

Пример расчета интегрального значения показателей i -ой организации культуры ($N_i^{y d o b l}$), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

Пример расчета интегрального значения показателей i -ой организации культуры ($N_i^{y d o b l}$), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, из расчета 10 получателей услуг ($p=10$), по 14 показателям ($j=14$).

Результаты расчетов представлены в Таблице (знаком «+» обозначен ответ получателя услуги на каждый вопрос).

Таблица

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, 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 ($\sum t_{ijp}$)	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\sum t_{ijp}/p$)	
				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	
$j1$	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10					+					+	20	60	9	6,7
		В целом хорошо	7,5	+					+				+	22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+					+		15			
		Плохо, много недостатков	2,5								+			2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
$j2$	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10											0	38	9	4,2
		В целом хорошо	7,5					+					+	15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+			+			+		15			
		Плохо, много недостатков	2,5	+			+				+			7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0								+			0			
$j3$	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10					+						10	43	9	4,7
		В целом хорошо	7,5	+					+					15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+					+			10			
		Плохо, много недостатков	2,5								+		+	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				+							0			
$j4$	Удобство пользования	Отлично, все устраивает	10	+									+	20	53	9	5,8

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σt_{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma t_{ijp}/p$)		
				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		
	электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	В целом хорошо	7,5					+					+	15				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+		+					15				
		Плохо, много недостатков	2,5									+		2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0							+				0				
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10					+						10	53	9	5,8	
		В целом хорошо	7,5	+					+				+	22,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+						+	+	15				
		Плохо, много недостатков	2,5				+			+				5				
		Совершенно не удобно	0											0				
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	+	+			+	+		+	+	+	14	56	10	5,6
			нет	0			+	+			+				0			
		Оснащение организации 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.)	да	2				+		+				+	6			
			нет	0	+	+	+			+		+	+	+	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	+	+	+	+		+		+	+	+	16			
			нет	0						+		+			0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	+	+		+	+	+		+	+	+	16			
			нет	0			+					+			0			
		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	да	2			+							+	4			
			нет	0	+	+		+	+	+	+	+		+	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σt_{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma t_{ijp}/p$)	
				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	
	организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	недостатки															
		Плохо, много недостатков	2,5												0		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10											0	45	10	4,5
		В целом хорошо	7,5											0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+	+	+	+	+	+	+	40			
		Плохо, много недостатков	2,5	+	+									5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			

Значение показателя (m_{ijp}) по $j1$ показателю (Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации) сформированное первым получателем услуг ($p1$) равно 7,5.

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг может пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

В данном примере при формировании ответа по $j1$ показателю получатель услуг $p2$ пропустил вопрос. Значение показателя равно *null* и при расчете не учитывается. Значение показателя (m_{ijp}), сформированное $p3$ получателем услуг, равно 5. Аналогично сформированы значения показателя (m_{ijp}) по всем остальным получателям услуг по $j1$ показателю.

Далее необходимо сложить все значения показателей, сформированные по $j1$ показателю. Сумма всех значений показателя (m_{ijp}) по $j1$ показателю равна 60:

$$\sum_{p=10} m_{ij1p} = 7,5 + 5 + 5 + 10 + 7,5 + 2,5 + 5 + 7,5 + 10 = 60$$

Полученное значение 60 делится на количество получателей услуг, оценивших доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации по $j1$ показателю. Поскольку значение показателя, сформированное получателем $p2$ услуг равно *null*, общее количество оценивших получателей услуг равно 9. Таким образом, значение показателя $(\sum m_{ijp})/p$, i -ой организацией культуры по $j1$ показателю равен 6,7 баллов.

$$\frac{1}{p_{j1}} \sum_p m_{ij1p} = 60/9 = 6,7$$

Аналогично рассчитывается значение показателя $(\sum m_{ijp})/p$ по всем остальным показателям, с $j2$ по $j14$. Получив значения показателей $(\sum m_{ijp})/p$ по всем 14 показателям, необходимо сложить данные значения:

$$\begin{aligned} \sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp} &= 6,7 + 4,2 + 4,7 + 5,8 + 5,8 + 5,6 + 6,9 + 4,7 + 4,7 + 5 + 5,8 + 0,5 + 5,5 + 4,5 = \\ &= 70,4 \end{aligned}$$

Итак, интегральное значение показателей $(N_i^{y d o b l})$, сформированное на основании мнений 10 получателей услуг, равно 70,4 баллам.