

**HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS A BRÓDY SÁNDOR
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR HASZNÁLÓINAK
KÖRÉBEN**

2019-2020.

A dokumentum kódja	ELEG_KISKONYVTAR
Állománynév	hasznaloi_elegedettsegmeres_kiskonyvtar_2019_2020
Oldalszám	28
Készítette	Bodor Katalin, Kelemenné Csuha Zsuzsanna, Pauer Erika
Készítés dátuma	2020. szeptember 04.


.....
Minőségirányítási Tanács vezetője




.....
igazgató

Bevezetés

2019-ben kezdődött el a TOP-6.3.2-15-EG1-2016-00001 kódszámú Zöldváros projekt részemeként a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárnak otthont adó Nagyréposti palota rekonstrukciója. Az építési munkálatok alatt a könyvtár működtetését átmenetileg a Kosuth Lajos utca 12. sz. alatt lévő, felújított HEMO épületében folytattuk.

A Bródy Sándor Könyvtár a nagyszerű Nagy Könyves Költöztetés után 2019. szeptember 3-tól új helyszínen, megújult könyvtári szolgáltatásokkal várta újra olvasóit. A megújult könyvtári terekben a mai kor elvárásainak megfelelő információs és kommunikációs technológiai eszközparkkal (3D nyomtató, könyvgerinckímélő szkennerek, tabletek, okostelefonok) vártuk a könyvtárhasználóinkat. A legmodernebb eszközökkel felszerelt digitális laborral elsősorban a fiataloknak szeretnénk kedvezni. Itt lehetőség van videó- és hangfelvétel készítésére, és ezek utómunkálatainak elvégzésére is.

A nyitással együtt bevezetésre került az RFID rendszer, amely a könyvtári dokumentumok azonosítására szolgáló adatokat rádióhullámok közvetítésével tárolja, ezáltal lehetővé teszi a gyors és egyszerű kölcsönzést. Olvasóink most már nemcsak online, otthonról hozzabírják, és jegyezhetik elő könyveiket, hanem az önkiszolgáló pult segítségével önállóan ki is kölcsönözhetik választott olvasmányaikat. A modern kialakítású terek klimatizáltak és akadálymentesítettek.

A szolgáltatásokat igyekeztünk úgy kialakítani, hogy a dokumentumállomány csökkenésének ellenére a könyvtárhasználók az új épületben rejlő plusz lehetőségeket lássák meg: az akadálymentes, korszerű környezetet, a tágas tereket, kényelmes kiszolgáló helyiségeket, nagyrendezvények lebonyolítására is alkalmas rendezvénytermet. Fiatalokat megszólító design, látványos kreatív megoldásokat mutató közösségi teret alakítottunk ki, ahol lehetőség van közösségi programokra, kötetlen együttlétre fiatalok és idősek számára egyaránt.

A felmérésről

A felméréssel elérni kívánt célunk volt, hogy megismerjük a könyvtárhasználók véleményét a „kiskönyvtár” épületében kialakított könyvtári terekről, megújult szolgáltatásokról, hogy a visszaköltözés után minél több innovációt, új megoldási lehetőséget keresve, még magasabb színvonalon fejleszthessük tovább könyvtári szolgáltatásainkat.

A felmérést 2019. novemberében indítottuk a Minőségirányítási Tanács döntése alapján. A Google-Drive felhő-alapú szolgáltatás űrlap-készítő alkalmazását használtuk. A válaszok bekerültek a Drive összegző mappájába, ahol grafikonok, diagrammok formájában jelentek meg.

A papír alapú kitöltés az olvasók személyes megszólításával történt, melynek során tájékoztattuk a használóinkat az elégedettségmérés céljáról.

A kérdőív összeállításánál több kérdésfajtát alkalmaztunk: feleletválasztós, értékelő skála, nyitott kérdések.

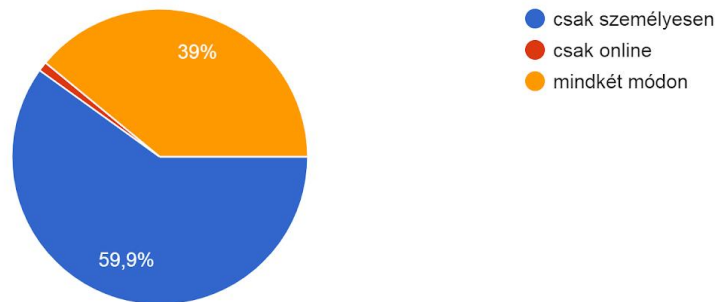
A vizsgálat eredménye

A kérdőívre összesen 302 kitöltés érkezett. Mivel a válaszadás nem volt kötelező több kérdés esetében, ezért a ténylegesen leadott válaszok száma kérdésenként eltérő lehet.

1. kérdés

Hogyan használja a könyvtárat?

292 válasz

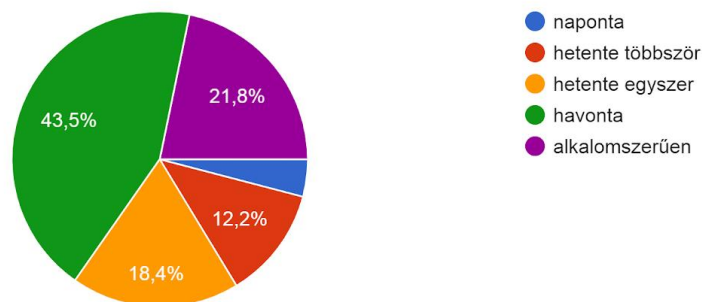


A válaszadók közel 60%-a csak személyesen keresi fel a könyvtárat, azonban 39%-uk a személyes megkeresés mellett online is használja a könyvtár szolgáltatásait.

2. kérdés

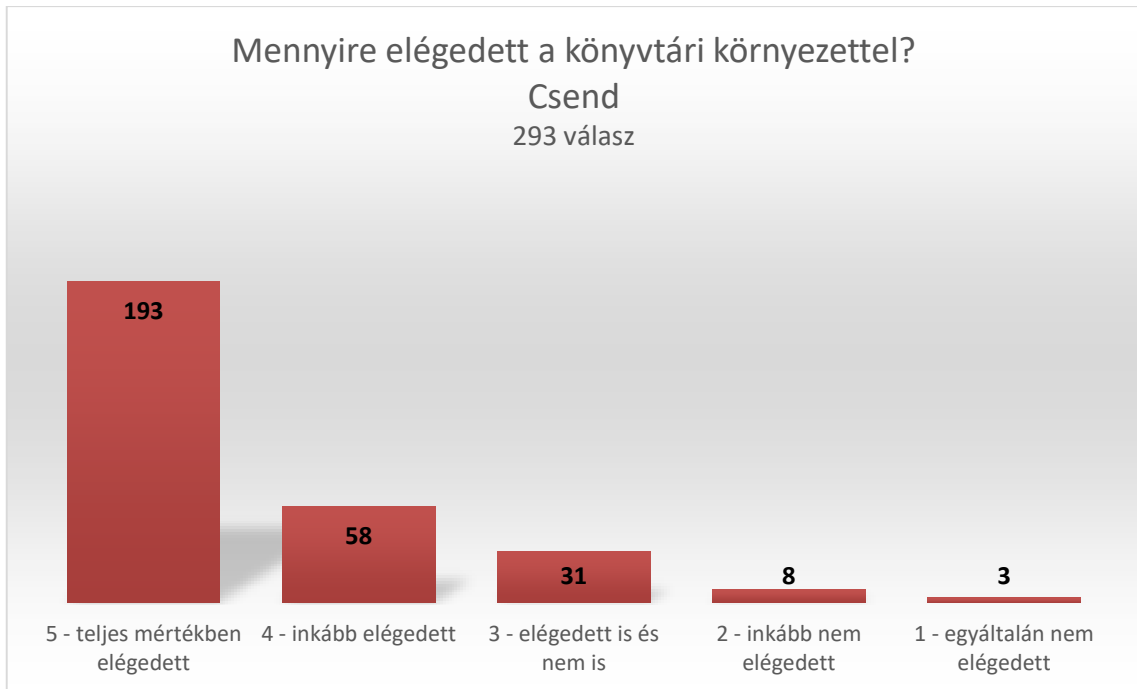
Milyen gyakran keresi fel csak személyesen a könyvtárat?

