

		Информирование о новых мероприятиях и услугах													
		Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	5												
		Транспортная и пешая доступность организации культуры	5												
		Наличие дополнительных услуг для посетителей (места общественного питания, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с журналами, прессой, информация о событиях и проектах учредителя и т.п.)	7												
		Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5												
		Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	6												
		Удобство графика работы организации культуры	7												
		Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (абонементов)	7												
		Удобство/Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7												
		Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом	5												
		Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9												
		Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10												
максимальные значения															
			80											100	
														%	%

баллы и
%

ГБУК г.Москвы «Культурный центр «Вдохновение»	01.12.15 – 15.12.15	7	5	5	4	5	5	7	7	7	4	8	10	74	93 %
ГБУК г.Москвы «Центр культуры и искусств «Меридиан»	01.12.15 – 15.12.15	7	5	5	3	5	5	7	7	7	5	8	10	74	93 %
ГБУК г.Москвы «Творческий центр «Москворечье»	01.12.15 – 15.12.15	7	5	5	3	2	5	7	6	7	4	8	10	69	86 %
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Ватулинки»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	5	4	4	5	6	6	6	4	8	9	68	85 %
ГБУК г.Москвы «Территориаль ная клубная система «Ново- Переделкино»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	5	1	4	4	7	6	7	4	8	10	67	84 %
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Берендей»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	5	2	4	4	7	7	6	4	8	9	67	84 %
ГАУК г.Москвы «Культурный	01.12.15 – 15.12.15	6	5	5	3	4	4	6	6	6	4	8	9	66	83 %

центр ЗИЛ»															
ГБУК г.Москвы «Дом культуры Рублёво»	01.12.15 – 15.12.15	6	5	4	2	3	5	7	6	6	4	8	10	66	83 %
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Москвич»	01.12.15 – 15.12.15	6	4	5	2	4	4	7	6	6	4	8	9	65	81 %
ГБУК г.Москвы «Дом культуры «Стимул»	01.12.15 – 15.12.15	6	4	4	1	3	4	5	7	7	4	8	9	62	78 %

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом опроса посетителей (вопросы анкеты)

Вопрос	Вариант ответа / параметр	ЗИЛ	Вдохновение	Меридиан	Ново-Переделкино	Ватушки	Стимул	Берендей	Москворечье	Рублево	Москвич	Среднее значение
1. Пол	Доля мужчин	26%	22%	18%	19%	33%	15%	21%	15%	20%	25%	21%
	Доля женщин	74%	78%	82%	81%	67%	85%	79%	85%	80%	75%	79%
2. Возраст	Средний возраст, лет	33	38	43	37	30	33	32	40	37	32	35
3. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует	Получить информацию об услугах практически невозможно	1%	0%	0%	1%	5%	0%	3%	1%	2%	2%	1%

доступность информации об услугах нашего учреждения?	Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия	24%	5%	3%	14%	10%	20%	20%	12%	18%	18%	14%
	Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко	75%	95%	97%	85%	85%	80%	77%	87%	81%	81%	84%
4. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?	Получить информацию о мероприятиях практически невозможно	2%	0%	0%	1%	5%	2%	1%	0%	3%	2%	1%
	Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия	24%	0%	2%	16%	5%	21%	18%	9%	14%	15%	12%
	Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко	74%	100%	98%	84%	90%	77%	81%	91%	83%	84%	86%
5. С какими инфраструктурными проблемами Вы сталкивались в нашем учреждении? (Любое число ответов)	Сложно добраться на общественном транспорте	8%	7%	1%	7%	2%	13%	4%	3%	18%	6%	7%
	В помещениях грязно	2%	0%	1%	2%	4%	2%	1%	0%	3%	5%	2%
	Темно, помещения плохо освещены	5%	2%	1%	1%	2%	4%	3%	3%	2%	16%	4%
	Слишком сильное (слабое) отопление жарко (холодно)	9%	2%	2%	1%	6%	11%	8%	32%	8%	12%	9%
	Негде поесть	17%	9%	7%	6%	9%	13%	14%	16%	33%	4%	13%
	Плохой гардероб	1%	0%	0%	7%	15%	9%	3%	1%	0%	1%	4%
	Плохие туалеты	5%	1%	1%	3%	25%	9%	13%	35%	5%	9%	11%
	Плохое покрытие пола (потертый, скользкий и т.п.)	6%	3%	2%	5%	9%	0%	6%	4%	3%	13%	5%
	Не нравится оформление помещений	6%	3%	2%	4%	12%	0%	3%	5%	1%	21%	6%
	Не хватает общественных пространств/мест для ожидания	4%	9%	7%	28%	9%	30%	26%	3%	7%	15%	14%

