

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
социологический опрос среди детей**

Уважаемый читатель!

Приглашаем тебя принять участие в анкетировании, результаты которого помогут повысить качество библиотечного обслуживания, исходя из твоих пожеланий. Твое мнение очень важно для нас!

1. Как часто ты приходишь в нашу библиотеку?

1. один раз в неделю
2. один-два раза в месяц
3. один раз в два-три месяца
4. один-два-три раза в год

2. В какие дни ты обычно посещаешь библиотеку?

1. в будние дни
2. в выходные дни
3. по-разному, когда есть время

3. Устраивает ли тебя время работы библиотеки?

(будни: с 9.00-18.00, воскресенье: с 10.00-16.00, суббота: выходной)

1. да
2. нет (укажите причину)_____

4. Зачем ты чаще всего приходишь в библиотеку?

1. чтобы взять литературу в помощь учебе
2. чтобы взять литературу по своим интересам
3. для знакомства с новинками литературы
4. как-то провести свободное время
5. другое_____

5. Какой отдел библиотеки ты чаще всего посещаешь?

1. абонемент обслуживания читателей (беру книги домой)
2. зал семейного чтения (игровая комната)
3. зал делового чтения (на 2 этаже)
4. компьютерный зал (на 2 этаже)
5. центр правовой и психологической информации (первый зал после фойе)

6. Как ты чувствуешь себя в библиотеке?

1. как в родном доме
2. непрошеным гостем, неудобно
3. обстановка в библиотеке мне не важна
4. другое_____

7. Как ты считаешь, насколько хорошо представлена в библиотеке информация о ее услугах?

(стенды, объявления, буклеты и пр.)

1. очень хорошо
2. хорошо
3. нормально
4. плохо
5. очень плохо

8. Доволен ли ты обслуживанием в библиотеке?

1. да
2. нет (напиши почему) _____

9. Сколько времени обычно тратит библиотекарь на выполнение твоего запроса?

1. до 15 мин
2. от 15-30 мин
3. более 30 минут

10. Помогает ли библиотекарь тебе выбрать книги, найти нужную информацию?

1. всегда
2. иногда
3. никогда

11. Поставь, пожалуйста, оценки библиотекарям (от 1 до 5) по следующим качествам:

1. профессионализм _____
2. начитанность _____
3. творческий подход _____
4. общительность _____
5. доброжелательность _____
6. хорошее знание фонда _____
7. аккуратность _____

12. Удастся ли тебе найти необходимую информацию, нужную книгу?

1. всегда удастся
2. чаще всего удастся
3. редко удастся
4. никогда не удастся

13. С каким чувством ты чаще всего уходишь из библиотеки?

1. с чувством удовлетворения
2. с чувством разочарования
3. другое _____

14. Платил ли ты деньги за обслуживание?

1. да (за что именно?) _____
2. нет

15. Бывают ли какие-нибудь проблемы при обслуживании?

1. да (напиши какие) _____

2. нет

16. Как ты думаешь, что можно сделать, чтобы улучшить библиотечное обслуживание?

17. Сообщи, пожалуйста, о себе:

Пол _____
Возраст _____

СПАСИБО ЗА ТВОИ ОТВЕТЫ!