**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%) | |