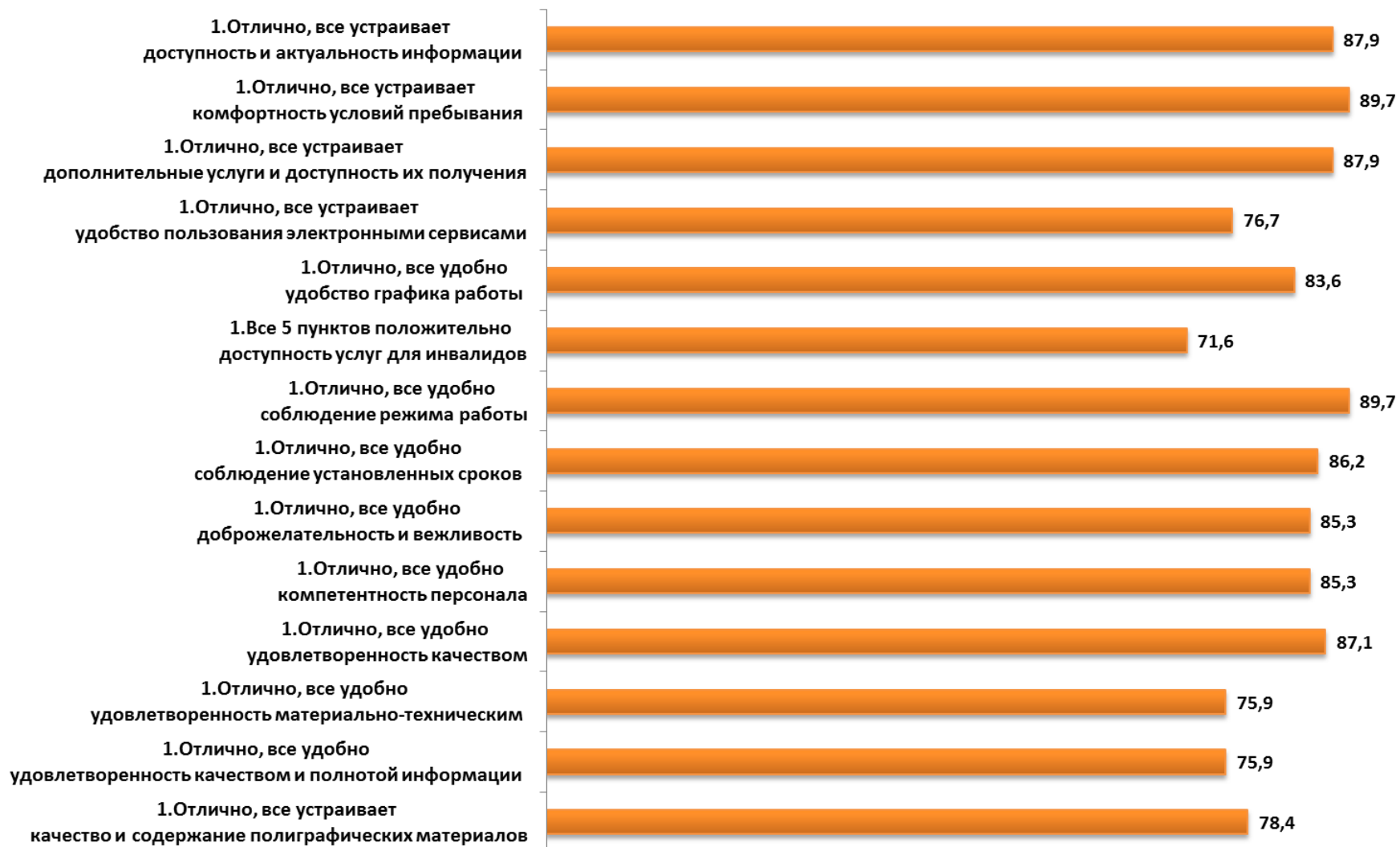
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации,
2. комфортность условий пребывания,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Культурно-спортивный комплекс "Импульс"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,9%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,3
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,3
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,4
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,6
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	3.3 пункта положительно	2,6
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,7
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,7
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,9
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,9

2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	0,9
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,9
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	0,9
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5.Отсутствие услуг для инвалидов	0,9
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	0,9
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	0,9
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.Плохо, много недостатков	0,9

5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,9
--	---	-----

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 38 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- 1. Сделать более удобным пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств). Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения;**

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Нет специалистов кто бы умел работать качественно ,все плохо.
2. В целом всё хорошо
3. доступность информации на окраинах посёлка
4. В общем всё устраивает
5. Увеличить материальное обеспечение национальных клубов
6. Всё устраивает
7. улучшение материальной базы
8. все хорошо!
9. Все устраивает
10. Все устраивает.
11. Все устраивает
12. Все устраивает

13. Более частое приглашение для участия в мероприятиях исполнителей со стороны
14. Можно порекомендовать онлайн продажу билетов
15. все хорошо
16. Рекомендация - открыть буфет в учреждении
17. Стремиться к совершенству
18. Финансирование ДК
19. Рекомендация: у культурных работников - маленькая заработная плата
20. Поднятие зарплаты работникам
21. Увеличить заработную плату сотрудникам
22. Повышение з/платы
23. всё устраивает
24. Увеличить финансирование учреждения!!!
25. Для улучшения информированности населения о работе учреждения предлагаю онлайн-трансляции концертов, мероприятий. Работает учреждение на высоком уровне, но хотелось бы ещё больше креативности.
26. прислушиваться к жителям
27. создание кинотеатра
28. гардероб побольше!
29. всё устраивает!
30. все хорошо
31. все устраивает
32. все хорошо
33. Молодцы! Всё отлично!
34. Всё хорошо
35. Всё отлично
36. Больше выделение денежных средств на ДК
37. Всё устраивает
38. Выделение финансовых средств администрацией г.п.Пионерский на проведение мероприятий

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения**
- 2. Проследить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**
- 3. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры**
- 4. Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет".**
- 5. Улучшить график работы организации культуры**

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Романтик» городского поселения
Коммунистический

