

A KÖNYVTÁRAK SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONALÁNAK, A HASZNÁLÓK IGÉNYEINEK ÉS ELÉGEDETTSÉGÉNEK MÉRÉSE KÉRDŐÍVES VIZSGÁLATTAL

Bevezető

A Deák Ferenc Megyei Könyvtár „Új szolgáltatások Zala megye könyvtáraiban - Élethosszig tartó tanulás támogatása könyvtári környezetben” címmel konzorcium formában nyújtott be pályázatot a Új Magyarország Fejlesztési Terv Társadalmi Megújulás Operatív Program TÁMOP-3.2.4 /08/1 kódjelű programjára. Intézményünk 5 városi könyvtárral (Fejér György Városi Könyvtár, Keszthely; Fáklya Művelődési Ház és Könyvtár, Letenye; Halis István Városi Könyvtár, Nagykanizsa; József Attila Városi Könyvtár, Zalaegerszeg; Városi Könyvtár Lenti) és a Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtárával kötött konzorciumi együttműködési megállapodást.

E pályázati konstrukció fő célja a könyvtárak tanulást segítő szolgáltatásainak, adatbázisainak, dokumentum- és információszolgáltatási rendszerének fejlesztése. Ezért a projekt összeállításánál fontosnak tartottuk, hogy helyzetelemzést végezzünk, és a könyvtárhasználók igényeinek és elégedettségének mérésével előkészítsük a programot. A kérdőíves vizsgálat alátámasztja a pályázatban megfogalmazott célokat.

A könyvtárak szolgáltatási színvonalának, a használók igényeinek és elégedettségének méréséhez két kérdőívet állítottunk össze. Az egyik kérdőívet a könyvtárak a saját honlapjukra helyezték el, a másikat a személyes könyvtárhasználók töltötték ki.

A vizsgálatokra a legtöbb könyvtárban 2009. január 20 – február 20 között került sor. A Deák Ferenc Megyei Könyvtár 2008. december 16 – január 19 között végezte el az intézmény honlapján keresztül a távhasználók körében az igényfelmérést, ezek után került sor a beiratkozott olvasók használói szokásainak mérésére. A Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtára 2008. november–2009. január 31. között végezte el a vizsgálatot a kórház belső intranet hálózatán keresztül.

A nyilvános könyvtárak kérdőívét a Deák Ferenc Megyei Könyvtár készítette el. A városi könyvtárak ezt átvették, és szükség esetén – ha a szolgáltatásaik eltértek a megyei könyvtárétól - egy kicsit változtattak rajta.

A Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtára önállóan szerkesztett kérdőívet, amelynek szerkezete eltér a nyilvános könyvtárakétól, de több kérdéscsoportja megegyezik a többi könyvtáréval.

Az alábbiakban a mérések eredményeit közöljük. A könyvtárak neveit a szövegben a következőképpen rövidítjük:

- Deák Ferenc Megyei Könyvtár, Zalaegerszeg	DFMK, vagy megyei könyvtár
- Fejér György Városi Könyvtár, Keszthely	FGYVK
- Fáklya Művelődési Ház és Könyvtár, Letenye	FMKK
- Halis István Városi Könyvtár, Nagykanizsa	HIVK
- József Attila Városi Könyvtár, Zalaegerszeg	JAVK
- Városi Könyvtár Lenti	VK Lenti
- Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtár	egészségügyi szakkönyvtár

Az elektronikus kérdőíves vizsgálat eredményei

A könyvtárak honlapjára került kérdőívekkel felmértük, mi a véleménye felhasználóinknak elektronikus szolgáltatásainkról, illetve, hogy milyen változásokat fogadna szívesen? Szerettük volna, hogy minél többen adjanak választ a kérdéseinkre, ezért a személyes

adatokon kívül (neme, életkora, iskolai végzettsége) mindössze 5 kérdést tettünk fel. Ezek megfogalmazásában az vezérelt bennünket, hogy megtudjuk használóink válaszaiból, milyen fejlesztéseket, programokat érdemes a jövőben megvalósítanunk. Az űrlapos megoldást választottuk, ahol a kérdések után több válaszlehetőséget adtunk meg. A felhasználóknak mindössze az volt a feladatuk, hogy bejelöljék a számukra megfelelő választ. Így kb. 2 perc alatt ki tudták tölteni a kérdőívet.

A könyvtárak honlapjára kikerült űrlap a következő kérdéseket tartalmazta:

- Milyen gyakran használja a könyvtár honlapját?
- Milyen szolgáltatásokat használ a honlapon?
- Milyen új szolgáltatásokat venne igénybe honlapunkon keresztül?
- Ön szerint melyik felhasználó csoportokkal kellene intézményünknek kiemelten foglalkoznia?
- Milyen rendezvényeken venne részt a legszívesebben?

Sajnos viszonylag kevés válasz érkezett, a hat nyilvános könyvtárban a válaszadók száma összesen 491 fő volt. A legkevesebben a letenyei könyvtárban töltötték ki a kérdőívet (17 fő), a legtöbbet a megyei könyvtárban (119 fő). Az egészségügyi szakkönyvtár kérdőíves vizsgálatának célközönsége a kórház intraneten hálózatán keresztül 89 fő volt. Az egyes kérdéscsoportokat eltérő számban válaszolták meg a kórházi dolgozók. Volt olyan kérdéscsoport, amelyet csak 3 fő nem töltött ki, de volt olyan is, amelyet a megkérdezettek fele nem töltött ki.

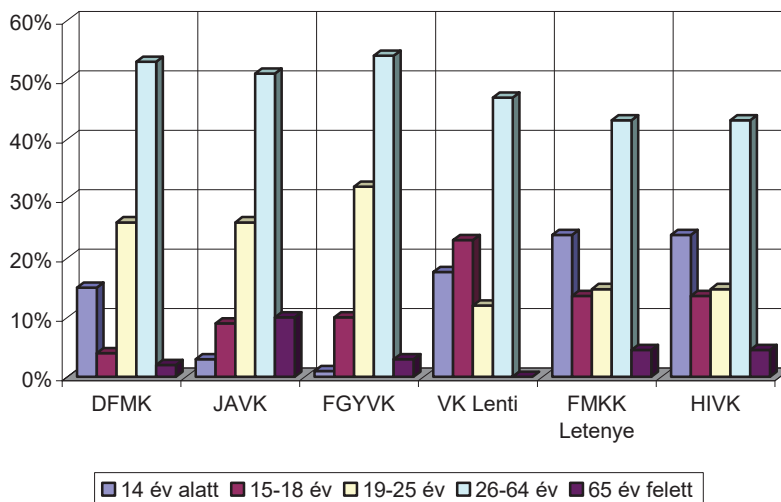
Könyvtár	<i>A mérésben résztvevők száma</i>
Deák Ferenc Megyei Könyvtár	119
Fáklya Művelődési Ház és Könyvtár, Letenye	17
Fejér György Városi Könyvtár, Keszthely	79
Halis István Városi Könyvtár, Nagykanizsa	88
József Attila Városi Könyvtár, Zalaegerszeg	87
Városi Könyvtár Lenti	101
Nyilvános könyvtár összesen	491
Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtár	89

A válaszadók többsége a felnőtt korosztályból került ki. A 18 évnél idősebbek aránya a megyei könyvtárban, valamint a zalaegerszegi és a keszthelyi városi könyvtárakban 80% felett volt, a többi városi könyvtárban 60%-os. Mindegyik könyvtárban messze a legmagasabb volt a kitöltők között a 26-64 év közöttiek aránya (34-54%). Az egészségügyi szakkönyvtárban valamennyi kitöltő felnőtt volt, hiszen a kórház dolgozói közül került ki.

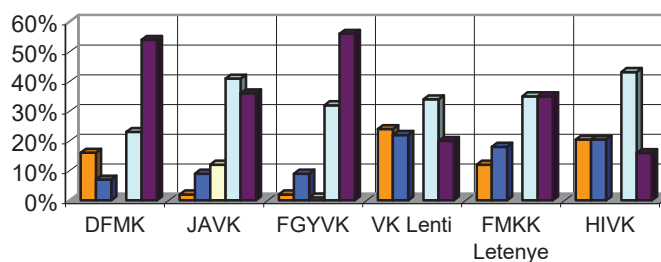
A kitöltők többségében nők voltak, a megyei könyvtárban 63%, a JAVK-ban 62%, a FGYVK-ban 66%, a lenti Városi Könyvtárban 51%, a FMHK-ban 47%, a HIVK-ban 44% volt az arányuk.

Az iskolai végzettséget figyelembe véve a felsőfokú végzettségűek voltak többségben (átlag 37%). A megyei könyvtárban és a keszthelyi városi könyvtárban 50%-ot is meghaladta az arányuk. A kitöltők 34%-a rendelkezik középfokú végzettséggel, 13%-a általános iskolai végzettséggel és 14%-a ennél alacsonyabb végzettséggel (14 év alattiak).

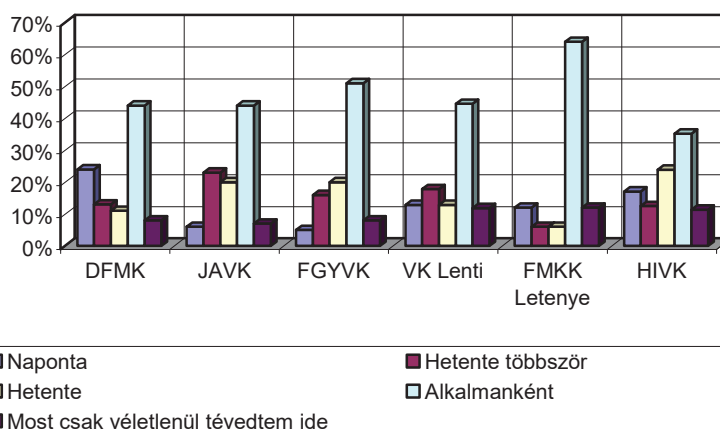
A válaszadók életkor szerinti megoszlása



A válaszadók iskolai végzettség szerinti megoszlása



Milyen gyakran használja a könyvtár honlapját?



A kitöltők válaszai alapján a könyvtárak honlapját a többség (összességében 44%) alkalmanként használja. A rendszeres látogatók közül naponta használja 14%, hetente többször, illetve hetente 16-16%.

Az egészségügyi szakkönyvtár honlapját szintén alkalmanként keresik fel a legtöbben (43%). A könyvtár mérte azt is, hogy hol veszik igénybe a felhasználók könyvtár honlapjának szolgáltatásait. A 66 kitöltő közül 37 fő a munkahelyen (a kórházban), 27 fő otthon kattint a weboldalukra. Elsősorban egy másik munkatárstól értesülnek a könyvtár on-line szolgáltatásairól (34 fő), keresőoldalaról (11 fő), vagy külső oldal hivatkozása alapján (2 fő) jóval kevesebben lépnek a könyvtár honlapjára.

A „Milyen szolgáltatásokat használ honlapunkon?” kérdésre 10 válaszlehetőség között lehetett választani, és akár többet is megjelölhetett a felhasználó. A Fáklya Művelődési Központ és Könyvtár nem kérdezte meg erről a távhasználóit, mivel egyszerű felépítésű honlapján nem vehető igénybe a felsorolt szolgáltatások.

A Deák Ferenc Megyei Könyvtárban a legtöbbet használt szolgáltatás az online katalógus, hiszen a 119 kitöltő közül 89 fő jelölte meg (75%). Sokat böngésznek az információk között (45%), rendezvények fotóit nézegetik (41%), megtekintik olvasói állapotukat (38%), adatbázisokban keresnek (37%), a programok között búvárkodnak (33%). Mindez azt jelenti, hogy fontos ezeknek a szolgáltatásoknak a fejlesztése. Kevesebben jelölték be, hogy a gyermekkönyvtár (18%), vagy a mozgókönyvtár (14%) weboldalát használták volna.

