

Сводные данные по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
организациях культуры

(тип организации - библиотека)

В опросе получателей услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры
Муниципальное казенное учреждение культуры «Узловская городская централизованная
библиотечная система»

приняли участие 200 респондентов
(количество)

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя		
1.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)		
		Комфортно	На среднем уровне	Не комфортно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	36,5%	-	-
	26-40 лет	21,5%	-	-
	41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	22%	-	-
итого в процентах:		100%	-	-
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.2. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)		
		Высокая	Средняя	Низкая
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	24%	2,5%	
	26-40 лет	10%	3,5%	-
	41-60 лет	9%	5%	-
	старше 60 лет	10,5%	5,5%	
итого в процентах:		53,5 % (30% респондентов на этот вопрос не дали ответ, т. к. не пользовались данной услугой)	16,5%	
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.3. Транспортная и пешая доступность организации культуры		
		Доступно	Слабо доступно	Не недоступно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	36,5%	-	-
	26-40 лет	21,5%	-	-
	41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	22%	-	-
итого в процентах:		100%	-	-
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	36,5%	-	-
	26-40 лет	21,5%	-	-
	41-60 лет	18,5%	1,5%	-
	старше 60 лет	19,5%	0,5%	-
итого в процентах:		96% (2% респондентов на этот вопрос не дали ответ)	2%	-
2.	Время ожидания предоставления услуги	3.1. Простота/удобство электронного каталога:		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	36,5%	-	-
26-40 лет	21,5%	-	-	

	41-60 лет	18,5%	1,5%	-
	старше 60 лет	14%	2%	-
	итого в процентах:	90,5% (6% респондентов на этот вопрос не дали ответ)	3,5%	-
	Время ожидания предоставления услуги	3.2. Удобство графика работы организации культуры		
		Удобно	Средне	Не удобно
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	34,5%	2%	-
	26-40 лет	21,5%	-	-
	41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	22%	-	-
	итого в процентах:	98%	2%	-
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры		
		Высокая	Средняя	Низкая
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	36%	0,5%	-
	26-40 лет	21,5%	-	-
	41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	22%	-	-
	итого в процентах:	99,5%	0,5%	-
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом		
		Полностью удовлетворен(а)	Частично удовлетворен(а)	Не удовлетворен(а)
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	34,5%	2%	-
	26-40 лет	21,5%	-	-
	41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	22%	-	-
	итого в процентах:	98%	2%	-
	Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.2. Наличие информации о новых изданиях		
		Есть	Не много	Отсутствует
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	36%	0,5%	-
	26-40 лет	21,5%	-	-
	41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	22%	-	-
	итого в процентах:	99,5%	0,5%	-

30 августа 2016 года

дата

В.И. Соколова

подпись