

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

МБУК "КСЦ "Можга"
(наименование учреждения)
за 1 полугодие 2017 года 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 / *100 %
		число респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	число баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	число респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	число 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	46	5	230,0		х	удовлетворен полностью	35	5	175,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	3	3	9,0	х	х	не совсем удовлетворен	11	3	33,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	1	1	1,0	х	х	совершенно не удовлетворен	4	1	4,0	х	х	х	х	х
	Итого	50	х	240,0	4,8	96,0	Итого	50	х	212,0	4,2	84,8	20,4	х	х
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	46	5	230,0	х	х	удовлетворен полностью	37	5	185,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	4	3	12,0	х	х	не совсем удовлетворен	10	3	30,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	0	1	0,0	х	х	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	х	х	х	х	х
	Итого	50	х	242,0	4,8	96,8	Итого	50	х	218,0	4,4	87,2	21,1	х	х
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	50	5	250,0	х	х	удовлетворен полностью	45	5	225,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	0	3	0,0	х	х	не совсем удовлетворен	4	3	12,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	0	1	0,0	х	х	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	х	х	х	х	х
	Итого	50	х	250,0	5,0	100,0	Итого	50	х	238,0	4,8	95,2	23,8	х	х
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	50	5	250,0	х	х	удовлетворен полностью	35	5	175,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	0	3	0,0	х	х	не совсем удовлетворен	12	3	36,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	0	1	0,0	х	х	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	х	х	х	х	х
	Итого	50	х	250,0	5,0	100,0	Итого	50	х	214,0	4,3	85,6	21,4	х	х
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	50	5	250,0	х	х	удовлетворен полностью	44	5	220,0	х	х	х	х	х

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, %, гр.15 / *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	5	3	15,0	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	50	x	250	5,0	100,0	Итого	50	x	236	4,7	94,4	23,6	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	48	5,00	240	x	x	удовлетворен полностью	48	5	240	x	x	x	x	x
	не очень важный	2	3,00	6	x	x	не совсем удовлетворен	1	3	3	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1	x	x	x	x	x
	Итого	50	x	246	4,9	98,4	Итого	50	x	244	4,9	97,6	24,0	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	48	5,00	240	x	x	удовлетворен полностью	37	5	185	x	x	x	x	x
	не очень важный	1	3,00	3	x	x	не совсем удовлетворен	9	3	27	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1,00	1	x	x	совершенно не удовлетворен	4	1	4	x	x	x	x	x
	Итого	50	x	244	4,9	97,6	Итого	50	x	216	4,3	86,4	21,1	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	важный	48	5,00	240	x	x	удовлетворен полностью	46	5	230	x	x	x	x	x
	не очень важный	2	3,00	6	x	x	не совсем удовлетворен	3	3	9	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1	x	x	x	x	x
	Итого	50	x	246	4,9	98,4	Итого	50	x	240	4,8	96,0	23,6	x	x
ВСЕГО		x	x	x	39,4	787,2	ВСЕГО	x	x	x	36,4	727,2	179,0	4,5	90,9

Директор МБУК «КСЦ «Можга»

Е.А. Гарифулина

