

ОБРАБОТКА АНКЕТ

Наименование организации: **Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Певек «Чаунский краеведческий музей».**

Дата обработки: с 04.12.2017 г. по 06.12.2017 г.

Объем выборки (выборочная совокупность)

Категории	Выборочная совокупность	Количество поступивших анкет
Административно-управленческий персонал	-	
Специалисты	2	2
Получатели услуг	195	195

**Обработка опросных листов сотрудников
МБУК городского округа Певек «Чаунский краеведческий музей»**

1. Укажите, к какой категории работников учреждения Вы относитесь:

Ответы	Количество ответов	Процент
Административно-управленческий персонал	-	-
Специалисты	1	50,0
Прочий персонал	1	50,0

2. Оцените по 5-ти балльной шкале показатели, представленные в таблице, где:

№	Показатели	Количество ответов /Процент				
		Оценка по 5-ти балльной шкале				
		1 б.	2 б.	3 б.	4 б.	5 б.
1	Открытость и доступность информации об учреждении на официальном сайте и в других источниках			1/50		1/50
2	Комфортность условий предоставления услуг				2/100	
3	Доступность получения услуг в учреждении				1/50	1/50
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения				1/50	1/50
5	Качество предоставления услуг				1/50	1/50

3. Как Вы думаете, что нужно сделать в первую очередь, чтобы повысить качество услуг, предоставляемых учреждением? Можно выбрать несколько вариантов ответа.

Ответы	Количество ответов	Процент
Отремонтировать помещение	2	100
Повысить заработную плату работникам учреждения	1	50
Работникам учреждения качественно выполнять свои обязанности	-	-

Наладить систему льгот для посещения мероприятий	1	50
Разработать новые интересные программы, мероприятия	-	-
Снизить цены на услуги	-	-
Улучшить рекламу, информационное обеспечение об услугах	-	-
Приобрести новое оборудование	2	100
Обеспечить доступ в Интернет	-	-
Наладить межрегиональное сотрудничество (выездные выставки, гастроли, кинопрокат и др.)	-	-
Другое, напишите, пожалуйста	-	-

4. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение культуры, в котором Вы трудитесь, Вашим друзьям, знакомым и родственникам?

Ответы	Количество ответов	Процент
Да, готов(а)	2	100
Нет, не готов(а)	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-

**Обработка анкет посетителей
МБУК городского округа Певек «Чаунский краеведческий музей»**

1. Откуда Вы узнали о музее?

Ответы	Количество ответов	Процент
СМИ	47	24,1
Интернет	20	10,26
Наружная реклама	57	29,23
Друзья, знакомые	126	64,61
Другое:	9	4,61
<i>В гостинице посоветовали (1), пригласили на мероприятие (1), на работе (1), местный житель (4), сама интересуюсь (2)</i>		

2. Достаточно ли, по Вашему мнению, информации о музее в следующих источниках?

Источники	Достаточно	Недостаточно	Не пользуюсь этим источником
в СМИ	118/60,51	29/14,87	14/7,18
в Интернете	97/49,74	38/19,49	60/30,77
в наружной рекламе	126/64,61	43/22,05	10/5,13

3. Считаете ли Вы, что информация о деятельности музея, размещённая на его территории доступна и актуальна?

Ответы	Количество ответов	Процент
Да	98	50,26
Скорее да	74	37,95
Отчасти да, отчасти нет	22	11,28
Скорее нет	1	0,51
Нет	-	-

4. Оцените, пожалуйста, комфортность посещения музея по следующим параметрам:

Параметры	Оценка		
	«Хорошо»	«Средне»	«Плохо»

Гостеприимство, вежливость сотрудников музея	189/96,92	2/1,02	-
Освещённость	133/68,2	58/29,74	3/1,54
Температура воздуха в залах	143/73,3	39/20,0	2/1,02
Места для отдыха в залах	162/83,1	23/11,79	-
Отсутствие шума в залах	180/92,3	7/3,59	-
Удобство ориентирования в залах	165/84,61	21/10,77	-
Удобство ориентирования на территории музея	166/85,13	15/7,69	4/2,05
Благоустроенность территории	146/74,87	24/12,3	14/7,18

5. Пользуетесь ли Вы дополнительными услугами, оказываемыми музеем?

