**ПРИМЕРНЫЕ ФОРМЫ АНКЕТЫ**

**Анкета №1.**

**Уважаемые пользователи библиотеки!**

С целью улучшения библиотечного обслуживания просим вас ответить на вопросы анкеты о качестве и доступности библиотечных услуг – для этого вам нужно поставить любой значок перед выбранным ответом на поставленный вопрос и выразить свои пожелания по их улучшению. Ваше мнение позволит учесть читательские потребности и запросы, повысить качество библиотечных услуг, создать в библиотеке комфортную информационную среду.

**1. Распорядок работы библиотеки**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**2. Комфорт и организация библиотечного пространства**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |

**3. Качество библиотечных фондов**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**4. Услуги по обеспечению доступа к информации (документным фондам, Интернет-ресурсам)**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**5. Удовлетворенность электронным интерфейсом библиотеки (сайтом)**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**6. Качество электронного каталога**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**7. Информация об услугах, предоставляемых библиотекой**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**8. Культура обслуживания и компетентность сотрудников библиотеки**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**9. Уровень мероприятий, проводимых библиотекой**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | удовлетворен  |
|  |  |
|  | не удовлетворен |
|  |  |
|  | затрудняюсь ответить |
|  |  |

**10. Ваш читательский стаж в нашей библиотеке**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | менее 1 года |
|  |  |
|  | от 1 до 5 лет |
|  |  |
|  | от 5 до 10 лет |
|  |  |
|  | более 10 лет |
|  |  |

**11. Ваши предложения по совершенствованию работы библиотеки (указать в комментариях)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Благодарим за участие!**

## Анкета №2

## Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[1]](#footnote-2)!

##  Руководство \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[2]](#footnote-3) предлагает Вам принять участие в социологическом опросе по изучению удовлетворенности населения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[3]](#footnote-4) качеством и доступностью библиотечных услуг.

## Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Для этого необходимо отметить вариант, соответствующий Вашему мнению. Свои предложения по совершенствованию качества и доступности услуг Вы можете выразить на специально отведенном месте. Сообщаем, что опрос анонимный, индивидуальные результаты не разглашаются.

## Ваше мнение очень важно для нас, поэтому, пожалуйста, не оставляйте без ответа ни один из вопросов.

## 1. Оцените по 10-ти бальной системе свою удовлетворенность библиотечными услугами (1 балл – минимальная удовлетворенность; 10 баллов – максимальная удовлетворенность).

## Содержание услуги (новизна, современность, полнота, профессионализм исполнения)

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

## Доступность услуги (территориальное расположение, график работы библиотеки)

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

## Перечень и разнообразие услуг и сервисов (ассортимент) библиотеки

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

## Информационная обеспеченность (о месте, условиях, порядке предоставления услуг)

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

## Взаимодействие с работниками библиотеки (компетентность, вежливость, дружелюбие)

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

## Наличие и стоимость дополнительных платных услуг и сервисов

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

## Условия, в которых предоставляется услуга (помещение, оборудование, освещение, отопление, удобство мест общего пользования)

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

## Возможность и порядок подачи предложений и жалоб

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

## 2. Оцените степень важности для Вас перечисленных критериев, определяющих качество услуги (1 – не важно, 2 – важно, 3 – затрудняюсь с ответом):

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Содержание услуги (новизна, современность, полнота, профессионализм исполнения) |
|  |  |
|  |  Доступность услуги (территориальное расположение, график работы библиотеки) |
|  |  |
|  |  Перечень и разнообразие услуг и сервисов (ассортимент) библиотеки |
|  |  |
|  |  Информационная обеспеченность услуги (о месте, условиях, порядке предоставления) |
|  |  |
|  |  Взаимодействие с работниками библиотеки (компетентность, вежливость, дружелюбие) |
|  |  |
|  |  Наличие и стоимость дополнительных платных услуг и сервисов  |
|  |  |
|  |  Условия, в которых предоставляется услуга (помещение, оборудование, освещение,  |
|  |  отопление, удобство мест общего пользования) |
|  |  |
|  |  Возможность и порядок подачи предложений и жалоб |

## 3. Укажите, что, на Ваш взгляд, необходимо сделать, чтобы повысить качество и доступность библиотечных услуг?

## \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 4. Сообщите данные о себе:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Пол |  | мужской |  | женский |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Возраст  |  | до 14 лет |  | от 15 до 24 лет |  | от 25 до 34 лет |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | от 35 до 44 |  | от 45 до 54 |  | от 55 лет и старше |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Род Ваших занятий  |  | учащийся |  | студент |  | работающий |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | безработный |  | пенсионер |  |  |
|  |
| Можете ли Вы отнести себя к «лицам с ограниченными физическими возможностями»? |
|  |
|  |  | да |  | нет |  |  |

## Спасибо за участие!

1. *Обращение зависит от круга опрашиваемых лиц, например: «житель», «читатель библиотеки», «пользователь библиотечных услуг» и т.п.* [↑](#footnote-ref-2)
2. *Название учреждения.* [↑](#footnote-ref-3)
3. *Название населенного пункта.* [↑](#footnote-ref-4)