Ha figyelembe vesszük, hogy a gyermekkönyvtár honlapjának célközönsége - a 14 év alatti korosztály mellett - a pedagógusok és gyermekkönyvtárosok, ez az arány nem mondható kevésnek. Hiszen a válaszadók közül a 14 év alattiak száma 18 fő volt, a gyermekkönyvtári honlapot használók száma pedig 21 fő.

A mozgókönyvtári weboldal célközönsége az intézménnyel ellátási szerződést kötött 30 település lakossága, a helyi önkormányzatok, a kölcsönző könyvtárosok és a többcélú kistérségi társulási irodák munkatársai. A mozgókönyvtári weboldal külön URL címmel rendelkezik, de a könyvtár honlapjáról is elérhető, de nem a főoldalaról, hanem a hálózatgondozás menüpont megnyitása után. Ez indokolhatja, hogy viszonylag kevesen jelölték be. A jövőben a honlap átszerkesztésével a könyvtári főlapról, külön menüponttal elérhetővé kell tenni.

Milyen szolgáltatásokat használ honlapunkon?	DFMK	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMKK	HIVK
Böngészek az információk között	45%	64%	56%	49%		54,5%
A katalógusban keresek	75%	54%	59%	36%		22,7%
Olvasói állapotomat ellenőrzöm	38%	10%		5%		
Adatbázisokban keresek	37%	28%	19%	5%		15,9%
A könyvtár kiadványait olvasom	24%			16%		19,3%
A gyermekkönyvtár weboldalán	18%		10%	8%		
A mozgókönyvtár weboldalát	14%		3%	11%		11,4%
Programokat keresek	33%	34%	32%	33%		35,2%
A munkatársak elérhetőségét keresem	33%	10%	14%	18%		8,0%
A rendezvények fotóit nézegetem	41%	29%	6%	36%		19,3%
Egyéb	1%	0%	3%	8%		0,0%

A József Attila Könyvtárban a válaszadók 64%-a jelölte be, hogy az információk között keresett, az online katalógust 54%-uk használja. Programokat keres a válaszadók 34%-a, a rendezvények fotóit nézegeti 29%, adatbázisban keres 28%. A Olvasói állapotot és a munkatársak elérhetőségét viszonylag kevesen használják (10%). Az olvasói állapot használatával a beiratkozottak megnézhetik, milyen dokumentumokat, milyen határidővel kölcsönöztek ki. Ez egy új szolgáltatás a könyvtárban, népszerűsítésére a jövőben nagyobb

gondot kell fordítani. A JAVK nem rendelkezik gyermekkönyvtári és mozgókönyvtári honlappal, elektronikus könyvtárral, így az erre vonatkozó kérdéseket kihagyta a kérdőívben.

Ez utóbbi kérdés nem szerepelt a Fejér György Városi Könyvtár kérdőívében sem. Nincs lehetőség továbbá az olvasó állapot megtekintésére sem. Ezt a jövőben szeretnék megvalósítani. A könyvtár katalógusában keresett a válaszadók 59%-a, az információk között böngészett 56%-uk. A programok között keresett a válaszadók 32%-a. Kevesen jelölték meg az adatbázis keresést, a gyermekkönyvtári és mozgókönyvtári weboldalt, a rendezvények fotóit, hiszen e menüpontok alatt jelenleg kevés információ található. Nagyon jó összeállítás található viszont a könyvtár honlapján a „Gyűjteményeinkből” menüpont alatt, ahol többek között a zenei gyűjteményből válogatott tematikus listák találhatók. Érdeemes lett volna megtudni ennek a népszerűségét az olvasó körében. A könyvtár azonban az egységesség érdekében nem tért el az eredeti kérdőívről.

A lenti Városi Könyvtár honlapja csak 2008 végén készült el, így egy teljesen új szolgáltatásról kaphattunk képet a kérdőív alapján. A legnépszerűbb szolgáltatás itt is a böngészés az információk között (49%), az online katalógus használat (36%), a könyvtári rendezvényekről megjelentetett fotók és videók, valamint a könyvtári programok keresése.

A Halis István Városi Könyvtár honlapját felkeresők elsősorban böngésznek az információk között (54%), vagy programokat keresnek (35%). Ez utóbbi népszerűségét mutatja, hogy a nagykanizsai programnaplót a könyvtár honlapjáról érhető el. Kevesen jelölték meg, hogy a könyvtár online katalógusát használják (22,7%), adatbázisokban keresnek (15,9%), illetve a mozgókönyvtár weboldalát használják (11,4%), ami azért furcsa, mert a könyvtár nagy gondot fordított az elmúlt években a honlap tartalmi fejlesztésére. Az online katalógusban minden könyvtári dokumentum visszakereshető. Elkészítették a Nagykanizsai Kistérségi Adatkezelő Rendszert (NAGYKAR), ahol a Nagykanizsával és környékével foglalkozó archivált könyvek teljes terjedelmükben olvashatók, de egy helyen megtalálhatók a friss hírek a térség könyvtárainról és a településekről is.

Az egészségügyi szakkönyvtár kérdőívében mérték a honlappal való elégedettséget is, mind tartalmi, mind formai szempontból. Ezeket a kérdéseket a megkérdezett 89 kórházi dolgozó közül 33-40 fő nem töltötte ki. 1-3 osztályzatot csak néhány válaszadó adott, a többség jóra, vagy kiválóra értékelte tartalmi és formai szempontból a könyvtár honlapját. 54 válaszadóból 31 fő értékelte úgy, hogy a honlapon egyes információkat könnyen, míg másokat nehezen talál meg, 19 fő mindent könnyen megtalál, 2 fő nehezen talál meg minden információt, 2 fő egyáltalán nem talál meg semmit. Mindez indokolja azt, hogy a kórház honlapját meg kellene újítani.

Arra a kérdésre, hogy „*Milyen új szolgáltatásokat venne igénybe a könyvtár honlapján?*” a kitöltők a mérést végző összes könyvtár átlagát nézve legfontosabbnak az online előjegyzés bevezetését (45%), az azonnali üzenetküldés lehetőségének megvalósítását (37%), idegennyelvű oldal használatát (30%), az internet használatát oktató tananyag (27%) és katalógushasználati oktatóanyag honlapon való elhelyezését tartották a legfontosabbnak a megadott lehetőségek közül.

Érdeemes azonban könyvtáranként is áttekinteni, hogy milyen szolgáltatásokat vennének igénybe szívesen a távhasználók. Ez azért is fontos, mert volt olyan könyvtár, amely nem mérte mindegyik válaszlehetőséget. Például nem volt megjelölhető néhány válaszlehetőség (kérdés feltétele a könyvtárosnak chat programon keresztül, az RSS hírcsatorna alkalmazása, az idegen nyelvű oldalak használata) a letenyei és a nagykanizsai könyvtárakban. Ennek oka a Halis könyvtárban az volt, hogy már ma is alkalmazzák ezeket a szolgáltatásokat a portáljukon. A Fáklya Művelődési Központ és Könyvtár viszont többségében a többi könyvtártól eltérő kérdéseket tett fel, hiszen a honlapján ma még nem használhatók azok a szolgáltatások, ami a többi könyvtárban már gyakorlattá váltak. A válaszadók nagy része az információk között böngészne, az online katalógusban keresne, vagy a rendezvényekről tájékozódna.

A lenti könyvtárban szeretnék a felhasználók közül a legtöbben az online beiratkozás lehetőségének biztosítását (46%). Az online előjegyzés lehetőségének megvalósulását a megyei könyvtárban várják a legnagyobb arányban (62%), de a JAVK-ban és a FGYVK-ban is megjelölte ezt a válaszadók több mint a fele.

Az RSS hírsatorna használatát nem jelölték meg túl sokan (4-26%), de nem biztos, hogy azért mert nem igényelnék, az is lehetséges, hogy nem tudták, hogy mit jelent ez a mozaikszó. Hiszen napjainkban egyre fontosabbá válik a friss információhoz való hozzáférés. Az RSS-szolgáltatás bevezetésével éppen azt szeretnék a könyvtárak elérni, hogy a felhasználók egyszerűen, kényelmesen és folyamatosan hozzáférhessenek az oldalukon megjelenő legújabb tartalmakhoz. Az "egyszerű hírmegosztással" akár több könyvtár weboldaláról is összegyűjthetők a friss hírek és cikkek linkjei. Az RSS-olvasóprogram folyamatosan figyeli a kiválasztott oldalakat, és azonnal jelez, ha a megadott site-on új cikk jelenik meg.

Idegen nyelvű oldal használatának fontosságára a keszthelyi könyvtárban világítottak rá a kitöltők a legnagyobb arányban (54%).

A megyei könyvtár kérdőívét kitöltők tartották a könyvtárak közül a legnagyobb arányban fontosnak az online katalógushasználati oktatóanyag és az internet használatát oktató tananyag elérhetőségének biztosítását. Ma már egyre többen használják a számítógépet és az internetet, a könyvtárak feladatként határozták meg, hogy a lakosság számára képzéseket szervezzenek. A 20 órás számítógép és internet használati tanfolyamok mellett fontossá vált, hogy elektronikus formában is elérhető legyen e képzések tematikája. Az idegen nyelvű oldal használatáról 5 kitöltő külön megjegyezte, hogy angol, német és francia nyelvűre is szükség lenne.

A felmérést végző könyvtárak a TEXTLIB integrált rendszert alkalmazzák, amelynek elektronikus katalógusa egyszerűen használható. Mivel azonban a felhasználók 16-34%-a igényelné, megfontolandó, hogy katalógushasználati oktatóanyagok készüljenek a könyvtárakban.

Milyen új szolgáltatásokat venne igénybe honlapunkon?	DFMK	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMKK	HIVK
Online beiratkozás	35%	26%	28%	46%		30,7%
Online előjegyzés	62%	53%	54%	37%	29%	33,0%
Kérdés feltétele a könyvtárosnak chat (vagy Skype) programon keresztül	55%	40%	24%	30%		
RSS hírsatorna használat	26%	11%	4%	8%		
Idegen nyelvű oldalak használata	17%	25%	54%	23%		
Online katalógushasználati oktatóanyag	33%	26%	16%	21%	6%	18,2%
Online internet oktató tananyag	43%	38%	22%	26%	0%	33,0%
Böngészek az információk között						59%
Keresés az adatbázisban						35%
Keresés az online katalógusban						65%
Tájékozódás a könyvtár rendezvényeiről						35%
Tájékozódás a mozgókönyvtári ellátásról						12%
Munkatársak elérhetősége						18%
A rendezvények fotóit nézegetem						47%
Egyéb	4%	2%	1%	3%	0%	1,0%

A könyvtárunknak az összes válaszadó együttes véleménye alapján kitüntetett figyelemmel kell foglalkozni a középiskolásokkal (54%), az általános iskolásokkal (47%), a felsőoktatási hallgatókkal (34%), a nyugdíjasokkal (27%), a munkanélküliekkel (26%), alacsony

iskolai végzettségükkel és a fogyatékkal élőkkel (25-25%). A felsorolt felhasználó csoportokat a megyei könyvtárban jelölték be legnagyobb arányban (41-61%).

A JAVK-ban, a HIVK-ban és a lenti könyvtárban az általános és középiskolás korosztály, a FGYVK-ban a középiskolások és felsőoktatásai hallgatók tartoznak a kiemelt felhasználó csoportok közé. A letenyei könyvtárban a kitöltők közül legtöbben a középiskolásokat jelöltek meg.

A válaszadóknak könyvtáranként eltérő a véleménye arról, hogy a felnőttek közül kikkel kell kiemelten foglalkozni. Például a DFMK-ban a kitöltők 50% tartja úgy, hogy a munkanélküliek kiemelt felhasználó csoportot alkotnak, ugyanakkor Nagykanizsán csak a kitöltők 11%-a gondolja ezt. Érdekes ezeket a különbségeket az alábbi táblázatban megfigyelni.