Оценка удовлетворенности: **122,06 баллов**

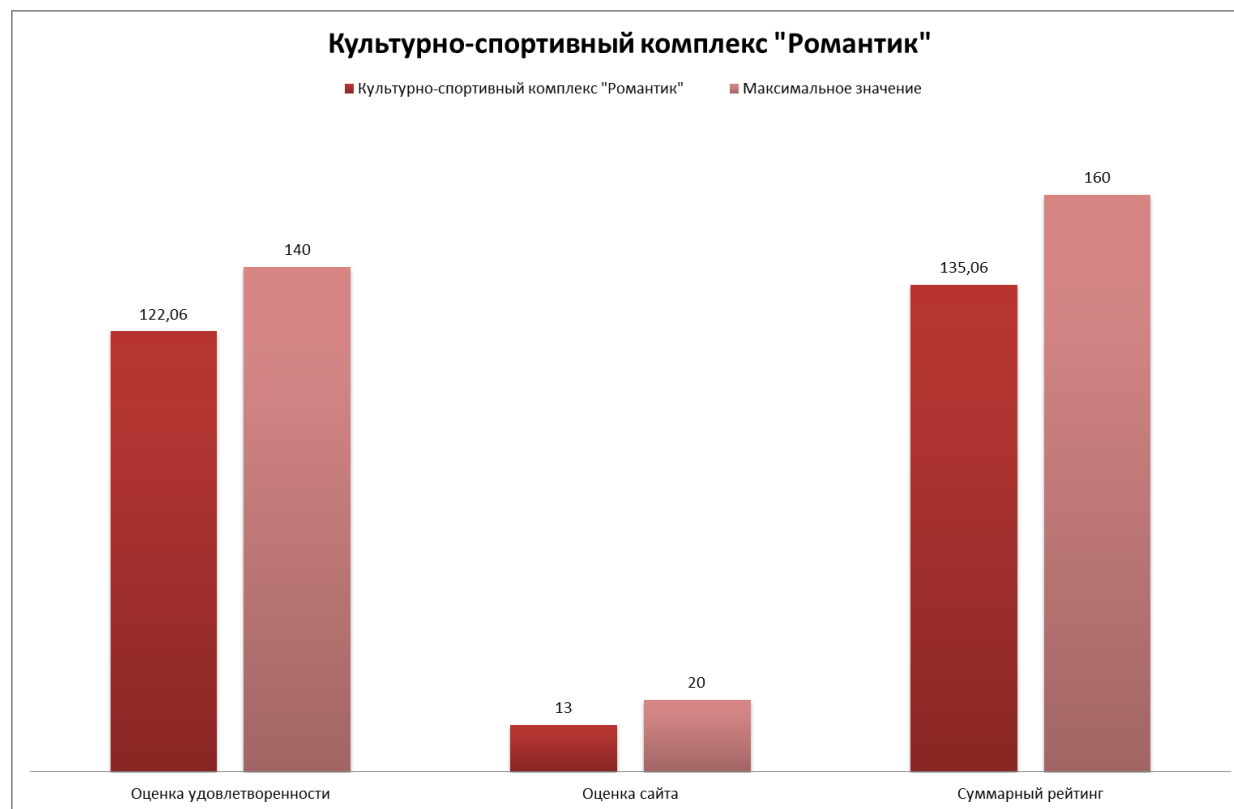
Оценка сайта: **13 баллов**

Суммарный рейтинг: **135,06 баллов**

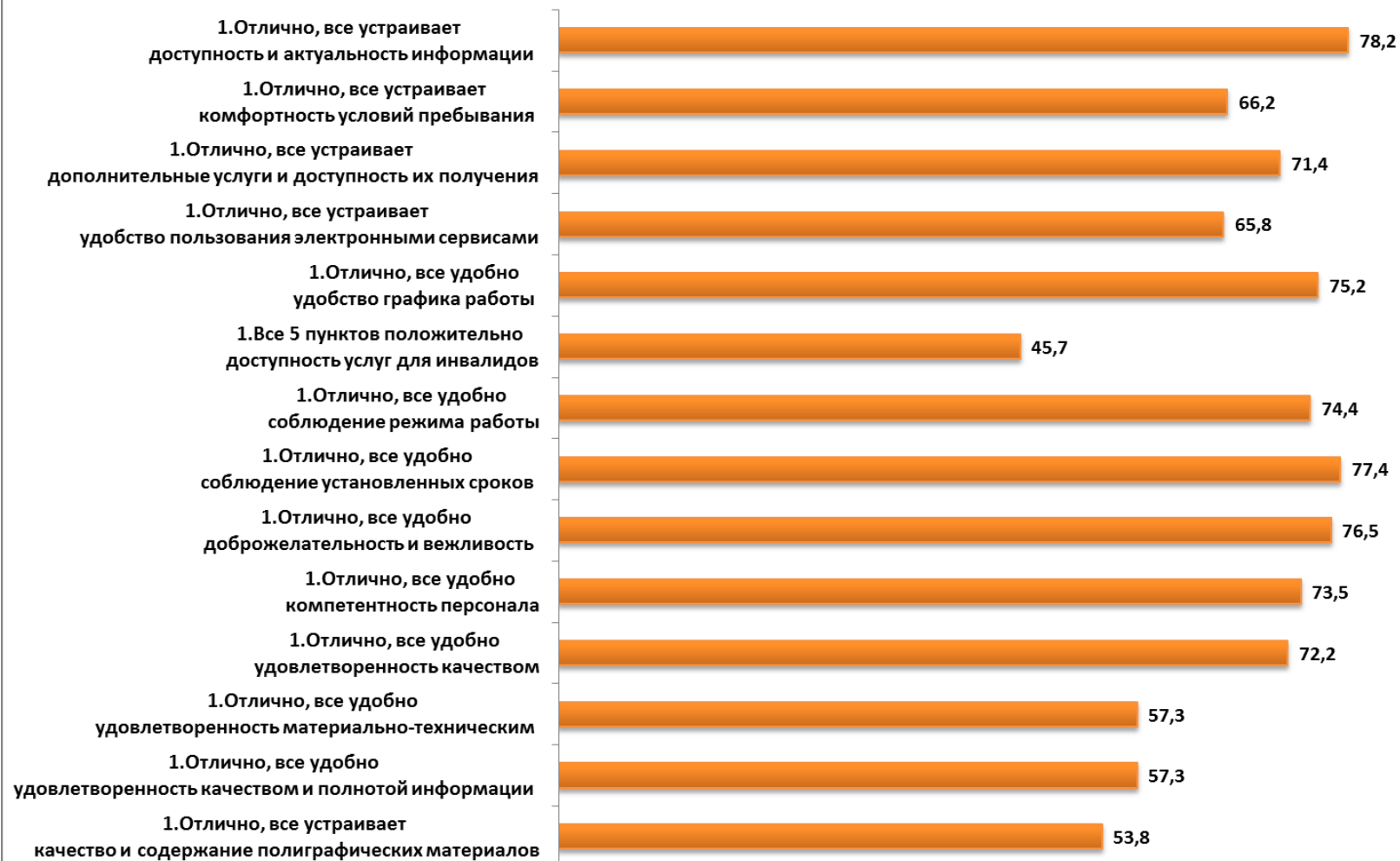
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации,
2. соблюдение установленных сроков,
3. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Культурно-спортивный комплекс "Романтик"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,4%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,4
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,4
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5.Отсутствие услуг для инвалидов	5,1
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	3,8
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,4
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,1
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,1
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.Плохо, много недостатков	1,7
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,3
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием	4.Плохо, много недостатков	1,3

полиграфических материалов организации культуры		
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,3
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,9
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,9
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,9
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,9
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,4
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,4
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,4
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,4
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,4

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 90 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Следить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Все хорошо, необходимо новое культурно-спортивное здание.
2. Необходим небольшой , но НОВЫЙ дк
3. удачи
4. Организовывать больше массовых мероприятий
5. Пронвап
6. Всё хорошо
7. Сотрудники делают все возможное работают и с пожилыми и с молодыми молодцы!
8. все хорошо и здорово
9. сделайте вывеску на здание
10. благоприятная атмосфера стала в ДК
11. окрасьте здание
12. приобрести новые кресла в зрительный зал
13. Новые костюмы, сценическая одежда новая
14. Все хорошо.
15. Было бы здорово видеть участников самодеятельности в новых костюмах
16. одежду сцены купите другого цвета
17. одежду сцены поменять
18. Хочется чтобы работники культуры получали достойную высокую зарплату

19. повысить заработную плату сотрудникам ДК
20. купите новые микрофоны
- 21.
22. ремонт крыши
23. наше старое здание стало уютным и чистым при плохом финансировании Спасибо директору!
24. постройте новое здание
25. Новое здание ДК
26. новый дк
27. Новый дом культуры и тренажерный зал.
28. Все молодцы!
29. нужен новый дк
30. Новый дом культуры
31. микрофоны головные и без проводные купите
32. оставьте пожалуйста этого директора. Очень сердечный!!!!!!!!!!!!
33. Бесплатный wi-fi
34. Оставить этого директора, который сейчас работает.
35. Новый дом культуры.
36. требуется современное здание дома культуры
37. Хочется новое здание Дома Культуры
38. новое здание дома культуры требуется
39. требуется новое здание
40. обновление материально-технической базы
41. здание дома культуры старое, требуется новое здание
42. Хотелось бы провести капитальный ремонт, ну или вовсе новое здание, которое бы могло носить гордо свое название ДК Романтик!
Ну и аппаратуру бы обновить, хотя бы до уровня техники 2014-2015 года, а то с оснащением совсем не хорошо.
43. здание старое, 70 лет, не соответствует современным нормам
44. желательно построить новый дом культуры

45. Все устраивает
46. Новое здание, в котором будет возможность проведения вечеров (дискотек) до более позднего времени. Будь то хорошая звукоизоляция, либо отдаленность от жилых домов, и то и то устроит большую часть населения. Ещё необходимость в новом здании от того, что в нынешнем просто жутко находиться, оно, на мой взгляд, в аварийном состоянии! Также, хотелось бы большего финансирования для учреждения, так как именно это я считаю основной причиной минимальных призов и поощрений, а это очень важно среди детей/подростков. Если молодежь будет заинтересована участвовать в мероприятиях, то это значительно увеличит популярность учреждения.
47. Систему вентиляции в концертный зал
48. Увеличение материально_ технической базы
49. Новое здание культуры очень бы не помешало, условия в настоящее время удовлетворительные(маленькая сцена для выступлений,старый потолок в зрительном зале провис,в танцевальном зале пол скрипит и доски продавливаются, кабинеты в ужасном состоянии и т.д.)
50. отлично!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!1
51. молодцы! стараются для жителей!
52. Строительство нового современного здания дома культуры.
53. в целом хорошо!
54. компетентные и грамотные сотрудники.
55. в целом хорошо!
56. в целом хорошо.
57. Новое здание для жителей посекла.
58. Молодцы!
59. увеличить рабочие места. в момент крупных мероприятий не хватает лбдей.
60. Молодцы! Так держать.
61. Приятно посещать концерты и мероприятия. Очень грамотно и интересно.
62. Очень хорошая и доброжелательная атмосфера.
63. Оставить в должности директора действующего человека. Спасибо! Очень много сделано для жителей и развития культуры и спорта в поселении. Спасибо!
64. Новое здание ДК и тренажерного зала, можно спортивный зал.

65. Новое, современное помещение
66. пополнение материально-технической базы
67. Необходимо новое современное помещение
68. Финансовую поддержку
69. Улучшить материально-техническую базу (костюмы.сценсвет.одежда сцены.радиомикрофоны)
70. Побольше костюмов для танцев а так все отлично
71. Все устраивает
72. Новое здание
73. хорошо
74. Охрану 24 часа в сутки. Пропускной режим.
75. Приобретение новой аппаратуры для праздников, микрофонов
76. Приобретение новых микрофонов
77. Приобретение новых микрофонов
78. Приобретение новых микрофонов
79. все нормально
80. директора оставить на потоянную работу тогулеву е в
81. новый дом культуры построить
82. новый дом культуры
83. Желательно новый дом культуры
84. НОВЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ, ПОБОЛЬШЕ РАБОЧИХ МЕСТ.
85. улучшить материально-техническую базу, а лучше новый дом культуры
86. Новый домкультуры
87. Повышения численности населения в поселении.Возможность выезжать на мероприятия районные,окаружные и т.д.
88. Хотелось бы видеть в нашем поселке новое здание Дома Культуры.
89. Улучшение материально-технической базы, условия не соответствуют современным стандартам.
90. Удачи!