Ответы	Количество ответов	Процент
Да	61	31,28
Нет	129	66,15

6. Если пользуетесь дополнительными услугами, то отметьте, пожалуйста, стоимость этих услуг для Вас...

Ответы	Количество ответов	Процент
Высокая	4	2,05
Средняя	19	9,74
Низкая	2	1,02
Услуга бесплатная	50	25,64
Музей дополнительных услуг не оказывает	1	0,51
Другое:	1	0,51

7. Пользовались ли Вы электронными сервисами (в том числе и с помощью мобильных устройств), предоставляемыми музеем?

Ответы	Количество ответов	Процент
Да	47	24,1
Нет	145	74,36

8. Если пользовались, то оцените удобство пользоваться электронными сервисами:

Ответы	Количество ответов	Процент
Очень удобно	27	13,85
Не всегда удобно	22	11,28
Совсем не удобно	1	0,51
Затрудняюсь ответить	27	13,85

9. Устраивает ли Вас график работы музея?

Ответы	Количество ответов	Процент
Да, полностью	121	62,05
В основном устраивает	67	49,74
Не вполне устраивает	5	2,56
Не устраивает	-	-

10. Если не устраивает, то как, на Ваш взгляд, его следует изменить:

Ответы	Количество ответов	Процент
Работать в выходные и праздничные дни	16	8,2
Продлить работу музея в вечерние часы в будние дни	5	2,56
Другое, напишите, пожалуйста	-	-

11. Отметьте, пожалуйста, доступность услуг, предоставляемых музеем, для лиц с ограниченными возможностями здоровья по следующим параметрам:

Параметры	Варианты ответов		
	да	нет	затрудняюсь ответить
1. Оснащение музея 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.)	11/5,6	48/24,61	109/55,9
2. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории музея	39/20,0	10/5,23	86/44,13
3. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	50/25,87	7/3,59	101/51,79
4. 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)	3/1,54	46/23,59	100/51,28

12. Какие элементы инфраструктуры музея нуждаются, на Ваш взгляд, в улучшении?

Ответы	Количество ответов	Процент
Автостоянка	36	18,46
Удобство подъезда и подхода к музею	50	25,64
Возможность приобретения музейных сувениров, книг, буклетов	64	32,82
Возможность перекусить	34	17,43
Туалеты	21	10,77
Места для отдыха	28	14,36

13. Отметьте, пожалуйста, соблюдают ли сотрудники музея режим работы учреждения?

Ответы	Количество ответов	Процент
Всегда соблюдают	138	70,77
Бывает, что не соблюдают	4	2,05
Не могу сказать определенно	10	5,13
Никогда не соблюдают	-	-
Затрудняюсь ответить	16	8,23

14. Удовлетворены ли Вы следующими сторонами экспозиции музея?

Стороны экспозиции	Удовлетворён	В чём-то удовлетворён, а в чём-то нет	Не удовлетворён
Информативность	140/71,79	39/20,0	-
Привлекательность	147/75,38	37/18,97	-
Доступность для понимания	160/82,05	22/11,28	-
Удобство размещения экспонатов для осмотра	135/69,23	42/21,54	-
Пояснительные тексты	142/72,82	29/14,87	-

15. Отметьте, пожалуйста, соблюдаются ли установленные (заявленные) сроки предоставления услуг музеем?

Ответы	Количество ответов	Процент
Всегда соблюдаются	88	45,13
Бывает, что не соблюдаются	4	2,05
Не могу сказать определенно	20	10,26
Никогда не соблюдаются	-	-
Затрудняюсь ответить	47	24,1

16. Считаете ли Вы, что работники музея доброжелательны, внимательны и вежливы?

