

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 учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»
полное наименование учреждения культуры

приняли участие 350 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	25,4	4,3	
	26-40 лет	22	2,8	
	41-60 лет	26,9		
	старше 60 лет	18,3	0,3	
итого в процентах:		92,6	7,4	
	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	10,9	12	6,9
	26-40 лет	9,1	10,3	5,4
	41-60 лет	11,1	9,4	6,3
	старше 60 лет	10,3	4,6	3,7
итого в процентах:		41,4	36,3	22,3
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.3. Транспортная и пешая доступность организации культуры		
		Доступно	Слабо доступно	Не доступно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	28	1,7	
	26-40 лет	22,3	2,5	
	41-60 лет	26	0,9	
	старше 60 лет	17,4	1,1	
итого в процентах:		93,7	6,3	
	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	22	7,7	
	26-40 лет	18	6,3	0,6
	41-60 лет	24,9	2	
	старше 60 лет	16,2	2	0,3
итого в процентах:		81,1	18	0,9
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	23,1	6,6	
	26-40 лет	18,9	5,7	0,3
	41-60 лет	21,4	5,4	
	старше 60 лет	17,2	1,4	
итого в процентах:		80,6	19,1	0,3

	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	22,6	7,1	
	26-40 лет	20	4,9	
	41-60 лет	24	2,8	
старше 60 лет	17,4	1,2		
итого в процентах:		84	16	
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	29,7		
	26-40 лет	24,3	0,6	
	41-60 лет	26,3	0,6	
старше 60 лет	18,3	0,2		
итого в процентах:		98,6	1,4	
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	28,3	1,4	
	26-40 лет	23,1	1,7	
	41-60 лет	26,3	0,6	
старше 60 лет	18,6			
итого в процентах:		96,3	3,7	
	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	28,6	1,1	
	26-40 лет	23,7	1,1	
	41-60 лет	26,3	0,6	
старше 60 лет	18,6			
итого в процентах:		97,2	2,8	

14 июня 2016 г.

дата



подпись