



**Муниципальное бюджетное учреждение
«Городская централизованная библиотечная система»
(МБУ «ГЦБС»)**

ПРИКАЗ

от 25 апреля 2020

№ 17-ОД

г. Ханты-Мансийск

О подготовке и проведении мониторинга

С целью опроса населения о качестве предоставляемых услуг и работ, оказываемых Учреждением в 2020 году, в рамках реализации муниципальной программы «Развитие культуры в городе Ханты-Мансийске»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Подготовить и провести мониторинг мероприятий, проводимых МБУ «ГЦБС» в 2020 году.
2. Возложить на заместителя директора МБУ «ГЦБС» Попову С.А., ответственность за проведение мониторинга.
3. Утвердить форму анкеты (приложение 1).
4. Возложить на заведующих библиотеками Учреждения ответственность за предоставление анкет, заместителю директора МБУ «ГЦБС» Поповой С.А. в срок до 30 декабря 2020 года.
5. Возложить на заместителя директора МБУ «ГЦБС» Попову С.А., ответственность за внесение итоговых данных в отчет по муниципальному заданию.
6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

Е.А. Максимова

С приказом ознакомлена

С.А.Попова

Лист ознакомление
С приказом от 25.04.2020 № 17-од
«О подготовке и проведении мониторинга»

№ п/п	Ф.И.О. заведующей библиотекой	Подпись
1	Кузнецова О. Ю.	Кузнец-
2	Бояринецова Н.С.	Бояр-
3	Редькина Т. Н.	Редькин-
4	Кустова И.А.	Кустов-
5	Долгущина Н.А.	Долгущ-
6	Татьянченко Е.А.	Татьянч
7	Тихова М. Н.	Тихов-
8		
9		
10		

АНКЕТА

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политике» муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система» проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в библиотеках города».

Цель исследования – оценить аспекты качества предоставления услуг в библиотеках города.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого подчеркни или выделите номер ответа, соответствующий Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

- ☒ ОПРОС АНОНИМНЫЙ
☒ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕ ИНТЕРПРЕТИРУЮТСЯ И НЕ РАЗГЛАШАЮТСЯ

А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете библиотеку?
 - ☐ побывал впервые
 - ☐ 1-2 раза в месяц
 - ☐ 1 раз в неделю
 - ☐ 1-2 раза в год
 - ☐ Регулярно
2. С какой целью Вы обращаетесь в библиотеку?
 - ☐ найти конкретный документ (книгу, статью и т.д.)
 - ☐ выявить литературу по теме
 - ☐ ознакомиться с новой литературой
 - ☐ воспользоваться Интернетом
 - ☐ получить литературу для самообразования
 - ☐ мероприятия
 - ☐ другое _____
3. Удастся ли Вам найти нужную информацию?
 - ☐ практически всегда удастся
 - ☐ чаще всего удастся
 - ☐ иногда удастся
 - ☐ нет
4. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в библиотеке?
 - ☐ афиша, реклама в здании библиотеки или на здании
 - ☐ газеты, журналы
 - ☐ сайт учреждения
 - ☐ знакомые
 - ☐ городской информационный портал
 - ☐ радио, телевидение
 - ☐ другие Интернет-ресурсы
 - ☐ другое _____
5. Доступна ли вам информация о библиотеке и предоставляемых услугах?
 - ☐ услуга полностью соответствует потребностям («отлично»)
 - ☐ скорее соответствует («хорошо»)
 - ☐ нейтрально
 - ☐ скорее нет («плохо»)
 - ☐ нет, не соответствует («очень плохо»)
6. Достаточно ли наглядной информации размещается на территории города о работе библиотек?
 - ☐ да
 - ☐ нет

- ☐ не знаю
- 7. В средствах массовой информации (газеты, журналы, телевидение, радио) публикуются материалы и видео обзоры о работе библиотеки?
 - ☐ да
 - ☐ нет
 - ☐ не видел
- 8. В различных информационных источниках публикуется достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы, перечень услуг и др.)
 - ☐ да
 - ☐ нет
 - ☐ не знаю

Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство библиотеки:
 - ☐ услуга полностью соответствует потребностям («отлично»)
 - ☐ скорее соответствует («хорошо»)
 - ☐ нейтрально
 - ☐ скорее нет («плохо»)
 - ☐ нет, не соответствует («очень плохо»)
2. Чистота территории вокруг библиотеки
 - ☐ да
 - ☐ нет
 - ☐ ваш ответ _____
3. Освещенность вокруг библиотеки
 - ☐ да
 - ☐ нет
 - ☐ ваш ответ _____
4. Наличие и удобство автопарковки
 - ☐ да
 - ☐ нет
5. Удобные (не скользкие, асфальтированные) дорожки около библиотеки
 - ☐ да
 - ☐ нет
 - ☐ ваш ответ _____
6. Комфортность внешнего вида благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны, малые формы архитектурные формы, безопасность)
 - ☐ да
 - ☐ нет
7. Иные ваши впечатления по внешнему благоустройству библиотеки

8. Оцените пожалуйста, внутреннее благоустройство библиотеки:
 - наличие гардероба
 - ☐ да
 - ☐ нет
 - наличие туалет, удобство (наличие средств гигиены)
 - ☐ да
 - ☐ нет
 - температурный режим в библиотеке
 - ☐ тепло
 - ☐ холодно
 - ☐ свежо

- душно
- наличие зон отдыха в библиотеке (пуфики, банкетки, сидячие места в фойе)
 - да
 - нет
- чистота в помещении
 - да
 - нет
- комфортно Вам в библиотеке?
 - да
 - нет

9. Иные ваши впечатления по внутреннему благоустройству библиотеки

В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

1. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в библиотеке:
- часы работы библиотеки удобны для Вас

- да
- нет
- ваши предложения _____

2. Мероприятия проводятся в удобное для Вас время?

- да
- нет
- Ваши предложения _____

3. Мероприятия соответствуют заданной теме?

- да
- нет
- Ваши предложения _____

Г. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

1. Какие дополнительные услуги, кроме основных, по Вашему мнению, должна предоставлять библиотека?

- Wi-Fi
- буфет
- курсы
- книжный киоск по продаже печатной продукции
- киоск по продаже сувенирной продукции, картин и др.
- кружки
- Ваши предложения _____

Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

1. Оцените внешний вид персонала:

- «отлично»
- «хорошо»
- нейтрально
- «плохо»
- «очень плохо»

2. Оцените вежливость и корректность персонала при общении с посетителями библиотеки:

- «отлично»

- ☐ «хорошо»
- ☐ нейтрально
- ☐ «плохо»
- ☐ «очень плохо»

3. Оцените профессионализм, компетентность персонала библиотеки:

- ☐ «отлично»
- ☐ «хорошо»
- ☐ нейтрально
- ☐ «плохо»
- ☐ «очень плохо»

4. Оцените оперативность персонала при оказании услуг посетителей библиотеки:

- ☐ «отлично»
- ☐ «хорошо»
- ☐ нейтрально
- ☐ «плохо»
- ☐ «очень плохо»

5. Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания, и какие именно? _____

6. Насколько вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых в библиотеке?

- ☐ «отлично»
- ☐ «хорошо»
- ☐ нейтрально
- ☐ «плохо»
- ☐ «очень плохо»

Е. НЕСКОЛЬКО СЛОВ О СЕБЕ

1. Ваш пол:

- ☐ Мужской
- ☐ Женский

2. Ваш возраст:

- ☐ 14-18 лет
- ☐ 19-29 лет
- ☐ 30-39 лет
- ☐ 40-49 лет
- ☐ 50-59 лет
- ☐ 60 лет и старше

3. Образование

- ☐ начальное
- ☐ среднее
- ☐ среднее профессиональное
- ☐ высшее
- ☐ научная степень

4. Вид деятельности

- ☐ школьник
- ☐ учащийся, студент
- ☐ руководитель
- ☐ государственный (муниципальный) служащий
- ☐ военнослужащий
- ☐ представитель интеллигенции (работник образования, здравоохранения, культуры)
- ☐ инженерно-технический работник в промышленности
- ☐ инженерно-технический работник в сельском хозяйстве
- ☐ рабочий в промышленности

- предприниматель
- домохозяйка
- пенсионер
- безработный
- иное _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ!