

**Расчет интегрального значения показателей ГБУК «СХЦ «Радость»,
определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений
получателей услуг**

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)		
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16		
1	Открытость и доступность информации об организации культуры: информирование о предстоящих мероприятиях (концертах, спектаклях и т.д.). Наличие афиш, информации на сайте	Отлично, все устраивает	7	+				+				+	+	28	64	10	6,4	
		В целом хорошо	6		+	+	+		+	+	+			36				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	4															0
		Плохо, много недостатков	2,5															0
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0															0
2	Информирование о новых мероприятиях	Отлично, все устраивает	7	+				+					+	21	57	10	5,7	
		В целом хорошо	6		+	+	+		+	+	+	+		36				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	4															0
		Плохо, много недостатков	2,5															0
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0															0
3	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для ожидания в фойе, гардероб, чистота помещений, температурный режим)	Отлично, все устраивает	5	+		+	+	+	+	+				30	45	10	4,5	
		В целом хорошо	4		+							+	+	12				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3										+	3				
		Плохо, много недостатков	2											0				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0				
4	Благоустроенность территории (озеленение, освещение, чистота, наличие скамеек, стоянка для автомобилей)	Отлично, все устраивает	5	+				+	+	+	+			25	43	10	4,3	
		В целом хорошо	4		+	+	+							12				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3										+	+				6
		Плохо, много недостатков	2															0
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0															0
5	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями (пандусы, подъемники)	Отлично, все устраивает	5	+				+		+	+	+	+	30	45	10	4,5	
		В целом хорошо	4		+	+			+					12				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3				+							3				
		Плохо, много недостатков	2											0				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0				
6		Отлично, очень удобно	5	+				+		+			15	41	10	4,1		

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий и т. д.)	В целом хорошо	4		+	+			+		+	+		20			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3				+							+			6
		Плохо, много недостатков	2														0
		Совершенно не удобно	0														0
7	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	Отлично, все устраивает	5	+	+			+		+				20	40	10	
		В целом хорошо	4			+						+	+	12			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	3				+		+					6			
		Плохо, много нарушений	2								+			2			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0											0			
8	Удобство графика работы учреждения культуры	Отлично, все устраивает	5	+	+	+		+		+	+		+	35	47	4,7	
		В целом хорошо	4				+		+			+		12			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	3											0			
		Плохо, много нарушений	2											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0											0			
9	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Отлично, все устраивает	5	+	+	+		+	+	+	+		+	40	48	10	
		В целом хорошо	4				+					+		8			
		Удовлетворительно	3											0			
		Плохо	2											0			
		Неудовлетворительно	0											0			
10	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Отлично, все устраивает	5	+	+	+		+	+	+	+		+	40	47	10	
		В целом хорошо	4				+							4			
		Удовлетворительно	3									+		3			
		Плохо	2											0			
		Неудовлетворительно	0											0			
11	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	5	+	+	+	+	+	+	+	+	+		45	49	4,9	
		В целом хорошо	4										+	4			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3											0			
		Плохо, много недостатков	2											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
12	Уровень удовлетворенности качеством	Отлично, все устраивает	11	+		+		+	+					44	104	10	
		В целом хорошо	10		+		+			+	+	+	+	60			10,4

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($(\sum m_{ijp})/p$)	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
	оказания услуг организации культуры в целом	Удовлетворительно, незначительные недостатки	9											0			
		Плохо, много недостатков	5											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
13	Разнообразие творческих групп	Отлично, все устраивает	10	+	+		+		+	+	+	+		70	97	10	9,7
		В целом хорошо	9			+		+					+	27			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
14	Материально-техническое обеспечение мероприятий (работа звукоусилительной и световой аппаратуры, оформление сцены)	Отлично, все устраивает	6	+	+	+		+		+		+	+	42	56	10	5,6
		В целом хорошо	5				+		+					10			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	4									+		4			
		Плохо, много недостатков	2											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
15	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Отлично, все устраивает	5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	50	50	10	5,0
		В целом хорошо	4											0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3											0			
		Плохо, много недостатков	2											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			

$$\sum_j \frac{1}{P_{ij}} \sum_p m_{ijp} = 6,4+5,7+4,5+4,3+4,5+4,1+4,7+4,8+4,7+4,9+10,4+9,7+5,6+5=83,3$$

Интегральное значение показателей ($N_i^{\text{хорошо}}$), сформированное на основании мнений 10 получателей услуг по 15 показателям, равно 83,3 баллам.