

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ
КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ВЫШНЕВОЛОЦКИЙ РАЙОН"

В соответствии с п. 1.6 Плана работ по реформированию бюджетного процесса в 2008 - 2010 годах Администрация Вышневолоцкого района постановляет:
утвердить стандарты муниципальных услуг в сфере культуры:
"Библиотечное обслуживание населения в муниципальных библиотеках Вышневолоцкого района"

Стандарт муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения в муниципальных библиотеках Вышневолоцкого района»

1. Общее описание муниципальной услуги

1.1 Цель оказания муниципальной услуги: обеспечение свободного доступа населения к информации, к ценностям национальной и мировой культуры, культурно-исторических ценностей Тверского региона и МО «Вышневолоцкий район».

1.2 Основные действия по оказанию муниципальной услуги

Для оказания муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

- 1) предоставление потребителям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 2) предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;
- 3) предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;
- 4) хранение документов библиотечного фонда;
- 5) предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- 6) организация и проведение массовых мероприятий;
- 7) методическое обеспечение оказания муниципальных услуг в отрасли «культура»;
- 8) сохранение и продвижение знаний по истории края;
- 9) информационная поддержка производства, малого предпринимательства
- 10) информационное обеспечение вновь возникающих направлений в ходе развития гражданского общества.

1.3 Организации, оказывающие муниципальную услугу:

- муниципальные библиотеки;
- библиотеки других видов и типов.

1.4 Потенциальные потребители муниципальной услуги:

- население муниципального образования (проживающее как на постоянной, так и на временной основе);
- юридические лица;
- филиалы организаций и учреждений;

- общественные организации.

1.5 Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 10.06.1992 №3266 – 1 «Об образовании»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 10.07.2001 № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;
- Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609);
- Инструкция об учете библиотечного фонда (утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590);
- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6);
- Инструкция по проектированию зданий научно-исследовательских учреждений (СН 495-77);
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736);
- Примерное положение о службе безопасности музеев и библиотек Российской Федерации (направлено письмом Министерства культуры Российской Федерации от 16.02.1995 № 01-32/16-25);
- Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01.2007 № 19);
- Государственный стандарт ГОСТ 7.11-78. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках в библиографическом описании;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.60 -90 Издания. Основные виды. Термины и определения (01.01.90);
- Государственный стандарт ГОСТ 7.12-93. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.4-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.9-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.73-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.74-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-поисковые языки. Термины и определения;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.5-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Журналы, сборники, информационные издания. Издательское оформление публикуемых материалов;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.51-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Карточки для каталогов и картотек. Каталогизация в издании. Состав, структура данных и издательское оформление;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.77-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Межгосударственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила использования и ведения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.55-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.78-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Вспомогательные указатели;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.19-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данными. Содержание записи;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.81-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.48-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.59-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;
- Стандарт отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения;
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 2.05.2001 года;

- Письмо Минкультуры России от 08.10.2004 № 7-01-16/08 «Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации»;
- Закон Тверской области от 26.06.1997 № 67 «О библиотеках в Тверской области»
 - Правила внутреннего трудового распорядка в МУК «Вышневолоцкая центральная библиотека» (утверждены приказом по МУК «Вышневолоцкая центральная библиотека» от 10.11.2008 № 14)
 - Положение о платных услугах, оказываемых библиотеками МУК «Вышневолоцкая центральная библиотека» (утверждены Решением Собрания депутатов Вышневолоцкого района от 30.05.2008 № 404)
 - Правила пользования библиотеками МУК «Вышневолоцкая центральная библиотека» (утверждены приказом по МУК «Вышневолоцкая центральная библиотека» от 10.11.2008 № 15)

1.6 Документы, необходимые для получения муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность, при предъявлении которого оформляется читательский билет и формуляр читателя (для несовершеннолетних до 14 лет – документы, удостоверяющие личность их законных представителей);

1.7 Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

Предусматриваются в правилах пользования библиотекой и включают:

- зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату библиотечного фонда и оборудования;
- нарушение сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин.

2. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге:

Способ	Характеристика
Телефонная консультация	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.
Информирование при личном общении	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае личного обращения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге. Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества
Информация о библиотеке	У входа в библиотеку размещены: - наименование библиотеки; - информация о режиме работы
Информация в помещениях	В помещениях библиотеки на информационном стенде в удобном для обозрения месте размещаются: - правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных с указанием цен); - информация о режиме библиотеки; - информация о номерах телефонов залов библиотеки; - информация о проводимых культурно-просветительных мероприятиях; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки;

	<ul style="list-style-type: none"> - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки; - информация о других библиотеках, оказывающих услуги по библиотечному обслуживанию; - информация об адресе официального сайта, на котором размещается информация о работе библиотеки
Информация в сети Интернет	<p>На сайте администрации муниципального образования размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - название библиотечного учреждения и его структура; - фамилия, имя, отчество директора библиотечного учреждения; - почтовый адрес библиотечного учреждения; - номера телефонов библиотек; - режим работы библиотек; - проводимые культурно- просветительные мероприятия; - полный перечень оказываемых библиотеками услуг; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотек

3. Требования к удобству и комфортности

Требование	Характеристика
Режим работы	<p>Библиотеки работают в течение не менее <u>8</u> часов ежедневно (за исключением праздничных и предпраздничных дней).</p> <p>Выходные дни для библиотек устанавливаются согласно правилам внутреннего трудового распорядка.</p>
Сроки ожидания услуги	<p>Выдача документа из библиотечного фонда производится в течение не более 15 минут</p> <p>Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится на время рабочего дня библиотеки.</p>
Продолжительность оказания услуги	<p>Запись одного читателя в единую регистрационную картотеку (базу данных) осуществляется в течение не более 10 минут;</p> <p>Перерегистрация одного читателя в единой регистрационной картотеке осуществляется в течение не более 5 минут.</p>
Обслуживание особых категорий потребителей	<p>Потребители муниципальной услуги, которые:</p> <ul style="list-style-type: none"> • не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или физических недостатков; • жители удаленных территорий; • не могут воспользоваться стационарной библиотекой по характеру своей трудовой деятельности, <p>имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания.</p>

4. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги

Требование	Характеристика
Книга отзывов и предложений	В библиотеке на видном месте размещается книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения посетителей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер и информирования заявителей (при наличии контактной информации о них).
Письменные обращения граждан	Ответы на письменные предложения, заявления, жалобы граждан готовятся в месячный срок.
Опросы потребителей муниципальной услуги	В библиотеке на основе научно обоснованной выборке по факту оказания услуги периодически проводятся опросы потребителей услуги о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг. Результаты опросов не реже одного раза в год обобщаются и представляются в администрацию муниципального образования

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

Требование	Характеристика
Требования к зданию	Библиотека: - размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - состояние здания, в котором располагается библиотека (включая книгохранилище), не является аварийным; - здание библиотеки подключено к системам централизованного отопления, не исключая возможности автономного обеспечения режимов отопления.
Требования к составу помещений	В состав помещений библиотеки входят: - для обслуживания читателей на абонементе; - помещение для хранения библиотечных фондов; (могут быть совмещены).
Требования к прилегающей территории	Прилегающая ко входу в библиотеку территория озеленена..
Требования к оборудованию читального зала	Читальный зал обеспечен рабочими местами для посетителей (каждому посетителю предоставляются исправные стул, стол)
Требования к информатизации и компьютеризации	Центральная библиотека: - в библиотеке оборудовано <u>2</u> места для работы посетителей на персональных компьютерах; - каждое структурное подразделение библиотеки оборудовано персональным компьютером, в том числе с выходом в сеть Интернет в отделе по работе с фондами - у библиотеки имеется электронная почта Библиотека-филиал: - в библиотеке, имеющей статус информационного центра, оборудовано 1 автоматизированное рабочее место с выходом сеть Интернет, имеется электронная почта. Компьютерное оборудование обновляется по мере его физического износа