(Ebben a kérdéscsoportban több választ is meg lehetett jelölni, így lehetséges, hogy az alacsonyabb arányszámok oka az, hogy egyes könyvtárakban kevesebb választ jelöltek be a kitöltők, mint egy másik könyvtárban)

Ön szerint melyik felhasználó csoportokkal kellene intézményünknek kiemelten foglalkoznia:	DFMK	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMKK	HIVK
Óvodás korosztály	34%	3%	16%	19%	13%	
Általános iskolás korosztály	59%	52%	38%	50%	38%	42,9%
Középiskolás korosztály	61%	48%	65%	45%	75%	31,4%
Felsőoktatási hallgatók	48%	34%	58%	25%	13%	26,7%
Felnőtt rétegek közül az alacsony iskolai végzettségűek	29%	34%	23%	25%	13%	25,7%
Leszakadó felnőtt rétegek közül a munkanélküliek	50%	36%	20%	20%	19%	11,4%
Leszakadó felnőtt rétegek közül a romák	18%	13%	6%	8%	0%	18,1%
Fogyatékkal élők	46%	32%	24%	21%	6%	23,8%
Nyugdíjasok	41%	41%	29%	33%	0%	19,0%
Egyéb	1%	3%	1%	1%	0%	6,7%

Milyen rendezvényeken venne részt legszívesebben?	DFMK	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMKK	HIVK
Irodalmi rendezvények	49%	44%	42%	38%	20%	21,9%
Műsorok	37%		33%	33%		22,9%
Író-olvasó találkozók	51%	38%	38%	38%	20%	17,1%
Kiállítások	43%	45%	33%	49%	47%	29,5%
Vetélkedők	36%	21%	16%	34%	20%	22,9%
Játékos versenyek	20%	21%	16%	34%	27%	23,8%
Ismeretterjesztő előadások	54%	47%	58%	37%	60%	33,3%
Internet használat oktatása	30%	40%	16%	23%		22,9%
Egyéb	1%	0%	3%	0%	0%	3,0%

A dokumentum és információszolgáltatás mellett a könyvtárhasználók igénylik a különböző rendezvények szervezését is. Intézményenként kicsit eltér, hogy mely rendezvénytípusokat fogadnának legszívesebben az olvasók, összességében az ismeretterjesztő előadásra (48%) és kiállításokra (41%) lenne a legnagyobb igény, az irodalmi rendezvényeket átlagosan a válaszadók 36%-a, író-olvasó találkozókat 34%-a

A DFMK-ban ismeretterjesztő előadásokat (54%), az író-olvasó találkozókat (51%) és más irodalmi rendezvényeket (49%) jelölték meg a legtöbben.

A JAVK-ban és a FGYVK-ban ismeretterjesztő előadások és az irodalmi rendezvények mellett a kiállításokat jelölték meg a legtöbben. Az összes könyvtár közül a JAVK-ban igényelnék leginkább az internethasználat oktatását (40%).

A lenti könyvtárban a kiállításokat jelölték be a legtöbben (48%), a többi programlehetőség - az internet oktatás kivételével - mind 30% feletti értéket kapott.

A letenyei könyvtárban szintén az ismeretterjesztő előadás és a kiállítás a legnépszerűbb könyvtári program.

A Halis könyvtárban a válaszadók kevesebb programlehetőséget jelöltek be a kérdőíveken. Az ismeretterjesztő előadásokat tartja fontosnak a válaszadók 33%-a, a többi könyvtári program 20% közüli értéket kapott.

Az egészségügyi szakkönyvtár a könyvtári programok közül mérte a kiállítások népszerűségét. 60 válaszadóból 53 hasznosnak tartotta ezeket.

A papíralapú kérdőíves vizsgálat eredményei:

...

Összegzés:

...

Használói igények – elégedett olvasók (?)

Kedves Olvasónk!

Kérdőívünkkel azt vizsgáljuk, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Ön igényeinek. A felmérés eredményei segítenek bennünket a szolgáltatásaink minőségének javításában. Ezért kérjük, hogy látogatása végén töltsse ki ezt a kérdőívet, és helyezze el a kijáratnál lévő dobozban.

I. Általában miért keresi fel személyesen könyvtárunkat?

(Kérjük, jelölje X-szel az igénybe vett szolgáltatásokat!)

- Könyvkölcsönözés
- Zene (hanglemezt, kazettát) kölcsönzés
- Film (videokazettát, DVD-t) kölcsönzés
- Információkeresés
- Adatbázis használat
- Elektronikus – jegyzet / könyv / folyóirat használat
- Napilap / hetilap / folyóirat / olvasás
- Rendezvények / kiállítások megtekintése
- Számítógép-használat (szövegszerkesztés, táblázatkezelés stb.)
- Internetet használat (böngészés, elektronikus levelezés stb.)
- Helyben - tanulás / olvasás
- Használó-képzés (internet használó tanfolyam)
- Másológép használat (fénymásolat kérése)
- | |
|--------|
| Egyéb: |
|--------|

II. Távolról is elérhető szolgáltatásaink közül melyeket használja?

(Kérjük, jelölje X-szel az igénybe vett szolgáltatásokat!)

- Telefonos ügyintézés
- Információszerzés e-mail-ben
- Honlap szolgáltatásai
- Online katalógus
- Egyiket sem veszem igénybe

III. Információkeresés, dokumentumkölcsönzés

1. Alkalmanként általában hány darab dokumentumot használ?
2. Általában hány darab dokumentumot visz magával haza?
3. Általában sikerült megoldania információs vagy kölcsönzési igényét?

igen részben nem

4. Használja –e a könyvtár elektronikus katalógusát? igen néha soha

5. Igénybe veszi-e a könyvtáros segítségét? igen néha soha

6. Kérjük, jelölje, hogy milyen témájú művek tartoznak az Ön érdeklődési körébe?

(Kérjük, jelölje X-szel mindazokat, amelyeket olvasni szokott!)

- Szépirodalom (regények, novellák, drámák, versek)
- Szórakoztató irodalom (romantikus regények, krimik, fantasztikus könyvek)
- Mesék, ifjúsági irodalom
- Ismeretterjesztő gyermekkönyvek
- Vallás
- Pénz, gazdaság, üzlet
- Pedagógia
- Pszichológia
- Biológia (növények, állatok)
- Történelem
- Földrajz, utazás
- Orvostudomány
- Természetgyógyászat
- Mezőgazdaság, kertészkedés
- Informatika
- Irodalom
- Nyelvek
- Sport
- Képzőművészet
- Zene
- Film

7. Kérjük, jelölje, hogy az alábbi adatbázisok közül melyeket ismeri, használja, és melyek azok, amelyekről még egyáltalán nem hallott?

Könyvtárunkban elérhető adatbázisok:

	ismeri	használja	nem ismeri
a.) Comlex DVD Jogtár	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.) Nava adatbázis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.) Egyéb (megnevezése:)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Kérjük, írja le, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal?

(Soronként csak egyet jelöljön X-el! Amennyiben nem ismeri a szolgáltatást, kérjük, hagyja üresen a sort!)

	nagyon elégedett	elégedett	közepesen elégedett	elégedetlen	nagyon elégedetlen
A könyvtár külső állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtár belső állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelek és eligazító táblák	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ülőhelyek és asztalok száma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nyitvatartási idő	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvek példányszáma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folyóiratok példányszáma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Várakozási idő a szolgáltatás igénybe vételére	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtárosok segítőkészsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tájékoztató és tudakozószolgálat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyerekek kiszolgálása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helyismereti gyűjtemény	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zenei gyűjtemény	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Számítógépek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronikus katalógus használhatósága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtári honlap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saját adatbázisok	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtár kiadványai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtári rendezvények	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Összességében véleménye a könyvtár egészéről	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V: Kérjük, írjon magáról!

1. Átlagosan milyen gyakran látogatja a könyvtárunkat? [kérjük, csak egyet jelöljön]

- Ez az első látogatásom ebben a könyvtárban
- Egy héten belül többször
- Hetente
- Havonta
- Ritkábban, mint négyhetente

2. **Kora** (év):

3 **Neme:** Nő Férfi

4. **Lakóhelye:**

Ha ön állandóan, vagy ideiglenesen **Keszthelyen** él, jelölje **X**-szel

Ha nem, állandó lakhelye:

5. **Foglalkozása:** [jelölje mindazt, ami önre érvényes]

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nappali egyetemi, főiskolai hallgató | <input type="checkbox"/> Vállalkozó |
| <input type="checkbox"/> Esti vagy levelező hallgató | <input type="checkbox"/> Munkanélküli |
| <input type="checkbox"/> Középiskolai tanuló | <input type="checkbox"/> Nyugdíjas |
| <input type="checkbox"/> Általános iskolai tanuló | <input type="checkbox"/> Háztartásbeli |
| <input type="checkbox"/> Főfoglalkozású alkalmazott | <input type="checkbox"/> Gyes-en, Gyed-en van |
| <input type="checkbox"/> Részmunkaidős alkalmazott | <input type="checkbox"/> Egyéb: <input type="text"/> |

6. Kérjük jelölje **X**-szel, ha nehézségei vannak a könyvtár használatában, mivel Önnek:

- Látási Hallási Fizikális Tanulási
- Egyéb: problémái vannak.

7. Használ-e más könyvtárat is? igen nem

8. Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében

Eredményes, segítő együttműködését köszönjük!



***Használói elégedettségmérés vizsgálata
A Fejér György Városi Könyvtár szakmai beszámolója***

Az adatgyűjtésben részt vettek

a Fejér György Városi Könyvtár munkatársai

Az adatfeldolgozást és az értékelést végezte

Szabóné Mikla Éva

Pappné Beke Judit

Kalmárné Amberg Xénia

**Keszthely
2011**

1. A könyvtár főbb feladatai, szervezeti, működési jellemzői

A Fejér György Városi Könyvtár Keszthely város nyilvános közművelődési könyvtára.

A könyvtár alapvető feladata a jelentkező olvasói igények kielégítése. Gyűjtőkörének megfelelően beszerzi a szükséges dokumentumokat, azokat feldolgozza, majd használói rendelkezésére bocsátja. Gondoskodik a gyűjtemény megóvásáról, az állomány tervszerű fejlesztéséről, az indokolt állománykivonás végrehajtásáról. Biztosítja a művelődéshez, a tanuláshoz, a közéleti, a szakmai tájékoztatáshoz, valamint a szórakozáshoz szükséges dokumentumokat, információkat. Az olvasószolgálat keretében tanácsadó, ajánló és tájékoztató szolgálatot biztosít.

Feladata a helyismereti gyűjtemény gondozása, feltárása és a városban folyó helytörténeti kutatások segítése. Kiemelt figyelmet fordít a helyi közhasznú információk gyűjtésére, feltárására, szolgáltatására. Együttműködik a hazai könyvtári rendszeren belül más könyvtárakkal, a város és környéke közművelődési intézményeivel, civil szervezeteivel. Biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését. Részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében. A használói igényeknek megfelelően képzéseket szervez.

Szolgáltatási körébe tartozó 34 település 35 könyvtárát beszerzési tanácsadással, a könyvellátás koordinálásával, rendezvények, kiállítások szervezésével, szakmai alapképzéssel, illetve pályázati tanácsadással segíti.

A könyvtár dolgozóinak száma 14 fő (melyből 7 fő teljes munkaidőben, 7 fő pedig 6 órában látja el feladatait), továbbá 2 fő, közcélú foglalkoztatás keretében segíti a szolgáltatások zökkenőmentes biztosítását. A heti nyitvatartási idő: 36 óra.

