

Анкета для проведения оценки качества предоставления услуг библиотеки

Приглашаем Вас принять участие в исследовании, проводимом в рамках программы оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры. Анкетирование анонимно и займет не более 3 минут.

1. Вы здесь
  - а) Постоянный посетитель;
  - б) Бываете время от времени;
  - в) Были впервые.
2. Вам было комфортно находиться здесь?
  - а) Да
  - б) Не совсем
  - в) Нет
3. Как Вы оцениваете расположение библиотеки
  - а) не задумывался об этом
  - б) очень удачное, в пешей доступности
  - в) добраться можно на общественном транспорте
  - г) добраться можно на попутном транспорте (при хорошей погоде)
  - д) туда не добраться никак
4. Удовлетворяет ли Вас выбор книг?
  - а) да, полностью
  - б) да, частично
  - в) хотелось бы больше новинок;
  - г) нет, не удовлетворяет;
  - д) затрудняюсь ответить.
5. Легко ли Вам найти новую книгу?
  - а) Да
  - б) Нет
  - в) Хотелось бы больше информации о новинках
  - г) Затрудняюсь ответить
6. Помогает ли Вам в поиске нужной книги электронный сервис?
  - а) Да, всегда
  - б) Да, время от времени
  - в) Нет
  - г) Не знаю, что это такое
7. Вы приходите в библиотеку за
  - а) художественной литературой;
  - б) учебной или справочной литературой;
  - в) научно-технической литературой;
  - г) детской литературой.
8. Предоставляет ли Вам библиотека информацию о новых изданиях?
  - а) Да, регулярно и в полном объеме
  - б) Не всегда своевременно.
  - в) Информация о новых изданиях малодоступна

г) Не интересуюсь новыми изданиями

9. Удовлетворяет ли Вас график работы библиотеки?

а) Да, полностью

б) В принципе да, но можно сделать удобнее

в) Не удовлетворяет

г) Не знаю такого графика

д) График все равно не соблюдают

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и компетентность работников библиотеки?

а) Очень высоко. Здесь работают знающие и вежливые люди

б) Вполне удовлетворительно. Работники знающие, но не всегда доброжелательные

в) Раз на раз не приходится – иногда доброжелательные, иногда - нет

г) Не удовлетворительно: неохотно помогают, не всегда вежливы

д) затрудняюсь ответить

11. Считаете ли Вы цены на платные услуги

а) справедливыми;

б) завышенными;

в) не пользовались платными услугами.

12. Вы

Мужчина

Женщина

13. Вам менее 20 лет

Вам от 20 до 40 лет

Вам от 40 до 60 лет

Вам более 60 лет

14. У Вас

Среднее образование

Высшее образование

Обучаюсь в школе

Обучаюсь в ВУЗе