

## Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

Управление культуры и молодежной политики г.Сарапула

Централизованная библиотечная система

за 2020 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, % , гр.15 / 5 *100 %
		количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр.10	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	гр.6 * гр.12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	113	5	565,0	x	x	удовлетворен полностью	113	5	565,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	5	3	15,0	x	x	не совсем удовлетворен	7	3	21,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1	2,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x
	Итого	120	x	582,0	4,9	97,0	Итого	120	x	586,0	4,9	97,7	23,7	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	112	5	560,0	x	x	удовлетворен полностью	109	5	545,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	8	3	24,0	x	x	не совсем удовлетворен	11	3	33,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x
	Итого	120	x	584,0	4,9	97,3	Итого	120	x	578,0	4,8	96,3	23,4	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	103	5	515,0	x	x	удовлетворен полностью	113	5	565,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	17	3	51,0	x	x	не совсем удовлетворен	6	3	18,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x	x
	Итого	120	x	566,0	4,7	94,3	Итого	120	x	584,0	4,9	97,3	23,0	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	102	5	510,0	x	x	удовлетворен полностью	69	5	345,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	12	3	36,0	x	x	не совсем удовлетворен	45	3	135,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	6	1	6,0	x	x	совершенно не удовлетворен	6	1	6,0	x	x	x	x	x
	Итого	120	x	552,0	4,6	92,0	Итого	120	x	486,0	4,1	81,0	18,6	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность,	важный	115	5	575,0	x	x	удовлетворен полностью	118	5	590,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	5	3	15,0	x	x	не совсем удовлетворен	2	3	6,0	x	x	x	x	x

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах , гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, % , гр.15 / 5 *100 %
		количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр.10	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	гр.6 * гр.12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
вежливость, компетентность)	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x
	Итого	120	x	590,0	4,9	98,3	Итого	120	x	596,0	5,0	99,3	24,4	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	74	5,00	370,0	x	x	удовлетворен полностью	112	5	560,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	36	3,00	108,0	x	x	не совсем удовлетворен	4	3	12,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	10	1,00	10,0	x	x	совершенно не удовлетворен	4	1	4,0	x	x	x	x	x
	Итого	120	x	488,0	4,1	81,3	Итого	120	x	576,0	4,8	96,0	19,5	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	103	5,00	515,0	x	x	удовлетворен полностью	109	5	545,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	16	3,00	48,0	x	x	не совсем удовлетворен	11	3	33,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1,00	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x
	Итого	120	x	564,0	4,7	94,0	Итого	120	x	578,0	4,8	96,3	22,6	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	100	5,00	500,0	x	x	удовлетворен полностью	116	5	580,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	19	3,00	57,0	x	x	не совсем удовлетворен	3	3	9,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1,00	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x	x
	Итого	120	x	558,0	4,7	93,0	Итого	120	x	590,0	4,9	98,3	22,9	x	x
ВСЕГО		x	x	x	37,4	747,3	ВСЕГО	x	x		38,1	762,3	178,2	<b>4,8</b>	<b>95,4</b>

Директор МБУК ЦБС  
12.11.2020

Л.Ю. Быкова



*Быкова*