Az intézmény fenntartója, Keszthely Város Önkormányzata, által biztosított költségvetés, saját bevételei, a kistérségi ellátásból származó normatív támogatások, illetve különböző pályázati lehetőségek teszik lehetővé a könyvtár megfelelő működését.

2. A felmérés célja, előzményei és lebonyolítása

A könyvtár használói körében 2009-ban már végeztünk kérdőíves vizsgálatot, melynek indikátora a szolgáltatásbővítés lehetséges irányainak feltérképezése volt. A felmérés eredményének nagy szerepe volt a könyvtár TIOP/TÁMOP pályázatok projekttervezésében, az intézmény stratégiai tervének kialakításában.

Jelen felmérés egyik fő célja az intézmény 2010. évi személyügyi változásainak, létszám racionalizálásának hatásvizsgálata volt.

A dolgozói létszám csökkentése 26%-os volt, 17-ről 14-re csökkent a könyvtár alkalmazottainak száma, valamint megnőtt a részmunkaidőben foglalkoztatottak száma is. (2010. februárjáig 15 fő teljes munkaidőben és 2 fő részmunkaidőben (6 órában) látta el feladatait, jelenleg pedig 7 fő teljes munkaidőben 7 fő részmunkaidőben foglalkoztatott.) Ennek következtében a legnagyobb változás a nyitvatartási időben következett be, hiszen heti 44-ről 36-ra csökkent a nyitvatartási órák száma:

	2010. február 28-ig	2010. március 1-től
Felnőtt könyvtár		
Hétfő:	12-16 óráig	ZÁRVA
Kedd-Péntek:	09-18 óráig	09-17 óráig
Szombat:	09-13 óráig	09-13 óráig
Gyermekkönyvtár		
Hétfő:	12-16 óráig	ZÁRVA
Kedd-Péntek:	09-17 óráig	10-17 óráig
Szombat:	09-13 óráig	09-13 óráig

A mostani vizsgálat során a már bevezetett új szolgáltatások fogadtatását, népszerűségét is mértük, azért, hogy szükség esetén azok népszerűsítését fokozhassuk.

A vizsgálat során a cél érdekében létrehozott könyvtári munkacsoport által összeállított kérdőívet használtuk, melynek alapja a Könyvtári Intézet által jegyzett kérdőív. A könyvtár sajátosságaira alakított kérdőívet használjuk a következő felmérésekhez is annak érdekében, hogy a kapott eredmények összehasonlíthatóak legyenek.

A felmérés előkészítése, az olvasók tájékoztatása

A jelenlegi felméréskor előnyt jelentett a már megszerzett tapasztalat, ennek ellenére nagy hangsúlyt fektettünk az előkészítésre. Fontosnak tartottuk a felmérésben résztvevő könyvtárosok és a könyvtárhasználók tájékoztatását is.

A felmérést nemcsak a könyvtárban, de a honlapon is közzé tettük, olvasóinkat szóban is tájékoztattuk. Meghatároztuk a felmérés időpontját, intervallumát.

A felmérés megkezdése

Helyszínek: felnőtt- és gyermekkönyvtár

A kérdőív típusa: önkitöltős, helyszíni, szubjektív.

A válaszadók kiválasztása: véletlenszerű

Az előkészített kérdőívek és a gyűjtődoboz, melybe a kérdőíveket helyezhették, a fogadótérben kerültek elhelyezésre. A könyvtárlátogatók a kitöltött kérdőíveket elhelyezhették a gyűjtődobozban, de leadhatták a könyvtárosoknak is.

Az adatgyűjtésben résztvevő könyvtárosok udvariasan kérték fel a látogatókat a kérdőív kitöltésre. Minden esetben tájékoztattuk a kitöltőket arról, hogy a kérdőív anonim. A felkért olvasók nagy része szívesen tett eleget a válasznak, néhányan azonban elutasították azt, azzal az indokkal, hogy nincs rá idejük, majd egy legközelebbi alkalommal tudnak csak foglalkozni a kéréssel.

A felmérés ideje

2011. március-április.

3. A válaszadók köre

A vizsgált időszakban **643 db** kérdőív kitöltésére került sor. Ez a mennyiség megfelel az előzetes terveknek, illetve egy későbbi összehasonlító elemzés során is elégséges lehet.

Nemek szerinti megoszlás

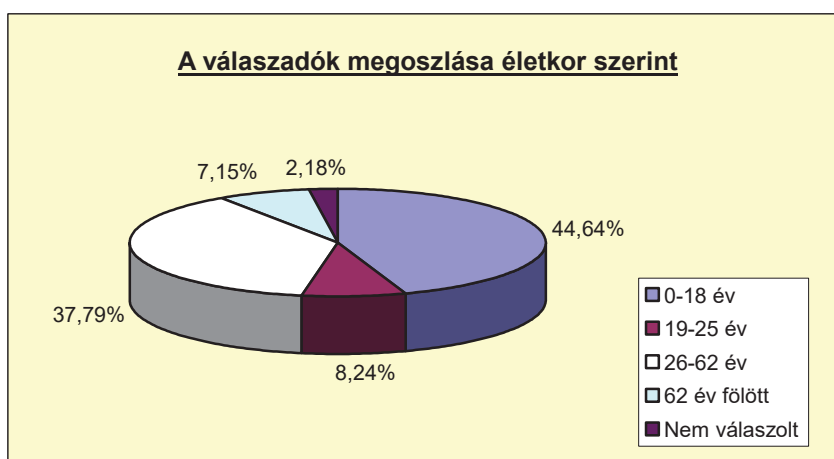
Neme	Fő	%
Nő	570	88,65%
Férfi	72	11,20%
Nem válaszolt	1	0,16%
Összesen	643	100%



A felmérésben 570 nő és 72 férfi vett részt. Mindössze 1 fő nem adott választ erre a kérdésre. Ez az adat hozzávetőlegesen reprezentálja a könyvtárhasználók nemek szerinti megoszlását, hiszen több éve tapasztaljuk, hogy a női olvasók száma sokkal magasabb.

Életkor szerinti megoszlás

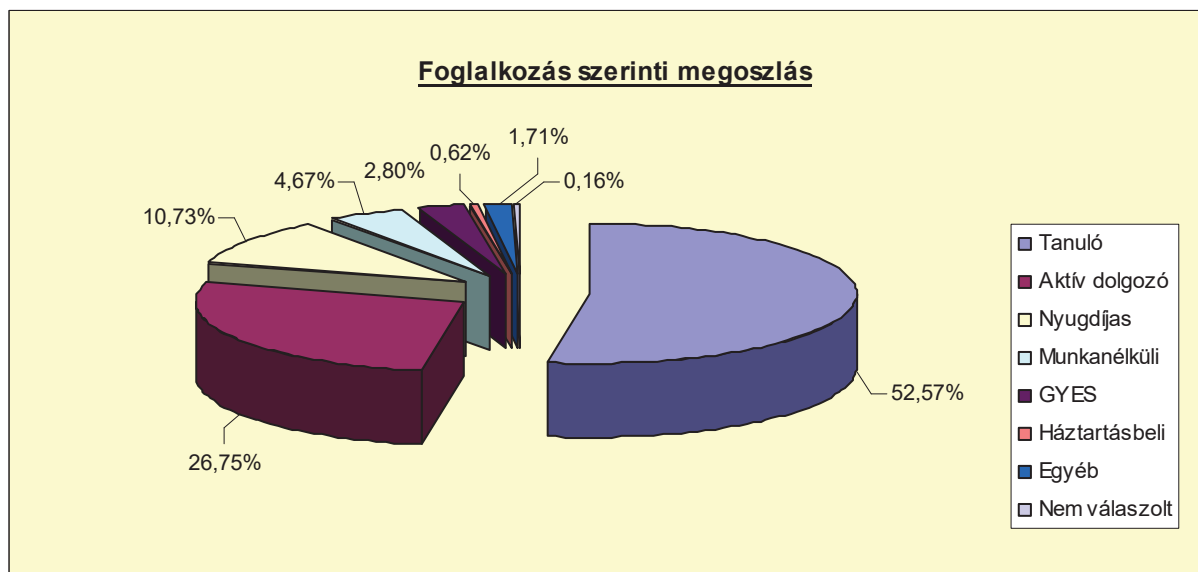
Életkor	Fő	%
0-18 év	287	44,64%
19-25 év	53	8,24%
26-62 év	243	37,79%
62 év fölött	46	7,15%
Nem válaszolt	14	2,18%
Összesen	643	100%



A fenti táblázat azt mutatja, hogy a kérdezettek több mint a fele a 0-25 éves tanulói korosztályból került ki, ami nagyjából megfelel a könyvtárba beiratkozott olvasók életkori arányainak is. A következő nagy csoport az aktív korosztály akiknek, mint azt a következő diagram is mutatja, jelentős része tanuló. A könyvtár beiratkozási statisztikájával ellentétben a kitöltők között kevés a nyugdíjas. 14 fő nem válaszolt erre a kérdésre.

A foglalkozás jellege szerinti megoszlás

Foglalkozás	Fő	%
Tanuló	338	52,57%
Aktív dolgozó	172	26,75%
Nyugdíjas	69	10,73%
Munkanélküli	30	4,67%
GYES	18	2,80%
Háztartásbeli	4	0,62%
Egyéb	11	1,71%
Nem válaszolt	1	0,16%
Összesen	643	100%



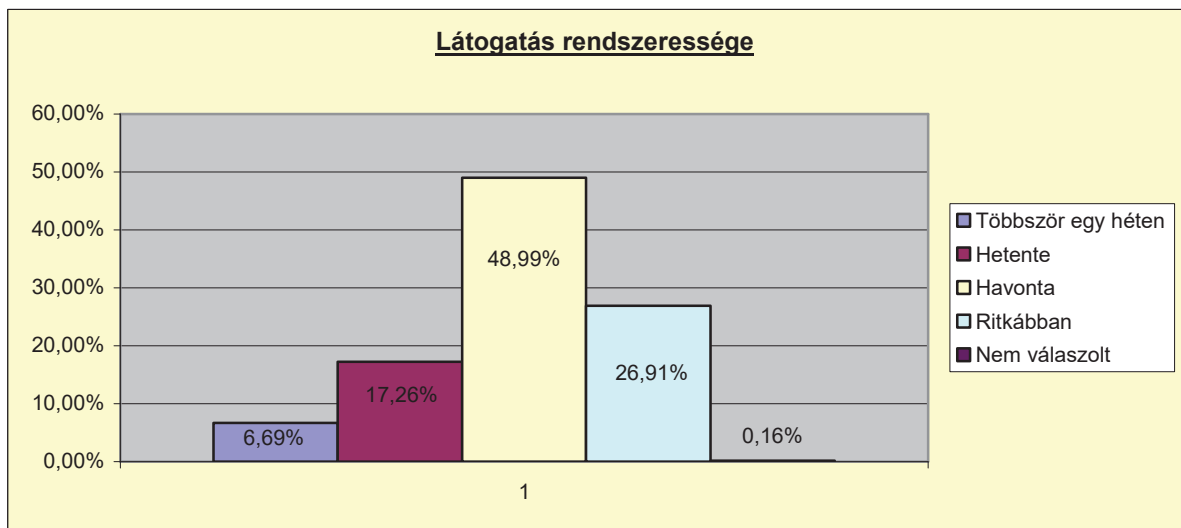
Erre a kérdésre 642 fő adott választ, 1 fő egyetlen kategóriát sem jelölt meg. A válaszadók 52,57%-a folytat tanulmányokat különböző szinten (általános- és középiskola, főiskola, egyetem) illetve átképzés és továbbképzés keretében. Ez azt mutatja, hogy a képzésekben résztvevők szívesen használják könyvtárunkat az egyéb iskolai, egyetemi stb. könyvtárak mellett.

