

Anketa D: Gada anketa bibliotēkai kopumā (NPS + dažas CSAT sadaļas)

Mērķis: izmērīt lietotāju lojalitāti un gatavību ieteikt bibliotēku (NPS), kā arī savākt atsauksmes par galvenajiem pakalpojumiem.

1. Cik iespējams, ka jūs ieteiktu mūsu bibliotēku draugam vai kolēģim?

Skala: **0 - 10**

0 - noteikti neieteiktu

...

10 - noteikti ieteiktu

2. Lūdzu, īsi pastāstiet, kāpēc izvēlējāties tieši šo vērtējumu.

(brīvā teksta lauks)

3. Cik apmierināts(-a) jūs kopumā esat ar bibliotēkas pakalpojumiem?

Skala 1 - 5 (no "ļoti neapmierināts" līdz "ļoti apmierināts").

4. Lūdzu, novērtējiet šādus bibliotēkas aspektus:

(matrica ar 1 (ļoti slikti) - 5 (ļoti labi))

	1	2	3	4	5
Krājums (grāmatas, žurnāli u.c.)					
Elektroniskie resursi					
Personāla atsaucība					
Personāla kompetence					
Telpas un vide (komforts, klusums, darba vietas)					
Bibliotēkas komunikācija ar savu kopienu (tīmekļa vietne, sociālie tīkli, informatīvie materiāli)					

5. Kas, jūsuprāt, ir mūsu bibliotēkas lielākie plusi?

(brīvā teksta lauks)

6. Kas, jūsuprāt, mums visvairāk būtu jāuzlabo?

(brīvā teksta lauks)