294 válasz



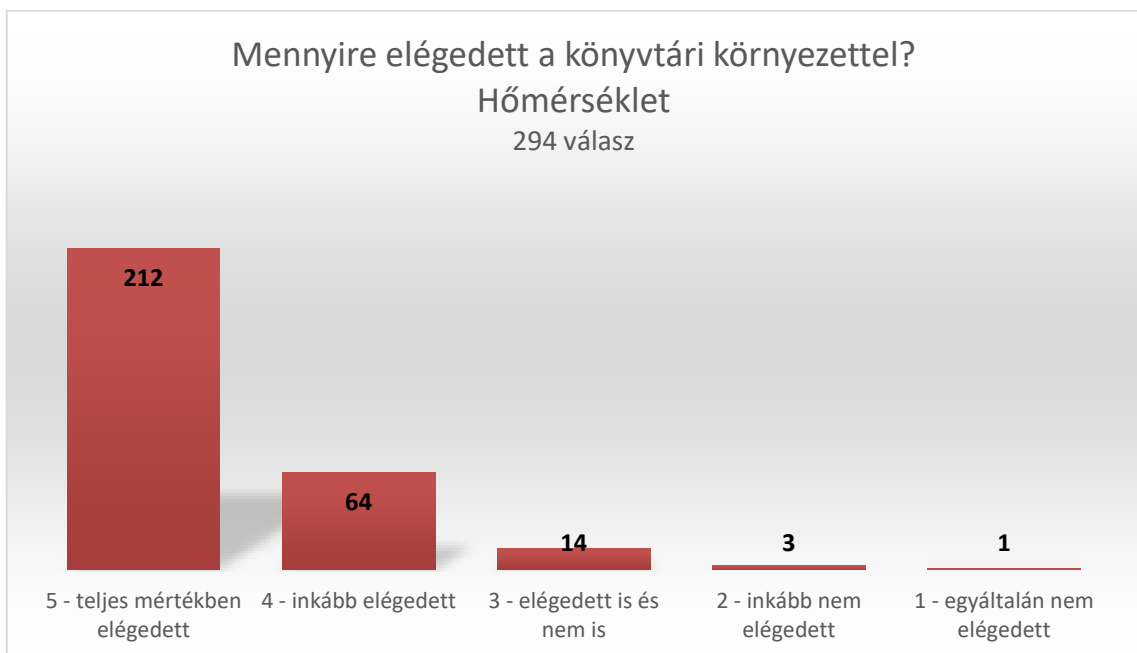
A látogatás gyakoriságát illetően elmondható, hogy a válaszadók közel 31%-a hetente leg-
alább egyszer felkeresi a könyvtárat, a legnagyobb arányban a havonta ellátogatók vannak.

3. kérdés



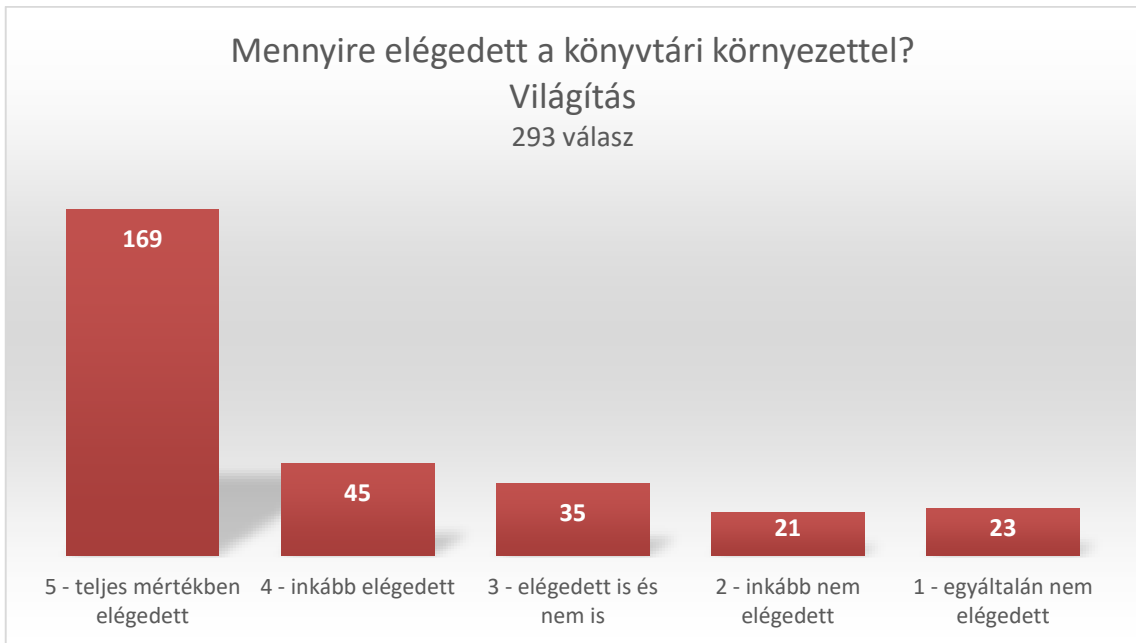
A könyvtárat inkább csendes helynek tartják a kitöltők, elégedettek a hely zajszintjével, elenyésző (3,7%) azok száma, akik elégedetlenek e tekintetben.

4. kérdés



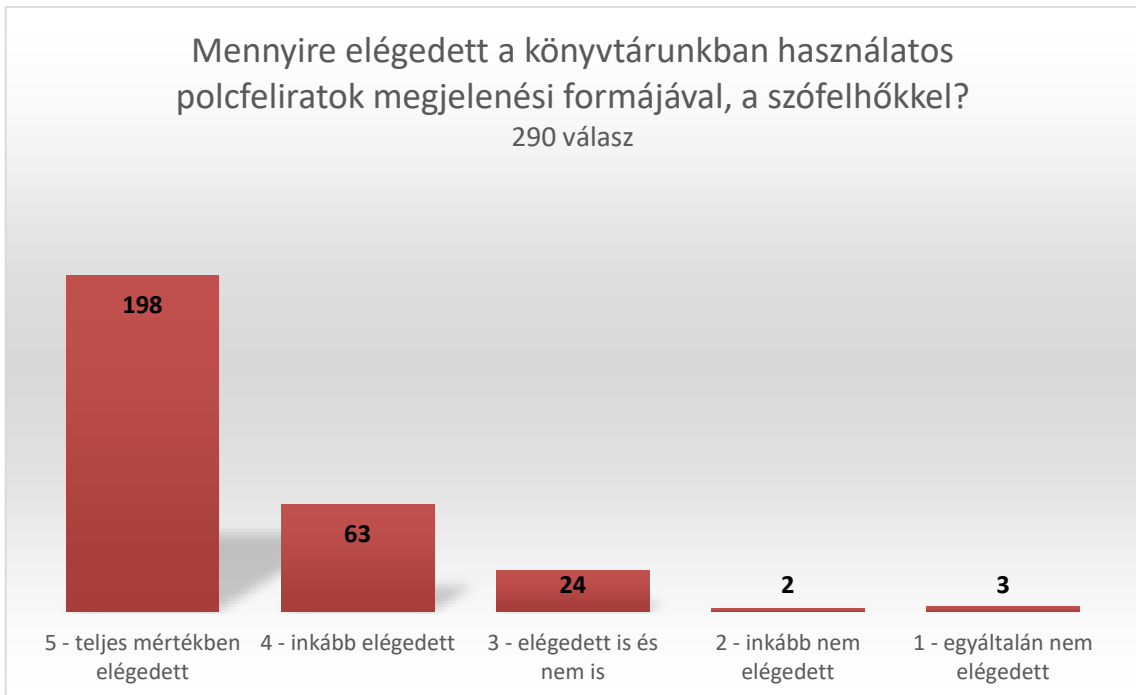
Az épület belső hőmérsékletével 94% meg van elégedve, alig 6% az, aki kifogásolja azt.

