**Анкета для проведения оценки качества предоставления услуг библиотеки**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Библиотеки** | **ЦГБ** | **ЦДБ** | **№ 2** | **№ 3** | **№ 4** | **№ 5** | **№ 6** | **№ 7** | **№ 9** | **№ 10** | **№ 11** | **№ 12** |
|  | Кол-во анкет/шт. | 300 | 100 | 100 | 100 | 30 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **1** | **Вы здесь** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | постоянный посетитель | 212 | 84 | 95 | 98 | 22 | 95 | 95 | 88 | 90 | 95 | 95 | 98 |
|  | бывает время от времени | 85 | 14 | 5 | 2 | 8 | 5 | 5 | 10 | 10 | 5 | 5 | 2 |
|  | были впервые | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **2** | **Вам было комфортно находиться здесь** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | да | 300 | 100 | 100 | 100 | 30 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | не совсем | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **3** | **Как Вы оцениваете расположение библиотеки** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | не задумывался об этом | 47 | 19 | 23 | 20 | 8 | 13 | 16 | 10 | 11 | 23 | 20 | 12 |
|  | очень удачное, в пешей доступности | 222 | 76 | 73 | 80 | 22 | 83 | 79 | 86 | 80 | 73 | 75 | 86 |
|  | добраться можно на общественном транспорте | 31 | 5 | 4 | 0 | 0 | 4 | 5 | 4 | 9 | 4 | 5 | 5 |
|  | добраться можно на попутном транспорте (при хорошей погоде) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | туда не добраться никак | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **4** | **Удовлетворяет ли Вас выбор книг?** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | да, полностью | 196 | 86 | 85 | 91 | 10 | 81 | 78 | 87 | 85 | 89 | 79 | 91 |
|  | да, частично | 32 | 0 | 4 | 5 | 10 | 4 | 2 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|  | хотелось бы больше новинок | 49 | 11 | 5 | 2 | 5 | 5 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 2 |
|  | нет, не удовлетворят | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | затрудняюсь ответить. | 23 | 3 | 6 | 2 | 5 | 10 | 13 | 1 | 5 | 2 | 12 | 2 |
| **5** | **Легко ли Вам найти новую книгу?** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | да | 262 | 95 | 92 | 93 | 18 | 85 | 90 | 84 | 80 | 92 | 89 | 85 |
|  | нет | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
|  | хотелось бы больше информации о новинках | 15 | 3 | 1 | 0 | 0 | 5 | 5 | 5 | 10 | 1 | 2 | 5 |
|  | затрудняюсь ответить | 20 | 0 | 4 | 5 | 10 | 10 | 5 | 11 | 10 | 4 | 9 | 10 |
| **6** | **Помогает ли Вам в поиске нужной книги электронный сервис?** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | да, всегда | 250 | 81 | 67 | 82 | 10 | 59 | 78 | 81 | 74 | 60 | 72 | 58 |
|  | да, время от времени | 44 | 19 | 17 | 11 | 10 | 34 | 10 | 8 | 12 | 17 | 15 | 25 |
|  | нет | 2 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 | 3 | 5 |
|  | не знаю, что это такое | 4 | 0 | 11 | 2 | 10 | 7 | 12 | 7 | 14 | 11 | 10 | 12 |
| **7** | **Вы приходите в библиотеку за** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | художественной литературой | 293 | 30 | 98 | 100 | 30 | 99 | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | учебной или справочной литературой | 124 | 8 | 13 | 10 | 5 | 10 | 10 | 11 | 10 | 13 | 13 | 30 |
|  | научно- технической литературой | 78 | 10 | 10 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 6 | 10 |
|  | детской литературой | 96 | 52 | 5 | 10 | 10 | 28 | 29 | 13 | 20 | 10 | 13 | 2 |
| **8** | **Предоставляет ли Вам библиотека информацию о новых изданиях?** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | да, регулярно и в полном объеме | 187 | 98 | 86 | 96 | 10 | 80 | 90 | 87 | 85 | 96 | 82 | 86 |
|  | не всегда своевременно | 79 | 0 | 0 | 0 | 10 | 8 | 0 | 5 | 10 | 0 | 2 | 0 |
|  | информация о новых изданиях малодоступна | 13 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
|  | не интересуюсь новыми изданиями | 21 | 2 | 13 | 3 | 10 | 12 | 10 | 8 | 5 | 3 | 15 | 13 |
| **9** | **Удовлетворяет ли Вас график работы библиотеки?** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | да полностью  | 265 | 96 | 97 | 100 | 20 | 100 | 100 | 98 | 95 | 97 | 100 | 98 |
|  | в принципе да, но можно сделать удобнее | 35 | 4 | 3 | 0 | 5 | 0 | 0 | 2 | 5 | 3 | 0 | 2 |
|  | не удовлетворят | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | не знаю такого графика | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | график все равно не соблюдают | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **10** | **Как Вы оцениваете доброжелательность и компетентность работников библиотеки?** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | очень высоко, здесь работают знающие и вежливые люди | 296 | 98 | 99 | 100 | 24 | 100 | 100 | 99 | 100 | 99 | 98 | 100 |
|  | вполне удовлетворительно, работники знающие, но не всегда доброжелательные | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
|  | раз на раз не приходится – иногда доброжелательные, иногда- нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | не удовлетворительно: неохотно помогают, не всегда вежливы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | затрудняюсь ответить | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| **11** | **Считаете ли Вы цены на платные услуги** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | справедливыми  | 238 | 61 | 68 | 55 | 11 | 80 | 90 | 82 | 56 | 86 | 86 | 85 |
|  | завышенными | 24 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 |
|  | не пользовались платными услугами | 38 | 36 | 32 | 45 | 19 | 20 | 10 | 16 | 41 | 12 | 12 | 15 |
| **12** | **Вы** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | мужчина | 89 | 42 | 21 | 10 | 4 | 35 | 32 | 26 | 35 | 19 | 22 | 31 |
|  | женщина | 211 | 58 | 79 | 20 | 26 | 65 | 68 | 74 | 65 | 81 | 88 | 69 |
| **13** | **Вам** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | менее 20 лет | 17 | 96 | 16 | 15 | 5 | 16 | 20 | 12 | 96 | 16 | 12 | 25 |
|  | от 20 от 40 лет | 42 | 4 | 17 | 18 | 5 | 14 | 25 | 19 | 4 | 27 | 20 | 43 |
|  | от 40 до 60 лет | 154 | 0 | 17 | 43 | 8 | 42 | 30 | 31 | 0 | 37 | 31 | 16 |
|  | более 60 лет | 87 | 0 | 50 | 24 | 12 | 28 | 25 | 38 | 0 | 20 | 37 | 16 |
| **14** | **У Вас** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | среднее образование | 48 | 0 | 74 | 19 | 5 | 25 | 25 | 22 | 0 | 19 | 32 | 16 |
|  | среднее специальное | 125 | 0 | 12 | 35 | 5 | 28 | 28 | 37 | 0 | 32 | 31 | 25 |
|  | высшее образование | 95 | 4 | 9 | 22 | 11 | 27 | 22 | 23 | 4 | 29 | 23 | 25 |
|  | обучаюсь в школе | 17 | 96 | 0 | 14 | 5 | 10 | 15 | 10 | 94 | 15 | 12 | 24 |
|  | обучаюсь в ВУЗе | 15 | 0 | 5 | 10 | 4 | 10 | 10 | 8 | 2 | 5 | 2 | 10 |