**Оценка качества услуг**

**01.01.2018 по 30.06.2018**

**Голосов: 83**

Оцените качество услуг
Кировской областной научной библиотекой им. А. И. Герцена

1. Насколько комфортно вам было в библиотеке (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень комфортно    |

|  |
| --- |
|  52 (63%) |

 |
| Комфортно    |

|  |
| --- |
|  28 (34%) |

 |
| Некомфортно    |

|  |
| --- |
|  1 (0%) |

 |
| Очень некомфортно    |

|  |
| --- |
|  1 (0%) |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |

1. Как вы оцениваете соотношение цены и качества дополнительных услуг библиотеки (копирование, заказ книги, информирование о возврате книги, резервирование книги)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ожидаемо    |

|  |
| --- |
|  46 (55%) |

 |
| Намного ниже ожидаемого    |

|  |
| --- |
|  6 (7,2%) |

 |
| Ниже ожидаемого    |

|  |
| --- |
|  12 (14,5%) |

 |
| Выше ожидаемого    |

|  |
| --- |
|  10 (12%) |

 |
| Намного выше ожидаемого    |

|  |
| --- |
|  5 (6%) |

 |

1. Удобно ли вам было добираться до библиотеки (пешком, на транспорте)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобно    |

|  |
| --- |
|  43 (52%) |

 |
| Очень удобно    |

|  |
| --- |
|  29 (35%) |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |
| Неудобно    |

|  |
| --- |
|  9 (10,8%) |

 |
| Очень неудобно    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |

1. Как вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами библиотеки (электронный каталог, «Спроси библиотекаря», «Продление он-лайн», «Комплектуемся вместе», «Электронная доставка документов», информационные киоски)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
|  37 (44.6%) |

 |
| Очень хорошо    |

|  |
| --- |
|  33 (39.6%) |

 |
| Не пользуюсь    |

|  |
| --- |
|  6 (7,2%) |

 |
| Удовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  4 (4,8%) |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  2 (2,4%) |

 |

1. Насколько удобно для вас расписание работы библиотеки?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобно    |

|  |
| --- |
|  35 (42%) |

 |
| Очень удобно    |

|  |
| --- |
|  39 (47%) |

 |
| Неудобно    |

|  |
| --- |
|  6 (7,2%) |

 |
| Очень неудобно    |

|  |
| --- |
|  1 (0%) |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |

1. Как вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
|  28 (33.7%) |

 |
| Очень хорошо    |

|  |
| --- |
|  36 (43.4%) |

 |
| Не пользуюсь    |

|  |
| --- |
|  8 (9,6%) |

 |
| Удовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  6 (7,2%) |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  2 (2,4%) |

 |

1. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо    |

|  |
| --- |
|  49 (59%) |

 |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
|  28 (33,7%) |

 |
| Удовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  1 (0%) |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  3 (3,6%) |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |

1. Как вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько вы удовлетворены посещением)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо    |

|  |
| --- |
|  55 (66%) |

 |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
|  22 (26,5%) |

 |
| Удовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  3 (3,6%) |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  1 (0%) |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |

1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
|  26 (31,3%) |

 |
| Очень хорошо    |

|  |
| --- |
|  38 (45,8%) |

 |
| Удовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  7 (8,4%) |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  9 (10,8%) |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |

1. Порекомендовали бы вы посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Однозначно да    |

|  |
| --- |
|  71 (85,5%) |

 |
| Скорее да    |

|  |
| --- |
|  10 (12%) |

 |
| Скорее нет    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |
| Не порекомендовал    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0 (0%) |

 |