**Оценка качества услуг**

**01.07.2018 - 01.01.2019**

**Голосов: 60**

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 | |  | | --- | | 105 (67,3%) | |
| Комфортно | |  | | --- | | 48 (30,8%) | |
| 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 | |  | | --- | | 88 (56,4%) | |
| Намного ниже ожидаемого | |  | | --- | | 15 (9,6%) | |
| Ниже ожидаемого | |  | | --- | | 23 (14,7%) | |
| Выше ожидаемого | |  | | --- | | 18 (11,5%) | |
| Намного выше ожидаемого | |  | | --- | | 7 (4,5%) | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобно | |  | | --- | | 86 (55,1%) | |
| Очень удобно | |  | | --- | | 54 (34,6%) | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 3 (1,9%) | |
| Неудобно | |  | | --- | | 11 (7,0%) | |
| 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 | |  | | --- | | 72 (46,2%) | |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 58 (37,2%) | |
| Не пользуюсь | |  | | --- | | 16 (10,3%) | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 6 (3,8%) | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 2 (1,3%) | |

1. Насколько удобно для вас расписание работы библиотеки?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобно | |  | | --- | | 77 (49,4%) | |
| Очень удобно | |  | | --- | | 65 (41,7%) | |
| Неудобно | |  | | --- | | 9 (5,8%) | |
| Очень неудобно | |  | | --- | | 2 (1,3%) | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 (0%) | |

1. Как вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Хорошо | |  | | --- | | 66 (42,3%) | |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 54 (34,6%) | |
| Не пользуюсь | |  | | --- | | 21 (13,5%) | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 10 (6,4%) | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 2 (1,3%) | |

1. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 96 (61,5%) | |
| Хорошо | |  | | --- | | 52 (33,3%) | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 3 (1,9%) | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 3 (1,9%) | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 (0%) | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 98 (62,8%) | |
| Хорошо | |  | | --- | | 52 (33,3%) | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 3 (1,9%) | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 1 (0%) | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 (0%) | |

1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Хорошо | |  | | --- | | 64 (41,0%) | |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 59 (37,8%) | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 16 (10,3%) | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 14 (9,0%) | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 0 (0%) | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Однозначно да | |  | | --- | | 132 (84,6%) | |
| Скорее да | |  | | --- | | 22 (14,1%) | |
| Скорее нет | |  | | --- | | 0 (0%) | |
| Не порекомендовал | |  | | --- | | 0 (0%) | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 (0%) | |