	Сложно найти нужное место, не хватает элементов навигации	9%	2%	2%	1%	2%	7%	9%	5%	3%	14%	5%
	Отсутствует/плохо работает Wi-Fi	10%	3%	3%	23%	9%	24%	22%	11%	20%	28%	15%
	Негде поставить детскую коляску	1%	2%	1%	11%	1%	22%	3%	3%	2%	5%	5%
	Все устраивает, ни с чем из перечисленного не сталкивался(-ась)	52%	74%	79%	45%	54%	35%	42%	31%	43%	50%	50%
6. О каких дополнительных услугах нашего учреждения Вы знаете?(Любое число ответов)	Свободный книгообмен (буккросинг)	40%	61%	53%	19%	61%	9%	6%	53%	38%	6%	35%
	Настольные и/или интерактивные игры	50%	70%	47%	7%	61%	0%	4%	20%	51%	7%	32%
	Бесплатный Wi-Fi	58%	69%	61%	27%	71%	30%	23%	71%	50%	28%	49%
	Стойки с прессой	23%	47%	32%	18%	66%	17%	34%	36%	22%	11%	31%
	Касса/терминалы для оплаты услуг	22%	53%	36%	16%	72%	2%	66%	51%	9%	38%	37%
	Места для работы (коворкинг)	26%	26%	22%	3%	25%	9%	5%	28%	10%	7%	16%
	Автоматы с едой и напитками	70%	86%	78%	16%	78%	66%	75%	81%	7%	74%	63%
	Места общественного питания	27%	40%	24%	15%	5%	2%	22%	8%	24%	63%	23%
	Информация о событиях и проектах других учреждений культуры, городских и культурных мероприятиях	38%	53%	53%	52%	22%	43%	35%	26%	36%	30%	39%
Не знаю ни о чем из перечисленного	13%	4%	9%	25%	3%	19%	10%	7%	14%	10%	11%	
7. Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами	Никогда не пользовался электронными сервисами	26%	53%	45%	56%	31%	51%	54%	81%	62%	34%	49%

(электронная регистрация на мероприятия, оплата билетов онлайн, оплата банковской картой в учреждении, электронный читательский билет, электронный каталог)?	Пользовался, но они недостаточно удобны, при работе с ними испытываю сложности	2%	0%	1%	4%	7%	11%	9%	8%	7%	6%	5%
	Пользовался, есть некоторые недостатки, но в целом удобно	16%	9%	7%	13%	14%	13%	4%	5%	11%	19%	11%
	Пользовался, меня все устраивает	56%	38%	47%	27%	48%	26%	33%	7%	19%	41%	34%
8. Какие проблемы с качеством нашей полиграфической продукции (флаеры/буклеты/программы) Вы можете отметить? (Любое число ответов)	Никогда не пользовался(-ась) полиграфической продукцией учреждения	51%	16%	28%	32%	13%	51%	45%	19%	25%	38%	32%
	Не нравится графическое оформление	6%	0%	1%	1%	4%	0%	0%	3%	2%	7%	2%
	Текст плохо виден, неудобно читать	3%	2%	0%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	4%	2%
	Текст плохо написан, есть ошибки, мысль неясна	4%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	0%	2%	1%
	Неудачный формат, неудобно носить с собой	2%	1%	0%	0%	5%	0%	1%	2%	1%	2%	1%
	Все устраивает, качество печати на высоком уровне	42%	82%	70%	67%	75%	49%	52%	78%	72%	51%	64%
	Информация на флаерах/буклетах/программах бедна и непонятна	9%	1%	2%	2%	3%	5%	9%	2%	4%	6%	4%
9. Насколько наша полиграфическая продукция (флаеры/буклеты/программы) кажется Вам информативной?	Информации в целом хватает, но есть недочеты	29%	19%	12%	32%	20%	13%	17%	12%	16%	37%	21%
	Все устраивает: полиграфическая продукция интересна и содержательна	62%	80%	87%	66%	77%	82%	74%	86%	80%	57%	75%
	Учреждение закрывается слишком рано	6%	1%	1%	2%	2%	6%	1%	3%	3%	3%	3%

