

# Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

БУК УР ГМАК "Музей-усадьба П.И. Чайковского"  
(наименование учреждения)  
за 2019 год

| Группа факторов (аспект обслуживания)                                                                                                             | критерий "важность" | критерий "важность"             |                                       |                                                    |                                                            |                                                       |                               |                                 |                                                 |                                  |                                                            |                                                       |              |                                            |                                       | критерий "удовлетворенность" |  |  |  |  |  |  |  | итоговый коэффициент ИТ | итоговый коэффициент ИТ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                   |                     | количес тво респонд ентов, чел. | оценка важност и в количес тве баллов | количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4 | коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, баллов | коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, % | критерий "удовлетворенност ь" | количес тво респонд ентов, чел. | оценка удовлет воренно сти в количес тве баллов | количество баллов, гр. 9 * гр.10 | коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, баллов | коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, % | гр.6 * гр.12 | удовлетвор енности, в баллах, гр.14 / гр.7 | удовлетвор енности, % гр.15 /5 *100 % |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | важный              | 98                              | 5                                     | 490,0                                              | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 93                              | 5                                               | 465,0                            | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | не очень важный     | 2                               | 3                                     | 6,0                                                | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 6                               | 3                                               | 18,0                             | 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               | 100                             | х                                     | 496,0                                              | 5,0                                                        | 99,2                                                  | Итого                         | 100                             | х                                               | 484,0                            | 4,8                                                        | 96,8                                                  | 24,0         | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | важный              | 96                              | 5                                     | 480,0                                              | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 93                              | 5                                               | 465,0                            | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)                                                                         | не очень важный     | 4                               | 3                                     | 12,0                                               | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 7                               | 3                                               | 21,0                             | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | абсолютно неважный  | 0                               | 1                                     | 0,0                                                | х                                                          | х                                                     | совершенно не удовлетворен    | 0                               | 1                                               | 0,0                              | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | Итого               | 100                             | х                                     | 492,0                                              | 4,9                                                        | 98,4                                                  | Итого                         | 100                             | х                                               | 486,0                            | 4,9                                                        | 97,2                                                  | 23,9         | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | важный              | 89                              | 5                                     | 445,0                                              | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 81                              | 5                                               | 405,0                            | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | не очень важный     | 11                              | 3                                     | 33,0                                               | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 19                              | 3                                               | 57,0                             | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме                     | абсолютно неважный  | 0                               | 1                                     | 0,0                                                | х                                                          | х                                                     | совершенно не удовлетворен    | 0                               | 1                                               | 0,0                              | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | Итого               | 100                             | х                                     | 478,0                                              | 4,8                                                        | 95,6                                                  | Итого                         | 100                             | х                                               | 462,0                            | 4,6                                                        | 92,4                                                  | 22,1         | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | важный              | 89                              | 5                                     | 445,0                                              | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 83                              | 5                                               | 415,0                            | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | не очень важный     | 11                              | 3                                     | 33,0                                               | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 17                              | 3                                               | 51,0                             | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | Итого               | 100                             | х                                     | 478,0                                              | 4,8                                                        | 95,6                                                  | Итого                         | 100                             | х                                               | 466,0                            | 4,7                                                        | 93,2                                                  | 22,3         | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры                                                                                                      | важный              | 98                              | 5                                     | 490,0                                              | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 96                              | 5                                               | 480,0                            | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | не очень важный     | 2                               | 3                                     | 6,0                                                | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 4                               | 3                                               | 12,0                             | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | Итого               | 100                             | х                                     | 496,0                                              | 5,0                                                        | 99,2                                                  | Итого                         | 100                             | х                                               | 484,0                            | 4,8                                                        | 96,8                                                  | 24,0         | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | важный              | 96                              | 5                                     | 480,0                                              | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 93                              | 5                                               | 465,0                            | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | не очень важный     | 4                               | 3                                     | 12,0                                               | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 7                               | 3                                               | 21,0                             | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (добросовестность,                                                                                | важный              | 98                              | 5                                     | 490,0                                              | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 96                              | 5                                               | 480,0                            | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | не очень важный     | 2                               | 3                                     | 6,0                                                | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 4                               | 3                                               | 12,0                             | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | Итого               | 100                             | х                                     | 496,0                                              | 5,0                                                        | 99,2                                                  | Итого                         | 100                             | х                                               | 484,0                            | 4,8                                                        | 96,8                                                  | 24,0         | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | важный              | 96                              | 5                                     | 480,0                                              | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 93                              | 5                                               | 465,0                            | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |
|                                                                                                                                                   | не очень важный     | 4                               | 3                                     | 12,0                                               | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 7                               | 3                                               | 21,0                             | х                                                          | х                                                     | х            | х                                          | х                                     |                              |  |  |  |  |  |  |  |                         |                         |