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Разработать мероприятия, направленные на повышение вежливости и доброжелательности в работе персонала**
- 2. Сделать более удобным пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)**
- 3. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры**
- 4. Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.**
- 5. Улучшить график работы организации культуры**

Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс "Современник" г.п. Агириш

Оценка удовлетворенности: **103,68 баллов**

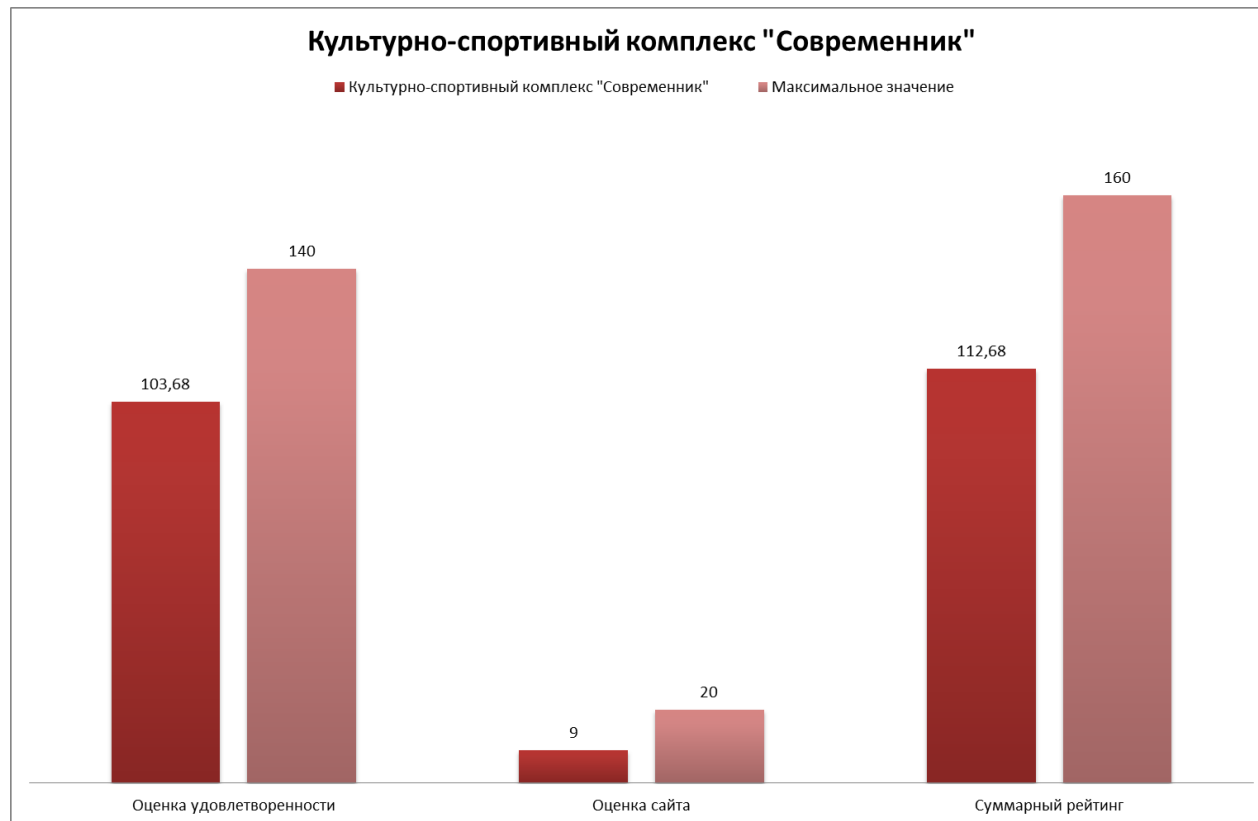
Оценка сайта: **9 баллов**

Суммарный рейтинг: **112,68 баллов**

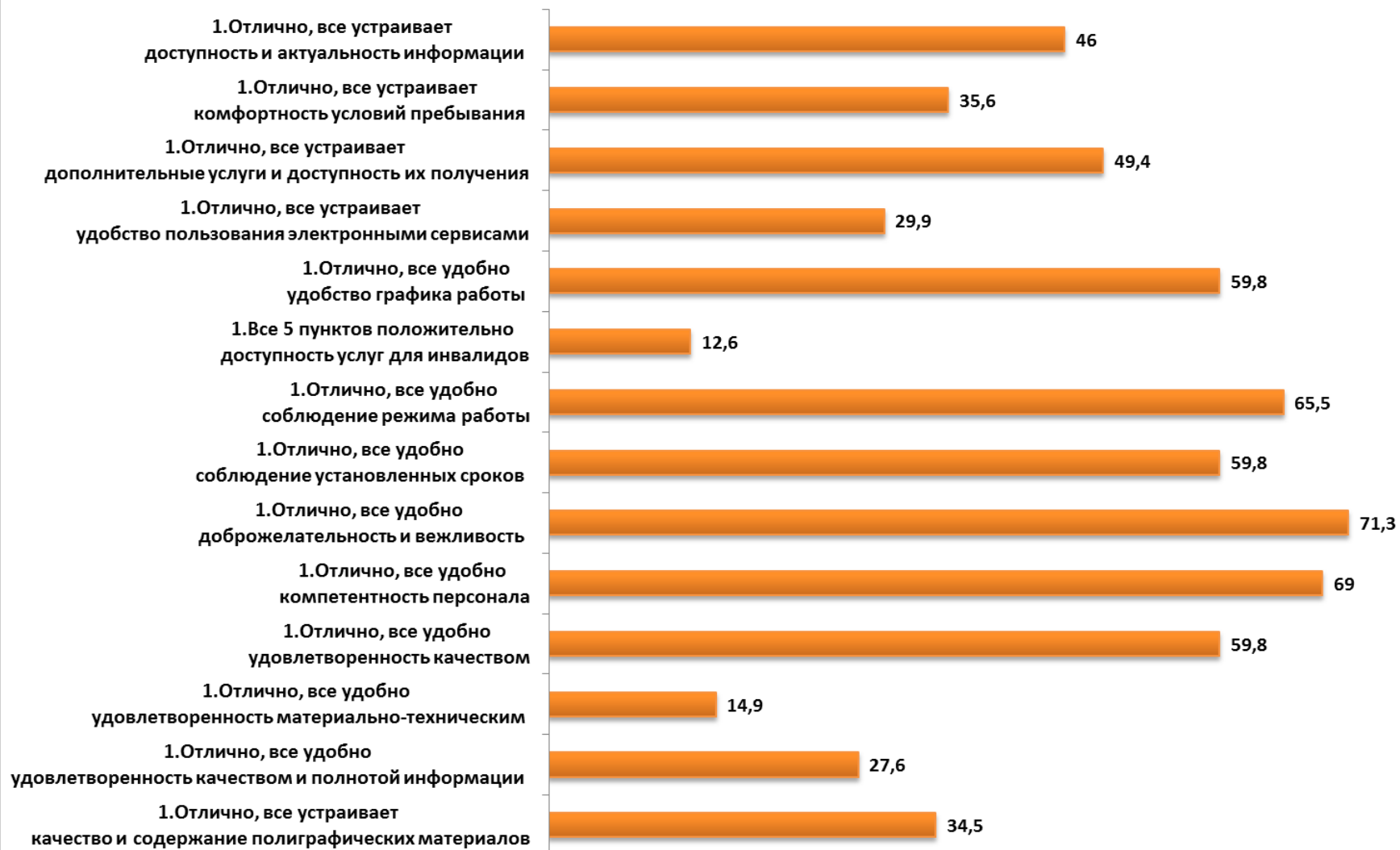
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
2. удобство графика работы организации культуры,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Культурно-спортивный комплекс "Современник"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1,1%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	13,8
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	13,8
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	12,6
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	12,6
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	12,6
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	11,5
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	10,3
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	9,2
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	9,2
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	8,0

15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	5,7
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	5,7
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,6
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,4
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	2,3
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,3
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	2,3
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	1,1
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,1
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	1,1
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 38 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Ремонт здания
2. Все устраивает, ну возможно не хватает финансирования.
3. Замена музыкальных инструментов, и оборудования.
4. Незнаю
5. Новую технику
6. Новую технику
7. Новое оборудование, инструменты
8. Отлично, все устраивает
9. WiFi
10. Новое оборудование
11. Новое оборудование, инструменты
12. В целом всё хорошо
13. В целом всё хорошо
14. Желаю Удачи!)
15. Современное оборудование
16. Советую осовременнить данное учреждение)
17. Новое оборудование

18. Привлечение молодых специалистов
19. Увеличение бюджета
20. Финансирование
21. Смену руководителя
22. Нужен настоящий РУКОВОДИТЕЛЬ!!!
23. НЕОБХОДИМА НОВАЯ АППАРАТУРА !
24. побольше информации о мероприятиях и событиях проходящих в Агирише на интернет сайте
25. Улучшить материально техническую базу.
26. 1. Чтобы в летний период проводились праздничные мероприятия.
2. Чтобы проводились праздничные программы ко дню: пограничника, десантника, морфлота.
27. заменить сценическое покрытие
28. создать сайт организации
29. сделать свой сайт
30. дальнейших успехов в работе
31. Нормальный глава посёлка.
32. Нормальный глава посёлка.
33. Нормальный глава посёлка.
34. Выделять из бюджета поселения больше финансов на развитие культуры.
35. Адекватного главу поселения и воспитанную заместителя главы.
36. кап.ремонт в дк, оснащённость кабинетов необходимой техникой для качества предоставляемых услуг в соответствии со спецификой специалиста.
37. Рекомендую произвести капитальный ремонт здания и увеличить финансирование
38. делать рассылку о мероприятиях для постоянных посетителей