Наличие копировально-множительной и иной оргтехники	<p>Для нужд посетителей и выполнения профессиональных задач в библиотеке имеются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • центральная библиотека <p>-3 лазерных принтера; -1 копировальный аппарат; - 2 сканера;</p> <ul style="list-style-type: none"> • библиотека-филиал, имеющая статус информационного центра <p>-1 лазерный принтер - 1 копировальный аппарат - 1 сканер</p> <p>Оборудование обновляется по мере его физического износа.</p>
Требования к прочему оборудованию	<p>Для обеспечения доступа к звуковой и визуальной информации библиотеки оснащаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • центральная библиотека <p>- музыкальным центром или магнитофоном; - DVD – проигрывателем; - телефоном с функцией факса; - 1 цветным телевизором; - 1 медийным проектором с экраном.</p> <p>Оборудование обновляется по мере его физического износа.</p>
Комплектование библиотечного фонда	<p>Количество периодических изданий, получаемых ежегодно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • центральной библиотекой не менее 120 наименований; • библиотека – филиал – не менее 5 наименований; <p>Количество новых поступлений книг ежегодно из расчета поддержания уровня средней книгообеспеченности не менее 5,5 книг на одного жителя</p>

6. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:

Требование	Характеристика
Учредительные документы	Устав учреждения, соответствующий законодательству
Санитарное состояние	<p>Деятельность библиотеки должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений библиотеки, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов.</p> <p>У входа в здание, в котором располагается библиотека, установлено не менее одной урны для мусора.</p>
Пожарная безопасность	<p>Документом по пожарной безопасности библиотеки является «Инструкция о пожарной безопасности».</p> <p>В помещении библиотеки на видном месте располагается план эвакуации при пожаре.</p> <p>Помещения библиотеки, оснащены первичными средствами пожаротушения.</p> <p>В библиотеке на видных местах размещены надписи о запрете курения везде, за исключением специально отведенных мест для курения.</p>

7. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

Требование	Характеристика
Образовательный уровень творческих работников	Не менее <u>50</u> % от общего числа библиотечных работников имеет высшее или среднее профессиональное образование.
Повышение квалификации	Библиотечные работники проходят плановое обучение на курсах повышения квалификации. В период между плановым повышением квалификации библиотечные работники посещают специализированные курсы, семинары, тренинги.
Охрана труда	Режим работы и отдыха регулируется «Правилами внутреннего распорядка», «Положением об отпусках»

8. Особые требования к организации работы библиотеки

Требование	Характеристика
Обеспечение сохранности библиотечного фонда	Проверка библиотечных фондов проводится в следующие сроки: - ценных фондов - один раз в 5 лет; - фондов библиотек до 100 тыс. учетных единиц - один раз в 5 лет;
Проведение выставок	В библиотеке организуются: - тематические выставки – не реже <u>2</u> раз в месяц; - выставки новых поступления – не реже <u>1</u> раза в год. <u> </u> .

Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1. Процент удовлетворенных запросов читателей (%)	$Z_{уд}/Z * 100$, где $Z_{уд}$ – число удовлетворенных запросов читателей в отчетном периоде (выполнено справок) Z - общее число запросов читателей в отчетном периоде	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
2. Активность использования библиотечного фонда(%)	$Эв/Э*100$, где $Эв$ – выдано экземпляров за отчетный год $Э$ - состоит экземпляров на конец отчетного года.	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
3. Среднее время ожидания выполнения заявки /запроса на получение документов, имеющих в библиотеке (минут)	$Вр/Z_{уд}$, где $Вр$ - общее время (в минутах), затраченное в течение рабочего дня на выполнение заявок/запросов на получение документов, имеющих в библиотеке Z - общее кол-во удовлетворенных заявок/запросов в течение дня	Внутренний учет в библиотеке
4. Время ожидания выполнения заявки/запроса на получение документов или их копий по межбиблиотечному	$Вр$ - общее время (в минутах), затраченное в течение месяца на выполнение заявок/запросов на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену Z - общее кол-во удовлетворенных	Внутренний учет в библиотеке

обмену из др. библиотек (дней)	заявок/запросов на получение документов по межбиблиотечному обмену в течение месяца.	
5. Доля библиотечного фонда, переведенного в электронную форму (%)	$E_{эл}/E * 100$, где $E_{эл}$ - кол-во единиц библиотечного фонда, имеющих в электронной форме E - общее кол-во единиц библиотечного фонда.	Внутренний учет в библиотеке
6. Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки (%)	$(O_{уд} / O) * 100$, где $O_{уд}$ - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки O – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов читателей
7. Количество обоснованных жалоб потребителей	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге отзывов и предложений

Типовая анкета пользователя услуг абонемента

Уважаемый читатель!

Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугой библиотеки

_____ (наименование библиотеки)

Чтобы мы могли сделать нашу работу еще лучше, ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов.

Правильные ответы просим отметить знаком

V

1. Удалось ли Вам найти в библиотеке необходимую Вам литературу?

Да, удалось найти все, что требуется	<input type="checkbox"/>
Удалось найти лишь часть необходимых источников	<input type="checkbox"/>
Нет, ничего найти не удалось	<input type="checkbox"/>

2. Помогали ли библиотечные работники подбирать необходимую литературу?

Да, помогли	<input type="checkbox"/>
Нет, их помощь не требовалась	<input type="checkbox"/>
Была нужна помощь библиотечных работников, но получить ее не удалось	<input type="checkbox"/>

3. Насколько быстро Вас обслужили в библиотеке?

Обслужили очень быстро (в пределах 5 минут), очереди не было	<input type="checkbox"/>
Оформление документов и ожидание в очереди заняло около 10-15 минут	<input type="checkbox"/>
Для оформления пришлось стоять в длинной очереди, это заняло 20 минут или больше	<input type="checkbox"/>

4. Насколько вежливыми были библиотечные работники?

Все работники были очень вежливы	<input type="checkbox"/>
Работники библиотеки вели себя нейтрально	<input type="checkbox"/>
Работники позволяли себе резкие, грубые высказывания в мой адрес	<input type="checkbox"/>

5. Что у вас вызвало негативные эмоции при посещении библиотеки?

Отсутствие необходимой литературы	<input type="checkbox"/>
Низкая скорость обслуживания	<input type="checkbox"/>
Отсутствие компетентной помощи со стороны работников библиотеки	<input type="checkbox"/>
Недостаточно вежливое обращение сотрудников библиотеки	<input type="checkbox"/>
Посещение библиотеки никаких негативных эмоций не вызвало	<input type="checkbox"/>

6. Каков Ваш возраст? _____

Спасибо за Ваши ответы!

Типовая анкета пользователя услуг читального зала

Уважаемый читатель!

Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугой библиотеки

_____ (наименование библиотеки)

Чтобы мы могли сделать нашу работу еще лучше, не могли бы Вы ответить на несколько вопросов.

Правильные ответы просим отметить знаком

1. Удалось ли Вам найти в библиотеке необходимую Вам литературу?

Да, удалось найти все, что требуется	<input type="checkbox"/>
Удалось найти лишь часть необходимых источников	<input type="checkbox"/>
Нет, ничего найти не удалось	<input type="checkbox"/>

2. Помогали ли библиотечные работники подбирать необходимую литературу?

Да, помогли	<input type="checkbox"/>
Нет, их помощь не требовалась	<input type="checkbox"/>
Была нужна помощь библиотечных работников, но получить ее не удалось	<input type="checkbox"/>

3. Насколько быстро Вас обслужили в библиотеке?

Обслужили очень быстро (в пределах 5 минут), очереди не было	<input type="checkbox"/>
Оформление документов и ожидание в очереди заняло не более 10-15 минут	<input type="checkbox"/>
Для оформления пришлось стоять в длинной очереди, это заняло 20 минут или больше	<input type="checkbox"/>

4. Насколько вежливыми были библиотечные работники?

Все работники были очень вежливы	<input type="checkbox"/>
Работники библиотеки вели себя нейтрально	<input type="checkbox"/>
Работники позволяли себе резкие, грубые высказывания в мой адрес	<input type="checkbox"/>

5. Насколько удобно Вам было работать в читальном зале?

Вполне удобно	<input type="checkbox"/>
Не удобно, было шумно	<input type="checkbox"/>
Не удобно, рабочее место было недостаточно освещено	<input type="checkbox"/>
Не удобно, в помещении читального зала было холодно	<input type="checkbox"/>
Не удобно по иным причинам (просьба указать) _____	<input type="checkbox"/>

6. Что у вас вызвало негативные эмоции при посещении библиотеки?

Отсутствие необходимой литературы	
Низкая скорость обслуживания	
Отсутствие компетентной помощи со стороны работников библиотеки	
Недостаточно вежливое обращение сотрудников библиотеки	
Неудобство работы в читальном зале	
Посещение библиотеки никаких негативных эмоций не вызвало	

7. Каков Ваш возраст ? _____

Спасибо за Ваши ответы!