**Оценка качества услуг**

**01.01.2019 по 30.06.2019**

**Голосов: 34**

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    |

|  |
| --- |
|  23 |

 |
| Комфортно    |

|  |
| --- |
|  10 |

 |
| Некомфортно    |

|  |
| --- |
|  0 |

 |
| Очень некомфортно    |

|  |
| --- |
|  1 |

 |
| 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    |

|  |
| --- |
|  23 |

 |
| Выше ожидаемого    |

|  |
| --- |
|  5 |

 |
| Намного выше ожидаемого    |

|  |
| --- |
|  4 |

 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень удобно      |

|  |
| --- |
| 4 |

 |
| Удобно    |

|  |
| --- |
| 26 |

 |
| Неудобно |

|  |
| --- |
|  2 |

 |
| Очень неудобно    |

|  |
| --- |
|  0 |

 |
| Затрудняюсь ответить   |

|  |
| --- |
|  2 |

 |

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    |

|  |
| --- |
|  16 |

 |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
|  10 |

 |
| Удовлетворительно |

|  |
| --- |
| 4 |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  0 |

 |
| Не пользуюсь    |

|  |
| --- |
|  4  |

 |

1. Насколько удобно для вас расписание работы библиотеки?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень удобно      |

|  |
| --- |
| 14 |

 |
| Удобно    |

|  |
| --- |
|  19 |

 |
| Неудобно    |

|  |
| --- |
|  0 |

 |
| Очень неудобно    |

|  |
| --- |
|  1 |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0  |

 |

1. Как вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

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

|  |
| --- |
| 10 |

 |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
| 19 |

 |
| Удовлетворительно |

|  |
| --- |
| 2 |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
| 1 |

 |
| Не пользуюсь   |

|  |
| --- |
| 2 |

 |

1. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки.

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

|  |
| --- |
| 28 |

 |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
|  5 |

 |
| Удовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  0 |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  1 |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0  |

 |

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

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

|  |
| --- |
|  20 |

 |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
|  13 |

 |
| Удовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  0 |

 |
| Неудовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  1  |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0  |

 |

1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.

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

|  |
| --- |
| 7 |

 |
| Хорошо    |

|  |
| --- |
| 20 |

 |
| Удовлетворительно    |

|  |
| --- |
|  2 |

 |
| Неудовлетворительно |

|  |
| --- |
|  1 |

 |
| Затрудняюсь ответить      |

|  |
| --- |
|  4 |

 |

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

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

|  |
| --- |
|  29 |

 |
| Скорее да    |

|  |
| --- |
|  4 |

 |
| Скорее нет    |

|  |
| --- |
|  0  |

 |
| Не порекомендовал    |

|  |
| --- |
|  1 |

 |
| Затрудняюсь ответить    |

|  |
| --- |
|  0  |

 |