A megkérdezettek 26,75%-a aktív dolgozó, 8,09%-a nem rendelkezik hivatalos elfoglaltsággal. Az egyéb munkavégzés rovatba került bejegyzések: 1 fő közszolgálat, 1 fő őstermelő, 2 fő vállalkozó, 1 fő szabadúszó, 1 fő prémiuméves, 1 fő ápolási díjas, 4 fő nem adott meg foglalkozást.

4. Elégedettség a könyvtár szolgáltatásaival

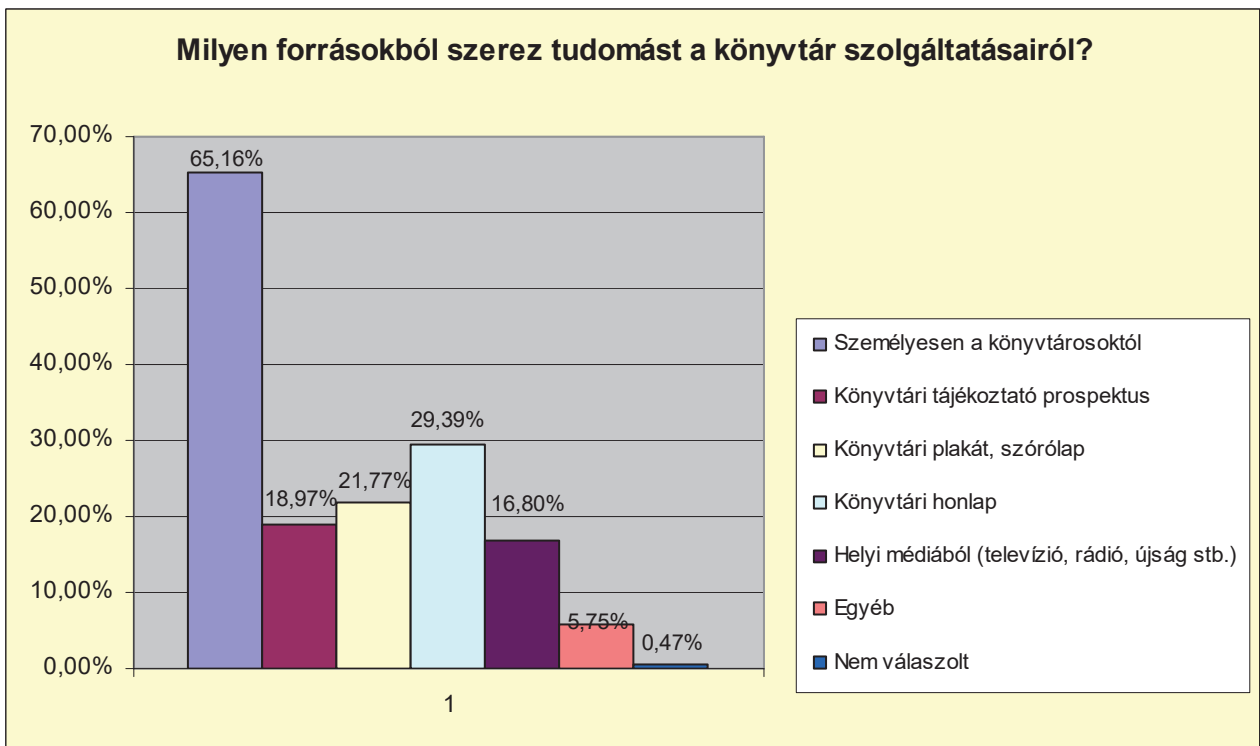
1. kérdés: Átlagosan milyen gyakran használja a könyvtárat?

	Fő	%
Többször egy héten	43	6,69%
Hetente	111	17,26%
Havonta	315	48,99%
Ritkábban	173	26,91%
Nem választott	1	0,16%



A válaszadók 23,95%-a legalább hetente jár könyvtárba, ebből 6,69% többször is egy héten. A megkérdezettek majdnem fele havonta, 26,91%-a ennél ritkábban veszi igénybe a könyvtár szolgáltatásait. Mindössze 1 fő nem adott választ erre a kérdésre.

2. kérdés: Milyen forrásokból szerez tudomást a könyvtár szolgáltatásairól?



Milyen forrásokból szerez tudomást a könyvtár szolgáltatásairól?	Fő	%
Személyesen a könyvtárosoktól	419	65,16%
Könyvtári tájékoztató prospektus	122	18,97%
Könyvtári plakát, szórólap	140	21,77%
Könyvtári honlap	189	29,39%
Helyi médiából (televízió, rádió, újság stb.)	108	16,80%
Egyéb	37	5,75%
Nem válaszolt	3	0,47%

Ebben a kérdésben a könyvtár használói arra adtak választ, hogy milyen forrásból szereztek tudomást a könyvtár szolgáltatásairól. A kitöltők itt több lehetséges választ is megadhattak. Legtöbben, a válaszadók 65,16%-a a könyvtárosoktól, 29,39%-a a könyvtár honlapjáról, 40,74% valamilyen propagandaanyagról, 16,80% pedig a helyi média híradásaiból tájékozódik. 37 fő egyéb forrásból, melyek a következők: Barátok, ismerősök (14 fő), Internet (6 fő); Postai levél (4 fő), Saját elképzelés (4 fő), Tanároktól (4 fő), Munkahely (3 fő), E-mail (1 fő), Nem adta meg (1 fő).

3. kérdés: Általában miért keresi fel személyesen könyvtárunkat?

Igénybe vett szolgáltatások megoszlása		
Könyv- és filmkölcsonzés	518	80,56%
Előjegyzés	63	9,80%
Könyvtárközi kölcsönzés	163	25,35%
Zenei dok. kölcsönzése	58	9,02%
Hangoskönyv kölcsönzés	16	2,49%
Helyben - tanulás / olvasás	135	21,00%
Napilap / hetilap / folyóirat olvasás	160	24,88%
Információkeresés	222	34,53%
Adatbázis használat (NAVA stb.)	13	2,02%
Számítógép-használat (szövegszerkesztés stb.)	59	9,18%
Internetet használat (böngészés stb.)	136	21,15%
Wi-Fi használat	40	6,22%
Nyomtatás	94	14,62%
Fénymásolat kérése	103	16,02%
Szkenelés	19	2,95%
Rendezvények / kiállítások / vetélkedők megtekintése	133	20,68%
Használó-képzés (pl. internet használói tanfolyam)	14	2,18%
Egyéb	13	2,02%

Ebben a kérdésben arra kerestük a választ, hogy a válaszadók általában miért keresik fel

személyesen intézményünket. A kitöltők itt több lehetséges választ is megadhattak attól függően, hogy a könyvtár mely szolgáltatásait veszik igénybe. A 643 válaszadó mindösszesen 1959 szolgáltatást jelölt meg.

Legnagyobb számban a könyv- és filmkölcsonözés (518), az információkeresést (222) és a könyvtárközi kölcsönzést (163) jelölték meg. Jelentős azonban azok száma is akik a napilap / hetilap / folyóirat olvasás (160), az internet-használat (136), a helyben tanulás / olvasás (135) és a rendezvények / kiállítások / vetélkedők megtekintése miatt keresik fel könyvtárunkat.

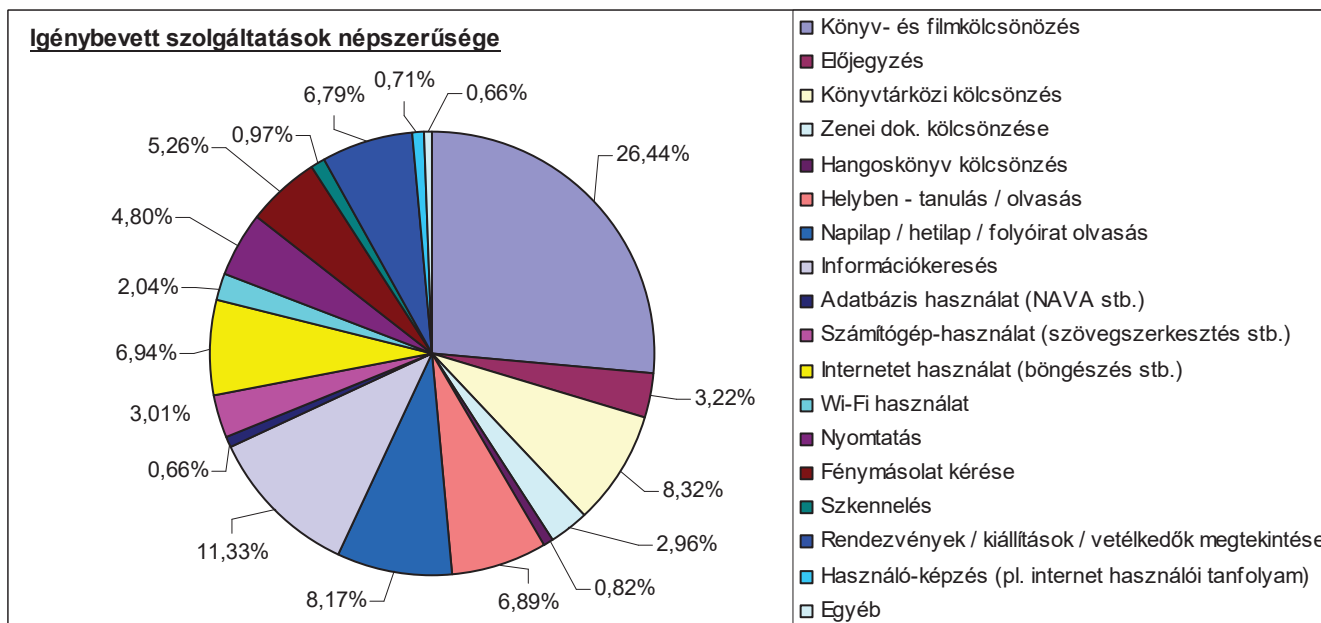
A kitöltők 13 esetben jelölték meg az „Egyéb” választ, melyek a következők: Könyvtári foglalkozások (6 fő), Kikapcsolódás, kulturális fejlődés (2 fő), Könyvtári verseny, vetélkedő (1 fő), Tudományos kutatás (1 fő), Nem adta meg (3 fő).

Az alábbi táblázatban az egyes szolgáltatások népszerűségi adatai találhatóak.

Jól látható, hogy a legnépszerűbbek a hagyományos könyvtári szolgáltatások – kölcsönzés, információkeresés, könyvtárközi kölcsönzés, helyben használat, internet-használat és a rendezvények.

A szám adatok azonban azt is mutatják, hogy az újonnan bevezetett (2011. március) szolgáltatások iránt is – Wi-Fi használat (40), szkennelés (19) – igény mutatkozik, bár ezek népszerűsítése még a kezdeti stádiumban van.

Igénybe vett szolgáltatások népszerűsége			
1.	Könyv- és filmkölcsonözés	518	26,44%
2.	Információkeresés	222	11,33%
3.	Könyvtárközi kölcsönzés	163	8,32%
4.	Napilap / hetilap / folyóirat olvasás	160	8,17%
5.	Internetet használat (böngészés stb.)	136	6,94%
6.	Helyben - tanulás / olvasás	135	6,89%
7.	Rendezvények / kiállítások / vetélkedők megtekintése	133	6,79%
8.	Fénymásolat kérése	103	5,26%
9.	Nyomtatás	94	4,80%
10.	Előjegyzés	63	3,22%
11.	Számítógép-használat (szövegszerkesztés stb.)	59	3,01%
12.	Zenei dok. kölcsönzése	58	2,96%
13.	Wi-Fi használat	40	2,04%
14.	Szkennelés	19	0,97%
15.	Hangoskönyv kölcsönzés	16	0,82%
16.	Használó-képzés (pl. internet használói tanfolyam)	14	0,71%
17.	Adatbázis használat (NAVA stb.)	13	0,66%
18.	Egyéb	13	0,66%



4. kérdés: Kérjük jelezze, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Ezen kérdéscsoport esetében arra kértük a kérdőívet kitöltőket, hogy csak akkor értékelje az adott szolgáltatást, ha ismeri azt, valamint az értékelés során konkrét választ adjon, tehát soronként csak egy értéket jelöljön. Amennyiben egy szolgáltatásra a válaszadó több értéket is bejelölt, úgy azt nem tudtuk értékelhetőnek elfogadni.