5. kérdés



A világítás tekintetében jobban megoszlanak a vélemények. A válaszadók döntő többsége (~73%) elégedett a fényviszonyokkal, azonban 1/3-uk problémásnak tartja e kérdést.

6. kérdés



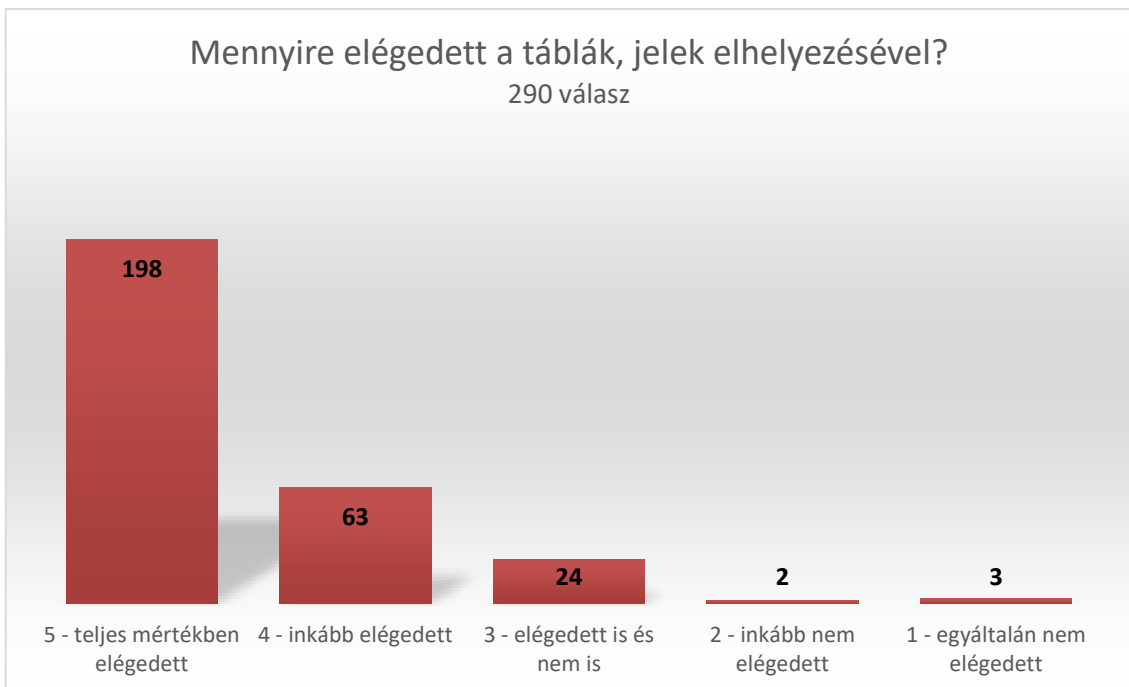
A használatot segítő polcfeliratokkal elégedettek a felhasználók, semleges vagy negatív értékelést csupán 10%-uk adott.

7. kérdés



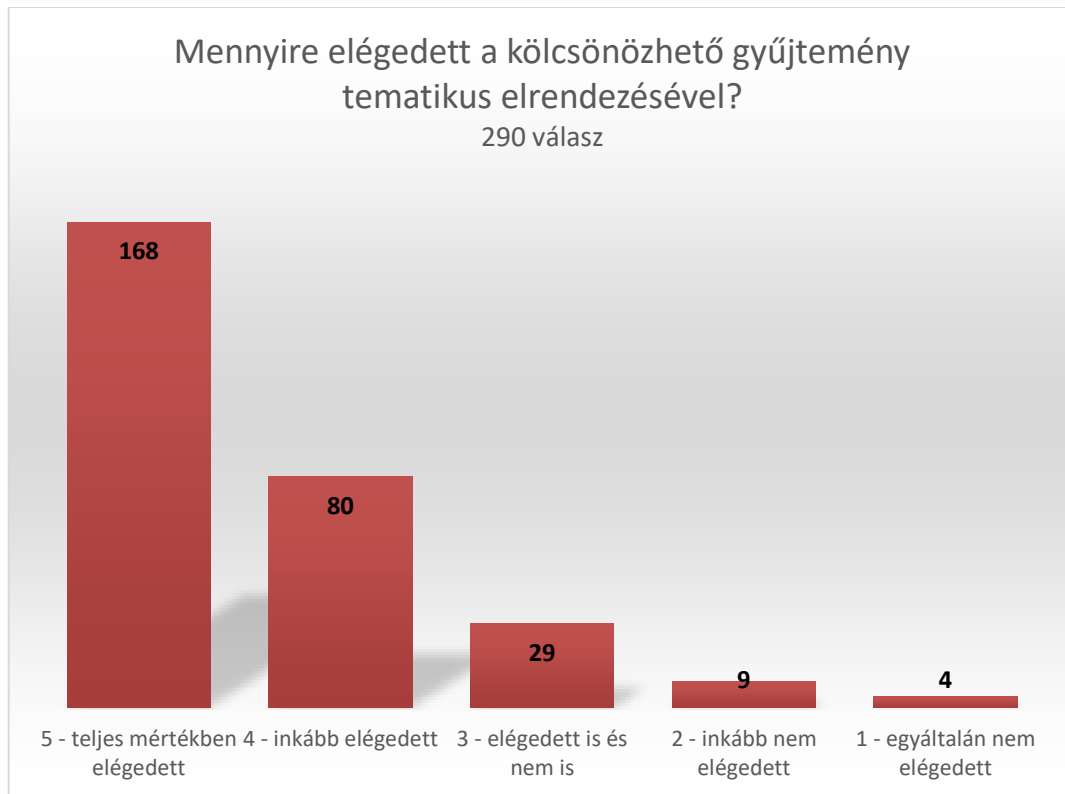
A tájékozódást, az eligazodást segítő feliratok tekintetében ugyanaz mondható el, mint a polcfeliratok esetében. A válaszadók 90%-a elégedett ezek tartalmával.

8. kérdés



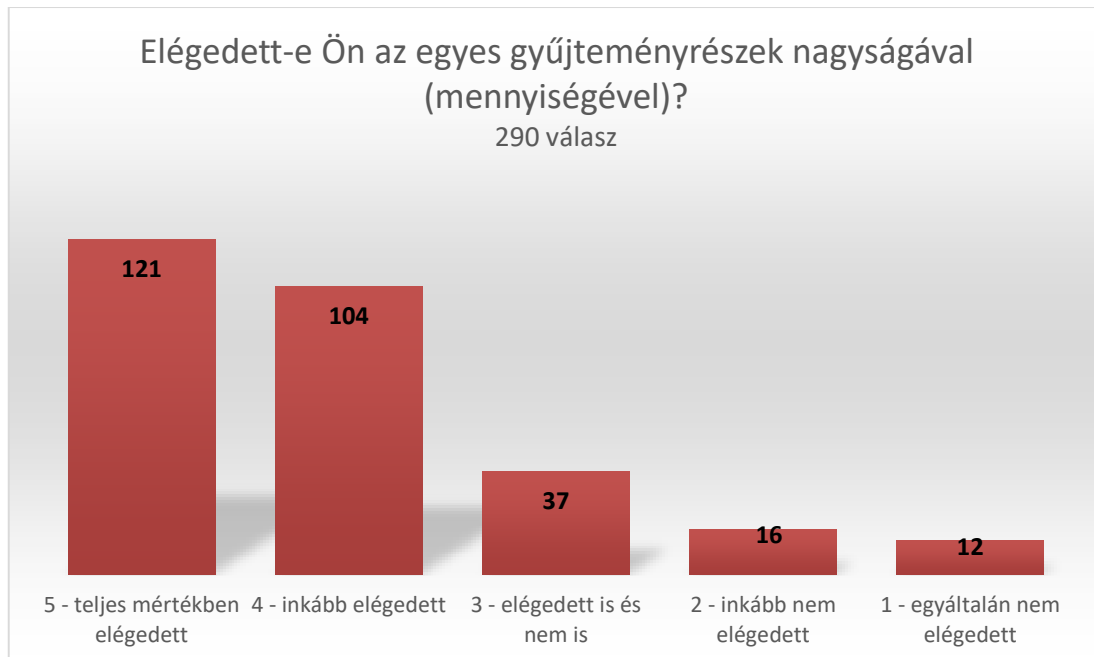
Az eligazító táblák elhelyezésével a válaszadók 90%-a elégedett, csekély azok száma, akik kifogásolják azok helyét.

