

KWESTIONARIUSZ DLA KLIENTÓW BIBLIOTEK

Instrukcja wypełniania

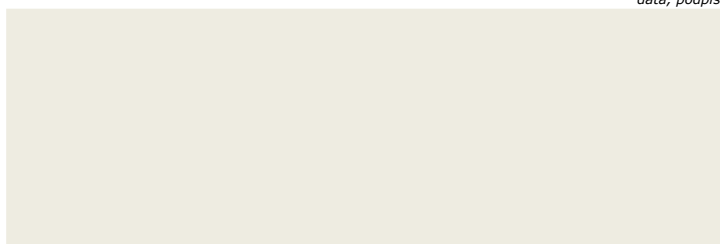
Chcielibyśmy z góry serdecznie podziękować Panu/Pani za poświęcenie czasu na wypełnienie naszej ankiety. Kwestionariusz ten służy poznaniu opinii klientów Biblioteki. Pana(i) odpowiedzi odgrywają ważną rolę w naszym badaniu. Wypełnienie ankiety powinno zająć około 6 minut.

Odpowiedzi udzielone przez Pana(i)ą będą traktowane **poufnie** i nie będą nikomu udostępnione.

Prosimy przeczytać uważnie każde pytanie oraz instrukcję. Prosimy nie zatrzymywać się zbyt długo przy poszczególnych pytaniach – po prostu prosimy wpisać pierwszą odpowiedź, o której Pan(i) pomyśli - nie ma poprawnych lub błędnych odpowiedzi.

Dziękujemy Panu/Pani za poświęcenie nam swojego czasu.

data, podpis



1. **Jak często korzysta Pan/Pani z Biblioteki?** Prosimy zaznaczyć jedną odpowiedź:

- 1) Kilka razy w tygodniu
2) Kilka razy w miesiącu
3) Przynajmniej raz w miesiącu
4) Kilka razy w roku
5) Przynajmniej raz w roku
6) Rzadziej niż raz w roku → prosimy przejść do pyt. 3
9) trudno powiedzieć

2. **Z których usług Biblioteki korzysta Pan/Pani najczęściej?** Prosimy zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi:

- 1) wypożyczanie zbiorów (np. książek, czasopism, DVD, CD)
2) korzystam z czytelni
3) korzystam z różnych usług informacyjnych - kwerendy
4) korzystam z dostępu do internetu i komputerów
5) uczestniczę w różnych działaniach kulturalno – oświatowych biblioteki
6) Inne (proszę wymienić).....

3. **W jakim stopniu oferta Biblioteki odpowiada Pana/Pani potrzebom?** Prosimy zaznaczyć jedną odpowiedź:

1. W pełni
2. W dużym stopniu
3. Średnio
4. W małym stopniu
5. Wcale lub prawie wcale
9. Trudno powiedzieć

4. **Jak określiłby/aby Pan/Pani dostępność informacji o ofercie Biblioteki?** Prosimy zaznaczyć jedną odpowiedź:

1. Łatwo dostępne
2. W miarę dostępne
3. Trudno dostępne
9. Nie mam zdania/trudno powiedzieć

5. **Czy wygląd pomieszczeń Biblioteki jest Pana/Pani zdaniem atrakcyjny?** Prosimy zaznaczyć jedną odpowiedź:

1. Zdecydowanie tak
2. Raczej tak
3. Ani tak, ani nie
4. Raczej nie
5. Zdecydowanie nie
9. Trudno powiedzieć

6. **Czy Biblioteka jest Pana/Pani zdaniem wygodnie i funkcjonalnie wyposażona?** Prosimy zaznaczyć jedną odpowiedź:

1. Zdecydowanie tak
2. Raczej tak
3. Ani tak, ani nie
4. Raczej nie
5. Zdecydowanie nie
9. Trudno powiedzieć

7. **Jak Pan/Pani ocenia pracowników Biblioteki?**

Posługując się skalą ocen szkolnych (gdzie 1 – to ocena niedostateczna, a 6 – celująca) proszę ocenić:

	Ocena:
a) Życzliwość, gotowość niesienia pomocy	
b) Uprzejmość pracowników	
c) Szybkość i sprawność obsługi	
d) Umiejętność doradzania	
e) Znajomość zbiorów	

8. **Czy zbiory oferowane przez Bibliotekę (np. książki, czasopisma, DVD, CD) spełniają Pana/Pani oczekiwania?** Prosimy wybrać jedną właściwą odpowiedź:

- 1) Tak → prosimy przejść do pyt. 10
2) Nie → prosimy przejść do pyt. 9

9. **Jakich zbiorów Pana/Pani zdaniem brakuje w Bibliotece?** Prosimy krótko opisać:

.....

