**Оценка качества услуг**

**01.01.2019 по 31.03.2019**

**Голосов: 15**

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 | |  | | --- | | 10 | |
| Комфортно | |  | | --- | | 5 | |
| Некомфортно | |  | | --- | | 0 | |
| Очень некомфортно | |  | | --- | | 0 | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Намного ниже ожидаемого | |  | | --- | | 2 | |
| Ниже ожидаемого | |  | | --- | | 0 | |
| Ожидаемо | |  | | --- | | 7 | |
| Выше ожидаемого | |  | | --- | | 5 | |
| Намного выше ожидаемого | |  | | --- | | 1 | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень удобно | |  | | --- | | 2 | |
| Удобно | |  | | --- | | 10 | |
| Неудобно | |  | | --- | | 2 | |
| Очень неудобно | |  | | --- | | 0 | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 1 | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 7 | |
| Хорошо | |  | | --- | | 4 | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 2 | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 0 | |
| Не пользуюсь | |  | | --- | | 2 | |

1. Насколько удобно для вас расписание работы библиотеки?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень удобно | |  | | --- | | 8 | |
| Удобно | |  | | --- | | 7 | |
| Неудобно | |  | | --- | | 0 | |
| Очень неудобно | |  | | --- | | 0 | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 | |

1. Как вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 8 | |
| Хорошо | |  | | --- | | 5 | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 1 | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 0 | |
| Не пользуюсь | |  | | --- | | 1 | |

1. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 10 | |
| Хорошо | |  | | --- | | 4 | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 0 | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 1 | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 9 | |
| Хорошо | |  | | --- | | 5 | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 0 | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 1 | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 | |

1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень хорошо | |  | | --- | | 4 | |
| Хорошо | |  | | --- | | 4 | |
| Удовлетворительно | |  | | --- | | 1 | |
| Неудовлетворительно | |  | | --- | | 1 | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 5 | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Однозначно да | |  | | --- | | 13 | |
| Скорее да | |  | | --- | | 1 | |
| Скорее нет | |  | | --- | | 0 | |
| Не порекомендовал | |  | | --- | | 1 | |
| Затрудняюсь ответить | |  | | --- | | 0 | |