9. kérdés



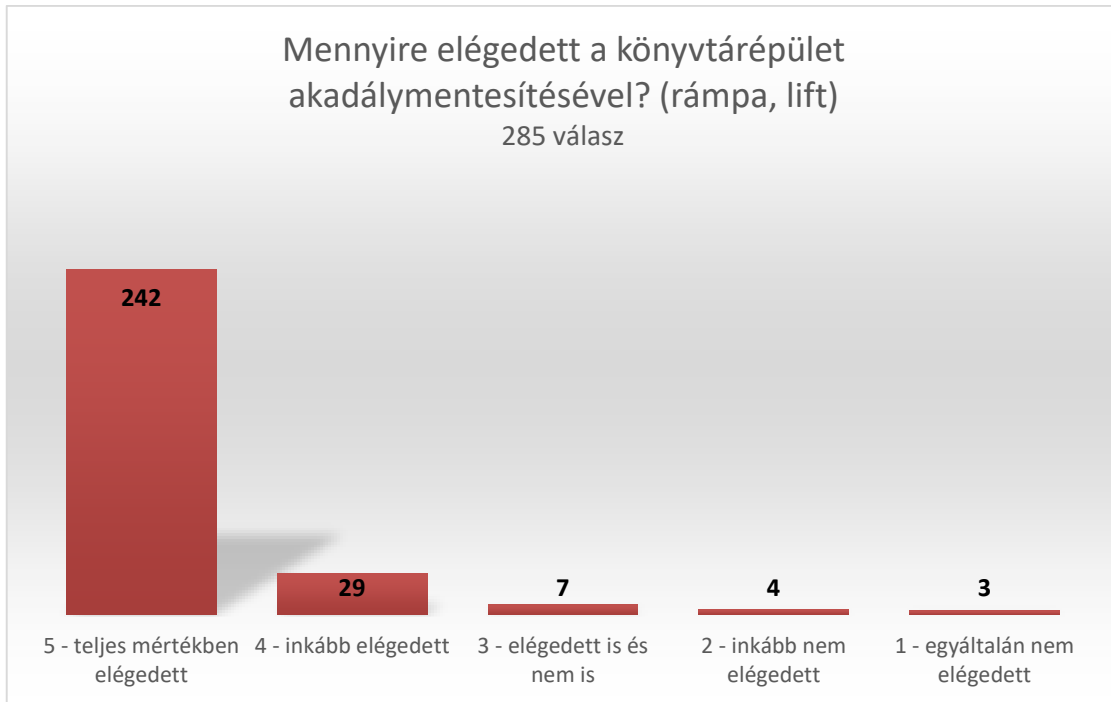
A tematikus elrendezéssel a válaszadók több, mint 85%-a elégedett. Csekély mértékben (4,5%), de voltak negatív visszajelzést adók is.

10. kérdés



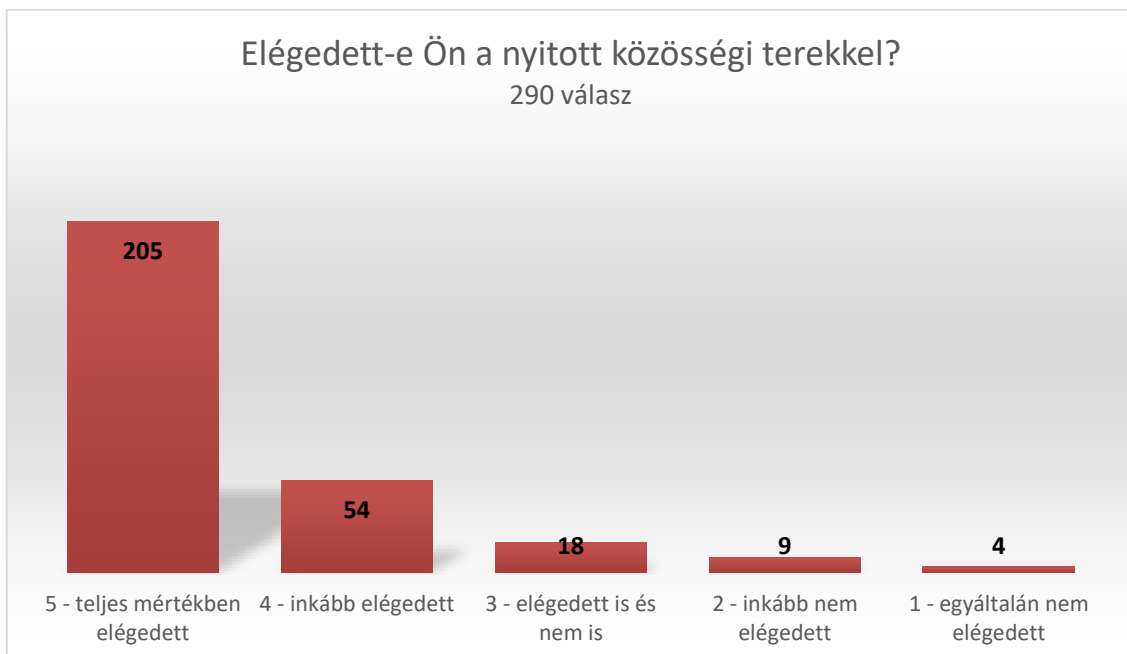
A gyűjteményrészek nagyságánál megoszlanak a vélemények. E tekintetben már a maximálisan elégedettek aránya sem éri el a válaszadók felét és a semleges, vagy negatív vélemény nyilvánítók aránya megközelíti a 25%-ot.

11. kérdés



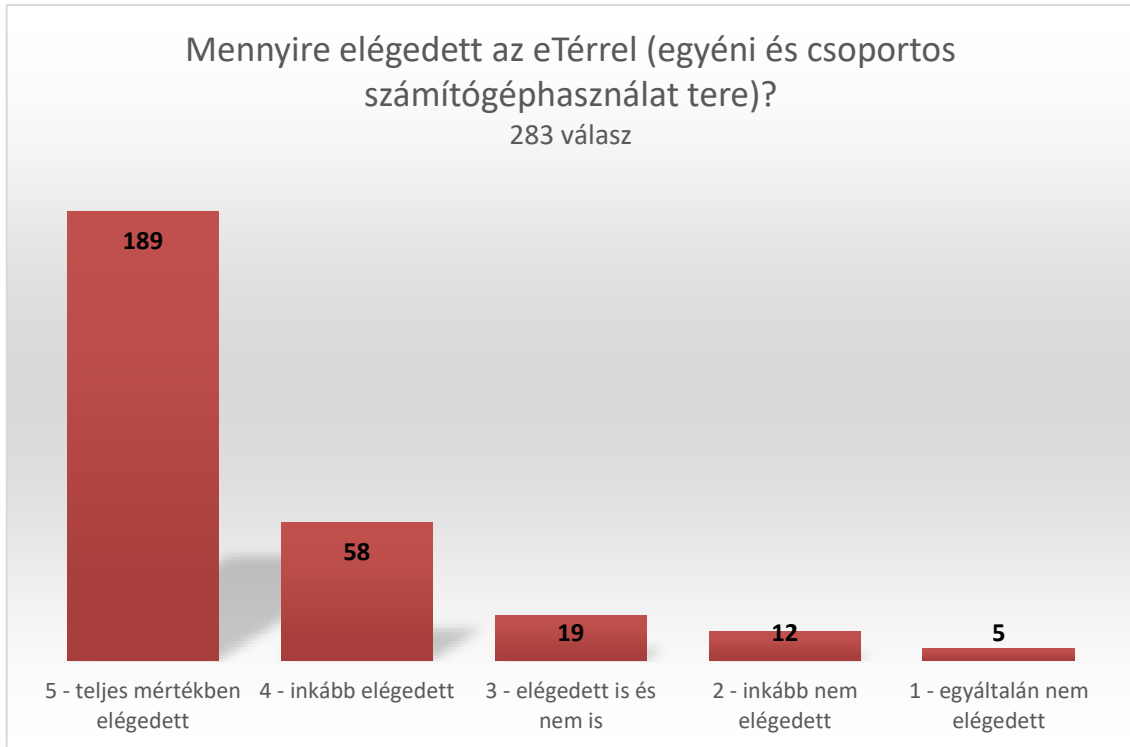
Az akadálymentesítéssel a válaszadók nagyon elégedettek voltak.

