

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Шарканская районная библиотека" _____
(наименование учреждения)
за 2013 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент	итоговый коэффициент
		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
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	84	5	420,0	x	x	удовлетворен полностью	61	5	305,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	16	3	48,0	x	x	не совсем удовлетворен	37	3	111,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	468,0	4,7	93,6	Итого	100	x	418,0	4,2	83,6	19,6	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура)	важный	80	5	400,0	x	x	удовлетворен полностью	55	5	275,0	x	x	x	x	x

инфраструктура учреждения)	не очень важны	19	3	57,0	х	х	не совсем удовлетворен	43	3	129,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	1	1	1,0	х	х	совершенно не удовлетворен	2	1	2,0	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	458,0	4,6	91,6	Итого	100	х	406,0	4,1	81,2	18,6	х	х
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важны	76	5	380,0	х	х	удовлетворен полностью	65	5	325,0	х	х	х	х	х
	не очень важны	23	3	69,0	х	х	не совсем удовлетворен	34	3	102,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	1	1	1,0	х	х	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	450,0	4,5	90,0	Итого	100	х	428,0	4,3	85,6	19,3	х	х
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важны	70	5	350,0	х	х	удовлетворен полностью	35	5	175,0	х	х	х	х	х
	не очень важны	24	3	72,0	х	х	не совсем удовлетворен	52	3	156,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	6	1	6,0	х	х	совершенно не удовлетворен	13	1	13,0	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	428,0	4,3	85,6	Итого	100	х	344,0	3,4	68,8	14,7	х	х

5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	важны й	95	5	475,0	x	x	удовлетворен полностью	84	5	420,0	x	x	x	x	x
	не очень важны й	4	3	12,0	x	x	не совсем удовлетворен	13	3	39,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	488	4,9	97,6	Итого	100	x	462	4,6	92,4	22,5	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важны й	57	5,00	285	x	x	удовлетворен полностью	67	5	335	x	x	x	x	x
	не очень важны й	33	3,00	99	x	x	не совсем удовлетворен	28	3	84	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	10	1,00	10	x	x	совершенно не удовлетворен	5	1	5	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	394	3,9	78,8	Итого	100	x	424	4,2	84,8	16,7	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важны й	74	5,00	370	x	x	удовлетворен полностью	79	5	395	x	x	x	x	x
	не очень важны й	24	3,00	72	x	x	не совсем удовлетворен	20	3	60	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1,00	2	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1	x	x	x	x	x

	Итого	100	x	444	4,4	88,8	Итого	100	x	456	4,6	91,2	20,2	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	важн й	88	5,00	440	x	x	удовлетвор ен полностью	78	5	390	x	x	x	x	x
	не очень важны й	10	3,00	30	x	x	не совсем удовлетвор ен	22	3	66	x	x	x	x	x
	абсол ютно неваж ный	2	1,00	2	x	x	совершенн о не удовлетвор ен	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	472	4,7	94,4	Итого	100	x	456	4,6	91,2	21,5	x	x
	ВСЕГ	x	x	x	36,0	720,4	ВСЕГО	x	x	x	33,9	678,8	153,2	4,3	85,0

Александрова

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Шарканская районная библиотека
(наименование учреждения)
за 2014 год

	критерий "важность"	критерий "удовлетворенность"	
--	---------------------	------------------------------	--

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерии	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	итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, %, гр.15 / 5 *100 %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	80,0	5	400,0	х	х	удовлетворен полностью	66	5	330,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	20	3	60,0	х	х	не совсем удовлетворен	34	3	102,0	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	460,0	4,6	92,0	Итого	100	х	432,0	4,3	86,4	19,9	х	х
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	88	5	440,0	х	х	удовлетворен полностью	31	5	155,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	12	3	36,0	х	х	не совсем удовлетворен	53	3	159,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	0	1	0,0	х	х	совершенно не удовлетворен	16	1	16,0	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	476,0	4,8	95,2	Итого	100	х	330,0	3,3	66,0	15,7	х	х
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых	важный	57	5	285,0	х	х	удовлетворен полностью	31	5	155,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	42	3	126,0	х	х	не совсем удовлетворен	60	3	180,0	х	х	х	х	х

услугах, в том числе в электронной форме	абсолютно неважный	1	1	1,0	х	х	совершенно не удовлетворен	9	1	9,0	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	412,0	4,1	82,4	Итого	100	х	344,0	3,4	68,8	14,2	х	х
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	85	5	425,0	х	х	удовлетворен полностью	16	5	80,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	14	3	42,0	х	х	не совсем удовлетворен	40	3	120,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	1	1	1,0	х	х	совершенно не удовлетворен	44	1	44,0	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	468,0	4,7	93,6	Итого	100	х	244,0	2,4	48,8	11,4	х	х
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	важный	98	5	490,0	х	х	удовлетворен полностью	94	5	470,0	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	0	1	0,0	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	496	5,0	99,2	Итого	100	х	488	4,9	97,6	24,2	х	х
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	50	5,00	250	х	х	удовлетворен полностью	67	5	335	х	х	х	х	х
	не очень важный	45	3,00	135	х	х	не совсем удовлетворен	30	3	90	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	5	1,00	5	х	х	совершенно не удовлетворен	3	1	3	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	390	3,9	78,0	Итого	100	х	428	4,3	85,6	16,7	х	х
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых	важный	57	5,00	285	х	х	удовлетворен полностью	76	5	380	х	х	х	х	х

