Miejska Biblioteka Publiczna w Iławie

**Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki**

Szanowna/y/ Pani/e/,

Prosimy o wypełnienie **krótkiej anonimowej ankiety**, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników. Prosimy o szczere odpowiedzi, zgodne z Pana/i odczuciami.

Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!

1. **W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę?** Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność   
   w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej.

*(Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi).*

|  |  |
| --- | --- |
|  | korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta |
|  | korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece |
|  | korzystam z urządzeń kopiujących *(np. ksero, drukarki, skanera)* |
|  | korzystam z zasobów elektronicznych *(katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)* |
|  | korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu |
|  | poszukuję potrzebnych informacji *(związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym, itp.)* |
|  | spędzam wolny czas |
|  | uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę *(dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów, itp.)* |
|  | uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę |
|  | uczę się / pracuję |
|  | wypożyczam zbiory do domu *(książki, audiobooki, czasopisma i inne)* |

1. **Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?**

(*wg skali od 1 do 5, gdzie: 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”*).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |

1. **Jak Pan/Pani ocenia:**

(*wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku, kiedy Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje proszę wybrać opcję „****ND*** *- Nie dotyczy”)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ND |
| *1* | warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece |  |  |  |  |  |  |
| *2* | wyposażenie biblioteki  *(umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)* |  |  |  |  |  |  |
| *3* | godziny otwarcia |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **ND** |
| *4* | pracowników biblioteki |  |  |  |  |  |  |
| *4a* | kultura obsługi  *(życzliwość, nastawienie, pomoc)* |  |  |  |  |  |  |
| *4b* | kompetencje |  |  |  |  |  |  |
| *4c* | dyspozycyjność |  |  |  |  |  |  |
| *5* | zbiory drukowane, np. książki, czasopisma  *(kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność, itp.  w stosunku do oczekiwań)* |  |  |  |  |  |  |
| *6* | zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania  *(kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność, itp.  w stosunku do oczekiwań)* |  |  |  |  |  |  |
| *7* | zasoby elektroniczne  *(kompletność, aktualność baz danych, czasopism, książek, itp.  w stosunku do oczekiwań)* |  |  |  |  |  |  |
| *8* | zasady wypożyczeń |  |  |  |  |  |  |
| *8a* | czas realizacji zamówienia |  |  |  |  |  |  |
| *8b* | dopuszczalna liczba egzemplarzy |  |  |  |  |  |  |
| *8c* | dopuszczalny okres wypożyczeń |  |  |  |  |  |  |
| *9* | usługi informacyjne  *(informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji)* |  |  |  |  |  |  |
| *10* | wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę |  |  |  |  |  |  |
| *11* | ofertę edukacyjną  *(szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria, itp. organizowane przez bibliotekę)* |  |  |  |  |  |  |
| *12* | witrynę internetową biblioteki  *(przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)* |  |  |  |  |  |  |
| *13* | możliwości korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece |  |  |  |  |  |  |
| *14* | możliwości korzystania z urządzeń kopiujących  *(np. ksero, drukarki, skanera)* |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Metryczka** | |
| **Płeć:**  Kobieta  Mężczyzna | **Wiek:**  13-15  16-19  20-24  25-44  45-60  powyżej 60 lat |
| **Status użytkownika:**  (*proszę zaznaczyć wyłącznie jedną, dominującą możliwość*)  osoba ucząca się  osoba pracująca  osoba niepracująca  osoba pobierająca rentę / emeryturę | **Jak często korzysta Pan/Pani z usług biblioteki?**  kilka razy w tygodniu  kilka razy w miesiącu  przynajmniej raz w miesiącu  rzadziej niż raz w miesiącu  przynajmniej raz w roku  korzystam sporadycznie (*rzadziej niż raz w roku*) |