10. **Czy Pana/Pani zdaniem należałoby coś zmienić w funkcjonowaniu WYPOŻYCZALNI?** Prosimy wybrać jedną właściwą odpowiedź:

- 1) Nic nie należy zmieniać → prosimy przejść do pyt. 12
2) Tak, wprowadzić niewielkie poprawki → prosimy przejść do pyt. 11
3) Tak, wiele rzeczy należałoby zmienić → prosimy przejść do pyt. 11
9) nie wiem/
trudno powiedzieć

11. Co Pana/Pani zdaniem należałoby zmienić w funkcjonowaniu WYPOŻYCZALNI? Prosimy krótko opisać:

.....

12. Jak ocenia Pan/Pani warunki pracy w CZYTELNI? Proszę wybrać właściwą odpowiedź:

- | | | | |
|------------------|------------------------|------------------|----------------------|
| 1) Bardzo dobrze | 3. Ani dobrze, ani źle | 4. Raczej dobrze | 9. Trudno powiedzieć |
| 2) Raczej dobrze | | 5. Bardzo dobrze | |

13. Jak Pan/Pani ocenia Bibliotekę, ze względu na...?

Posługując się skalą ocen szkolnych (gdzie 1 – to ocena niedostateczna, a 6 – celująca) proszę ocenić:

	Ocena:
a) Dostęp do zbiorów	
b) Czas realizacji zamówienia	
c) Możliwość korzystania z usług informacyjnych (kwerendy, informacja naukowa)	
d) Możliwość korzystania z Internetu, komputerów	
e) Dostęp do katalogu on-line	
f) Działania kulturalno - oświatowe	
g) Godziny pracy biblioteki	

14. Czy Pana/Pani zdaniem należałoby coś zmienić w funkcjonowaniu BIBLIOTEKI? Prosimy wybrać jedną właściwą odpowiedź:

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1) Nic nie należy zmieniać → prosimy przejść do pyt. 16 | |
| 2) Tak, wprowadzić niewielkie poprawki → prosimy przejść do pyt. 15 | 9) nie wiem/ trudno powiedzieć |
| 3) Tak, wiele rzeczy należałoby zmienić → prosimy przejść do pyt. 15 | |

15. Co Pana/Pani zdaniem należałoby zmienić w funkcjonowaniu lub ofercie BIBLIOTEKI?

.....

16. Gdyby Biblioteka przestała istnieć to Pana/Pani zdaniem... Prosimy zaznaczyć jedną odpowiedź:

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. Nic wielkiego by się nie stało | |
| 2. Źle by się stało, ale nie odczulibyśmy tego zbyt mocno | |
| 3. Byłaby to duża strata dla nas wszystkich | 9. Trudno powiedzieć / nie wiem |

Na koniec ankiety chcielibyśmy prosić Pana/Panią o podanie kilku podstawowych informacji o sobie. Przypominamy, że ankieta jest ANONIMOWA – podane informacje zostaną wykorzystane jedynie w zbiorczych zestawieniach.

a) Płeć:	1) Mężczyzna	2) Kobieta					
b) Wykształcenie:	1) podstawowe	2) zawodowe	3) gimnazjalne	4) średnie	5) pomaturalne / policealne	6) niepełne wyższe	7) wyższe
c) Ile ma Pan(i) lat?	1) poniżej 18	2) 18-25	3) 26-35	4) 36-45	5) 46-55	6) 56-65	7) powyżej 65
d) Status zawodowy	1. w trakcie nauki	2. osoba pracująca zawodowo	3. osoba wyłącznie prowadząca gospodarstwo domowe	4. Emeryt(ka) /Rencista(ka)	5. Bezrobotny(a)	6. Inne (jakie?)

17. Jeśli chciałby/aby Pan/Pani dodać jeszcze jakies uwagi na temat działalności BIBLIOTEKI, prosimy o opisanie ich poniżej.

Bardzo dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie kwestionariusza!