

**Аналитическая справка**  
**удовлетворенности качеством услуг**  
**Муниципального бюджетного учреждения культуры г. Сочи**  
**«Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи»**  
**за 2018 год**

Всего опрошено — 214 человек;

**1. Демографические признаки посетителей.**

Таблица 1

Возраст участников	до 20 лет	20-29	30-39	40-49	50-59	свыше 60	Всего
Количество участников (чел.)	27	20	41	35	43	48	214
%	12,6	9,3	19,2	16,4	20,1	22,4	100

Таблица 2

Распределение по половому признаку			Всего
	Муж.	Жен.	
Кол-во участников (чел.)	69	145	214
%	32,2	67,8	100

**2. Частота посещений.**

Таблица 3

	Почти каждый день	Примерно один раз в неделю	Два-три раза в месяц	Два - три раза в год	Всего
Количество участников (чел.)	0	2	29	183	214
%	0	0,9	13,6	85,5	100

**3. Удовлетворенность работой учреждения.**

Таблица 4

	Полностью удовлетворен(а)	В основном удовлетворен(а)	В основном не удовлетворен(а)	Полностью не удовлетворен(а)	Всего
Количество участников (чел.)	191	23	0	0	214
%	89,2	10,8	0	0	100

4. Услуги, полезные для пользователей.

Таблица 5

Наименование услуги	Количество человек	% состав
Экскурсии по музейным экспозициям	66	30,8
Экскурсии по выставкам	23	10,7
Литературные праздники	64	30,0
Тест-урок	3	1,4
Акция «Ночь Музеев»	58	27,1
Итого:	214	100

5. Услуги, которых не хватает.

Таблица 6

Наименование услуги	Количество человек	% состав
Городская реклама	2	0,93
Реклама на транспорте	2	0,93
Фильм об Островском	2	0,93

Удовлетворенность качеством услуг составила — 89%.

Директор МБУК г. Сочи  
«Литературно-мемориальный музей  
Н. Островского в городе Сочи»

« 21 » января 2019 г.



Л.П. Зюмченко