

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, %, гр.15/5 *100 %
		количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество баллов по группе 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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	не очень важный	4	3	12,0	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15,0	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	492	4,9	98,4	Итого	100	x	490	4,9	98,0	24,1	x	x
	важный	74	5,00	370	x	x	удовлетворен полностью	90	5	450	x	x	x	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	не очень важный	18	3,00	54	x	x	не совсем удовлетворен	8	3	24	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	8	1,00	8	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	432	4,3	86,4	Итого	100	x	476	4,8	95,2	20,6	x	x
	важный	91	5,00	455	x	x	удовлетворен полностью	79	5	395	x	x	x	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	не очень важный	9	3,00	27	x	x	не совсем удовлетворен	18	3	54	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	482	4,8	96,4	Итого	100	x	452	4,5	90,4	21,8	x	x
	важный	85	5,00	425	x	x	удовлетворен полностью	89	5	445	x	x	x	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	не очень важный	13	3,00	39	x	x	не совсем удовлетворен	11	3	33	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	466	4,7	93,2	Итого	100	x	478	4,8	95,6	22,3	x	x
	ВСЕГО	x	x	x	36,9	737,6	ВСЕГО	x	x	x	37,6	752,0	173,4	4,7	94,0