

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

Уважаемый читатель!

ГБУК «Амурская областная детская библиотека» проводит анкетирование с целью изучения мнения читателей о качестве предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки. Ответив на вопросы данной анкеты, Вы сможете повысить качество предоставления государственной услуги, исходя из Ваших пожеланий. Опрос анонимный. Благодарим за сотрудничество!

1. Как часто Вы посещаете 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 Вы обычно посещаете библиотеку?

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

3. Устраивает ли Вас график работы библиотеки?

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

1. да
2. нет (укажите причину) _____

4. С какой целью Вы приходите в библиотеку?

1. за литературой в помощь учебе ребенку
2. за литературой для чтения по интересам
3. для знакомства с новинками литературы
4. как-то провести свободное время
5. другое _____

5. Какой отдел библиотеки Вы чаще всего посещаете?

1. абонемент обслуживания читателей
2. зал семейного чтения (игровая комната «Книгосад»)
3. зал делового чтения
4. мультимедийный центр
5. центр правовой и психологической информации

6. Как Вы чувствуете себя в библиотеке?

1. как в родном доме
2. непрошеным гостем, неудобно
3. обстановка в библиотеке не имеет для меня значения
4. другое _____

7. Оцените по 5-балльной шкале полноту информации в библиотеке об оказываемых услугах:

1 2 3 4 5

8. Довольны ли Вы обслуживанием в библиотеке?

1. да
2. нет (укажите причину) _____

9. Время выполнения Вашего запроса составляет:

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

10. Оказывает ли библиотекарь помощь в выборе книг, поиске информации?

1. всегда
2. иногда
3. никогда

11. Оцените по пятибалльной системе библиотекарей по следующим качествам:

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

12. Удастся ли Вам найти нужную информацию?

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

13. С каким чувством Вы чаще всего уходите из библиотеки?

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

14. понесли ли Вы финансовые затраты при получении государственной услуги?

1. да (за что конкретно?) _____
2. нет

15. Возникали ли у Вас проблемы при получении государственной услуги?

1. да (укажите какие) _____
2. нет

16. Ваши предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги

17. Сообщите, пожалуйста, о себе:

Пол _____

Возраст _____

Образование:

1. высшее
2. среднее профессиональное
3. среднее

СПАСИБО ЗА ВАШИ ОТВЕТЫ!