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования

респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения**
- 2. Проследить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**
- 3. Разработать мероприятия, направленные на повышение уровня компетентности работы персонала**
- 4. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом.**
- 5. Улучшить график работы организации культуры**

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Содружество» г.п. Таежный

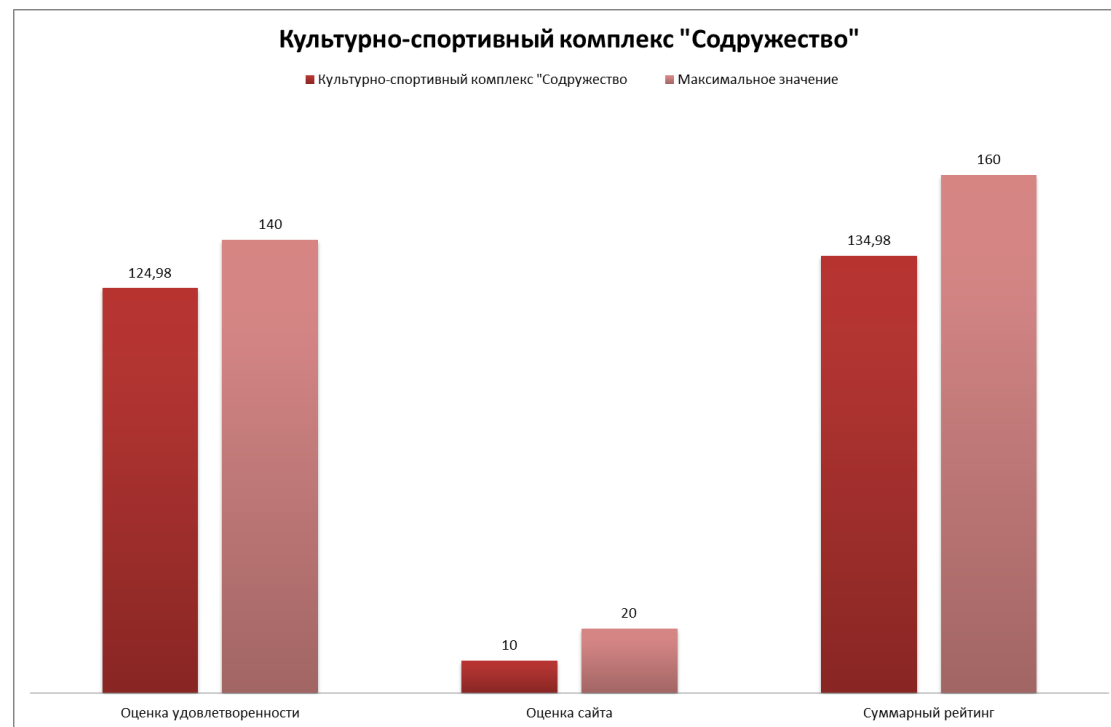
Оценка удовлетворенности: **124,98 баллов**

Оценка сайта: **10 баллов**

Суммарный рейтинг: **134,98 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации,
 2. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
 3. компетентность персонала организации культуры.
- (См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Культурно-спортивный комплекс "Содружество"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1,2%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	4.2 пункта положительно	4,8
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,8
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,8
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,6
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,6
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,6
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	2,4
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,4
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5.Отсутствие услуг для инвалидов	2,4
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,4
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,4

организации		
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	1,2
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	1,2
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,2
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,2
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,2
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,2

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 25 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Разработать мероприятия, направленные на повышение вежливости и доброжелательности в работе персонала

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Нужно, просто необходимо повысить зарплату всем

работникам. А так зону вай фай организовать. Наши дети без этого не могут. Не все конечно, но тем не менее.

2. Оставайтесь такими, какие вы есть!)
3. Работать , работать и ещё раз работать .)
4. зд фильмы сделать
5. Больше праздников)
6. Больше праздников)
7. Больше праздников)
8. Больше праздников)
9. Больше праздников)
10. можно показывать фильмы, открыть кафе-караоке
11. открытие развлекательных вечеров, ретро-кафе, караоке-бар, дискотека
12. Увеличение заработной платы
13. Увеличение заработной платы
14. Увеличить финансирование материально технической базы
15. Совместная работа школы и дк
16. Костюмы обновить
17. Новую аппаратуру
18. База отдыха, дневное кафе
19. Побольше мероприятий для молодёжи
20. Квалифицированных работников
21. Всё отлично
22. Увеличить финансирование.
23. Выделения финансов на необходимые нужды ДК Содружества
- .
24. Ничего
25. Всё отлично пускай так и остаётся

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет";**
- 2. Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры;**
- 3. Улучшить условия пребывания организации культуры;**
- 4. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**
- 5. Сделать более удобным пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств). Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения;**

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Русь» г.п. Зеленоборск

Оценка удовлетворенности: **117,25 баллов**

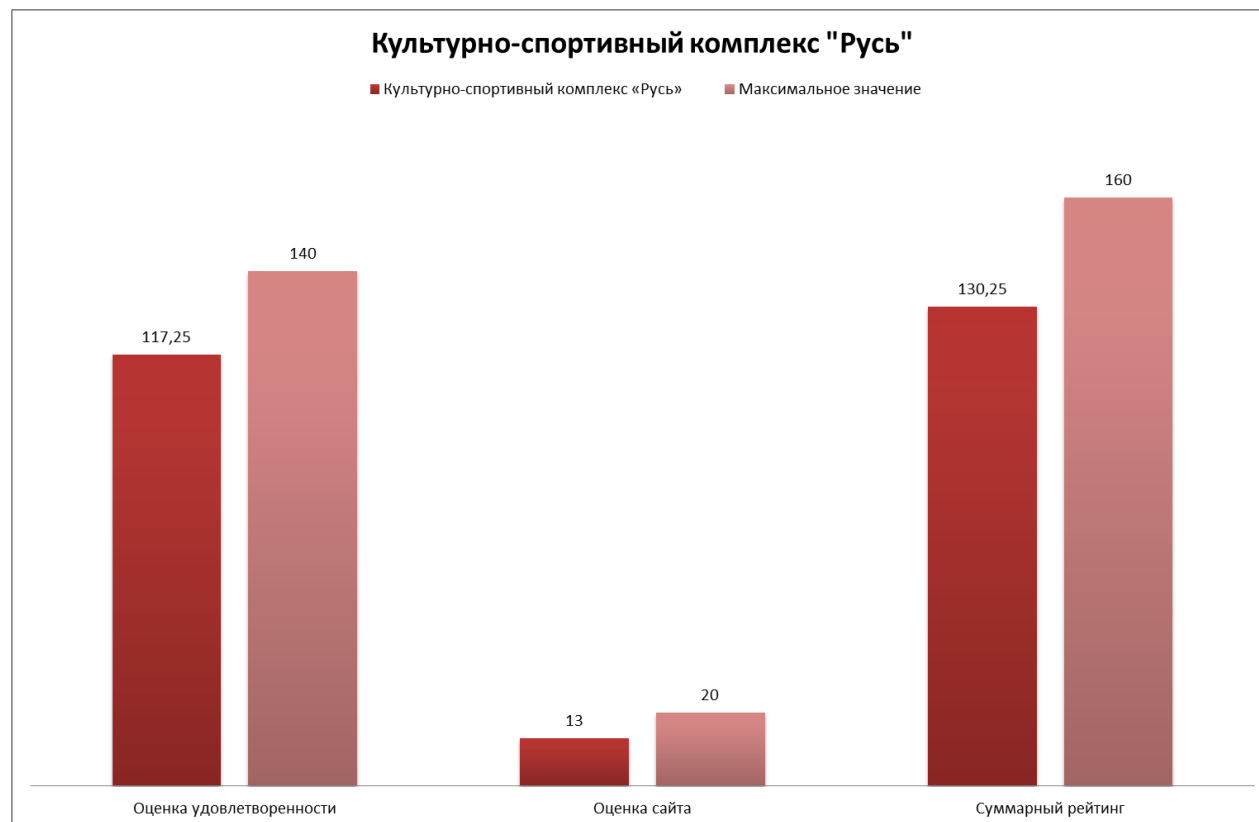
Оценка сайта: **13 баллов**

Суммарный рейтинг: **130,25 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации,
2. удобство графика работы организации культуры,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Культурно-спортивный комплекс "Русь"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,8%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	8,1
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,3
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,3
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,3
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,5
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	4,9
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,9
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	4,9
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5.Отсутствие услуг для инвалидов	4,9
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,9
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	4,1
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала	4.Плохо, много недостатков	4,1

организации культуры		
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	3,3
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	4.2 пункта положительно	3,3
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	3,3
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	3,3
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	2,4
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	2,4
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	2,4
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	2,4
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.Плохо, много недостатков	2,4
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,6
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,8
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,8
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,8

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 17 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. В целом отлично
2. Отлично .
3. Все и так замечательно!
4. Молодеже сходить поплясать некуда. Два раза в год на день молодежи и новый год. Побольше бы мероприятий для поколения постарше.
5. Больше проводить каких то мероприятий.
6. Больше фильмов, и не пускать не адекватных людей (которые громко смеются, орут, мусорят- мешают просмотру фильмов и других программ.) Спасибо
7. Не видно работы
8. Побольше мероприятий
9. Финансовой поддержки от округа.
10. Плохо работает Русь
11. Нужно лучше работать ,больше проводить мероприятий для молодежи
12. Улучшить материальную базу.
13. Хороших кружков. Настоящих специалистов по танцам.менять программы в праздниках а то каждый год одно и тоже ходить неинтересно стало
14. Оснащение учреждения культуры более современной техникой, для того, чтобы идти в ногу со временем

15. Сменить репертуар, сценарии.
16. приобретение костюмов для худ, коллективов и микрофонов
17. Все хорошо!

