

Анкета независимой оценки качества работы библиотеки

Уважаемые респонденты!

Просим вас принять участие в социологическом опросе, который проводится с целью формирования независимой оценки качества работы библиотек. Итоги опроса повлияют на определение результативности деятельности учреждений культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности их деятельности.

Участие в опросе анонимно.

Отметьте в каждом вопросе один вариант ответа.

1. Оцените, насколько доступна Вам информация о работе библиотеки:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

2. Оцените комфортность условий пребывания в библиотеке (*читальный зал, чистота помещений, благоустроенность и освещенность территории, наличие питьевой воды и т.п.*):

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

3. Оцените разнообразие дополнительных услуг, которые есть в библиотеке, и доступность их получения (*бесплатный Wi-Fi; настольные игры; стойки с журналами/газетами; автоматы с едой/напитками; информационные стенды о мероприятиях и событиях в области*):

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

4. Оцените разнообразие электронных сервисов, имеющих в библиотеке, и удобство пользования ими (в том числе и с помощью мобильных устройств) (электронный каталог, электронная регистрация на мероприятие и пр.):

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

5. Оцените доступность услуг, оказываемых в библиотеке для лиц с ограниченными возможностями здоровья (*компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами, возможность посадки/высадки в транспортное средство перед входом в библиотеку, в т.ч. с использованием кресла-коляски, наличие специальных устройств для доступа инвалидов, размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам*):

- да
- нет

6. Оцените удобство графика работы библиотеки:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

7. Оцените, насколько соблюдается режим работы в библиотеке:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

8. Оцените, насколько в библиотеке соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг (*например, соблюдение времени начала мероприятий*):

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

9. Оцените доброжелательность, вежливость персонала:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

10. Оцените компетентность персонала:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

11. Оцените качество и содержание программ, афиш, буклетов и других полиграфических материалов библиотеки:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

12. Оцените материально-техническое обеспечение библиотеки:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

13. Оцените качество и полноту информации о работе библиотеки, размещенной на официальном сайте организации:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

14. Оцените, насколько Вас удовлетворяет качество обслуживания в библиотеке в целом:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА:

отметьте вариант ответа, который подходит Вам

15. Ваш пол:

- М
- Ж

16. Ваш Возраст:

- до 18 лет
- от 18 лет до 25 лет
- от 25 лет до 35 лет
- от 35 лет до 50 лет
- от 50 лет и старше

17. Ваше образование:

- среднее
- среднее специальное
- высшее
- послевузовское

18. Род деятельности:

- школьник
- студент
- рабочий
- служащий
- пенсионер
- безработный