**СВОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО ОТРАСЛИ «КУЛЬТУРА И ИСКУССТВО»**

**Оценка состояния инфраструктуры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Состояние инфраструктуры отличное | 33,7 | 34,6 | 19,31 |
| Состояние инфраструктуры хорошее | 33,7 | 33,9 | 34,04 |
| Состояние скорее хорошее | 12,0 | 15,7 | 15,88 |
| Состояние удовлетворительное | 14,1 | 10,2 | 21,77 |
| Состояние неудовлетворительное | 5,62 | 5,1 | 9 |
| Другое | 0,8 | 0,4 | 0 |
| Отказ от ответа | 0 | 0 | 0 |

**Оценка состояния здания (помещения), в котором оказывается услуга**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Состояние отличное | 28,9 | 34,3 | 21,6 |
| Состояние хорошее | 35,7 | 37,2 | 39,6 |
| Состояние скорее хорошее | 12,0 | 12,4 | 11,7 |
| Состояние удовлетворительное | 19,3 | 10,2 | 15 |
| Состояние неудовлетворительное | 3,21 | 5,5 | 10,4 |
| Другое | 0,8 | 0,4 | 0,3 |
| Отказ от ответа | 0 | 0 | 1,1 |

**Оценка состояния инвентаря**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Состояние отличное | 29,72 | 33 | 20,9 |
| Состояние хорошее | 30,0 | 34,3 | 33,3 |
| Состояние скорее хорошее | 14,0 | 12,8 | 19,4 |
| Состояние удовлетворительное | 18,9 | 12 | 15,8 |
| Состояние неудовлетворительное | 7,23 | 6,3 | 8,6 |
| Другое | 0,4 | 1,4 | 0,5 |
| Отказ от ответа | 0 | 0,2 | 1,1 |

**Удовлетворённость возможностью получить справочную информацию об оказываемых услугах в учреждении**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 74,3 | 58,9 | 55,5 |
| Удовлетворён частично | 22,9 | 36,4 | 31,9 |
| Не удовлетворён | 2,01 | 3,1 | 6,9 |
| Другое | 0,4 | 1,2 | 0,2 |
| Отказ от ответа | 0,4 | 0,4 | 5,5 |

**Оценка удовлетворённости личным взаимодействием с работниками учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 81,9 | 69,5 | 64,5 |
| Удовлетворён частично | 12,9 | 26,6 | 24,7 |
| Не удовлетворён | 2,41 | 3 | 5,4 |
| Другое | 0,4 | 0,8 | 0,3 |
| Отказ от ответа | 0,4 | 0,2 | 5,1 |

**Удовлетворённость условиями ожидания получения услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 81,5 | 71,3 | 60,7 |
| Удовлетворён частично | 16,1 | 25 | 30,8 |
| Не удовлетворён | 1,61 | 2,8 | 5,1 |
| Другое | 0,4 | 0,6 | 0,3 |
| Отказ от ответа | 0,4 | 0,4 | 3,1 |

**Удовлетворённость графиком работы с посетителями**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 79,5 | 70,3 | 64,2 |
| Удовлетворён частично | 18,9 | 26,2 | 27 |
| Не удовлетворён | 0,8 | 1,6 | 4,6 |
| Другое | 0 | 1,8 | 0,3 |
| Отказ от ответа | 0,8 | 0,2 | 3,9 |

**Оценка удовлетворённости компетентностью сотрудников**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 81,9 | 63.6 | 63,3 |
| Удовлетворён частично | 16,1 | 34,1 | 26,5 |
| Не удовлетворён | 0,8 | 0,98 | 5,6 |
| Другое | 0,4 | 0,79 | 0,3 |
| Отказ от ответа | 0,8 | 0,59 | 4,3 |

**Время ожидания получения услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Практически не ожидал | 69,1 | 35,8 | 24,5 |
| До 10 минут | 24,9 | 59 | 46,5 |
| До 20 минут | 2,01 | 4,8 | 17,8 |
| До 30 минут | 0,4 | 0 | 6,1 |
| До 40 минут | 0 | 0,4 | 2,7 |
| До 1 часа | 0 | 0 | 1,6 |
| Более 1 часа | 0 | 0 | 0,8 |
| Другое | 3,69 | 0 | 0 |

**Дополнительная оплата оказываемой услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Оплачивал | 15,0 | 9 | 28,9 |
| Не оплачивал | 84,7 | 90 | 71,1 |
| Другое | 0,4 | 1 | 0 |

**Факторы, оказывающие наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг (по отрасли)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2011** | **2012** | **2013** |
|  | Недостаточный набор услуг | 10,0 | 10 | 15 |
|  | Отсутствие информации об услуге в сети Интернет | 22,5 | 6,5 | 16,2 |
|  | Невнимательное отношение персонала | 2,01 | 17,3 | 5,6 |
|  | Неудобный график работы | 3,21 | 2,2 | 11,8 |
|  | Состояние мебели и оборудования | 12,0 | 8,3 | 15,2 |
|  | Перегруженность работой персонала | 5,62 | 3,7 | 5,6 |
|  | Невозможность высказать мнение по качеству предоставляемых услуг | 3,61 | 5,7 | 7,8 |
|  | Грязные помещения | 0,8 | 3,7 | 3,7 |
|  | Отсутствие мер безопасности для посетителей | 0 | 6,7 | 3,4 |
|  | Состояние мест общего пользования | 2,81 | 15,4 | 7,3 |
|  | Интерьер помещений | 3,61 | 8,5 | 8,2 |
|  | Отсутствие личной заинтересованности персонала в качественном выполнении услуги | 1,61 | 0,4 | 4,1 |
|  | Другое | 32,9 | 12 | 0,6 |

**ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ**

**БИБЛИОТЕКИ**

**Оценка удовлетворённости возможностью получения информации о составе библиотечных фондов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 69,3 | 71,9 | 48,1 |
| Удовлетворён частично | 28,3 | 26,9 | 30,8 |
| Не удовлетворён | 0 | 0,6 | 6,8 |
| Другое | 0,79 | 0 | 1,5 |
| Отказ от ответа | 1,57 | 0,6 | 12,8 |

**Время пользования услугами библиотеки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Впервые посетили (до года) | 6,3 | 7,8 | 22,5 |
| От года до двух лет | 40,2 | 37,7 | 44 |
| Более пяти лет | 37,8 | 24,6 | 16,9 |
| Более десяти лет | 15,7 | 29,9 | 16,6 |

**Оценка удовлетворённости перечнем предоставляемых услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 63,8 | 77,2 | 59,4 |
| Удовлетворён частично | 23,6 | 18,6 | 32 |
| Не удовлетворён | 0 | 1,2 | 5,2 |
| Другое | 3,15 | 0,6 | 0 |
| Отказ от ответа | 9,45 | 2,4 | 3,4 |

**Услуги, которых не хватает в учреждении**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Нет возможности ознакомиться с новинками литературы | 14,2 | 11,4 | 44,7 |
| Недостаточно периодических изданий | 25,2 | 19,2 | 21,8 |
| Нет доступа к современным информационным ресурсам | 11,8 | 8,4 | 26,3 |
| Другое | 51,2 | 61,1 | 7,1 |

**Перечень получаемых услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Документы на бумажных носителях (книги, журналы) | 83,5 | 89,2 | 69,5 |
| Информацию, документы, литературу на электронных носителях |  |  | 25,9 |
| Доступ к электронным информационным ресурсам | 33,1 | 2,4 | 12,0 |
| Ксерокопирование документов | 20,5 | 7,2 | 15,4 |
| Работа тематических выставок | 5,51 | 6 | 11,0 |
| Участие в проводимых встречах, конференциях | 3,94 | 3 | 12,4 |
| Другое | 3,94 | 0 | 1,5 |

**МУЗЕЙ**

**Оценка удовлетворённости регулярностью обновления музейной экспозиции**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 62,3 | 58,8 | 43,3 |
| Удовлетворён частично | 28,7 | 35,7 | 38,7 |
| Не удовлетворён | 5,74 | 3,4 | 11,3 |
| Другое | 0,82 | 1,0 | 0 |
| Отказ от ответа | 2,46 | 1,0 | 6,7 |

**Оценка удовлетворённости запросов на получение интересной информации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 63,1 | 66,3 | 51,3 |
| Удовлетворён частично | 32,0 | 31,3 | 37,1 |
| Не удовлетворён | 4,1 | 1,4 | 8,7 |
| Другое | 0 | 0,3 | 0 |
| Отказ от ответа | 0,82 | 0,7 | 2,9 |

**Частота посещения музея**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Впервые посетили | 18,9 | 21,6 | 15,4 |
| Один-два раза в год | 49,2 | 54 | 57,9 |
| Каждые два-три месяца | 21,3 | 12 | 12,9 |
| Другое | 0,82 | 3,4 | 0,4 |
| Затруднились ответить | 9,84 | 8,9 | 13,3 |

**Оценка выставок с точки зрения привлечения посетителей разного возраста и интересов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Обеспечивают | 88,5 | 79,7 | 81,3 |
| Не обеспечивают | 10,7 | 13,4 | 18,7 |
| Другое | 0,82 | 6,9 | 0 |

**Оценка экскурсий с точки зрения удовлетворения запросов посетителей на получение информации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** |
| Удовлетворён полностью | 62,3 | 63,9 | 60,8 |
| Удовлетворён частично | 33,6 | 28,5 | 31,2 |
| Не удовлетворён | 3,28 | 3,1 | 5 |
| Другое | 0 | 3,1 | 0,5 |
| Отказ от ответа | 0,82 | 1,4 | 2,5 |

**Демографические данные**

**Возраст**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2013** |
| 18-24 | 62,3 |
| 25-34 | 8,5 |
| 35-44 | 11,3 |
| 45-54 | 9,3 |
| 55-59 | 1,9 |
| 60 и старше | 6,7 |

**Образование**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2013** |
| Начальное | 10,9 |
| Неполное среднее | 12,2 |
| Среднее | 15,8 |
| Среднее профессиональное образование | 17,5 |
| Неполное высшее | 19,9 |
| Высшее | 23,4 |

**Социальный статус**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2013** |
| Учащийся, студент | 56,7 |
| Рабочий | 7 |
| Рабочий сельского хозяйства | 1,3 |
| Работник производства (не рабочий) | 6,7 |
| Работник непроизводственной сферы | 11,6 |
| Предприниматель | 3,9 |
| Фермер | 1,3 |
| Домохозяйка | 2,4 |
| Безработный | 0,8 |
| Пенсионер | 7,3 |
| Другое | 0,6 |