A kérdéscsoportot minden válaszadó – tehát mindösszesen 643 fő – kitöltötte. Ebben a kérdéscsoportban 28 kérdésben arra kerestük a választ, hogy a könyvtár használóinak mi a véleménye a könyvtár megközelíthetőségéről, épületéről, elrendezéséről, az egyes szolgáltatásokról, azok árairól és nem utolsósorban a könyvtárosokról.

A 29. kérdésben kifejezheték véleményüket összességében a könyvtár egészéről.

Mind ezt egy 1-től 5-ig terjedő skálán tehették meg, mely a következő:

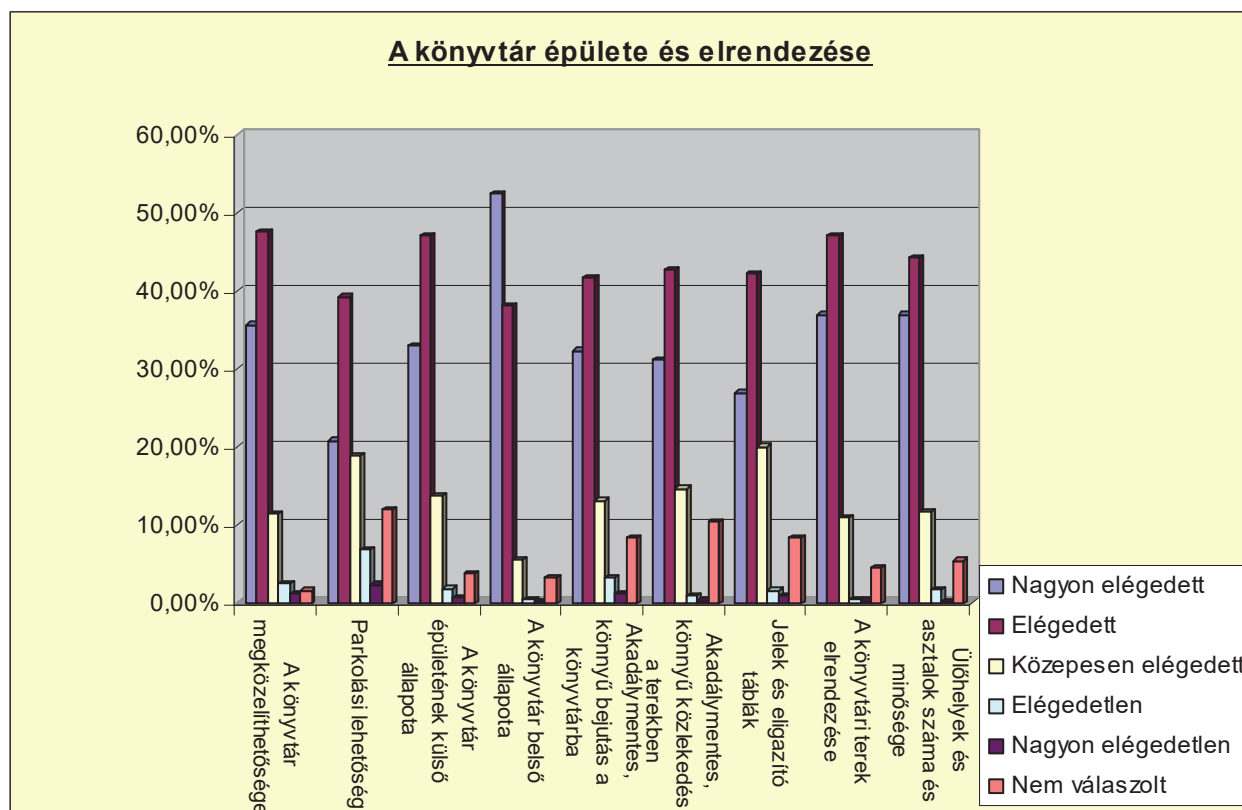
1. Nagyon elégedetlen
2. Elégedetlen
3. Közepesen elégedett
4. Elégedett
5. Nagyon elégedett

4.1 Könyvtár épületére és elrendezésére vonatkozó vélemények

A következő táblázat azt mutatja, hogy a kitöltők jelentős %-a elégedett a könyvtár megközelíthetőségével, épületének külső állapotával, a parkolási lehetőséggel, a könyvtári terek elrendezésével, az ülőhelyek számával és minőségével. 52,41%-a nagyon elégedett a könyvtár belső állapotával. Nagy részük akadálymentesnek ítéli a bejutást a könyvtárba, valamint annak tereiben való közlekedést is.

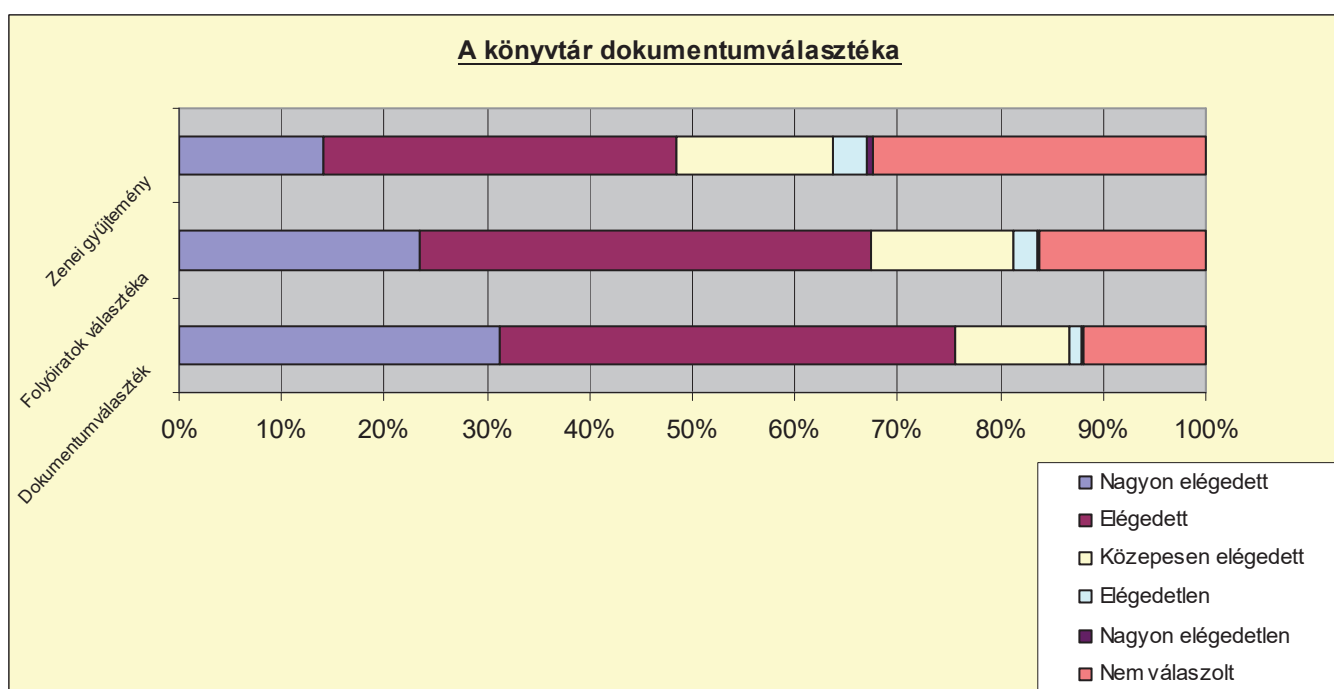
Úgy gondoljuk, hogy a fenntartó által a felnőtt könyvtár számára biztosított modern és barátságos épületnek, valamint az akadálymentesítés érdekében tett tudatos lépéseknek is köszönhető ez a pozitív vélemény. A kérdéscsoporthoz tartozó negatívumok a kérdőív végén biztosított véleményformálási lehetőség során jelentek meg, a felnőtt- és gyermekkönyvtár elhelyezkedésével kapcsolatosan. Lásd 19-20. oldal

	A könyvtár megközelíthetősége	Parkolási lehetőség	A könyvtár épületének külső állapota	A könyvtár belső állapota	Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	Jelek és eligazító táblák	A könyvtári terek elrendezése	Üljőhelyek és asztalok száma és minősége
Nagyon elégedett	35,61%	20,84%	32,97%	52,41%	32,35%	31,10%	26,91%	36,86%	36,86%
Elégedett	47,59%	39,19%	46,97%	38,10%	41,68%	42,61%	42,15%	46,97%	44,17%
Közepesen elégedett	11,51%	18,82%	13,69%	5,60%	13,06%	14,62%	20,06%	10,89%	11,66%
Elégedetlen	2,49%	6,84%	1,87%	0,47%	3,27%	0,93%	1,56%	0,47%	1,71%
Nagyon elégedetlen	1,24%	2,33%	0,78%	0,16%	1,24%	0,31%	0,93%	0,31%	0,16%
Nem válaszolt	1,56%	11,98%	3,73%	3,27%	8,40%	10,42%	8,40%	4,51%	5,44%



4.2 A könyvtári dokumentumokra vonatkozó vélemények

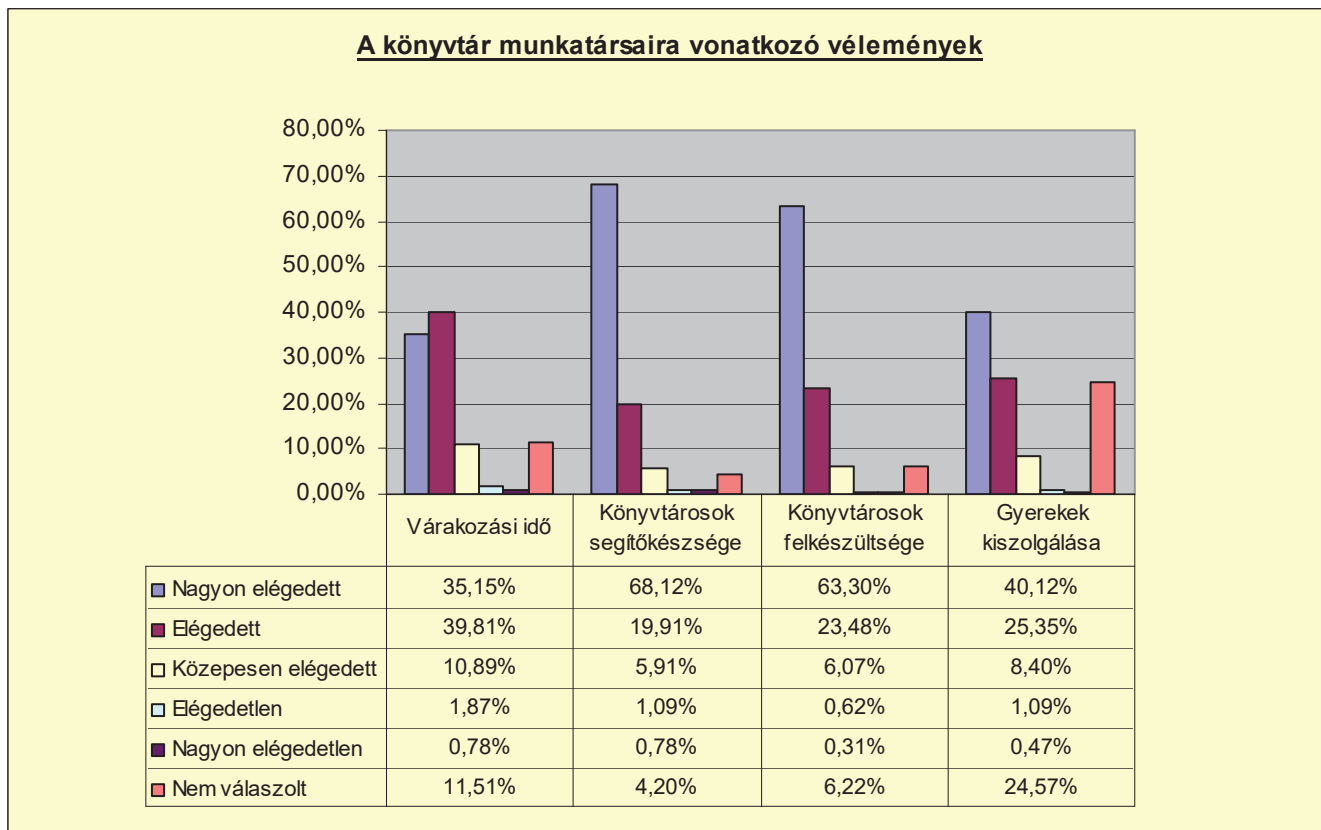
	A könyvtár dokumentumválasztéka	Folyóiratok választéka	Zenei gyűjtemény
Nagyon elégedett	31,26%	23,48%	14,15%
Elégedett	44,32%	43,86%	34,21%
Közepesen elégedett	11,04%	13,84%	15,24%
Elégedetlen	1,24%	2,33%	3,42%
Nagyon elégedetlen	0,16%	0,31%	0,62%
Nem válaszolt	11,98%	16,17%	32,35%



