

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов
БУК УР «Республиканская библиотека для детей и юношества»

(наименование учреждения)

за 2019 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент	итоговый коэффициент
		количество респондентов, чел.	оценка важности в рейтинге факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в рейтинге факторов, гр. 9 * гр.10	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	гр.6 * гр.12				
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	92	5	460,0	x	x	удовлетворен полностью	97	5	485,0	x	x	x	x	
	не очень важный	8	3	24,0	x	x	не совсем удовлетворен	3	3	9,0	x	x	x	x	
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	
	Итого	100	x	484,0	4,8	96,8	Итого	100	x	494,0	4,9	98,8	23,9	x	
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	90	5	450,0	x	x	удовлетворен полностью	91	5	455,0	x	x	x	x	
	не очень важный	9	3	27,0	x	x	не совсем удовлетворен	8	3	24,0	x	x	x	x	
	абсолютно неважный	1	1	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x	
	Итого	100	x	478,0	4,8	95,6	Итого	100	x	480,0	4,8	96,0	22,9	x	
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	90	5	450,0	x	x	удовлетворен полностью	96	5	480,0	x	x	x	x	
	не очень важный	6	3	18,0	x	x	не совсем удовлетворен	4	3	12,0	x	x	x	x	
	абсолютно неважный	4	1	4,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	
	Итого	100	x	472,0	4,7	94,4	Итого	100	x	492,0	4,9	98,4	23,2	x	
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	92	5	460,0	x	x	удовлетворен полностью	80	5	400,0	x	x	x	x	
	не очень важный	6	3	18,0	x	x	не совсем удовлетворен	16	3	48,0	x	x	x	x	
	абсолютно неважный	2	1	2,0	x	x	совершенно не удовлетворен	4	1	4,0	x	x	x	x	
	Итого	100	x	480,0	4,8	96,0	Итого	100	x	452,0	4,5	90,4	21,7	x	

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"										критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент-цент удовлетворенности, в баллах, гр. 14 / гр. 7	итоговый коэффициент-цент удовлетворенности, %, гр. 15 / 5 * 100 %
		количество респондентов, чел.	оценка важности в группе факторов, гр. 3 * гр.4 баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4 баллов	коэффициент-цент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент-цент удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	количество респондентов, чел.	оценка важности в группе факторов, гр. 9 * гр.10 баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 9 * гр.10 баллов	коэффициент-цент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент-цент удовлетворенности по группе факторов, %	гр. 6 * гр.12						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (добросовестность, вежливость, компетентность)	важный	98	5	490,0	x	x	удовлетворен полностью	98	5	490,0	x	x	x	x	x				
	не очень важный	2	3	6,0	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	0	1	0,0	x	x	x	x	x				
	Итого	100	x	496	5,0	99,2	Итого	100	x	496	5,0	99,2	24,6	x	x				
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	85	5,00	425	x	x	удовлетворен полностью	96	5	480	x	x	x	x	x				
	не очень важный	10	3,00	30	x	x	не совсем удовлетворен	4	3	12	x	x	x	x	x				
	абсолютно неважный	5	1,00	5	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x				
	Итого	100	x	460	4,6	92,0	Итого	100	x	492	4,9	98,4	22,6	x	x				
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	90	5,00	450	x	x	удовлетворен полностью	95	5	475	x	x	x	x	x				
	не очень важный	8	3,00	24	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15	x	x	x	x	x				
	абсолютно неважный	2	1,00	2	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x				
	Итого	100	x	476	4,8	95,2	Итого	100	x	490	4,9	98,0	23,3	x	x				
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера, доступность оформления мероприятий, выставок и др.)	важный	95	5,00	475	x	x	удовлетворен полностью	98	5	490	x	x	x	x	x				
	не очень важный	4	3,00	12	x	x	не совсем удовлетворен	2	3	6	x	x	x	x	x				
	абсолютно неважный	1	1,00	1	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x				
	Итого	100	x	488	4,9	97,6	Итого	100	x	496	5,0	99,2	24,2	x	x				
ВСЕГО	x	x	x	38,3	95,9	ВСЕГО	x	x	x	38,9	97,3	186,5	4,9	97,3					

Директор

Л.А. Жикина

Исполнитель (Экономист)
19.11.2019

Т.А. Цепкова