

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

АУК УР "Национальная библиотека УР"
(наименование учреждения)
за 2019 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"							критерий "удовлетворенность"							итоговый коэффициент ИТ	итоговый коэффициент ИТ
		количество тво респондентов, чел.	оценка важности и в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент ИТ удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент ИТ удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность" b	количество тво респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 9 * гр.10	коэффициент ИТ удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент ИТ удовлетворенности по группе факторов, %	гр. 6 * гр.12	удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	удовлетворенности, % гр.15 /5 *100 %		
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями злоробы и др.)	важный	94	5	470,0	x	x	удовлетворен полностью	72	5	360,0	x	x	x	x	x		
		не очень важный	6	3	18,0	x	x	не совсем удовлетворен	18	3	54,0	x	x	x	x	x	
		абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	10	1	10,0	x	x	x	x	x	
		Итого	100	x	488,0	4,9	97,6	Итого	100	x	424,0	4,2	84,8	20,7	x	x	
		важный	87	5	435,0	x	x	удовлетворен полностью	45	5	225,0	x	x	x	x	x	
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	не очень важный	12	3	36,0	x	x	удовлетворен	43	3	129,0	x	x	x	x	x		
	абсолютно неважный	1	1	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	12	1	12,0	x	x	x	x	x		
	Итого	100	x	472,0	4,7	94,4	Итого	100	x	366,0	3,7	73,2	17,3	x	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	74	5	370,0	x	x	x	x	x		
		не очень важный	8	3	24,0	x	x	не совсем удовлетворен	19	3	57,0	x	x	x	x	x	
		абсолютно неважный	2	1	2,0	x	x	совершенно не удовлетворен	7	1	7,0	x	x	x	x	x	
		Итого	100	x	476,0	4,8	95,2	Итого	100	x	434,0	4,3	86,8	20,7	x	x	
		важный	89	5	445,0	x	x	удовлетворен полностью	49	5	245,0	x	x	x	x	x	
4. Техническое оснащение учреждения культуры	не очень важный	10	3	30,0	x	x	не совсем удовлетворен	33	3	99,0	x	x	x	x	x		
	абсолютно неважный	1	1	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	18	1	18,0	x	x	x	x	x		
	Итого	100	x	476,0	4,8	95,2	Итого	100	x	362,0	3,6	72,4	17,2	x	x		
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность,	важный	96	5	480,0	x	x	удовлетворен полностью	97	5	485,0	x	x	x	x	x		
		не очень важный	4	3	12,0	x	x	не совсем удовлетворен	2	3	6,0	x	x	x	x	x	

вежливость, компетентность)	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x
	Итого	100	x	492	4,9	98,4	Итого	100	x	492	4,9	98,4	24,2	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по	важный	62	5	310	x	x	удовлетворен полностью	84	5	420	x	x	x	x
удаче	не очень важный	28	3	84	x	x	не совсем удовлетворен	12	3	36	x	x	x	x
удаче	абсолютно неважный	10	1	10	x	x	совершенно не удовлетворен	4	1	4	x	x	x	x
удаче	Итого	100	x	404	4,0	80,8	Итого	100	x	460	4,6	92,0	18,6	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждениям культуры	важный	80	5	400	x	x	удовлетворен полностью	75	5	375	x	x	x	x
	не очень важный	8	3	24	x	x	не совсем удовлетворен	20	3	60	x	x	x	x
	абсолютно неважный	12	1	12	x	x	совершенно не удовлетворен	5	1	5	x	x	x	x
	Итого	100	x	436	4,4	87,2	Итого	100	x	440	4,4	88,0	19,2	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждениям культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	91	5	455	x	x	удовлетворен полностью	79	5	395	x	x	x	x
	не очень важный	7	3	21	x	x	не совсем удовлетворен	18	3	54	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1	2	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3	x	x	x	x
	Итого	100	x	478	4,8	95,6	Итого	100	x	452	4,5	90,4	21,6	x
	ВСЕГО	x	x	x	37,2	744,4	ВСЕГО	x	x	x	34,3	686,0	159,4	4,3
														85,7

Директор

Т. В. Тенина