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*) |