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 6. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения**
- 7. Проследить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**
- 8. Улучшить условия пребывания организации культуры**
- 9. Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.**
- 10. Сделать более удобным пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств). Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения;**

Муниципальное бюджетное учреждение Сельский культурно-спортивный оздоровительный комплекс «Авангард» с.п.
Алябьевский

Оценка удовлетворенности: **124,74 баллов**

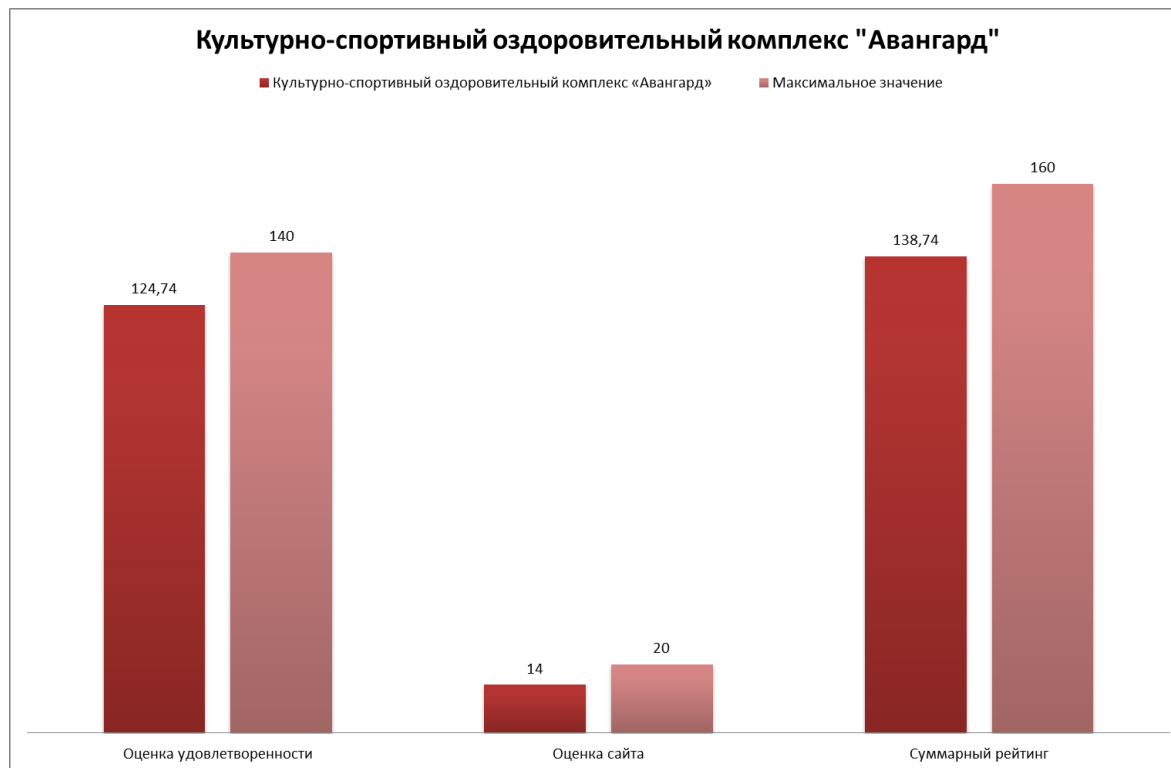
Оценка сайта: **14 баллов**

Суммарный рейтинг: **138,74 баллов**

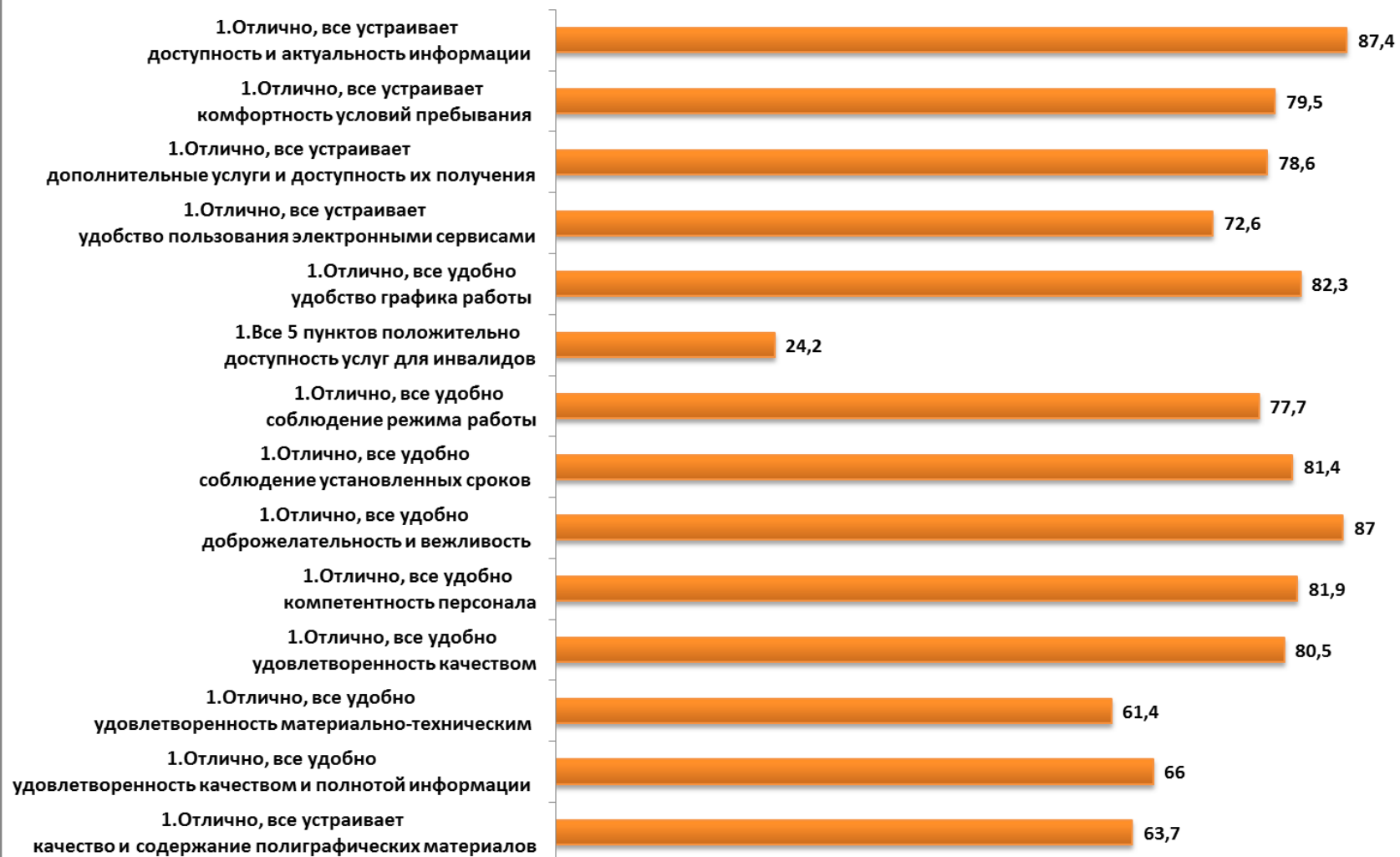
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации,
2. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
3. удобство графика работы организации культуры .

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Культурно-спортивный оздоровительный комплекс «Авангард»



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,5%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	5,1
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4,7
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4,7
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,7
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	3,7
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,7
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,3
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	4.2 пункта положительно	3,3
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,3

12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,3
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,9
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,9
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,9
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	1,9
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,4
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	0,9
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	0,9
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.Плохо, много недостатков	0,9
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,5
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	5.Неудовлетворительно,	0,5

	совершенно не удобно	
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,5
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,5
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,5
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 23 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Проследить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Полную модернизацию учреждения
2. Реконструкцию и обновление материально технической базы учреждения
- 3.
4. ОБНОВИТЬСЯ

5. купить новое оборудование для работы и сделать полную реконструкцию зрительного зала ужастные кресла
6. Полную реконструкцию здания с заменой оборудования
7. Поменять главу поселения
8. Сделать реконструкцию здания! Завести собственный сайт. Поднять работникам зарплату
9. Наш Авангард лучший из лучших!!! Молодцы, так держать!!!!
10. молодцы, алябьевцы всегда впереди
11. Молодцы! Хорошо работают!
12. Мир, дружба и согласие!
13. Нет кружков для детей, много ребятишек хотели бы петь, но берут только «своих», а сейчас вообще ни кого не берут. Костюмов нет, номера на концертах одни и те же. Совершенно не хочется ходить в ДК, из за каких то дряг между директором и главой поселения. Лучше провести полную смену кадров, «засиделись» граждане, выясняя свои отношения.
14. Уволить главу сельского поселения Алябьевский
15. Увеличить финансирование на выездные мероприятия и Приобретение костюмов.
16. Звукозаписывающая студия.
17. Звукозаписывающая студия.
18. По-больше финансирования и помощь со стороны администрации с.п. Алябьевский
19. Полную реконструкцию дома культуры. Обеспечить Технической и материальной базой. Повысить заработную плату работникам культуры
20. Концерты и техника как в начале 2000 годов, нет фильмов, нет дискотеки. Общая оценка -3.
21. все устраивает, молодцы сотрудники, во главе с директором
22. Добрый день. Мои рекомендации по улучшению работы дк "Авангард".
 - 1) Обновить полностью все костюмы.
 - 2) Сделать пристрой для создания отдельных кабинетов для занятий.
 - 3) Пригласить специалистов хормейстеров, руководитель ВИА и вокальных групп. Так как дети не могут ходить на кружки так как их просто нет.
 - 4) Организовать кружок по рукоделию для детей и взрослых (вышивание, вязание, топиарий, вышивка лентами, бисероплетение и тд)
 - 5) Пригласить художника оформителя.
 - 6) Набрать новый штат сотрудников.

