

Brugertilfredshedsundersøgelse

Danmarks Statistiks Bibliotek og Eurostat Data Shop Copenhagen

Vi vil gerne forbedre kvaliteten i Biblioteket og beder dig derfor bruge et par minutter på at udfylde dette spørgeskema.

Spørgsmål der måtte forekomme irrelevante springes over.

På forhånd tak for hjælpen.

1. Køn

- ☐ Kvinde
- ☐ Mand

2. Alder

- ☐ < 18 år
- ☐ 18 - 30 år
- ☐ 31 - 45 år
- ☐ 46 - 60 år
- ☐ > 60 år

3. Hvilket postnummer bor du i?

4. Hvad besøgte du Biblioteket som?

- ☐ Skoleelev
- ☐ Studerende
- ☐ Privatperson
- ☐ I erhvervsøjemed
- ☐ Ansat i Danmarks Statistik

5. I hvilket tidsrum kontaktede du Biblioteket?

- ☐ Kl. 10:00 - 12:30
- ☐ Kl. 12:30 - 15:00

6. Hvor ofte benytter du Biblioteket?

- ☐ Årligt
- ☐ Månedligt
- ☐ Ugentligt
- ☐ Hyppigere
- ☐ Dette er første gang

7. Hvad var årsagen til, at du kontaktede Biblioteket i dag?

- ☐ Jeg søgte information om et eller flere emner
- ☐ Jeg skulle aflevere, låne, genlåne eller bestille publikationer
- ☐ Jeg skulle læse aviser og/eller tidsskrifter

8. Hvordan kontaktede du Biblioteket?

- ☐ Ved personligt fremmøde
- ☐ Pr. telefon
- ☐ Pr. fax eller brev
- ☐ Pr. e-mail eller 'Spørg biblioteket' på internettet

Hvis du mødte personligt frem

9. Hvor længe måtte du vente, før du blev betjent af personalet?

- ☐ Jeg blev betjent med det samme
- ☐ Under 5 minutter
- ☐ Over 5 minutter

10. Hvordan fandt du frem til det, du skulle bruge?

- ☐ Jeg blev vejledt af personalet
- ☐ Jeg ledte selv, til jeg havde fundet det, jeg skulle bruge
- ☐ Jeg fik ikke det, jeg skulle bruge

Hvis du kontaktede os pr. telefon

9. Hvor lang var ventetiden?

- ☐ Jeg kom igennem med det samme
- ☐ Jeg ventede under 2 minutter
- ☐ Jeg ventede 2-9 minutter
- ☐ Jeg ventede over 10 minutter

10. Hvordan fik du løst spørgsmålet af Biblioteket

- ☐ Jeg fik tilsendt materialet til låns
- ☐ Jeg fik svar over telefon, e-mail eller fax
- ☐ Jeg fik ikke det, jeg skulle bruge

11. Hvornår fik du svar i forhold til den aftalte tid?

(Hvis senere end aftalt, fortæl os venligst hvor længe efter i boksen nederst på siden)

- ☐ Tidligere
- ☐ Til tiden
- ☐ Senere

Hvis du kontaktede os på skrift (e-mail mv.)

9. Hvor hurtigt fik du svar?

- ☐ Jeg fik svar samme dag
- ☐ Jeg fik svar dagen efter
- ☐ Jeg fik svar i løbet af 2-4 dage
- ☐ Jeg fik svar i løbet af 1 uge
- ☐ Det tog over en uge

10. Hvordan fik du løst spørgsmålet af Biblioteket

- ☐ Jeg fik tilsendt materialet til låns
- ☐ Jeg fik svar over telefon, e-mail eller fax
- ☐ Jeg fik ikke det, jeg skulle bruge

11. Hvornår fik du svar i forhold til den aftalte tid?

(Hvis senere end aftalt, fortæl os venligst hvor længe efter i boksen nederst på siden)

- ☐ Tidligere
- ☐ Til tiden
- ☐ Senere

Hvis du ikke fik det, du skulle bruge

12. Hvorfor fik du ikke de oplysninger, du skulle bruge?

- ☐ Oplysningerne var for gamle
- ☐ Biblioteket havde ikke oplysningerne
- ☐ Materialet var udlånt
- ☐ Personalet var optaget

13. Svarer indholdet af materialet til, hvad du forventede?

- ☐ 5 Ja, fuldstændig
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Nej, slet ikke

14. Hvad synes du om betjeningen og vejledningen i Biblioteket?

- ☐ 5 Meget god
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Meget dårlig

15. Hvad synes du om Bibliotekets lokaler og indretning?

- ☐ 5 Meget god
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Meget dårlig

16. Hvor tilfreds er du alt i alt med Bibliotekets ydelser?

- ☐ 5 Meget tilfreds
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Meget utilfreds

Kommentarer