

Сводные данные по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях культуры

(тип организации - музей)

В опросе получателей услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры
МБУК «Тульский историко-архитектурный музей»

приняли участие 200 респондентов

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя		
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	1.1. Как вы оцениваете информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры (при наличии)		
		Хорошо информирован (а),	Слабо информирован (а)	Не информирован (а)
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	24,2	6,3	2,9
	26-40 лет	27,3	3	-
	41-60 лет	18,5	2,7	-
	старше 60 лет	-	12,1	3
итого в процентах:		70	24,1	5,9
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)		
		Комфортно	На среднем уровне	Не комфортно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	18,2	15,2	-
	26-40 лет	27,3	3	-
	41-60 лет	9,2	12	-
	старше 60 лет	6,1	9	-
итого в процентах:		60,8	39,2	
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.2. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)		
		Есть	Не много	Отсутствуют
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	15	15,2	3,2
	26-40 лет	9,4	18,1	2,8
	41-60 лет	-	15,2	6
	старше 60 лет	-	9,2	5,9
итого в процентах:		24,4	57,7	17,9
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.3. Транспортная и пешая доступность организации культуры		
		Доступно	Слабо доступно	Не недоступно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	33,4	-	-
	26-40 лет	30,3	-	-
	старше 60 лет	15,1	-	-
итого в процентах:		100		
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	25	5,9	2,5
	26-40 лет	12	18,3	
	41-60 лет	6,4	9	5,8
	старше 60 лет	3,6	11,5	-
итого в процентах:		47	44,7	8,3
3.	Время ожидания предоставления услуги	3.1. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			

	25 лет	21	9,4	3
	26-40 лет	21,3	9	-
	41-60 лет	6,2	15	-
	старше 60 лет	6,6	8,5	-
	итого в процентах:	55,1	41,9	3
	Время ожидания предоставления услуги	3.2. Удобство графика работы организации культуры		
		Удобно	Средне	Не удобно
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	27,2	6,2	-
	26-40 лет	21	9,3	-
	41-60 лет	12,2	9	-
	старше 60 лет	12	3,1	-
	итого в процентах:	72,4	27,6	-
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры		
		Высокая	Средняя	Низкая
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	33,4	-	-
	26-40 лет	25	5,3	-
	41-60 лет	19	2,2	-
	старше 60 лет	11,8	3,3	-
	итого в процентах:	89,2	10,8	-
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом		
		Высокий	Средний	Низкий
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	25	8,4	-
	26-40 лет	25,3	5	-
	41-60 лет	10,2	11	-
старше 60 лет	8,1	7	-	
итого в процентах:	68,6	31,4	-	
	Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.2. Качество проведения экскурсий		
		Высокое	Среднее	Низкое
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	25,4	8	-
	26-40 лет	27,3	3	-
	41-60 лет	15,4	5,8	-
старше 60 лет	9,5	5,6	-	
итого в процентах:	77,6	22,4	-	
	Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.3. Разнообразие экспозиций организации культуры		
		Высокое	Среднее	Низкое
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	18,6	12	2,8
	26-40 лет	25	3	2,3
	41-60 лет	12	6,2	3
старше 60 лет	9,2	5,9	-	
итого в процентах:	64,8	27,1	8,1	

29.07.2016

Директор МБУК «ТИАМ» (Л.В. Кашенцева)

