ВЫРАЖЕНИЕ МНЕНИЯ ГРАЖДАН

**АНКЕТА**

**Оценка качества оказания услуг библиотеками**

Уважаемый посетитель библиотеки!

Просим Вас принять участие в исследовании Министерства культуры Новосибирской области с целью изучения качества работы библиотек. Анкета анонимная, полученные данные будут использоваться в обобщенном виде исключительно для целей исследования.

Пожалуйста, заполните все поля анкеты, отметив те варианты, которые в наибольшей степени соответствуют Вашему мнению.

При заполнении анкеты отметьте выбранный Вами вариант ответа: если Вам очень понравилось - выберите максимальный критерий, если очень не понравилось – минимальный. В свободной строке анкеты Вы можете высказать свои предложения.

**Когда Вам была предоставлена услуга (дата)?**

|  |
| --- |
|  |

**А. Насколько комфортно Вам было в библиотеке** (чистота и освещенность, температурный режим, наличие зон отдыха, комфортность читательских помещений, гардероб)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень комфортно | Комфортно | Некомфортно | Очень некомфортно | Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

**В. Как Вы оцениваете соотношение цены и качества дополнительных услуг библиотеки** (копирование, заказ книги в другой библиотеке, возможность бронирования книг, информирование о возврате книг, распечатка, ламинирование, поиск информации в сети)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Намного выше ожидаемого | Выше ожидаемого | Ожидаемо | Ниже ожидаемого | Намного ниже ожидаемого |
|  |  |  |  |  |

**С. Удобно ли вам добираться до библиотеки** (пешком, на транспорте**)? Насколько безопасен доступ к библиотеке для маломобильных граждан?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень удобно | Удобно | Неудобно | Очень неудобно | * 1. Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

**D. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки, в том числе с помощью мобильных устройств** (личный кабинет, виртуальная справка, терминал самообслуживания пользователей, станция самостоятельного возврата книг, помощь в работе для граждан с физическими ограничениями здоровья)**?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень хорошо | Хорошо | * 1. Удовлетворительно | * 1. Неудовлетворительно | * 1. Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

**E. Насколько удобен для Вас режим работы библиотеки?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень удобно | Удобно | Неудобно | Очень неудобно | * 1. Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

**F. Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень хорошо | Хорошо | * 1. Удовлетворительно | * 1. Неудовлетворительно | * 1. Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

**G. Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников библиотеки.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень хорошо | Хорошо | * 1. Удовлетворительно | * 1. Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

**D. Как Вы оцениваете в целом уровень качества оказания услуг (насколько вы удовлетворены посещением библиотеки)?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень хорошо | Хорошо | * 1. Удовлетворительно | * 1. Неудовлетворительно | * 1. Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

1. **Оцените уровень доступности библиотечных услуг и помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень хорошо | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

1. **Оцените уровень информирования о новых изданиях библиотеки, культурно-образовательных и информационных событиях и мероприятиях.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень хорошо | Хорошо | * 1. Удовлетворительно | * 1. Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

1. **Порекомендовали бы вы посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Однозначно да | Скорее да | Скорее нет | Не порекомендовал | * 1. Затрудняюсь ответить |
|  |  |  |  |  |

1. **Что Вас не устраивает в работе библиотеки? Как можно улучшить её работу?**

|  |
| --- |
|  |

1. **Несколько сведений о себе**

**Ваш возраст:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| до 14 лет | 15 – 25 лет | 26 – 35 лет | 36 – 55 лет | старше 55 лет |
|  |  |  |  |  |

**Ваш пол:**

|  |  |
| --- | --- |
| М | Ж |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Без образования (ребёнок) | Среднее | Среднее профессиональное | Высшее | Научная степень | Другое |
|  |  |  |  |  |  |

**Образование:**

**Социальный статус:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учащийся | Студент | Работающий | Пенсионер | Иной статус |
|  |  |  |  |  |

**Категория посетителя библиотеки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Постоянный пользователь | Эпизодический пользователь | Впервые в библиотеке |
|  |  |  |

**Благодарим Вас за участие в опросе**!Конец формы