

Анкета
оценки качества предоставления услуг МБУ «ЦБС г. Бийска»

В анкетировании приняли участие 500 пользователей библиотек.

1. Насколько комфортно Вам было в нашем учреждении (чистота помещений, гардероб, читательские места)?

- 01 отлично, всё устраивает **380 (76%)**
- 02 в целом хорошо **106 (21,2%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **14 (2,8%)**
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности библиотек, размещенной на его территории (вывеска, перечень услуг, график работы):

- 01 отлично, всё устраивает **339 (67,8%)**
- 02 в целом хорошо **152 (30,4%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **9 (1,8%)**
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. Как Вы оцените удобство графика работы библиотек?

- 01 отлично, очень удобно **266 (53,2%)**
- 02 в целом хорошо **214 (42,8%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **5 (1%)**
- 04 плохо, много недостатков
- 05 совершенно неудобно

4. Как, по Вашему мнению, соблюдается режим работы нашего учреждения?

- 01 отлично, всё устраивает **371 (74,2%)**
- 02 в целом хорошо **125 (25%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные нарушения **4 (0,8%)**
- 04 плохо, много нарушений
- 05 неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

5. Оцените качество дополнительных (платных) услуг (ксерокопирование, фото-видеосъемка и др.) и доступность их получения:

- 01 отлично, всё устраивает **210 (42%)**
- 02 в целом хорошо **243 (48,6%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **31 (6,2%)**
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

6. Оцените удобство пользования электронными сервисами (электронный каталог, виртуальная выставка):

- 01 отлично, всё устраивает **183 (36,6%)**
- 02 в целом хорошо **254 (50,8%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **44 (8,8%)**
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

7. Как, по Вашему мнению, соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг (своевременность книговыдачи, фактического начала проведения мероприятий и пр.)?

- 01 отлично, всё устраивает **396 (79,2%)**
- 02 в целом хорошо **104 (20,8%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные нарушения
- 04 плохо, много нарушений
- 05 неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

Оцените доступность услуг для инвалидов:

8. Обеспечивается ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски?

- 01 да **111 (22,2%)**
- 02 нет **389 (77,8%)**

9. Оснащено ли учреждение специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон – раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)?

- 01 да **109 (21,8%)**
- 02 нет **391 (78,2%)**

10. Имеется ли в учреждении сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по территории организации?

- 01 да **135 (27%)**
- 02 нет **365 (73%)**

11. Компетентен ли персонал учреждения в работе с посетителями-инвалидами?

- 01 да **455 (91%)**
- 02 нет **45 (9%)**

12. Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также

надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?

- 01 да **136 (27,2%)**
- 02 нет **361 (72,2%)**

13. Оцените доброжелательность и вежливость персонала библиотеки:

- 01 отлично, всё устраивает **430 (86%)**
- 02 в целом хорошо **64 (12,8%)**
- 03 удовлетворительно **6 (1,2%)**
- 04 плохо
- 05 неудовлетворительно

14. Как Вы оцените компетентность персонала?

- 01 отлично, всё устраивает **435 (87%)**
- 02 в целом хорошо **55 (11%)**
- 03 удовлетворительно **10 (2%)**
- 04 плохо
- 05 неудовлетворительно

15. Насколько Вы довольны материально-техническим обеспечением нашего учреждения?

- 01 отлично, всё устраивает **130 (26%)**
- 02 в целом хорошо **262 (52,4%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **86 (17,2%)**
- 04 плохо, много недостатков **22 (4,4%)**
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

16. Оцените качество и полноту информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте нашей организации в сети Интернет:

- 01 отлично, всё устраивает **217 (43,4%)**
- 02 в целом хорошо **256 (51,2%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **16 (3,2%)**
- 04 плохо, много недостатков **8 (1,6%)**
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

17. Как Вы оцените качество и содержание полиграфических материалов учреждения (плакаты, приглашения, буклеты, программки)?

- 01 отлично, всё устраивает **322 (64,4%)**
- 02 в целом хорошо **163 (32,6%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **15 (3%)**
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

18. Оцените удовлетворенность качеством оказания услуг МБУ «ЦБС г. Бийска» в целом:

- 01 отлично, всё устраивает **265 (53%)**
- 02 в целом хорошо **218 (43,6%)**
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки **17 (3,4%)**
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

19. Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы библиотеки, улучшить условия предоставления услуг?

(здесь можно указать несколько вариантов ответа)

- 01 обеспечить доступ к сети Интернет **71 (14,2%)**
- 02 соблюдать температурный режим в здании в зимний период ($\geq +18^{\circ}\text{C}$) **28 (5,6%)**
- 03 осуществлять подписку на периодические издания **200 (40%)**
- 04 отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения **170 (34%)**
- 05 приобрести новое оборудование **135 (27%)**
- 06 повысить заработную плату библиотечным работникам **326 (65,2%)**
- 07 приобретать больше новой литературы **370 (74%)**
- 08 другое (что именно?) **3 (0,6%)** _____

20. Занимаетесь ли Вы в клубе (кружке) при библиотеке?

- 01 да **53 (10,6%)**
- 02 нет **447 (89,4%)**

21. К какой социальной группе Вы относитесь?

- 01 интеллигенция (учителя, работники здравоохранения и культуры) **140 (28%)**
- 02 неработающие пенсионеры и инвалиды **85 (17%)**
- 03 рабочие **110 (22%)**
- 04 учащиеся средних школ и профессиональных училищ **130 (26%)**
- 05 безработные и домохозяйки **22 (4,4%)**
- 06 другая (какая именно?) **13 (2,6%)** _____

22. Ваш возраст:

- 01 15-29 лет **175 (35%)**
- 02 30-49 лет **202 (40,4%)**
- 03 50 лет и более **123 (24,6%)**

23. Ваш пол:

- 01 мужской **178 (35,6%)**
- 02 женский **322 (64,4%)**

24. Населенный пункт: г. Бийск