23. Создать свой собственный сайт которого нет есть только группы в соц сетях. Сделать полное переоборудование технической базы учреждения. Сделать капитальный ремонт зрительного зала и здания в целом 45 лет зданию и не разу не было капитального ремонта. и запустить показ современных фильмов.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения**
- 2. Улучшить материаль-техническое обеспечение организации культуры**
- 3. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры**
- 4. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**
- 5. Улучшить график работы организации культуры**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая библиотека Советского района"

Оценка удовлетворенности: **124,44 баллов**

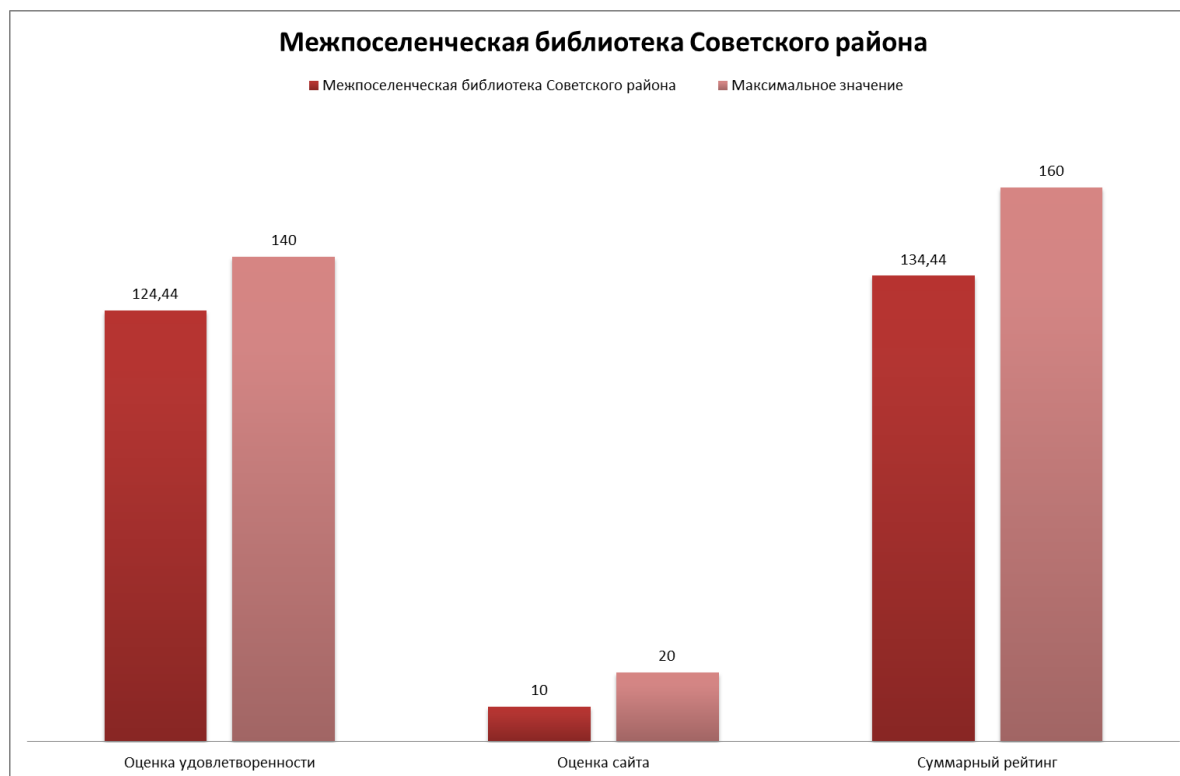
Оценка сайта: **10 баллов**

Суммарный рейтинг: **134,44 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. компетентность персонала организации культуры,
2. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Межпоселенческая библиотека Советского района



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,2%.
Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,7
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,2
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.Плохо, много недостатков	2,5
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,5
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,5
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,0
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,0
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,7
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	5.Неудовлетворительно,	0,7

	совершенно не удобно	
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,7
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	0,2
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,2
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	0,2
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,2
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	0,2
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,2
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,2
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	0,2

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 86 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Работать.
2. более тесное взаимодействие с детским садом "Берёзка"
3. Обновлять почаще новинками худ. литературы
4. Сотрудники Зеленоборской библиотеки очень внимательные ,вежливые аккуратные Всё расскажут и подскажут если непонятно Девчата большие Молодцы Я очень часто обращаюсь к ним и получаю обстоятельный ответ Очень довольна их работой СПАСИБО им большое
5. Молодцы!
6. Хороший отдельный Центр!
7. Более просторные помещения. комфортную новую мебель. Дополнительные компьютерные места и материально-техническую базу.
8. Все и так отлично
9. Очень хочется,чтобы построили новое,большое,просторное здание
10. все хорошо)
11. Построить новую библиотеку
12. Новое здание библиотечке!!!
13. нужен ремонт косметический,нет стоянки для автомобиля
14. Специалистов с библиотечным специальным образованием желательно высшим

15. КНИГИ, ПОДПИСНЫЕ ИЗДАНИЯ.БОЛЬШЕ ЖУРНАЛОВ И ГАЗЕТ. ВНУТРЕННИЙ РЕМОНТ БИБЛИОТЕКИ
16. Рекомендую большое здание библиотеке, с множеством современных книг
17. Всё хорошо
18. Ничего,все отлично!)
19. Построить новое здание
20. Больше книг
21. Желаю всего наилучшего всем сотрудникам
22. ниже цены на платные услуги
23. Желаю добра и успехов
24. В библиотеке работают только образованные специалисты
25. График работы библиотеки очень удобен и оптимален. Всего один выходной в неделю, позволяет обслуживать людей целых 6 дней кряду
26. В сети библиотек работает много ответственных и хороших людей
27. А вы знали что у этой сети библиотек самый большой книжный фонд в районе
28. Это лучшая сеть библиотек на свете)))
29. парапам
30. Всё норм
31. Всё кул
32. Всё отлично
33. Улучшить материально техническую базу. Увеличить финансирование.
34. Примите в штат поселковых библиотек организаторов массовых мероприятий.
35. увеличить штат библиотекарей в поселковых библиотеках.
36. Новых зданий, хороших фондов.
37. новой современной литературы
38. периодики побольше выписывать
39. Новое здание
40. Зал массовой работы нужен в Юбилейную библиотеку, а ещё лучше новое просторное здание!!!!!!!!!!!!
41. Банкомат Сбербанка

42. Новую библиотеку Юбилейному!!!!!!
43. Обеспечить достойное финансирование. Построить новое здание.
44. В филиалах недостаточно научно популярной литературу на тему астрономии, физики и биологии. Стоит пополнить коллекцию книг такими авторами как Митио Каку, ричард доккинз и подобными им.
45. Удачи всем сотрудникам
46. Новое специализированное здание библиотеки, больше новых книг, периодических изданий
47. Дальнейшего процветания
48. отремонтировать внутри здания,осыпается побелка поставить терминал сбербанка
49. Новую библиотеку
50. новое здание
51. Книг современных авторов
52. бесплатный wi-fi
53. Проводить литературные чтения и конкурсы
54. ремонт помещений библиотеки
55. мало выписывается периодических изданий
56. новое здание библиотеки
57. побольше новой литературы
58. новое здание, новой литературы
59. больше новой литературы и периодики
60. строительство нового здания и больше новой литературы
61. Побольше новых книг
62. Всё отлично!
63. Повысить прежде материальный статус работникам культуры, это послужит притоку одаренных и инициативных работников.
64. - обеспечение эффективного обмена информацией между учреждениями культуры для выявления и распространения лучшего опыта.
65. новые книги и журналы
66. Новое приспособленное здание для Межпоселенческой библиотеки. Переселить Алябьевскую библиотеку из аварийного здания. Много новых современных книг и

периодики

67. Разнообразить подписку журналов и пополнять фонд библиотеки не только детективами и любовными романами, но и новинками литературы, лауреатов различных книжных премий, например.
68. ремонт
69. Выписывать побольше периодических изданий
70. Необходимо новое здание для библиотеки!
71. Новое здание, большей площади.
72. Построить новое, светлое, просторное, теплое помещение для библиотеки. Отвечающее всем библиотечным требованиям современности, а не адаптированное!
73. Комплектование библиотеки на низком уровне, которое необходимо исправить. Новое помещение библиотеки.
74. Побольше новых книг и журналов, новое приспособленное специальное здание для библиотеки
75. Новое здание
76. построить новое здание библиотеку
77. Необходимо срочно построить НОВУЮ БИБЛИОТЕКУ
78. Построить новую библиотеку
79. Новое здание библиотеки.
80. Строительство новых объектов культуры в Советском районе, особенно, в райцентре, остро нужно строительство новой Библиотеки и Центра культуры.
81. Построить новое специализированное здание для библиотеки
82. Новое здание для библиотеки!!!
83. Не всем известен адрес сайта Межпоселенческой библиотеки. С центрального входа центральной библиотеки нет пандуса для инвалидов.
84. Совершенствование технической базы
85. Постройте наконец в Советском красивый и удобный для всех центр культуры
86. Больше новых книг и периодических изданий