A könyvtár dokumentumválasztéka a válaszadók jelentős része szerint megfelelő, hiszen 75,58%-uk volt elégedett vagy nagyon elégedett azzal. A folyóiratok választékával a megkérdezettek 23,48%-a nagyon elégedett, 43,86%-a elégedett.

Legkevésbé ismert a használók körében a zenei gyűjtemény, mert a kérdezettek 32,35%-a nem válaszolt erre a kérdésre. A gyűjteményt ismerő válaszadók 48,36%-a azonban elégedett, vagy nagyon elégedett a zenei dokumentumok választékával.

4.3 A könyvtár munkatársaira vonatkozó vélemények



Ebben a kérdéscsoportban a kérdőívet kitöltők arra adhattak választ, hogy mennyire elégedettek vagy elégedetlenek a könyvtárosok segítőkészségével, szaktudásával, a gyerekekhez való viszonyával, illetve milyennek találják a várakozási időt.

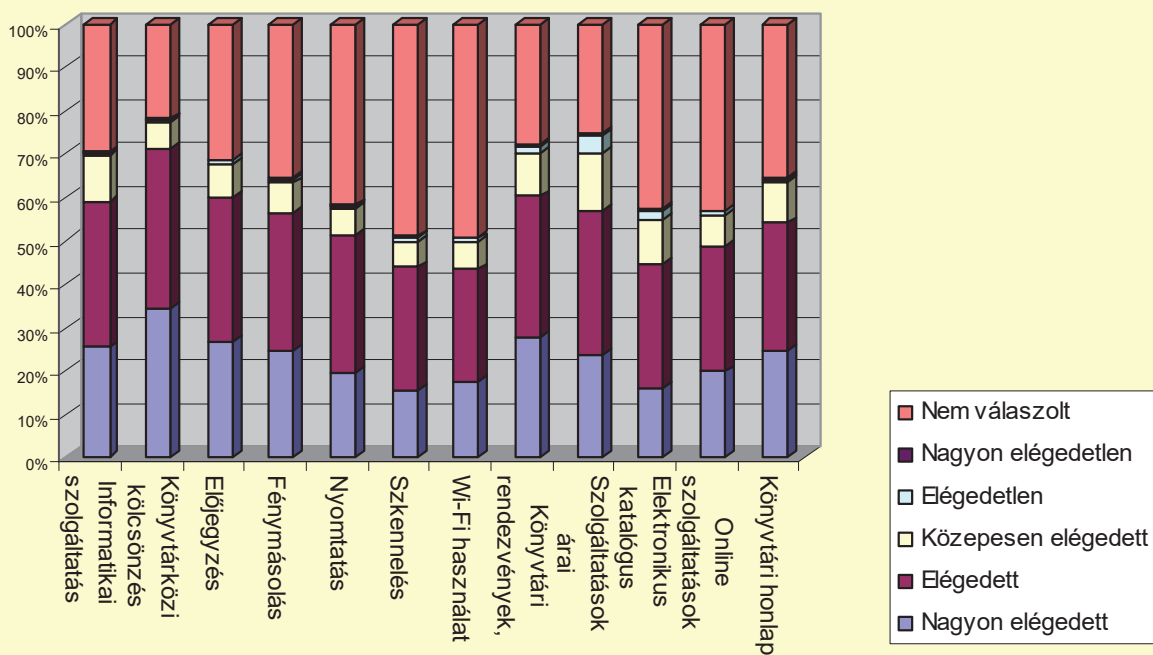
Mint azt a fenti diagram és táblázat is jól mutatja, a kérdezettek nagyon nagy számban válaszolták meg ezeket kérdéseket, valamint azt is tükrözi, hogy a használók kimagaslóan nagy számban vannak megelégedve a könyvtár dolgozóival minden tekintetben.

Nagyon elégedett, vagy elégedett a várakozási idővel a megkérdezettek 74,96%-a, a könyvtárosok segítőkészségével 88,03%-a, felkészültségével 86,78%-a, a gyermekek kiszolgálásával 65,47%-a

4.4 A könyvtár szolgáltatásaira vonatkozó vélemények

	Informatikai szolgáltatás	Könyvtárközi kölcsönzés	Előjegyzés	Fénymásolás	Nyomatás	Szkennelés	Wi-Fi használat	Könyvtári rendezvények, kiállítások, vetélkedők	Szolgáltatások árai	Elektronikus katalógus használhatósága	Online szolgáltatások (előjegyzés, hosszabbítás)	Könyvtári honlap
Nagyon elégedett	25,51%	34,53%	26,59%	24,88%	19,44%	15,55%	17,42%	27,99%	23,64%	16,17%	19,91%	24,57%
Elégedett	33,44%	36,86%	33,44%	31,57%	31,73%	28,30%	25,97%	32,19%	33,13%	28,46%	28,77%	29,55%
Közepesen elégedett	10,58%	5,91%	7,62%	6,84%	6,07%	5,91%	6,53%	10,11%	13,37%	10,42%	7,31%	9,49%
Elégedetlen	0,78%	0,47%	0,78%	0,93%	0,62%	0,93%	0,62%	1,40%	4,04%	2,02%	0,78%	0,31%
Nagyon elégedetlen	0,16%	0,31%	0,31%	0,31%	0,31%	0,31%	0,31%	0,47%	0,62%	0,31%	0,31%	0,47%
Nem válaszolt	29,55%	21,93%	31,26%	35,46%	41,84%	48,99%	49,14%	27,84%	25,19%	42,61%	42,92%	35,61%

A könyvtár szolgáltatásaira vonatkozó vélemények



A felmérés eredménye a főbb adatok alapján:

	Átlag- érték	Eloszlás					Az állításra leggyakrabban jelölt érték	A megítélés...		
		1	2	3	4	5		inkább pozitív	inkább negatív	meg- osztott
A könyvtár megközelíthetősége	4,16	8	16	74	306	229	4	X		
Parkolási lehetőség	3,79	15	44	121	252	134	4	X		
Az épület külső állapota	4,14	5	12	88	302	212	4	X		
Az épület belső állapota	4,47	1	3	36	245	337	5	X		
Akadálymentes, könnyű bejutás	4,10	8	21	84	268	208	4	X		
Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	4,15	2	6	94	274	200	4	X		
Jelek, eligazító táblák	4,01	6	10	129	271	173	4	X		
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	4,25	2	3	70	302	237	4	X		
Ülőhelyek, asztalok száma és minősége	4,23	1	11	75	284	237	4	X		
A könyvtár dokumentumválasztéka	4,20	1	8	71	285	201	4	X		
Folyóiratok választéka	4,05	2	15	86	282	155	4	X		
Zenei gyűjtemény	3,86	4	22	98	220	91	4	X		
Várakozási idő	4,21	5	12	70	256	226	4	X		
Könyvtárosok segítőkészsége	4,60	5	7	38	128	439	5	X		
A könyvtárosok felkészültsége	4,59	2	4	39	151	407	5	X		
Gyerekek kiszolgálása	4,37	3	7	54	163	258	5	X		
Informatikai szolgáltatás	4,18	1	5	68	215	164	4	X		
Könyvtárközi kölcsönzés	4,34	2	3	38	237	222	4	X		
Előjegyzés	4,24	2	5	49	215	171	4	X		
Fénymásolás	4,24	2	6	44	203	160	4	X		
Nyomtatás	4,19	2	4	39	204	125	4	X		
Szkenelés	4,13	2	6	38	182	100	4	X		
Wi-Fi használata	4,17	2	4	42	167	112	4	X		
Könyvtári rendezvények, kiállítások, vetélkedők	4,19	3	9	65	207	180	4	X		
A szolgáltatások árai	4,00	4	26	86	213	152	4	X		
Elektronikus katalógus használhatósága	4,01	2	13	67	183	104	4	X		
Online szolgáltatások (előjegyzés, hosszabbítás stb.)	4,18	2	5	47	185	128	4	X		
Könyvtári honlap	4,20	3	2	61	190	158	4	X		
Összesen:	4,18	99	292	1901	6660	5768	4	X		

A felmérés során a kérdéscsoportra kapott válaszok egyes részterületekre számított átlagát a fenti táblázat szemlélteti. Mivel az egyes kérdésekre számított átlagok nem mindig elég informatívak, a táblázat a kérdésekre adott válaszok megoszlását is tartalmazza. Megtalálhatóak továbbá az egyes kérdéseknél a leggyakoribb válaszcímértékek is. Az eloszlás alapján csoportosítottuk a válaszokat olyan szempontból is, hogy az egyes

részterületek megítélése inkább pozitív, vagy inkább negatív.

Megállapítható, hogy mindenegyres kérdés esetében a megítélés inkább pozitív volt. Az egyes részterületek állításaira leggyakrabban választott érték 4 esetben az 5-ös, 25 esetben pedig a 4-es volt. A könyvtár munkatársaival kapcsolatos részterület állításaira legnagyobb arányban az 5-ös értéket választották. A 29 kérdésre a válaszadók mindösszesen 99 alkalommal választották az 1-es, 292 alkalommal a 2-es és 1901 alkalommal a 3-as értéket, melynek száma az összes válasz (14621) arányához viszonyítva nagyon alacsony. Az összesítés átlaga 4,18.

5. kérdés: Megfelelőnek tartja-e a könyvtár nyitvatartási idejét?

Nyitvatartási idő	Fő	%
Megfelelő	570	88,65%
Nem megfelelő	72	11,20%
Nem válaszolt	1	0,16%
Összesen	643	100%



Az elégedettségmérés egyik fő pontja a könyvtár nyitvatartási idejének vizsgálata volt. A mérés során a kérdőívet kitöltők véleményét nyilváníthatták ebben a kérdésben is. Mint látható a megkérdezettek nagyon nagy százalékának (88,65) megfelel a jelenlegi állapot. A „Nem”-mel válaszolók lehetőséget kaptak arra, hogy kifejthessék, miért nem megfelelő számukra, valamint, hogy azon hogyan változtatnának.