12. kérdés



A közösségi terek kialakításával is túlnyomó többségben (~90%) pozitív visszajelzést adtak a használók, fontosnak tartják e terek megjelenését.

13. kérdés

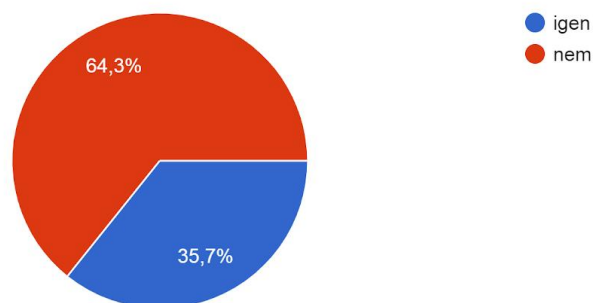


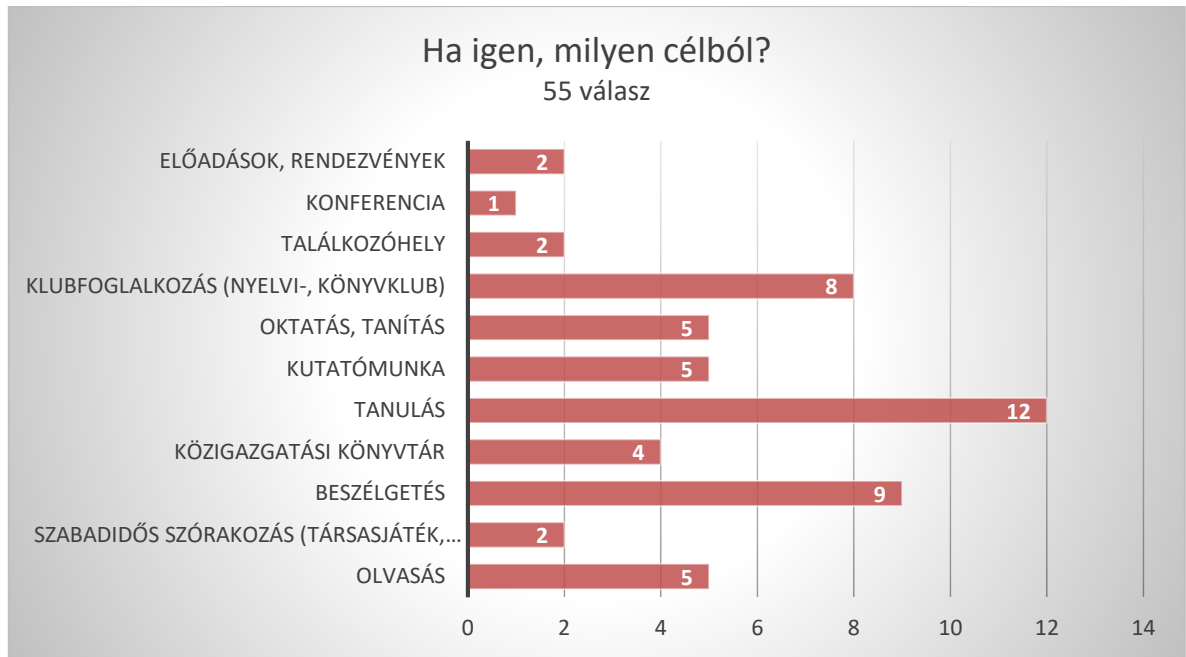
A számítógéphasználatra kialakított tér tekintetében is inkább pozitív a válaszadások többsége, azonban csekély mértékben bár, de megjelennek negatív vélemények (5,7%) és semleges válaszok is. A negatív vélemények nem az eszközökre, hanem az eTér nyitottságára vonatkoztak.

14.- 15. kérdés

Lenne-e igénye Önnek kiscsoportos, elkülönülő, zárt tér használatára?

291 válasz





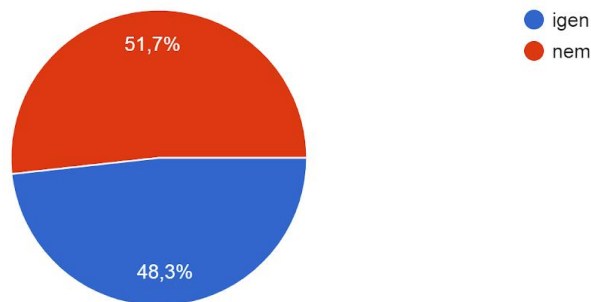
Elszeparált tér használatára a válaszadók $\frac{1}{3}$ -ának lenne igénye. A kérdéshez szorosan kapcsolódott egy szabadszavas válasz lehetőség, melyet csak az "igen"-nel válaszolók fele töltött ki. A szöveges válaszok több esetben tartalmazták a tanulás, tanítás, oktatás, kutatás kulcsszavakat.

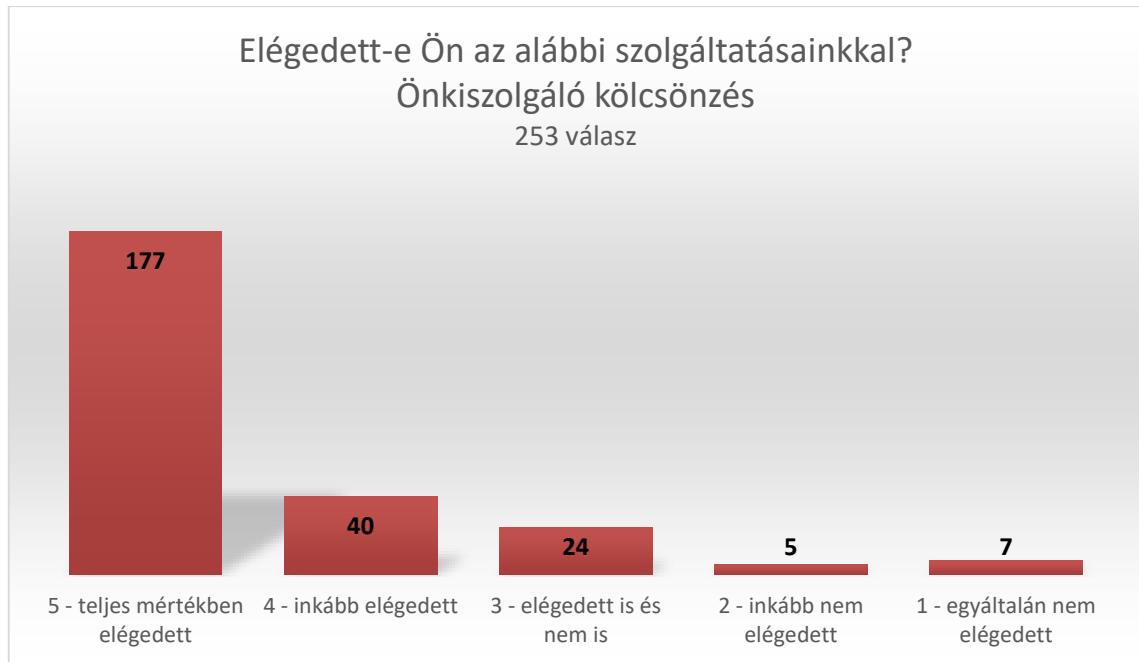
A szöveges válaszokat részletesen a 2. mellékletben olvashatjuk.

