**Уважаемые читатели!**

Просим Вас оценить качество работы нашей библиотеки.

При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимна.

Данный опрос проводится с целью усовершенствования библиотечного обслуживания, а также формирования независимой оценки качества деятельности учреждения. Ваше мнение позволит внести необходимые изменения с учетом ваших потребностей и запросов.

**АНКЕТА**

**по оценке качества оказания услуг МБУК «Новозыбковская городская централизованная библиотечная система»**

| **№** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Количество баллов** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации о МБУК «Новозыбковская городская централизованная библиотечная система»** |  |  |
| 1.1 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов |  |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |  |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.2 | Транспортная и пешая доступность библиотеки | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов |  |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы библиотеки | от 0 до 7 баллов |  |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов |  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки | от 0 до 7 баллов |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом | от 0 до 5 баллов |  |
| 5.2 | Наличие информации о новых изданиях библиотеки | от 0 до 10 баллов |  |

**Если у Вас возникли предложения, пожелания по улучшению работы библиотеки, пожалуйста, изложите их в свободной форме:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе.**

Заполненную анкету можно отправить по адресу: **mukngcbs@yandex.ru**