Nemmel 72 fő válaszolt, melyből néhány vélemény:

- A hétfői könyvkölcsönzést hiányolom
- Napközben 19-ig, szombat 17-ig (nyitvatartási idő munkaidőben van)
- Hétfőtől-péntekig: 08.00-18.30; Szombattól-vasárnapig: 07.00-14.30
- Nyáron délelőtti nyitva tartás szombaton

Vélemények	Fő	%
Hétfői nyitva tartás	30	41,67%
Hétközben hosszabb nyitva tartás	33	45,83%
Szombaton hosszabb nyitva tartás	3	4,17%
Nyáron szombati nyitva tartás	6	8,33%

A fentiekből jól látható, hogy a legtöbb problémát olvasóink számára a hétfői zárva tartás, valamint a csökkentett napi nyitva tartás okozza. Ugyan a megkérdezetteknek csupán 11,20%-a válaszolt nemmel, de felmerül a kérdés, hogy azok, akik nem vettek részt a felmérésében (mert ugyan használóink voltak, de jelenleg nem tagok) nem ezen okok miatt mellőzik könyvtárunk szolgáltatásainak igénybevételét.

Meg kell tehát vizsgálnunk egy a szélesebb használói réteg számára optimálisabb nyitvatartási idő kialakításának lehetőségét a jelenlegi személyi feltételek mellett.

A kérdőív záró kérdésére, **Amennyiben van olyan észrevétele, ami a könyvtár hatékonyabb működését segítené, kérjük, ossza meg velünk**, a következő válaszokat kaptuk:

- Mindennel meg vagyok elégedve! Köszönöm a munkájukat!
- A DVD állomány bővítése, főleg klasszikus filmekkel, még jobban segítené a környező iskolák munkáját.
- Lehetne díjat kérni a filmkölcsonzésért, és ebből bővíteni a választékot igényes, mondanivalóval rendelkező filmekkel.
- Az olvasóterembe minden behallatszik.
- A honlapon nagyon kevés kép van.
- A dolgozók hangvétele, stílusa nem tetszik, a legtöbb dolgozó segítőkész, de vannak olyan dolgozók, akik egyáltalán nem találja a közös hangot a fiatalabb korosztállyal.
- További jó munkát! Köszönök mindent!
- Nyitva tartás kiszélesítése mindenképp.
- Biztosan van, de én köszönöm, hogy tiszta helyen, szép környezetben tölthetem az időmet. Itt a munkatársak segítőkészek, türelmesek ami nagy erény.
- Könyvújdonóságok polcát praktikus lenne kialakítani; pénzadománnyal is segíteném a könyvállomány bővítését; a mobilt lenémíthatnák az intelligens könyvtárhasználók;
- Legyenek továbbra is olyan kedves, segítőkészek, mint az elmúlt 25 évben, amióta önöktől kölcsönzöm a könyveket.
- A mai nehéz gazdasági helyzetben örülnünk kell, hogy a könyvtárak ilyen magas színvonalon működni tudnak. Köszönet érte a fenntartónak, a Vezetőnek és a Dolgozóknak. Munkájukhoz jó egészséget kívánok! Javaslatom annyi lenne, hogy a város középiskoláit (könyvtárosait, magyar tanárokat) kellene jobban ösztönözni a közös munkára, programokra, így a középiskolai diákok is nagyobb létszámban látogatnák az intézményt!
- Jobb lenne, ha a számítógép-használat fél óra ingyenes lenne és 1 óráért vagy annál többért kelljen csak fizetni.

- Sok bulvár lap, kevés réteg lap (kivéve irodalom, történelem ami túl sok is.) Bulvár - nem a népművelés érdekében, hanem ellen hat, ua. mint a ponyva irodalom. Lehetne feláras igénybevétel az ára miatt + bevétel, úgyszintén megfizetik egy kis zúgolódás után.
- Több pénzt a kultúrára!
- A kölcsönző rész világításán lehetne javítani.
- Én teljes mértékben elégedett vagyok, mind a könyvtári dolgozók munkájával és segítőkészségével, mind pedig a könyvtári állomány bőségével.
- Én elégedett vagyok, köszönöm!
- Továbbra is legyenek szívesek biztosítani a 20 perces ingyenes internet-használatot.
- Udvariasak, kedvesek, segítőkészek!!
- Köszönöm a könyvtárosok figyelmességét, kedvességét.
- Kedvesek, rendesek, segítőkészek, öröm ide jönni.
- Minden úgy jó ahogy van, szeretek idejárni! :-)
- Köszönettel! További sikeres munkát kívánok!
- Tökéletesen elégedett vagyok, nagyon szeretek idejárni.
- Több új könyv beszerzése és kikölcsönözhetősége. Személyes véleményem szerint lehetne egy kicsivel több horroros könyv.
- Több új könyv, esetleg több műfaj szerinti válogatás.
- Mindennel elégedett vagyok.
- Nagybetűs útbaigazító feliratok hiányoznak.
- Ne legyen parkolási díj a könyvtár előtt!
- A fiatalok szemszögéből, őket érdeklő előadások és programok becsábítanak őket a könyvtárba.
- Szerintem sokkal nagyobb tér sem ártana, de összességében jó.
- A könyvtári honlap bővítése, könnyebb átláthatósága --> egyszerűsítése. Hétfőnkénti könyvtári kölcsönzés. Filmdélutánok --> A fiatalok érdeklődésére való tekintettel. Felolvasások --> Idősek, gyermekek és felnőttek számára.
- Ilyen nincs, mert minden tökéletes
- Jó lenne, ha a könyvtárban több tininek szóló könyv lenne. Több fajta: olyanok amiket a boltokban is kaphatunk. Gyors kölcsönzésre is lehessen esély, mert elég hosszú ideig tart.
- Érdeemes lenne összevonni a gyermek és felnőtt könyvtárat a jobb működés és kihasználtság miatt. (A gyermekkönyvtár lépcsőházában irtózatos a bűz)
- Egy-egy szerzőtől lehetne több könyv (regények).
- Mivel eléggé eldugott helyen van szórólap, illetve tábla segítségével fokozhatnánk a hely népszerűségét.
- Szórólapok: A többi gyerek tudomást szerezne a könyvtári tevékenységekről.
- Nem jó helyen van!
- Az egyetlen probléma szerintem a megközelítés. Nagyon nehezen megtalálható.
- Szerintem a könyvtár működése rendben van, esetleg több programot lehetne szervezni.
- Írói körök rendezése, fiatal írók támogatása.
- A könyvek legyenek műfajilag is besorolva. (Személy szerint egy külön horror részleg). Pár újabb könyv. A polcok kibővítése, hogy könnyebb legyen kivenni a könyveket.
- Több program, vetélkedő, hogy többen menjenek el.
- Legyen több computer is.
- Örülnék még több író-olvasó találkozóknak és kevesebb pénzbeli bírságnak is !
- Nagyon tömény a cigarettafüst a (gyermekkönyvtár) lépcsőházában.

5. Az elégedettségmérés tapasztalatai

A felmérés teljes ideje alatt valamennyi részlegben pozitív hozzáállást tapasztaltunk a mérést végző munkatársak és a megkérdezett könyvtárhasználók részéről is. Az alapos előkészítés, a cél pontos megfogalmazása és az eddigi tapasztalatok nagyban segítették munkánkat. A jó kommunikációnak köszönhetően a feladatot zökkenőmentesen le tudtuk bonyolítani.

A felmérés azt bizonyította, hogy a könyvtárhasználók szívesen mondják el észrevételeiket, tapasztalataikat az intézmény működésével kapcsolatban.

A válaszadók véleménye a mérés során a könyvtár minden működési területéről általában pozitív volt. Nem szabad azonban figyelmen kívül hagynunk a negatív kritikákat sem, hiszen azok elősegítik a könyvtár fejlődését, a használók igényeinek megfelelő minőségi működést. Ezért fontos olvasóink véleményének folyamatos kérdezése, a kapott eredmények értékelése, valamint az azt követő beavatkozás a folyamatokba.

Keszthely, 2011. május 13.

ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Kedves Olvasónk!

E kérdőív segítségével azt szeretnénk megtudni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Ön elvárásainak. A vizsgálat célja, hogy a kapott válaszok kiértékelése után az igényeknek megfelelően javítsuk szolgáltatásainkat. Kérjük Önt, hogy a kitöltés után a kérdőívet helyezze el a gyűjtőládában, vagy munkatársainknak adja át.

1. Átlagosan milyen gyakran használja a könyvtárat?

(Kérjük karikázza be a megfelelőt!)

- 1 - Többször egy héten
- 2 - Hetente
- 3 - Havonta
- 4 - Ritkábban

2. Milyen forrásokból szerez tudomást a könyvtár szolgáltatásairól?

(Kérjük karikázza be a megfelelőt! Többet is megjelölhet!)

- 1 - Személyesen a könyvtárosoktól
- 2 - Könyvtári tájékoztató prospektus
- 3 - Könyvtári plakát, szórólap
- 4 - Könyvtári honlap
- 5 – Helyi médiából (televízió, rádió, újság stb.)
- 6 – Egyéb:

3. Általában miért keresi fel személyesen könyvtárunkat?

(Kérjük, jelölje X-szel az igénybe vett szolgáltatásokat!)

- Könyv- és filmköcsönözés
- Előjegyzés
- Könyvtárközi kölcsönzés
- Zene (hanglemez, CD) kölcsönzés
- Hangoskönyv kölcsönzés
- Helyben - tanulás / olvasás
- Napilap / hetilap / folyóirat olvasás
- Információkeresés
- Adatbázis használat (Complex Jogtár, NAVA stb.)
- Számítógép-használat (szövegszerkesztés, táblázatkezelés stb.)
- Internetet használat (böngészés, elektronikus levelezés stb.)
- Wi-Fi használat

- Nyomtatás
- Fénymásolat kérése
- Szkennelés
- Rendezvények / kiállítások / vetélkedők megtekintése
- Használó-képzés (pl. internet használói tanfolyam)
- Egyéb:

4. Kérjük jelezze, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal?

(Soranként csak egyet jelöljön X-el! Amennyiben nem ismeri a szolgáltatást, kérjük, hagyja üresen a sort!)

	<i>nagyon elégedett</i>	<i>elégedett</i>	<i>közepesen elégedett</i>	<i>elégedetlen</i>	<i>nagyon elégedetlen</i>
A könyvtár megközelíthetősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkolási lehetőség	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtár épületének külső állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtár belső állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelek és eligazító táblák	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ülőhelyek és asztalok száma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtár dokumentumválasztéka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folyóiratok választéka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zenei gyűjtemény	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Várakozási idő a szolgáltatás igénybe vételére	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtárosok segítőkészsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtárosok felkészültsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyerekek kiszolgálása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatikai szolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtárközi kölcsönzés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Előjegyzés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fénymásolás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nyomtatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Szkennelés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wi-Fi használat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtári rendezvények, kiállítások, vetélkedők	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szolgáltatások árai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronikus katalógus használhatósága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online szolgáltatások (előjegyzés, hosszabbítás)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Könyvtári honlap
Összességében véleménye a könyvtár egészéről

5. Megfelelőnek tartja-e a könyvtár nyitva tartási idejét?
(Kérjük karikázza be a megfelelőt!)

- 1 – Igen
- 2 – Nem

Amennyiben nem tartja megfelelőnek, hogyan változtatna és miért?

.....
.....

6. Neme:

- 1 – Nő
- 2 – Férfi

7. Életkora: év

8. Foglalkozása:

(Kérjük karikázza be a megfelelőt!)

- 1 – Tanuló
- 2 – Aktív dolgozó
- 3 – Nyugdíjas
- 4 – Munkanélküli
- 5 – GYES
- 6 – Háztartásbeli
- 7 – Egyéb:

9. Amennyiben van olyan észrevétele, ami a könyvtár hatékonyabb működését segítené, kérjük, ossza meg velünk:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Segítő együttműködését köszönjük!