16. és 21. kérdés

1. Önkiszolgáló kölcsönzés

286 válasz



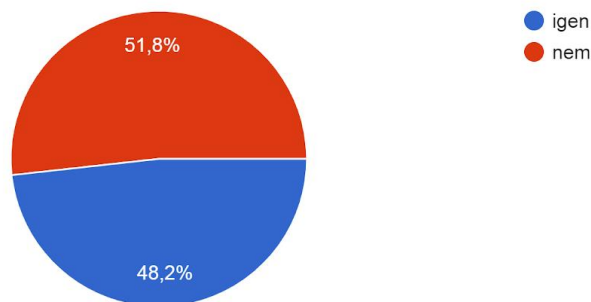


Az önkiszolgáló kölcsönző használata fele-fele arányban oszlik meg a válaszadók között. Amikor e szolgáltatás értékelésére kértük az olvasókat érdemes megnézni, hogy nem csak azok értékelték, akik használják, hiszen közel azonos a válaszadók száma, mint az előző kérdés esetében. Ennek ellenére is a válaszadók több, mint 85%-a pozitív véleménnyel van az önkiszolgáló kölcsönzőről, de mindenképpen meg kell említeni a semleges vagy negatív értékelést adó ~15%-ot.

17.-18. kérdés

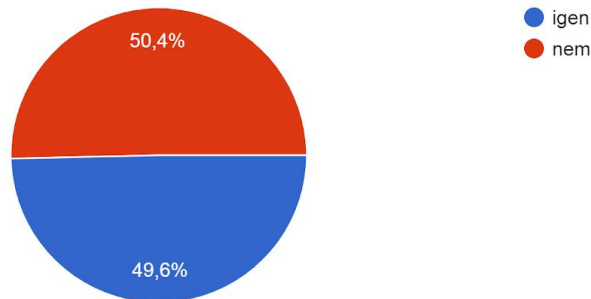
2. Online hosszabbítás

284 válasz



3. Online katalógushasználat

280 válasz

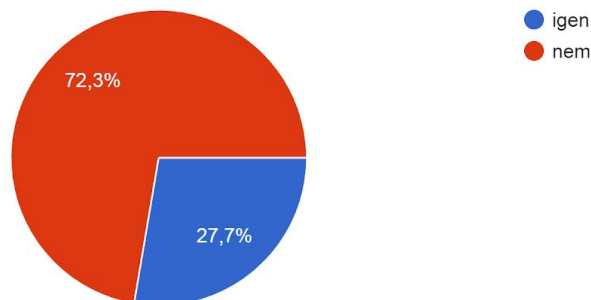


A könyvtár online katalógusát és az online hosszabbítás lehetőségét szinte ugyanolyan arányban (50-50%) használják, vagy nem használják a felhasználók.

19. - 20. kérdés

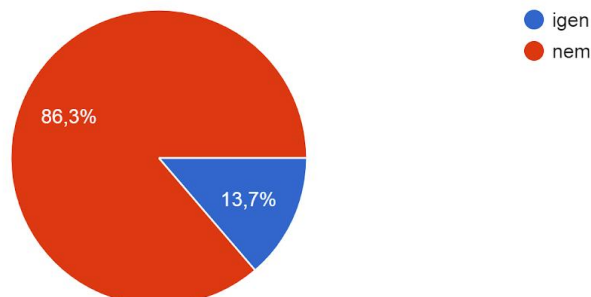
4. Önkiszolgáló szkennер

282 válasz



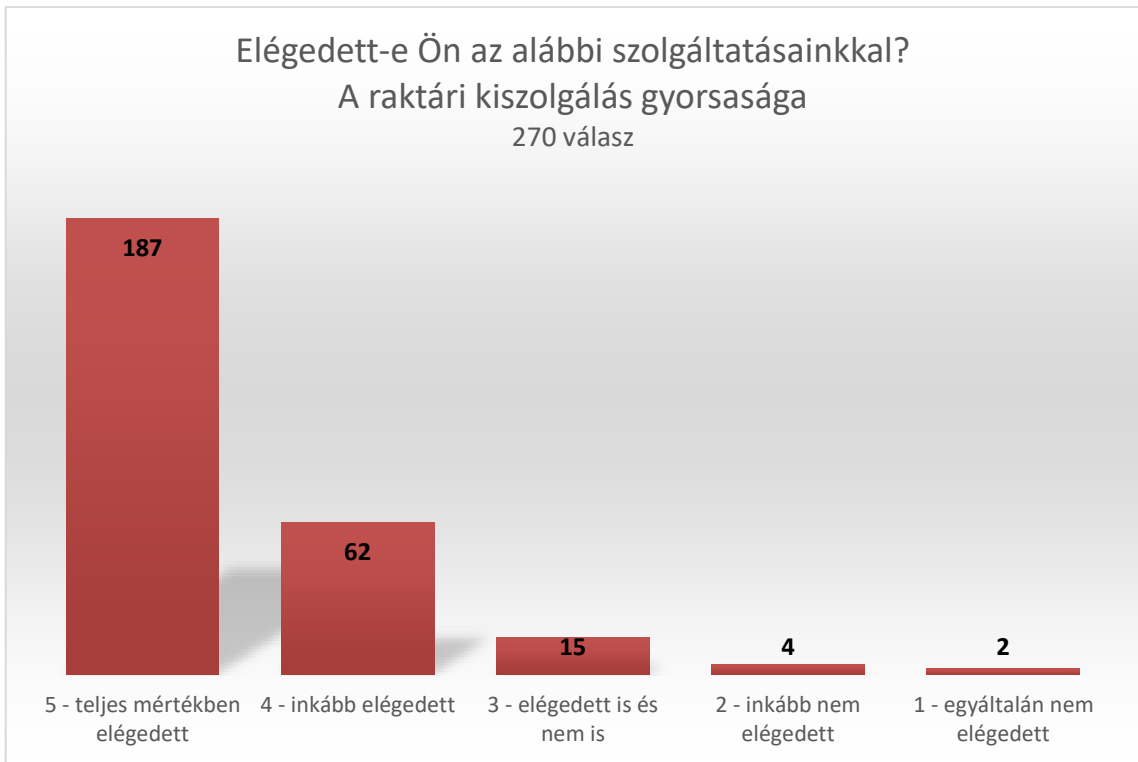
5. Diaszkennер

277 válasz



Az új digitális eszközök használata a legkevésbé kihasznált terület. A szkennер esetében cca. 1/3-os használatot mérhetünk, a diaszkennер még ennél is kevesebb elérést mutat 13,7%-kal.

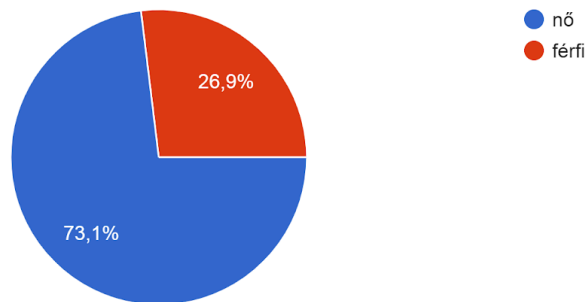
22. kérdés



A raktári kiszolgálással a válaszadók több, mint 90%-a elégedett.

23. kérdés

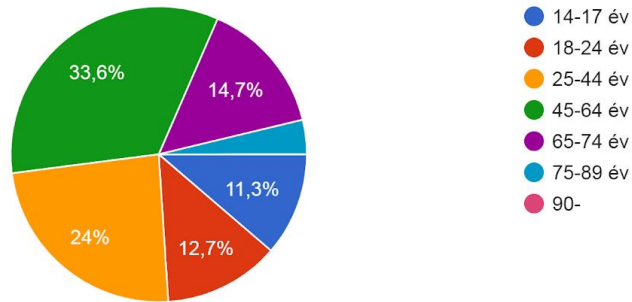
Neme
286 válasz



A női és férfi válaszadók $\frac{2}{3}$ -ad $\frac{1}{3}$ -ad-os arányban oszlik meg.

