**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%) |

 |