Ответы	Количество ответов	Процент
Да, всегда и в любой ситуации	142	72,82
В принципе да, но бывают и недостатки	6	3,08
Не всегда	2	1,02
Нет, не считаю	-	-
Затрудняюсь ответить	3	1,54

17. Считаете ли Вы сотрудников музея компетентными в своей области?

Ответы	Количество ответов	Процент
Высокий профессионализм и компетентность персонала	106	54,36
Персонал компетентен, достаточный уровень профессионализма	83	42,56
Скорее компетентен, чем не компетентен	3	1,54
Персонал абсолютно не компетентен	-	-
Затрудняюсь ответить	2	1,02

18. Как бы Вы оценили качество оказания услуг музеем в целом?

Ответы	Количество ответов	Процент
Очень высоко	88	45,13
Оцениваю положительно	101	51,79
Не могу сказать определенно	7	3,59
Степень качества услуг ниже среднего	-	-
Очень низкое качество обслуживания читателей	-	-

19. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением музея?

Ответы	Количество ответов	Процент
Полностью удовлетворён	37	18,97
Скорее удовлетворён	76	38,97
И да, и нет (50/50)	59	30,26
Скорее не удовлетворён	16	8,2
Совершенно не удовлетворён	1	0,51

20. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о деятельности музея, размещаемой на официальном сайте в сети «Интернет»?

Ответы	Количество ответов	Процент
Отлично, все устраивает	55	28,2
В целом хорошо	66	33,85
Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	3,08
Плохо, много недостатков	-	-
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	-

Затрудняюсь ответить	50	25,64
----------------------	----	-------

21. Удовлетворены ли Вы качеством и содержанием полиграфических материалов музея?

Ответы	Количество ответов	Процент
Отлично, все устраивает	70	35,9
В целом хорошо	71	36,41
Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	3,08
Плохо, много недостатков	1	0,51
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	-
Затрудняюсь ответить	46	23,59

22. Что на Ваш взгляд следует сделать музею, чтобы повысить удовлетворённость его посещением?

Ответы респондентов	Количество ответов	Процент
<i>Хороший ремонт</i>	1	0,51
<i>Мультимедийное оборудование</i>	1	0,51
<i>Можно было бы пополнить экспозицию</i>	3	1,54
<i>Расширить территорию</i>	2	1,02
<i>Викторины и конкурсы в соц. сетях</i>	1	0,51
<i>Увеличить финансирование музея</i>	24	12,3
<i>Возможность просмотра сувенирной продукции на сайте</i>	1	0,51
<i>Внедрять новые технологии</i>	1	0,51
<i>Облагородить территорию музея</i>	1	0,51
<i>Буфет</i>	1	0,51
<i>Сделать хороший ремонт в здании музея</i>	2	1,02
<i>Больше современной техники</i>	1	0,51
<i>Пополнить музейные фонды</i>	1	0,51
<i>Добавить ассортимент сувенирной продукции</i>	1	0,51
<i>Приглашать интересных людей</i>	1	0,51
<i>Закупить более современное полиграфическое оборудование. Добавить интерактивных досок для ознакомления с экспонатами</i>	1	0,51
<i>Подключить wi-fi</i>	2	1,02
<i>Электронные выставки</i>	1	0,51
<i>Идти в народ</i>	1	0,51
<i>Привлекать молодежь, должна быть наружная реклама</i>	1	0,51
<i>Размещать больше рекламы о проведении мероприятий</i>	3	1,54
<i>Давать больше информации</i>	1	0,51
<i>Желательно иметь информацию через СМИ (газета «Полярная звезда»), местное телевидение о времени проведения мероприятий для жителей города (тематические вечера, беседы, встречи) и др.)</i>	1	0,51
<i>Чаще обновлять материально-техническую базу</i>	1	0,51
<i>Не хватает освещенности отдельных экспонатов</i>	2	1,02
<i>Не хватает компьютерных технологий</i>	1	0,51
<i>Отремонтировать и обновить фасад здания. Увеличить финансирование для закупки новых экспонатов</i>	1	0,51