24. kérdés

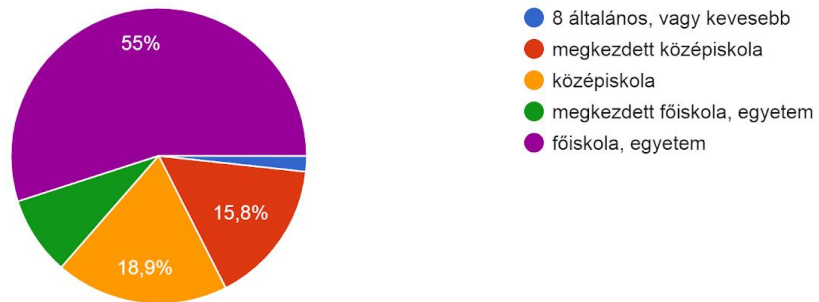
Életkora
292 válasz



A válaszadók életkori megoszlása változatos képet mutat. A válaszadók döntő többségének életkora 25 és 64 év közé tehető (57,6%), ezen belül is a 45 és 64 év közöttieké legnagyobb arányú (33,6%).

25. kérdés

Legmagasabb iskolai végzettsége
291 válasz



Az iskolázottság tekintetében a főiskolai, egyetemi végzettséggel rendelkezők, vagy megkezdett tanulmányokat folytatók köre a legnagyobb (63,6%), majd ezt követi a középiskolai végzettséggel rendelkezők, vagy ilyen tanulmányokat folytatók csoportja és végül az általános iskolát végzett, vagy kevesebb végzettséggel rendelkezők 1,7%-os tábora.

Összegzés

A Bródy Sándor Könyvtár elkötelezett a minőségirányítási rendszer működésében, s ennek fontos eleme a partnerközpontúság, az olvasói vélemények megismerése. A könyvtár jövőjének záloga a minél erőteljesebb nyitás a felhasználók lehető legszélesebb rétegei felé. Ezt segítette elő az olvasóink körében végzett elégedettségmérés, amelynek során megismertük véleményüket a könyvtári terekről, a megújult szolgáltatásokról. Célunk az volt, hogy a használók által adott válaszok ráirányítsanak az erős és gyenge pontjainkra és javaslatot tegyenek a további fejlesztések irányaira is.

Az elégedettségmérés eredményes és hasznos volt. Sok tanulsággal és tapasztalattal szolgált, eredményét figyelembe vesszük a szolgáltatásaink korszerűsítése és bővítése érdekében. Köszönet illeti mindazokat, akik észrevételeiket, tapasztalataikat a szöveges megjegyzésben foglalták össze.

Az előremutató, értékes információk segítik, gazdagítják munkánkat, melynek tényleges hasznát később a használók maguk érzékelik.

Intézkedési javaslat

A megújult könyvtári környezettel, az új design elemekkel, az eligazító jelek és táblák információ-tartalmával a válaszadók nagy többsége elégedett volt. A visszaköltözés után ezeket a megjelenési formákat érdemes továbbra is megtartani.

A gyűjteményrészek kialakításánál, nagyságánál figyelembe kell venni azokat a véleményeket, amelyek a klasszikus és kortárs szépirodalom mennyiségére vonatkoztak. Kiemelt helyen, sokkal nagyobb példányszámban kell az olvasók rendelkezésére bocsátani az állományt.

Az eTér és a folyóiratolvasó helyét úgy kell kialakítani, hogy az egyéni és csoportos számítógéphasználat, a folyóiratolvasás zajmentes környezetben történjen.

A szöveges vélemények alapján nagy igény mutatkozott elkülönített, zárt tér használatára, melyet tanulásra, klubfoglalkozásokra, beszélgetésre, kutatómunkára lehet használni.

Az online szolgáltatások (előjegyzés, hosszabbítás, katalógushasználat) és az új digitális eszközök alkalmazása a legkevesbé kihasznált terület, ezért egyéni és kiscsoportos foglalkozások szervezésével kell megtanítanunk azok használatát.

Törekedni kell arra, hogy a könyvtárosok szakmai felkészültsége, segítőkészsége által minőségi szolgáltatást tudjunk nyújtani olvasóinknak.

Feladatunk, hogy az elégedettségmérés tapasztalatait figyelembe véve, alkalmazkodva a gyökeresen megváltozott felhasználói szokásokhoz, innovatív szolgáltatásokkal az olvasók lehető legszélesebb rétegét tudjuk kiszolgálni.

1. sz. melléklet

Vélemények, észrevételek, javaslatok

Szabadszavas válaszadási lehetőségre érkezett válaszok:

1. Az ideiglenes épület nagyon szép, kulturált környezetet nyújt az olvasni szeretőknek. A könyvek tematikus elrendezése azonban kissé kusza, a régi épületben ez világosabb, átláthatóbb volt. A könyvtárosok segítőkészek, udvariasak. Szinte minden alkalommal hangos beszélgetést tapasztalok latogatók és könyvtárosok részéről egyaránt - ez nagyon zavaró. Íratlan szabály a könyvtárakban a csend betartása.
2. Sokféle programot, előadást szerveznek, ami nagyon jó, de a felújított, állandó épületben úgy kellene ezeket szervezni, hogy a könyvtárlatogatókat ne zárják ki ezekben az időpontokban.
3. Magyar kortárs irodalom gyorsabb beszerzését igényelném. Sokáig kell várni 1-1 nagyszerű könyvre.
4. Mindennel elégedett vagyok, nagyon szeretem a könyvtárat, mert kitűnő az atmoszférája.
5. Remélem visszaköltöznek a másik épületbe, mert ez nem könyvtárnak való! Amúgy a könyvtár nagyon jó intézmény, önök remek szakemberek.
6. Az emeleti világítás igen gyenge. Az emeleti e-térrel nincs tapasztalatom.
7. Ne csak egyszer lehessen online hosszabbítani, hanem amíg a könyvre szükség van.
8. Miért van bezárva a Szükség szobája...? :(
9. Az önkiszolgálót nem használom, mert még a papír alapú generációhoz tartozom. Az emeleti részt nem használom. A könyvtárosok tájékoztatásával, segítségnyújtásával maximálisan elégedett vagyok.
10. Nagyon tetszik az új könyvtár!
11. A világítás nagyon gyér olvasni. Egy órát az olvasóterembe hasznos lenne betenni.
12. Remélem minél hamarabb visszaköltözik a könyvtár a régi helyére, ahol csak jobb lehet, mint itt.
13. Nagyon kedvesek és segítőkészek a könyvtárosok.
14. Nagyon tetszik a szükség szobája :)
15. Szeretném, ha online ügyintézés formájában is lenne mód előjegyzésre.
16. A könyvtár általam rendszeresen igénybe vett szolgáltatásaival teljes mértékben elégedett vagyok, változtatásokat nem eszközölnék.
17. A végzettségeknél legyen feltüntetve az Okj-s végzettség menüpont.
18. Elégedett vagyok
19. Nagyszerű lett a szükség szobája.
20. Emeleten rossz a világítás.
21. 1. Lehetne a főbejáratnál kívül lábtörlő, sarat letörölni. 2. Ajtó nyitás zárás automatikus legyen főbejáratnál mint a kormányhivatalban. 3. Délutáni rendezvények nagyon jók, így tovább.
22. Sajnos sok könyv van, amit nem találtam meg, különösen a gyerekkönyvtár részlegen. Valószínűleg ez abból is adódik, hogy ezek viszonylag új könyvek, 3-4 éve jelentek meg és leginkább magyar írók művei, akik pedig, úgy tudom, nem minden esetben ajánlják fel könyveiket a könyvtáraknak. Nem tudom, ezen lehet-e és hogyan változtatni...
23. Hiányzik az óra. (vagy csak nem találtam)
24. Maradjanak olyan szuperek, mint eddig! Egy álom ez a könyvtár!
25. Szép, de nem könyvtárnak való épület!!
26. Az online hosszabbítás nem mindig működik
27. Nagyon sok könyv csak a raktárban érhető el, így nem lehet azonnal kölcsönözni