10. Насколько Вам удобен наш график работы? (Любое число ответов)	Учреждение начинает работать поздно	2%	0%	0%	1%	3%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
	Неудобно организовано время работы кружков/секций/групп по интересам	6%	3%	1%	3%	8%	19%	4%	2%	1%	4%	5%
	Меня полностью устраивает график работы	87%	97%	98%	95%	90%	77%	95%	95%	96%	94%	92%
11. Удобно ли организована покупка (бронирование) билетов (абонементов)?	Никогда не пользовался подобными услугами в этом учреждении	38%	23%	16%	27%	27%	51%	58%	24%	31%	16%	31%
	Процесс организован неудобно, отнимает много сил и времени	0%	1%	1%	3%	3%	0%	1%	3%	5%	2%	2%
	Есть мелкие недочеты	11%	8%	5%	11%	9%	4%	3%	7%	10%	20%	9%
	Меня все устраивает	51%	69%	78%	60%	62%	45%	38%	66%	55%	62%	58%
12. С какими проблемами в общении с персоналом нашего учреждения Вы сталкивались? (Любое число ответов)	Невежливость, грубость	2%	0%	1%	2%	3%	0%	3%	2%	5%	7%	2%
	Мало внимания посетителям	4%	0%	1%	3%	5%	0%	5%	4%	1%	11%	4%
	Некомпетентность	2%	1%	1%	3%	3%	0%	6%	2%	4%	6%	3%
	Меня все устраивает	92%	99%	98%	95%	93%	100%	92%	94%	91%	83%	94%
13. Насколько Вы удовлетворены качеством услуг нашего учреждения в целом? (Один ответ)	Практически все услуги нуждаются в улучшении	1%	1%	1%	3%	2%	0%	4%	1%	2%	7%	2%
	Услуги среднего качества, требуют доработки	8%	1%	1%	1%	9%	2%	3%	3%	3%	8%	4%
	В целом услуги устраивают, но есть некоторые недочеты	35%	35%	16%	30%	28%	19%	34%	24%	28%	40%	29%
	Услуги оказываются на высоком уровне	57%	63%	82%	67%	61%	79%	59%	72%	66%	45%	65%
14. Каких кружков/секций не хватает лично Вам (и Вашим детям) в нашем учреждении? (Любое число ответов)	Музыкальных	7%	4%	3%	7%	13%	0%	7%	3%	6%	3%	5%
	Художественных	11%	3%	3%	3%	5%	4%	3%	3%	4%	2%	4%
	Танцевальных	6%	3%	8%	2%	5%	6%	11%	3%	7%	3%	5%
	Театральных	4%	15%	4%	4%	27%	11%	4%	3%	3%	6%	8%

	Спортивных секций	14%	14%	9%	10%	9%	9%	14%	9%	26%	12%	13%
	Иностраннных языков	19%	3%	10%	7%	7%	6%	8%	8%	8%	12%	9%
	Киноклуба	13%	4%	2%	16%	5%	9%	3%	20%	9%	11%	9%
	Естественно-научных	15%	17%	8%	16%	8%	19%	20%	17%	17%	17%	15%
	Все устраивает: программы достаточно разнообразны	56%	57%	68%	53%	50%	72%	55%	55%	54%	59%	58%
15. С какими недостатками культурно-массовых мероприятий в нашем учреждении Вы сталкивались? (Любое число ответов)	Неинтересная программа	4%	1%	0%	1%	6%	2%	4%	2%	4%	7%	3%
	Начало не по расписанию	6%	2%	1%	3%	6%	6%	6%	2%	1%	2%	3%
	Шумно	4%	3%	0%	1%	11%	4%	3%	3%	1%	2%	3%
	Многолюдно, тесно	9%	4%	2%	16%	8%	13%	23%	5%	3%	4%	9%
	Очень мало посетителей	3%	0%	0%	1%	3%	13%	0%	2%	0%	4%	3%
	Не хватает персонала для работы с посетителями	4%	2%	1%	5%	7%	0%	3%	1%	2%	3%	3%
	Есть пьяные люди	0%	0%	1%	2%	3%	0%	1%	0%	3%	1%	1%
	Мало места для того, чтобы сидеть	8%	6%	7%	12%	12%	9%	29%	2%	3%	17%	10%
	Негде поесть, попить	8%	2%	6%	5%	7%	6%	10%	9%	10%	1%	6%
	Высокие цены на еду, напитки	13%	5%	10%	0%	5%	4%	4%	8%	5%	14%	7%
	Не вижу проблем мероприятий	64%	84%	77%	71%	58%	57%	57%	76%	77%	69%	69%
16. Ваше образование	Неполное среднее (9 классов и меньше)	1%	2%	1%		4%	2%	3%	4%	5%	28%	5%
	Среднее (оконченная школа, ПТУ)	2%	7%	4%	5%	9%	2%		3%	5%	5%	4%
	Среднее специальное (техникум и т.д.)	4%	13%	12%	19%	27%	6%	8%	11%	12%	11%	12%
	Неоконченное высшее	13%	7%	3%	5%	4%	2%	4%	12%	6%	12%	7%
	Высшее	74%	69%	78%	69%	52%	85%	80%	69%	73%	37%	68%
	Ученая степень	6%	3%	2%	3%	5%	2%	6%	1%	1%	6%	3%
	Работаете	66%	65%	55%	66%	75%	57%	45%	49%	58%	37%	57%

17. В настоящее время Вы (Отметьте все подходящие варианты ответов)	В декрете, в отпуске по уходу за ребенком	7%	4%	7%	7%	5%	4%	23%	5%	11%	1%	7%
	Учитесь в ВУЗе, ССУЗе	20%	7%	4%	5%	6%	4%	0%	11%	3%	7%	7%
	Учитесь в школе	2%	3%	1%	1%	8%	2%	3%	6%	5%	31%	6%
	Не работаете, занимаетесь домашним хозяйством	8%	15%	11%	17%	6%	21%	23%	12%	14%	12%	14%
	На пенсии	6%	11%	25%	8%	2%	15%	9%	23%	12%	12%	12%
18. Где Вы живете?	Москва	82%	98%	92%	95%	67%	100%	100%	96%	85%	97%	91%
	Московская область	5%	0%	8%	4%	32%	0%	0%	3%	12%	3%	7%
	Не из Москвы и МО	13%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	3%	1%	2%