

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях
культуры

(тип организации - библиотека)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Ваш возраст

- до 25 лет
 26-40 лет
 41-60 лет
 старше 60 лет

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)
 Комфортно
 На среднем уровне
 Не комфортно
 2. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу):
 Высокая
 Средняя
 Низкая
 3. Транспортная и пешая доступность организации культуры:
 Доступно
 Слабо доступно
 Не доступно
 4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)
 Удобно
 Средне
 Не удобно
- Время ожидания предоставления услуги**
5. Простота/удобство электронного каталога:
 Удобно

- Средне
- Не удобно

6. Удобство графика работы организации культуры:

- Удобно
- Средне
- Не удобно

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

7. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры:

- Высокая
- Средняя
- Низкая

Удовлетворенность качеством оказания услуг

8. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом:

- Полностью удовлетворен(а)
- Частично удовлетворен(а)
- Не удовлетворен(а)

9. Наличие информации о новых изданиях

- Есть
- Не много
- Отсутствует