

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов БУК "Историко-культурный музей-заповедник "Илгакэр"

(наименование учреждения)
за 2019 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"														критерий "удовлетворенность"					
		количество респондентов, чел.	оценка важности и в количестве баллов	количество 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	итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, %, гр.15 / 5 * 100 %						
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16						
		87	5	435,0	x	x	удовлетворен полностью	99	5	495,0	x	x	x	x	x						
		15	3	45,0	x	x	не совсем удовлетворен	4	3	12,0	x	x	x	x	x						
		1	1	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x						
	Итого	103	x	481,0	4,7	93,4	Итого	103	x	507,0	4,9	98,4	23,0	x	x						
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	70	5	350,0	x	x	удовлетворен полностью	93	5	465,0	x	x	x	x	x						
	не очень важный	33	3	99,0	x	x	не совсем удовлетворен	10	3	30,0	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						
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	Итого	103	x	449,0	4,4	87,2	Итого	103	x	495,0	4,8	96,1	20,9	x	x						
	важный	78	5	390,0	x	x	удовлетворен полностью	89	5	445,0	x	x	x	x	x						
	не очень важный	25	3	75,0	x	x	не совсем удовлетворен	14	3	42,0	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						
4. Техническое оснащение учреждения культуры	Итого	103	x	465,0	4,5	90,3	Итого	103	x	487,0	4,7	94,6	21,3	x	x						
	важный	71	5	355,0	x	x	удовлетворен полностью	92	5	460,0	x	x	x	x	x						
	не очень важный	32	3	96,0	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						
5. Оценка действий персонала по оказанию	Итого	103	x	451,0	4,4	87,6	Итого	103	x	493,0	4,8	95,7	21,0	x	x						
	важный	73	5	365,0	x	x	удовлетворен полностью	94	5	470,0	x	x	x	x	x						

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"										критерий "удовлетворенность"							итоговый коэффициент ИТ	итоговый коэффициент ИТ
		количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент ИТ	коэффициент ИТ	критерий "удовлетворенность б"	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр.10	коэффициент ИТ	коэффициент ИТ	гр.6 * гр.12	удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	удовлетворенности, %, гр.15 /5 *100 %					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16					
услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	не очень важный	29	3	87,0	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	0	1	0,0	x	x	x	x	x					
	Итого	103	x	453	4,4	88,0	Итого	103	x	497	4,8	96,5	21,2	x	x					
	важный	70	5,00	350	x	x	удовлетворен полностью	97	5	485	x	x	x	x	x					
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	не очень важный	32	3,00	96	x	x	не совсем удовлетворен	6	3	18	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	103	x	447	4,3	86,8	Итого	103	x	503	4,9	97,7	21,2	x	x					
	важный	71	5,00	355	x	x	удовлетворен полностью	89	5	445	x	x	x	x	x					
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	не очень важный	31	3,00	93	x	x	не совсем удовлетворен	14	3	42	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	103	x	449	4,4	87,2	Итого	103	x	487	4,7	94,6	20,6	x	x					
	важный	75	5,00	375	x	x	удовлетворен полностью	97	5	485	x	x	x	x	x					
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера, эстетичность)	не очень важный	28	3,00	84	x	x	не совсем удовлетворен	6	3	18	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	103	x	459	4,5	89,1	Итого	103	x	503	4,9	97,7	21,8	x	x					
	ВСЕГО	x	x	x	35,5	709,5	ВСЕГО	x	x	x	38,6	771,3	171,0	4,8	96,4					