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом**
- 2. Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет";**
- 3. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**
- 4. Разработать мероприятия, направленные на повышение уровня компетентности работы персонала**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории и ремесел Советского района"

Оценка удовлетворенности: **115,15 баллов**

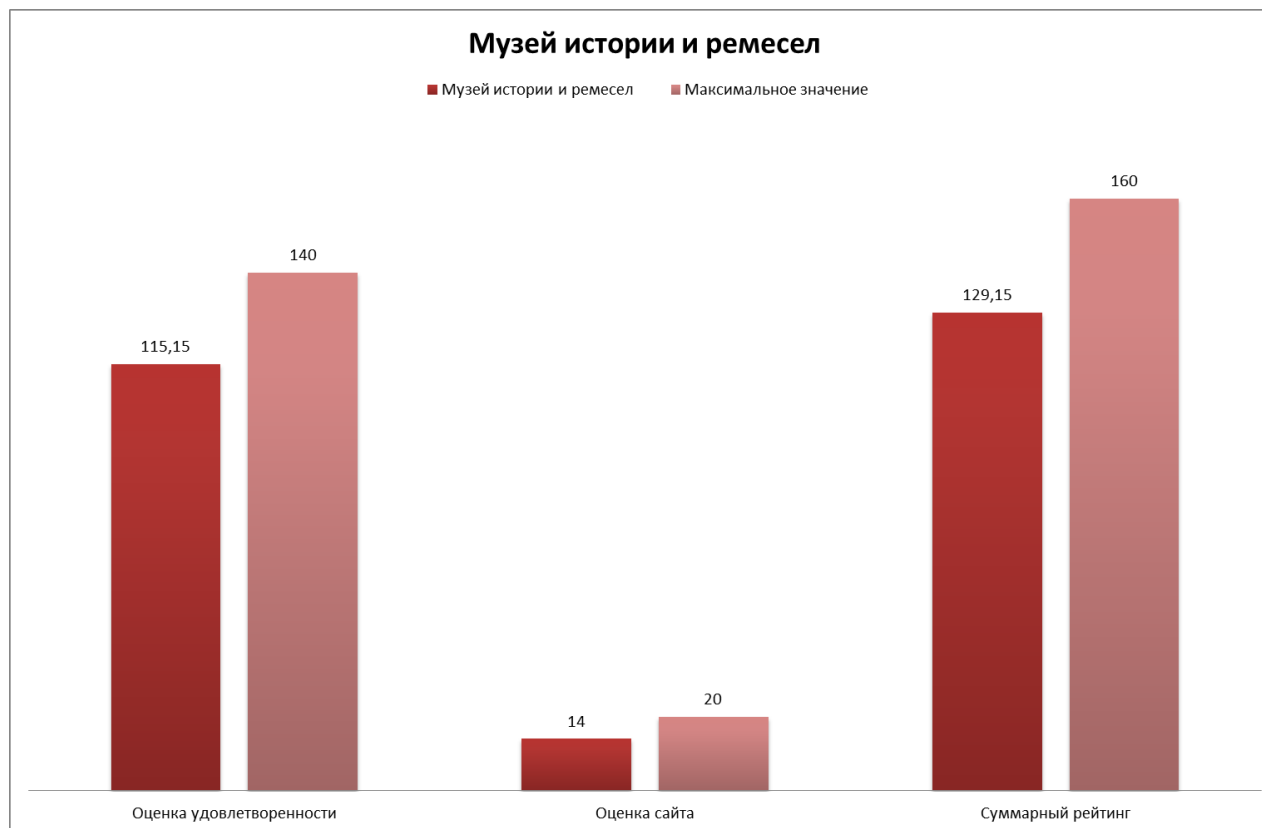
Оценка сайта: **14 баллов**

Суммарный рейтинг: **129,15 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Компетентность персонала организации культуры,
2. соблюдение установленных сроков,
3. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Музей истории и ремесел



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,5%.
Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	5,2
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,2
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,7
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	3,8
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,8
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.Плохо, много недостатков	3,3
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,3
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,3
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,8
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,4

мобильных устройств)		
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	0,9
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	0,5
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,5
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	0,5
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,5

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 60 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет";

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Желаю удачи во всех начинаниях!
2. Новое светлое здание
3. Все прекрасно, все очень понравилось!
4. У меня только пожелания!!! Процветать
5. Удачи!!!
6. удаленность здания на ж\д Желательно что бы здание было в центре города
7. Здание в центре города!!!
8. Все замечательно.
9. Все супер!
10. новое здание
11. Хотелось бы новое, красивое здание для музея. Коллектив этого заслуживает!
12. новое здание
13. новое здание
14. новое здание
15. новое здание
16. новое здание
17. новое здание
18. Перенести ремесленный отдел в цент города, чтобы дети самостоятельно могли посещать кружки по рукоделию.
19. новое здание в центре города для отдела ДПТ
20. здание новое для музея необходимо! Срочно!"
21. новое здание
22. новое здание
23. Музею новое здание!!!!
24. Очень неудобно расположен одел ДПТ, автобусы не ходят, пешком далеко, да и здание не в отличном состоянии. Музею нужно новое здание в центре города.

25. УСПЕХОВ !!!
26. Музей - лицо города! В г. Югорск... а у нас в Советском - сарай! Когда уже построят новое здание??? Если бы не девочки, сотрудники, вообще не ходи ли бы.
27. Не возможно смотреть как работает персонал музея (и по ул.Ленина и по ул.Ж/Дорожная), особенно в зимнее, морозное время. Условия труда невозможные!!! В таких зданиях работать нельзя!!! Администрация района обязана построить новое технически оснащенное здание.
28. СРОЧНО новое здание музею!!!! Выставочный отдел еще куда не шло, а вот декоративно-прикладной....просто кошмар... еще и на окраине города...О чем думает Администрация....музей-это история и развитие района в целом... И как бы не старались облагородить эти здания, ветхое, оно и есть ветхое!!!
29. Здания музея и выставочного и декоративно-прикладного отделов, давно пора заменить на новое благоустроенное оборудованное помещение. И конечно оно должно находиться в центре города, для всеобщего доступа.
30. Необходимо новое здание для этого учреждения культуры
31. Новое здание необходимо обязательно, неудобное расположение здания, маленькая территория для экспозиций, больше залов необходимо.
32. Хотелось бы, чтобы у музея было новое здание. Желательно в центре города.
33. просторное новое здание для музея
34. музею нужно новое здание в центре города
35. Очень хотелось бы новое здание для музея в центре города!!!
36. Очень хотелось бы новое здание для музея в центре города!!!
37. Желательно новое здание, а то скоро развалится музей.
38. даешь новое здание музею????
39. Новое здание музею!!!
40. ПОСТРОИТЬ НОВОЕ ЗДАНИЕ ДЛЯ МУЗЕЯ В ЦЕНТРЕ ГОРОДА!!!
41. Необходимо новое здание музея в центре города!!!
42. Новое оборудованное здание
43. Очень нужно новое современное здание для музея. Очень тесно и не комфортно сотрудникам и посетителям, если их больше 3 человек.
44. новое здание

45. новое здание
46. новое здание!
47. новое помещение для музея!!!!
48. новое здание музея
49. лучше информировать население о выставках
50. наибольшую информированность населения о проводимых выставках
51. Новое здание
52. Музей должен переехать в новое, оснащенное технически и материально, здание в ЦЕНТРЕ ГОРОДА!!!!
53. НОВОЕ ЗДАНИЕ ДЛЯ МУЗЕЯ!!!! СРОЧНО!!!!
54. Спасибо за вашу работу)))
55. Необходимо строить в городе новое здание музея и вернуть центру ранее принадлежавшее ему капитально отремонтированное здание детской музыкальной школы
56. Предоставление нового здания для музея
57. Новое здание учреждения культуры.
58. Новое здание
59. Строительство нового здания музея.
60. Новое, просторное здание, чтобы шире был ассортимент выставок-экспозиций, прекрасно оборудованный зал для мероприятий.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

1. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения

- 2. Проследить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**
- 3. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры**
- 4. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**
- 5. Улучшить график работы организации культуры**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Советский районный центр культуры и досуга "Сибирь"

