

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в опросе, посвященном оценке качества оказания муниципальных услуг в _____ библиотеке.

Пожалуйста, ответьте на предложенные в анкете вопросы. Для этого поставьте галочки напротив выбранных Вами ответов. Если ни один из представленных вариантов не совпадает с Вашей точкой зрения – запишите свой вариант в свободных строках.

1. Отметьте, пожалуйста, какую из муниципальных услуг Вы получили (намереваетесь получить) в библиотеке:

- Доступ к каталогу;
- Доступ к полнотекстовым базам данных.

2. Насколько вы удовлетворены уровнем обслуживания (дайте, пожалуйста, оценку по каждому пункту от 5 баллов до 1, где 5 – полностью удовлетворены; 1 – совсем не удовлетворены):

Аспекты взаимодействия	Баллы				
	5	4	3	2	1
Корректность и тактичность библиотекаря					
Получение консультации					
Сервис в целом					

3. Какие у Вас возникли трудности при получении муниципальной услуги? Чем Вы остались недовольны?

- трудностей, препятствий, жалоб нет;
- не могу сказать определенно.

4. Сколько времени занял поиск необходимой информации?

- менее 15 минут;
- 15-30 минут;
- 30-60 минут;
- более 1 часа

5. Как Вы оцениваете условия, в которых происходит оказание услуги (дайте, пожалуйста, оценку по каждому пункту от 5 баллов до 1, где 5 – полностью удовлетворены; 1 – совсем не удовлетворены):

Аспекты взаимодействия	Баллы				
	5	4	3	2	1
Комфортность помещения					
Наличие мест ожидания					
Наличие и содержание информационных стендов					
Психологический комфорт					

6. Насколько в целом вы удовлетворены результатом оказания муниципальной услуги (дайте, пожалуйста, оценку от 5 баллов до 1, где 5 – полностью удовлетворены; 1 – совсем не удовлетворены):

Баллы				
5	4	3	2	1

В заключение просим сообщить некоторые сведения о себе:

Ваш пол:

- муж. жен.

Ваш возраст:

- до 35;
 от 35 до 60лет;
 старше 60.

Образование:

- неполное среднее;
 среднее;
 среднее специальное;
 высшее, незаконченное высшее.

Вид занятий:

- работаю на государственном предприятии, в учреждении;
 работаю в коммерческой структуре;
 учусь;
 нахожусь на пенсии;
 временно не работаю, безработный(ая).

Благодарим Вас за участие в опросе!