

Приложение  
к письму ГКУК города Москвы  
"Московский городской  
библиотечный центр"  
от \_\_\_ декабря 2015 г. № \_\_\_\_\_

Результаты опроса получателей услуг													
№ п/п	Критерий	Макс балл	Баллы										
			"Центральная городская деловая библиотека"	"ЦГДБ им. А.П. Гайдара"	"Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова"	"Библиотека киноискусства им. С.М. Эйзенштейна"	"Дом Гоголя"	"ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"	"ЦГМБ им. М.А. Светлова"	"Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева"	"Библиотека "Дом А.Ф. Лосева"	"Библиотека читальня им. А.С. Пушкина"	Средний показатель
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	<b>Итого:</b>	<b>60</b>	<b>53,4</b>	<b>53,2</b>	<b>52,7</b>	<b>52,5</b>	<b>51,7</b>	<b>51,3</b>	<b>51,2</b>	<b>51,2</b>	<b>50,9</b>	<b>49,4</b>	<b>51,7</b>
1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,8	4,9	4,7	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	4,6	4,8
2	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,7	5,0	7,0	3,5	3,6	5,2	3,8	5,6	3,3	3,7	4,7
3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,7	5,0	4,8	4,8	4,9	4,6	5,0	4,9	4,9	4,7	4,8
4	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,4	4,3	4,3	4,6	4,2	4,1	4,4	4,2	4,4	4,5	4,3
5	Удобство графика работы организации культуры	7	6,0	6,6	6,1	6,5	6,5	6,4	6,5	5,8	6,5	6,1	6,3
6	Простота/удобство электронного каталога	7	5,9	5,8	5,5	6,6	6,6	5,7	6,0	5,3	5,7	5,9	5,9
7	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,9	7,0	6,8	6,9	6,8	6,7	6,8	6,7	6,8	6,6	6,8
8	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,4	4,8	4,6	4,8	4,6	4,4	4,5	4,5	4,6	4,1	4,5
9	Наличие информации о новых изданиях	10	9,6	9,8	9,0	9,9	9,5	9,5	9,4	9,4	9,9	9,1	9,5