учреждением культуры	не очень важный	41	3,00	123	х	х	не совсем удовлетворен	21	3	63	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	2	1,00	2	х	х	совершенно не удовлетворен	3	1	3	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	410	4,1	82,0	Итого	100	х	446	4,5	89,2	18,3	х	х
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления)	важный	88	5,00	440	х	х	удовлетворен полностью	66	5	330	х	х	х	х	х
	не очень важный	12	3,00	36	х	х	не совсем удовлетворен	32	3	96	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	0	1,00	0	х	х	совершенно не удовлетворен	2	1	2	х	х	х	х	х
	Итого	100	х	476	4,8	95,2	Итого	100	х	428	4,3	85,6	20,4	х	х
ВСЕГ	х	х	х	35,9	717,6	ВСЕГО	х	х	х	31,4	628,0	140,7	3,9	78,4	

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Шарканская районная библиотека" свод по району
за 2016 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент удовлет-ти, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлет-ти, % , гр.15 /5 *100 %
		кол-во респондентов, чел.	оценка важности в кол-ве баллов	кол-во баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициц. удовлет-ти по группе факторов, баллов	коэффициц. удовлет-ти по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	кол-во респондентов, чел.	оценка удовлет-ти в кол-ве баллов	кол-во баллов, гр. 9 * гр.10	коэффициц. удовлет-ти по группе факторов, баллов	коэффициц. 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 учрежде- кул-ры (режим работы учрежд-я, условия доступа для потребителей с ограничен. возможностями здоровья и др.)	важный	1052	5	5260,0	x	x	удовлетворён полностью	1026	5	5130,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	163	3	489,0	x	x	не совсем удовлетворен	203	3	609,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	26	1	26,0	x	x	совершенно не удовлетворен	12	1	12,0	x	x	x	x	x
	Итого	1241	x	5775,0	4,7	93,1	Итого	1241	x	5751,0	4,6	92,7	21,6	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	1068	5	5340,0	x	x	удовлетворен полностью	932	5	4660,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	144	3	432,0	x	x	не совсем удовлетворен	265	3	795,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	29	1	29,0	x	x	совершенно не удовлетворен	44	1	44,0	x	x	x	x	x
	Итого	1241	x	5801,0	4,7	93,5	Итого	1241	x	5499,0	4,4	88,6	20,7	x	x
3. Открытость и доступность инф-ции об учрежд-ии, его ресурсах и предоставляемых услугах, в т.ч. в электрон. форме	важный	921	5	4605,0	x	x	удовлетворен полностью	920	5	4600,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	257	3	771,0	x	x	не совсем удовлетворен	281	3	843,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	63	1	63,0	x	x	совершенно не удовлетворен	40	1	40,0	x	x	x	x	x
	Итого	1241	x	5439,0	4,4	87,7	Итого	1241	x	5483,0	4,4	88,4	19,4	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	1115	5	5575,0	x	x	удовлетворен полностью	634	5	3170,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	111	3	333,0	x	x	не совсем удовлетворен	409	3	1227,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	15	1	15,0	x	x	совершенно не удовлетворен	198	1	198,0	x	x	x	x	x
	Итого	1241	x	5923,0	4,8	95,5	Итого	1241	x	4595,0	3,7	74,1	17,7	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (добро-желательность, вежливость, компетентность)	важный	1161	5	5805,0	x	x	удовлетворен полностью	1174	5	5870,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	67	3	201,0	x	x	не совсем удовлетворен	62	3	186,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	13	1	13,0	x	x	совершенно не удовлетворен	5	1	5,0	x	x	x	x	x
	Итого	1241	x	6019	4,9	97,0	Итого	1241	x	6061	4,9	97,7	23,7	x	x

6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения кул-ры	важный	836	5,00	4180	x	x	удовлетворен полностью	1171	5	5855	x	x	x	x	x
	не очень важный	327	3,00	981	x	x	не совсем удовлетворен	149	3	447	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	78	1,00	78	x	x	совершенно не удовлетворен	18	1	18	x	x	x	x	x
	Итого	1241	x	5239	4,2	84,4	Итого	1241	x	6320	5,1	101,9	21,5	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	987	5,00	4935	x	x	удовлетворен полностью	1116	5	5580	x	x	x	x	x
	не очень важный	216	3,00	648	x	x	не совсем удовлетворен	109	3	327	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	38	1,00	38	x	x	совершенно не удовлетворен	16	1	16	x	x	x	x	x
	Итого	1241	x	5621	4,5	90,6	Итого	1241	x	5923	4,8	95,5	21,6	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	1053	5,00	5265	x	x	удовлетворен полностью	1055	5	5275	x	x	x	x	x
	не очень важный	160	3,00	480	x	x	не совсем удовлетворен	177	3	531	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	28	1,00	28	x	x	совершенно не удовлетворен	9	1	9	x	x	x	x	x
	Итого	1241	x	5773	4,7	93,04	Итого	1241	x	5815	4,7	93,7	21,8	x	x
	ВСЕГО	x	x	x	36,7	734,7	ВСЕГО	x	x	x	36,6	732,4	167,9	4,6	91,4