**АНКЕТА**

**по оценке качества оказания услуг учреждениями культуры (библиотеки)**

 Уважаемый участник!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы краевых учреждений культуры.

При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимна.

Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

 Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

Выберите, пожалуйста, какое учреждение культуры Вы хотите оценить (одна анкета заполняется на одно учреждение культуры)

|  |  |
| --- | --- |
| КГБНУК «Дальневосточная государственная научная библиотека» |  |
| КГБУК «Хабаровская краевая специализированная библиотека для слепых» |  |
| КГБУК «Хабаровская краевая детская библиотека имени Н.Д.Наволочкина |  |

1. **Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня полностью удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, техника безопасности, средства защиты и тд.)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Транспортная и пешая доступность учреждения культуры.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Удобство графика работы учреждения культуры.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Укажите, пожалуйста, уровень Вашей удовлетворенности качеством оказания услуг данным учреждением культуры в целом (от 0 баллов – очень плохо, полностью не удовлетворен до 11 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Материально-техническое обеспечение учреждения культуры. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 6 баллов (отлично, меня полностью удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. **Насколько Вас удовлетворяет стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги (от 0 до 7 баллов).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Насколько Вы удовлетворены простотой и удобством поиска необходимого издания.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Насколько Вас удовлетворяет наличие в библиотеке необходимой Вам литературы.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Если у Вас возникли предложения, пожелания по улучшению работы учреждения культуры, пожалуйста, изложите их в свободной форме:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!**