Оценка удовлетворенности: **130,54 баллов**

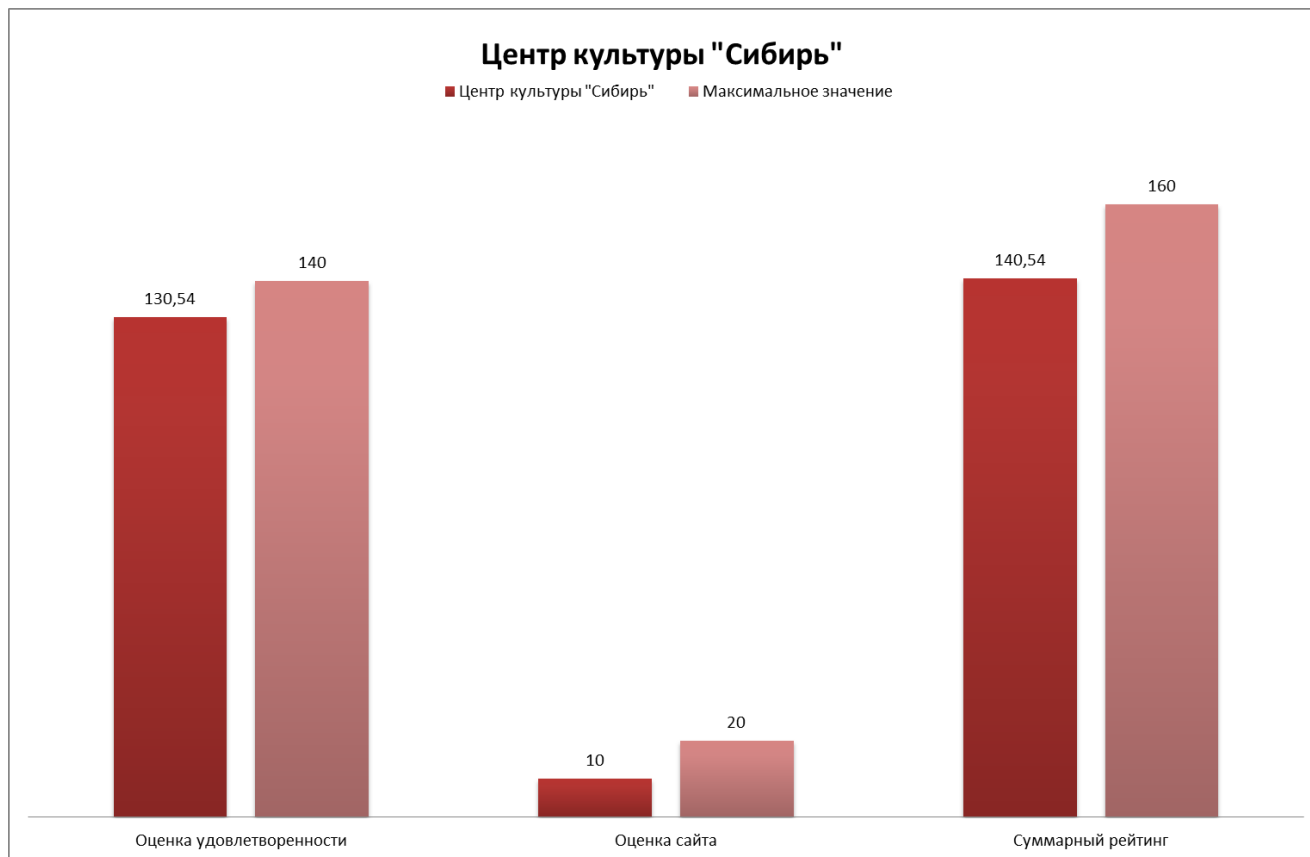
Оценка сайта: **10 баллов**

Суммарный рейтинг: **140,54 баллов**

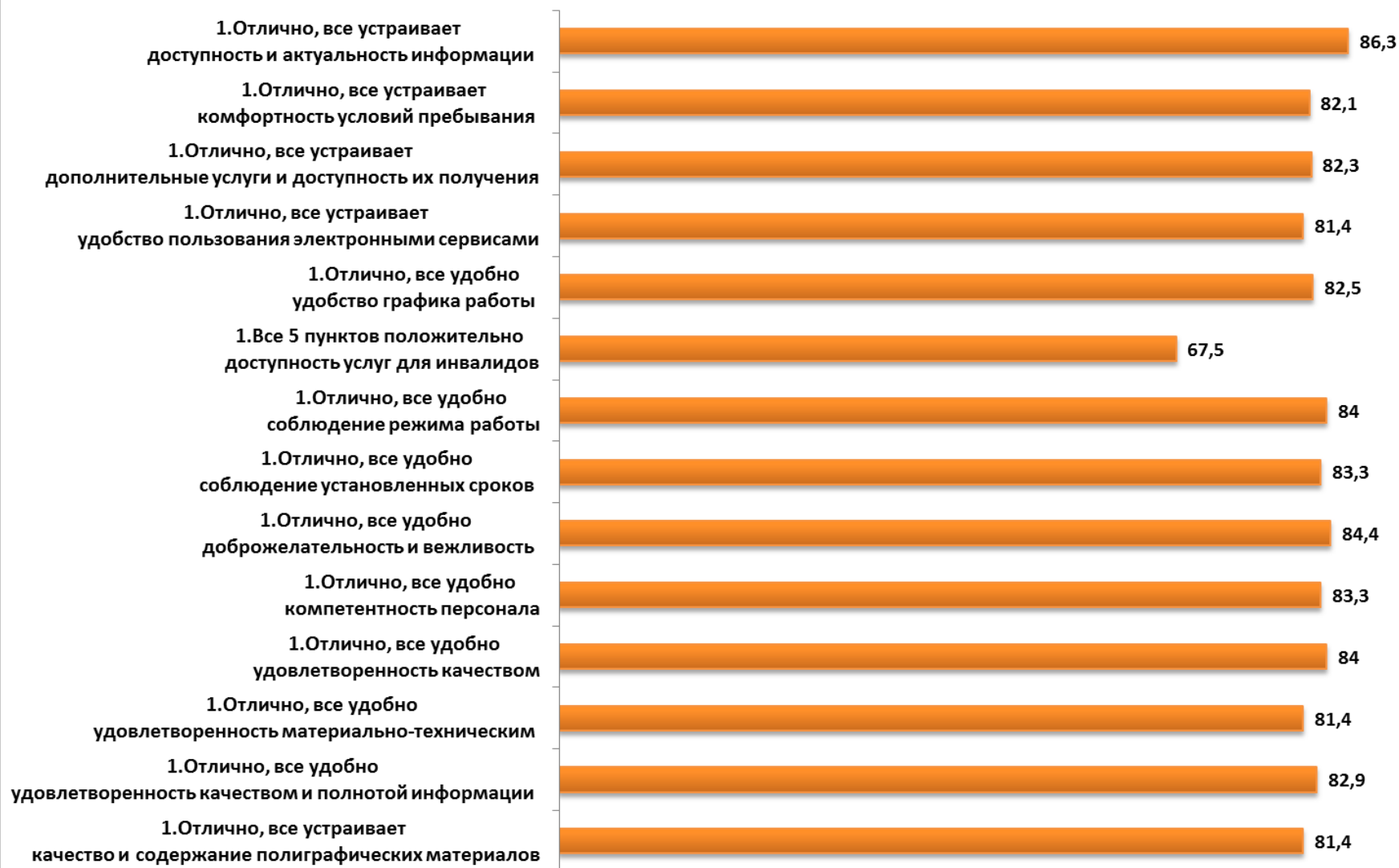
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации,
2. соблюдение установленных сроков,
3. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Центр культуры "Сибирь"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,2%.
Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,3
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4.Плохо, много недостатков	1,1
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	1,1
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	1,1
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5.Отсутствие услуг для инвалидов	0,9
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	0,9
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,6
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,6
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,6
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,4

организации		
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,4
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,4
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,4
14.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,4
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,4
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,2
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,2
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,2
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0,2
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,2
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,2
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	0,2

* % Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 17 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

1. Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет";

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. улучшение материально-технической базы
2. Новое здание
3. Новое здание
4. новое здание
5. новое здание
6. Новое здание!
7. Все и так замечательно!!!!
8. Хорошо
9. благодарим за хорошую работу
10. Чтобы летом в здании было прохладно, а зимой тепло
11. Нового здания.
12. Новое здание
13. Продвигать свою страничку в интернете!
14. Новое здание для районного центра культуры!
15. Строительство Дворца культуры в городе Советский.
16. Новое здание надеюсь будет с современным оборудованием. Стыдно городу иметь такое старое здание Дома культуры!!!..
17. Необходим сайт!!!

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом.**
- 2. Проследить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**
- 3. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры**
- 4. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**
- 5. Улучшить условия пребывания в организации культуры.**

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
1.1. (s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
	Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
2.3.	Удобство пользования	Отлично, все устраивает	10,0	1

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
	электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Совершенно не удобно	0	5
2.5.	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-коляски	да	2
			нет	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
		Наличие сопровождающего персонала и	да	2

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>		<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
		возможности самостоятельного передвижения по территории организации	нет	0	
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	
			нет	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				
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0	3
		Плохо, много нарушений		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0	5
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0	3

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
		Плохо, много нарушений	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	5
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно	5,0	3
		Плохо	2,5	4
		Неудовлетворительно	0	5
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно	5,0	3
		Плохо	2,5	4
		Неудовлетворительно	0	5
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5

***Пояснение по п. 2.5. Доступность услуг для инвалидов**

Данный параметр в анкете был представлен в следующем виде

6. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов:

- 1). Возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию.
- 2). Оснащение организации специальными зонами и устройствами для доступа инвалидов.
- 3). Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации
- 4). Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
- 5). 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)

Сводные показатели эмпирической интерпретации:

Показатель	<i>Кодировка в Vortex</i>
1. Все 5 пунктов положительно	1
2. 4 пункта положительно	2
3. 3 пункта положительно	3
4. 2 пункта положительно	4
5. Отсутствие услуг для инвалидов	5

Анкета опросника

1. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов:

- 1). Возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию.
 - 2). Оснащение организации специальными зонами и устройствами для доступа инвалидов.
 - 3). Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации
 - 4). Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
 - 5). 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)
1. Все 5 пунктов положительно
 2. 4 пункта положительно
 3. 3 пункта положительно
 4. 2 пункта положительно
 5. Отсутствие услуг для инвалидов

7. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно

4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

15. Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?

Свободный ответ.