

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
ГУК ТО «Тулская областная детская библиотека»

приняли участие 200 респондентов

№ 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	39%	-	-
		26-40 лет	31%	-	-
		41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	10%	-	-	
	итого в процентах:	100%			
2.	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	-	-	39%
		26-40 лет	-	-	31%
		41-60 лет	-	-	20%
	старше 60 лет	-	-	10%	
	итого в процентах:	-	-	100%	
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	39%	-	-
		26-40 лет	31%	-	-
		41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	10%	-	-	
	итого в процентах:	100%	-	-	
4.	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	39%	-	-
		26-40 лет	31%	-	-
		41-60 лет	20%	-	-
	старше 60 лет	10%	-	-	
	итого в процентах:	100%	-	-	
5.	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	39%	-	-
	26-40 лет	31%	-	-	
	41-60 лет	20%	-	-	