

АНКЕТА

удовлетворенности качеством условий оказания библиотечных услуг

Уважаемые посетители сайта, данный опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания библиотечных услуг в муниципальных библиотеках г. Сарапула.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу библиотек и повысить качество наших услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного мнения о качестве условий оказания библиотечных услуг гарантируется.

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах в помещении библиотеки?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте sarlib.ru?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

3) Удовлетворены ли Вы (Ваш ребенок, опекаемый, родственник) условиями по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг? (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке)

Условия для предоставления услуг	Полностью	Частично	Не удовлетворен(а)
3.1 Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью			
3.2 Наличие и понятность навигации внутри библиотеки			
3.4 Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений			
3.5 Санитарное состояние помещений библиотеки			
3.6 Транспортная доступность (возможность доехать на общественном транспорте, наличие парковки)			
3.7 Доступность записи на получение услуги:			
а) по телефону			
б) на официальном сайте,			
в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг			
г) при личном посещении библиотеки			

4) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

5) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

1. своевременно
2. частично
3. не своевременно

6) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов (*вопрос для лиц с ОВЗ*)?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих первичный контакт и информирование?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений/, получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

10) Готовы ли Вы рекомендовать данную библиотеку, которую посещаете, родственникам и знакомым?

1. да
2. нет
3. затрудняюсь ответить

11) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри библиотеки и графиком ее работы)?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

12) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в библиотеке?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

13) Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональным уровнем) при предоставлении Вам услуг?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

14) Укажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе библиотеки?

15) Ваши предложения, пожелания по улучшению условий предоставления услуг и их качества:

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