

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

АУК УР "Республиканский дом народного творчества"

за 2019 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"					критерий "удовлетворенность"	критерий "удовлетворенность"					итоговый коэффиц. удовлет-ти, в баллах , гр.14 / гр.7	итоговый коэффиц. удовлет-ти, %, гр.15 /5 *100 %	
		кол-во респон-дентов, чел.	оценка важнос-ти в кол-ве баллов	кол-во баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффиц. удовлет-ти по группе факторов, баллов	коэффиц. удовлет-ти по группе факторов, %		кол-во респон-дентов, чел.	оценка удовлет-ти в кол-ве баллов	кол-во баллов, гр. 9 * гр.10	коэффиц. удовлет-ти по группе факторов, баллов	коэффиц. удовлет-ти по группе факторов, баллов %			гр.6 * гр.12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Условия доступа в учрежд-е кул-ры (режим работы учрежд-я, условия доступа для потребителей с ограничен. возможностями здоровья и др.)	важный	100	5	500,0	x	x	удовлетворен полностью	87	5	435,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	2	3	6,0	x	x	не совсем удовлетворен	15	3	45,0	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	102	x	506,0	5,0	99,2	Итого	102	x	480,0	4,7	94,1	23,3	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	93	5	465,0	x	x	удовлетворен полностью	80	5	400,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	9	3	27,0	x	x	не совсем удовлетворен	21	3	63,0	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	102	x	492,0	4,8	96,5	Итого	102	x	464,0	4,5	91,0	21,9	x	x
3. Открытость и доступность инф-ции об учрежд-ии, его ресурсах и предоставляемых услугах, в т.ч. в электрон. форме	важный	92	5	460,0	x	x	удовлетворен полностью	83	5	415,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	10	3	30,0	x	x	не совсем удовлетворен	19	3	57,0	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	102	x	490,0	4,8	96,1	Итого	102	x	472,0	4,6	92,5	22,2	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	94	5	470,0	x	x	удовлетворен полностью	84	5	420,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	8	3	24,0	x	x	не совсем удовлетворен	17	3	51,0	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	102	x	494,0	4,8	96,9	Итого	102	x	472,0	4,6	92,5	22,4	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (добро-желательность, вежливость, компетентность)	важный	98	5	490,0	x	x	удовлетворен полностью	98	5	490,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	4	3	12,0	x	x	не совсем удовлетворен	4	3	12,0	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	102	x	502	4,9	98,4	Итого	102	x	502	4,9	98,4	24,2	x	x

6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения кул-ры	важный	86	5,00	430	x	x	удовлетворен полностью	96	5	480	x	x	x	x	x
	не очень важный	16	3,00	48	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	102	x	478	4,7	93,7	Итого	102	x	498	4,9	97,6	22,9	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	97	5,00	485	x	x	удовлетворен полностью	97	5	485	x	x	x	x	x
	не очень важный	5	3,00	15	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	102	x	500	4,9	98,0	Итого	102	x	500	4,9	98,0	24,0	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учрежд-ем кул-ры (репертуара, выставок, в т.ч. документ-ых, форм проведения меропр-ий, в т.ч. информац. характера; эстетичность оформления меропр-ий, выставок и др.)	важный	95	5,00	475	x	x	удовлетворен полностью	90	5	450	x	x	x	x	x
	не очень важный	7	3,00	21	x	x	не совсем удовлетворен	12	3	36	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	102	x	496	4,9	97,3	Итого	102	x	486	4,8	95,3	23,2	x	x
	ВСЕГО	x	x	x	38,8	776,1	ВСЕГО	x	x	x	38,0	759,6	184,2	4,7	95,0

Заместитель директора по народному творчеству

16.12.2019



В.Г.Шалавина