

АНКЕТА

Здравствуйте! Пожалуйста, уделите пару минут, чтобы ответить на вопросы нашей анкеты. Ваше мнение очень важно, с его помощью наше учреждение может стать лучше, а наши услуги — качественнее и разнообразнее. Обращаем Ваше внимание, что анкета анонимная и все ответы будут использованы в обобщенном виде. Выбранные ответы обведите кружком

Название библиотеки: _____ Дата опроса: _____

- 1) Пол: 1. Мужской 2. Женский
- 2) Возраст (количество полных лет): _____
- 3) **С какими инфраструктурными проблемами Вы сталкивались в нашей библиотеке? (Любое число ответов)**
 1. Сложно добраться пешком/на общественном транспорте
 2. В помещениях грязно
 3. Темно, помещения плохо освещены
 4. Слишком сильное (слабое) отопление — жарко (холодно)
 5. Негде поесть
 6. Плохой гардероб
 7. Плохие туалеты
 8. Плохое покрытие пола (потертый, скользкий и т.п.)
 9. Не нравится оформление помещений
 10. Сложно найти нужное место, не хватает элементов навигации
 11. Отсутствует/плохо работает Wi-Fi
 12. Не хватает рабочих мест, оборудованных компьютерами
 13. Негде отсканировать документ, сделать копию
 14. Помещения не приспособлены для людей с ограниченными возможностями
 15. Негде поставить детскую коляску
 16. Все устраивает, ни с чем из перечисленного не сталкивался(-ась)
- 4) **Как Вы считаете, насколько доступна информация о новых изданиях? (Один ответ)**
 1. Получить информацию о новых изданиях практически невозможно
 2. Чтобы получить информацию, приходится прикладывать усилия
 3. Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко
- 5) **С каким из утверждений о стоимости дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) Вы согласны? (Любое число ответов)**
 1. Не знаю о дополнительных услугах
 2. Стоимость слишком высокая, поэтому не пользуюсь
 3. Стоимость высокая, пользуюсь только при крайней необходимости
 4. Пользовался(-ась), стоимость устраивает
- 6) **Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами (электронная регистрация на мероприятия, оплата билетов онлайн, оплата банковской картой в библиотеке, электронный читательский билет)? (Один ответ)**
 1. Не знаю об электронных сервисах
 2. Никогда не пользовался(-ась) электронными сервисами
 3. Пользовался(-ась), но они недостаточно удобны, при работе с ними испытываю сложности
 4. Пользовался(-ась), есть некоторые недоработки, но в целом удобно
 5. Пользовался(-ась), меня все устраивает
- 7) **Удобно ли пользоваться электронным каталогом? (Один ответ)**
 1. Не знаю об электронном каталоге
 2. Никогда не пользовался(-ась) этой услугой в этой библиотеке
 3. Каталог организован неудобно, работа с ним отнимает много сил и времени
 4. Есть мелкие недочеты, но в целом это удобный сервис
 5. Пользуюсь каталогом и меня все устраивает
- 8) **Насколько Вам удобен наш график работы? (Любое число ответов)**
 1. Библиотека закрывается слишком рано
 2. Библиотека начинает работать поздно
 3. Неудобно организовано время работы кружков/секций/групп по интересам
 4. Даты санитарных дней не анонсируются заранее
 5. Библиотека закрыта в выходные дни
 6. Меня полностью устраивает график работы

Продолжение анкеты на обороте

- 9) С какими проблемами в общении с персоналом нашей библиотеки Вы сталкивались? (Любое число ответов)
1. Невежливость, грубость
 2. Некомпетентность
 3. Посетителям уделяется мало внимания
 4. Персонал ведет себя слишком навязчиво
 5. Не предоставляется информация об интересных акциях/мероприятиях/услугах
 6. Неопрятный внешний вид
 7. Никаких проблем не возникало
- 10) С каким из следующих утверждений о сотрудниках нашей библиотеки Вы согласны? (Любое количество ответов):
1. Сотрудники библиотеки советуют, какие книги прочитать
 2. Сотрудники предлагают вариант на замену, если нужной книги нет
 3. Сотрудники интересуются вкусами читателя, мнением о прочитанных книгах
 4. Сотрудники не делают ничего из вышеперечисленного
- 11) Насколько Вы удовлетворены качеством услуг нашей библиотеки в целом? (Один ответ)
1. Практически все услуги нуждаются в улучшении
 2. Услуги среднего качества, требуют доработки
 3. В целом услуги устраивают, но есть некоторые недочеты
 4. Услуги оказываются на высоком уровне
- 12) Насколько Вы удовлетворены ассортиментом книг в нашей библиотеке? (Любое число ответов)
1. Маленький выбор книг, необходимых книг часто нет в наличии
 2. Нет книг на иностранных языках
 3. Маленький выбор книг на иностранных языках
 4. Выбор книг средний, иногда нет необходимых книг
 5. Нет (или очень мало) популярных новинок
 6. Маленький выбор периодических изданий
 7. Выбор книг большой, меня все устраивает
- 13) Ваше образование (Один ответ):
1. Неполное среднее (9 классов и меньше)
 2. Среднее (окончена средняя школа, ПТУ)
 3. Среднее специальное (техникум и т.д.)
 4. Неоконченное высшее
 5. Высшее
 6. Ученая степень
- 14) В настоящее время Вы: (Отметьте все подходящие варианты ответов)
1. Работаете
 2. В декрете, в отпуске по уходу за ребенком
 3. Учитесь в вузе, ссузе
 4. Учитесь в школе
 5. Не работаете, занимаетесь домашним хозяйством
 6. На пенсии
- 15) Где Вы живете? (Один ответ)
1. Москва: напишите станцию ближайшего метро: _____
 2. Московская область: напишите свой населенный пункт: _____
 3. Не из Москвы и МО: напишите свой населенный пункт: _____

СПАСИБО, ЧТО УДЕЛИЛИ НАМ ВРЕМЯ!

Для контроля качества проведения опроса мы просим оставить Вашу контактную информацию. Она **не будет** храниться или использоваться в ходе исследования. В ближайшие дни Вам могут позвонить и уточнить, действительно ли Вы заполняли эту анкету. Большое спасибо!

Имя, Отчество _____

Телефон: _____