

В период с 7 по 20 декабря 2015 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг самостоятельными библиотеками, подведомственными Департаменту культуры города Москвы.

Данная независимая оценка проводилась в отношении 10 государственных публичных библиотек города Москвы в соответствии с Приказом Департамента культуры города Москвы (далее – Департамент) от 11 декабря 2015 г. №1126 "О проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями библиотечного типа, подведомственными Департаменту культуры города Москвы, в 2015 году". Независимая оценка включала 3 этапа:

1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкет (бумажных и электронных).
2. Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения на сайте bus.gov.ru.
3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений.

Результаты по этапу "оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкет (бумажных и электронных)".

Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг были опрошены 1546 респондентов – посетителей библиотек. Наибольшее количество баллов по итогам набрала ГБУК г. Москвы "Центральная городская деловая библиотека" – 53,4, на втором месте оказалась ГБУК г. Москвы "ЦГДБ им. А.П. Гайдара" – 53,2, на третьем – ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" – 52,7. На последнем 10 месте расположена ГБУК г. Москвы "Библиотека читальня им. А.С. Пушкина" – 49,4 баллов. Средняя оценка из 60 возможных баллов составляет 51,7, данный критерий превысили 5 библиотек (50%).

### Результаты опроса получателей услуг

Предложения	Критерий	Мак балл	"ЦГДБ им. А.П. Гайдара"	Средний показатель
	<b>Итого:</b>	<b>48</b>	<b>41.6</b>	<b>40.5</b>
	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4.9	4.8
Пересмотреть прейскурант, сравнить со средними ценами на рынке, а также активнее информировать пользователей о наличии дополнительных услуг.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	5.0	4.7
	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4.3	4.3

	Простота/удобство электронного каталога	7	5.8	5.9
	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7.0	6.8
	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4.8	4.5
	Наличие информации о новых изданиях	10	9.8	9.5