

Выбор ответов на предлагаемые вопросы:

Вопросы/ предлагаемые варианты ответа	Количество о человек	% от общего кол-ва респ-в	Кол-во баллов	Удельный вес нес-х, удовл. качество м услуг (%) < * >
<b>1. Когда вы приехали в Центр Вам рассказывали, что с Вами будут проводить занятия разные специалисты: психологи, врачи, воспитатели и др.</b>				<b>90%</b>
да (5 баллов)	9	90	45	
не знаю (3 балла)	-	-	-	
нет (0 баллов)	1	10	0	
<b>2. Нравится ли Вам в нашем центре (игровые комнаты, игрушки, мебель, условия хранения Ваших личных вещей и пр.)? Вам здесь комфортно?</b>				
очень нравится (5 баллов)	-	-	-	
нравится (3 балла)	9	90	27	
не нравится (0 баллов)	1	10	0	
<b>3. Считаете ли Вы, что работники Центра вежливы и доброжелательны. Довольны ли Вы работой сотрудников?</b>				
да, всегда и в любой ситуации (5 баллов)	9	90	45	
скорее, да (3 балла)	1	10	3	
нет (0 баллов)	-	-	-	
<b>4. Имеется ли у Вас все необходимое, чтобы учиться в школе (портфели, учебники, тетради, возможность готовить домашнее задание)?</b>				
да (5 баллов)	10	100	50	
нет (0 баллов)	-	-	-	
<b>5. Оказывают ли Вам медицинскую помощь, если Вы заболели?</b>				
да (5 баллов)	10	100	50	
скорее, да (3 балла)	-	-	-	
нет (0 баллов)	-	-	-	
<b>6. Удобно ли Вам в Ваших спальнях комнатах? Там всегда тепло, чисто и светло?</b>				
да (5 баллов)	8	80	40	
нет (0 баллов)	2	20	0	
<b>7. Посоветуете ли Вы своим друзьям приехать в Центр?</b>				
да (5 баллов)	10	100	50	
может быть (3 балла)	-	-	-	
нет (0 баллов)	-	-	-	
<b>8. Нравится ли Вам как Вас кормят в столовой?</b>				
всё и всегда очень вкусно (5 баллов)	9	90	45	
нравится (3 балла)	-	-	-	
не нравится (0 баллов)	1	10	0	
<b>9. Нравятся ли Вам занятия и праздники, которые проводят для Вас Центр?</b>				
все занятия интересны и увлекательны (5 баллов)	10	100	50	
нравятся (3 балла)	-	-	-	
не нравятся (0 баллов)	-	-	-	
<b>ИТОГО:</b>			<b>405</b>	

$$\% \text{ удовлетворенности} = \frac{5 \text{ баллов} \times (\text{К-во ответов}) + 3 \text{ балла} \times (\text{К-во ответов})}{\text{макс. к-во баллов} \times \text{к-во участников анкетирования}} \times 100\%$$

$$\% \text{ удовлетворенности} = \frac{405}{450} \times 100\% = 90\%$$

**Вывод:** удовлетворенность качеством предоставляемых услуг составляет 90 %, что соответствует (не соответствует) нормативным требованиям (не менее 85%).