

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

МБУК "КСИ "Можга"

(наименование учреждения)
за I полугодие 2014 года

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	59	5	295,0	x	x	удовлетворен полностью	54	5	270,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	4	3	12,0	x	x	не совсем удовлетворен	9	3	27,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x	x
	Итого	64	x	308,0	4,8	96,3	Итого	64	x	298,0	4,7	93,1	22,4	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	62	5	310,0	x	x	удовлетворен полностью	52	5	260,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	2	3	6,0	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	1	1	1,0	x	x	x	x	x
	Итого	64	x	316,0	4,9	98,8	Итого	64	x	294,0	4,6	91,9	22,7	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	63	5	315,0	x	x	удовлетворен полностью	59	5	295,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	1	3	3,0	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15,0	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	64	x	318,0	5,0	99,4	Итого	64	x	310,0	4,8	96,9	24,1	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	64	5	320,0	x	x	удовлетворен полностью	49	5	245,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	0	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	12	3	36,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	x	x	x	x	x
	Итого	64	x	320,0	5,0	100,0	Итого	64	x	284,0	4,4	88,8	22,2	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	64	5	320,0	x	x	удовлетворен полностью	60	5	300,0	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
услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	не очень важный	0	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	2	3	6,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2,0	x	x	x	x	x
	Итого	64	x	320	5,0	100,0	Итого	64	x	308	4,8	96,3	24,1	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	52	5,00	260	x	x	удовлетворен полностью	57	5	285	x	x	x	x	x
	не очень важный	12	3,00	36	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2	x	x	x	x	x
	Итого	64	x	296	4,6	92,5	Итого	64	x	302	4,7	94,4	21,8	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	64	5,00	320	x	x	удовлетворен полностью	59	5	295	x	x	x	x	x
	не очень важный	0	3,00	0	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	64	x	320	5,0	100,0	Итого	64	x	310	4,8	96,9	24,2	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера)	важный	62	5,00	310	x	x	удовлетворен полностью	54	5	270	x	x	x	x	x
	не очень важный	2	3,00	6	x	x	не совсем удовлетворен	8	3	24	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2	x	x	x	x	x
	Итого	64	x	316	4,9	98,8	Итого	64	x	296	4,6	92,5	22,8	x	x
		x	x	x	39,3	785,6	ВСЕГО	x	x	x	37,5	750,6	184,3	4,7	93,8

И.О. Директор



А.Л. Федотова