| Группа факторов (аспект обслуживания)                                                                                                                                  | критерий "важность" | критерий "важность"            |                                                  |                                                    |                                                            |                                                       | критерий "удовлетворенность"  |                                |                                                            |                                  |                                                            |                                                       |              | итоговый коэффициент | итоговый коэффициент |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------|----------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                        |                     | количес тво респондентов, чел. | оценка важност и в факторов, гр. 3 * гр.4 баллов | количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4 | коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, баллов | коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, % | критерий "удовлетворенност ь" | количес тво респондентов, чел. | оценка удовлет воренности в факторов, гр. 9 * гр.10 баллов | количество баллов, гр. 9 * гр.10 | коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, баллов | коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, % | гр.6 * гр.12 |                      |                      |
| 1<br>вежливость, компетентность)                                                                                                                                       | 2                   | 3                              | 4                                                | 5                                                  | 6                                                          | 7                                                     | 8                             | 9                              | 10                                                         | 11                               | 12                                                         | 13                                                    | 14           | 15                   | 16                   |
|                                                                                                                                                                        | абсолютно неважный  | 0                              | 1                                                | 0,0                                                | х                                                          | х                                                     | совершенно не удовлетворен    | 0                              | 1                                                          | 0,0                              | х                                                          | х                                                     | х            | х                    | х                    |
|                                                                                                                                                                        | Итого               | 100                            | х                                                | 496                                                | 5,0                                                        | 99,2                                                  | Итого                         | 100                            | х                                                          | 492                              | 4,9                                                        | 98,4                                                  | 24,4         | х                    | х                    |
|                                                                                                                                                                        | важный              | 94                             | 5,00                                             | 470                                                | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 70                             | 5                                                          | 350                              | х                                                          | х                                                     | х            | х                    | х                    |
| 6. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры                                                                                                   | не очень важный     | 5                              | 3,00                                             | 15                                                 | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 29                             | 3                                                          | 87                               | х                                                          | х                                                     | х            | х                    | х                    |
|                                                                                                                                                                        | абсолютно неважный  | 1                              | 1,00                                             | 1                                                  | х                                                          | х                                                     | совершенно не удовлетворен    | 1                              | 1                                                          | 1                                | х                                                          | х                                                     | х            | х                    | х                    |
|                                                                                                                                                                        | Итого               | 100                            | х                                                | 486                                                | 4,9                                                        | 97,2                                                  | Итого                         | 100                            | х                                                          | 438                              | 4,4                                                        | 87,6                                                  | 21,3         | х                    | х                    |
|                                                                                                                                                                        | важный              | 86                             | 5,00                                             | 430                                                | х                                                          | х                                                     | удовлетворен полностью        | 86                             | 5                                                          | 430                              | х                                                          | х                                                     | х            | х                    | х                    |
| 7. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуар, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного | не очень важный     | 12                             | 3,00                                             | 36                                                 | х                                                          | х                                                     | не совсем удовлетворен        | 13                             | 3                                                          | 39                               | х                                                          | х                                                     | х            | х                    | х                    |
|                                                                                                                                                                        | абсолютно неважный  | 1                              | 1,00                                             | 1                                                  | х                                                          | х                                                     | совершенно не удовлетворен    | 1                              | 1                                                          |                                  | х                                                          | х                                                     | х            | х                    | х                    |
|                                                                                                                                                                        | Итого               | 99                             | х                                                | 467                                                | 4,7                                                        | 94,3                                                  | Итого                         | 100                            | х                                                          | 469                              | 4,7                                                        | 93,8                                                  | 22,1         | х                    | х                    |
|                                                                                                                                                                        | ВСЕГО               | х                              | х                                                | х                                                  | 34,0                                                       | 679,5                                                 | ВСЕГО                         | х                              | х                                                          | х                                | 33,0                                                       | 659,4                                                 | 160,1        | 4,7                  | 94,2                 |