28. A könyvek státusza, állapota nem egyértelmű a katalógusban (központi raktár, külső raktár).
29. Sokszor a könyv a katalógus szerint elérhető, de egyik polcon sincs (könyvtáros sem találja).
30. Jártam néhány éve valahol egy könyvesboltban, amelyiknek egy része kávézónak volt kialakítva. Aki betért a könyvesboltba, kiválasztott néhány könyvet, majd leült egy kávéval, teával, sütivel és belelapozott, beleolvasott a könyvekbe. A végén visszatette a polcra vagy megvásárolta a könyvet. Elképesztő hangulata volt a helynek; a kiszolgálók -szerintem - vérbeli vendéglátós lelkületű könyvtárosok lehettek (vagy fordítva), sok összemosolygás, egymás választását kandikáltuk, spontán beszélgetések alakultak ki, olvasmányélményeket cserélgettünk. Érdeemes lenne fontolóra venni valami hasonló hely kialakítását.
31. Jó lenne ingyenes parkolási lehetőség.
32. Jó az irány, csak így tovább!
33. Teljes mértékben elégedett vagyok az intézmény szolgáltatásának színvonalával.
34. Sajnos sötét, hangos, kevés a könyv.
35. Figyelem felhívás, hogy a könyvekbe ne irjanak, ne huzzanak alá szavakat, stb.
36. Tájékoztató térkép az épület funkcióiról és a gyűjtemények tematikus elhelyezkedéséről, jól látható helyen, valamint a honlapon is közzétéve, segítene a könyvnyebb eligazodásban.
37. Mindig udvarias, kedves dolgozókkal találkozom. Ezért nem használom az automata kölcsönzési, visszavételezési lehetőséget.
38. Gratulálok a kedves és lelkes könyvtárosoknak a munkájukhoz és a gazdag programkínálatukhoz!
39. Nincs egy csendes, nyugodt hely. A szépirodalom nagyon kevés. Nincsenek új szakkönyvek, de azok a másik könyvtárban sem nagyon voltak!!
40. Nagyon kevés az új ismeretterjesztő könyv. Sokkal több jelenik meg a könyvpiacra! Aki rendel a könyveket, kérem alaposabb munkát végezzen!
41. Ezen a helyen a megvilágítás méltatlan a könyvtárhoz.
42. Az emeleti világítás legyen erősebb
43. Az idegen nyelvű könyv lehetne több is a könyvtárban. Különösen angol és spanyol nyelven.
44. Szolgáltatások, de nagyon kevés az új könyv, a tudományos könyv!
45. Nyugodt barátságos környezet.
46. Több magyar kortárs szépirodalmat szeretnék, és a nagy sikerű szépirodalmi regények hamarabb legyenek elérhetőek!
47. Emeleten nem lehet olvasni a rossz világítás miatt.
48. Az ismeretterjesztő irodalom évek óta nagyon kevés, nincsenek újak! A könyvtárosok nagyon kedvesek, segítőkészek!
49. Az e-tér és a rendezvények terét elválasztó ajtót rendezvény alkalmával be lehetne zárni.
50. Emeleti világítás nem jó, nem lehet jól látni az olvasáshoz.
51. Nekem időnként kicsit nehézkes megtalálni azt a könyvet, amit szeretnék, a régi helyen célirányosan tudtam már, mit hol találok. Hamarosan visszaköltöznek és addig is, ha problémám van, a könyvtáros hölgyek szívesen segítettek eddig és mindig megtaláltuk amit kerestem. (Lehetne esetleg az online katalógusban jelezni, hogy a könyvet milyen polcon érdemes keresni? Néha több helyen is fellelhető egy típus.)
52. A Bródy Antikvár is legyen gyakrabban!
53. Mikor lesz újra látogatható a Megyeházán a Közigazgatási könyvtár, 3 éve ideiglenesen zárva tart!
54. Kevés dokumentum, nagy sötétség!

55. Az emeleten a világítás gyenge fényű, hosszabb ideig ülve alatta nagyon elfárasztja a szemet.
56. A felső szinten, az emeleten a világítás gyenge erősségű. Nagyon elfárasztja a szemet.
57. Ha megírhatnám email-ben, hogy mely könyveket szeretném, összekészítenék vagy megírnák ha várni kell rá, amikor kevés az időm, gyorsabban végeznék. /Csak ha ez könnyíti a könyvtárosok munkáját.
58. Jómagam igencsak zenei CD - DVD kölcsönzést használok. Ha van író olvasó találkozó akkor arra szívesen megyek!
59. Az emeleti világítás kritikán aluli nem lehet olvasni alatta.
60. Sajnos a szakkönyvtár 3 éve zárva-ideiglenesen!
61. Nagyon szép lett az új helyen kialakított könyvtár, szerintem szebb mint a régi. Jó lenne ha így amilyen most, maradhatna itt az új helyen.
62. Javaslom, asztalok stabilitása (billeg), világítás javítása, csend mértékének növelése
63. Javaslatom nincs, viszont szeretném megköszönni a munkájukat! Rengeteg sokszínű programot és szolgáltatást nyújt Egerben a könyvtár, ami az Önök munkájának köszönhető! Szívvel gratulálok ehhez, egyúttal további munkájukhoz jó egészséget és szakmai sikereket kívánok! Tisztelettel: Juhász István
64. Várom a visszaköltözést, a könyvpalota az igazi.
65. Jó lenne, ha több elkülönített részben lehetne beszélgetni.
66. Nagyon kevés a tanuláshoz szükséges szakkönyv. A legújabb társadalomtudományi művek alig vannak. Szolgáltatóként túl sokat van zárva a könyvtár.

2. melléklet

Lenne-e igénye Önnek kiscsoportos, elkülönülő, zárt tér használatára? Ha igen, milyen célból?

1. Egy-egy könyv, folyóirat, zenei anyag tartalmának megbeszélésére szűk körben.
2. Hasonló, vagy azonos értékrendet valló látogatók találkozó helye céljából.
3. Társasjáték, videojáték
4. Konferencia
5. Sakk, komolyzene hallgatás.
6. Oktatás céljára.
7. Meghittebb hangulatú műhelyrendezvények, kötetlenebb hangulatú előadások, beszélgetések lebonyolítására.
8. Lehetne esetleg korrepetálásokat tartani itt, vagy könyvklubot..., olyan dolgokat, ahol 2-6 ember csendben beszélgethet, nem zavarva senkit.
9. Csendes olvasás, elkülönülve.
10. Tanulás
11. Baráti beszélgetés
12. Nyelvi beszélgetős klub
13. Önálló kutatómunka a gyűjteményekben.
14. Tanulás
15. Tanulás, barátokkal beszélgetés.
16. Baráti összejövetelekre
17. Személyes beszélgetésekre
18. Közös tanulás
19. Közös tanulás céljából
20. Fórumok, megbeszélések, órák megtartása
21. Könyvklub
22. Csoportos foglalkozások
23. Beszélgetés

24. Igen, pl. könyvklub
25. Archívum megtekintése.
26. Személyes konzultáció, nyelvtanulás.
27. könyvklub
28. Tanítás céljából
29. Csendes nyugodt körülmények között olvasni, telefonálást, hangos beszédet nem engedni. hangosa használni. Telefonálást, hangos beszédet nem engedélyezni.
30. Közigazgatási könyvtár
31. Megyeháza Közigazgatási könyvtár
32. Iubfoglalkozás
33. Tanulás, elmélyült olvasás, kutató munka
34. Szakkönyvtár
35. Közigazgatási könyvtár
36. Kis rendezvények, megbeszélések, nyelvórák megtartása.
37. Komolyabb elmélyülést igénylő - nem kölcsönözhető - dokumentumok tanulmányozása céljából.
38. Irodalmi témák átbeszélése.
39. Konzultáció, magánbeszélgetés
40. Olvasás, megbeszélés
41. Könyvklub céljából
42. Verseny, projekt munka
43. Kutatáshoz
44. könyvklub
45. Könyvek átbeszéléséhez, ajánlásokhoz, ismertetéséhez.
46. Tanulás
47. Tanulás barátokkal
48. Tanulás
49. Olvasás
50. Szakmai megbeszélések
51. Tanulás
52. Magánbeszélgetésekre használénám

3. sz. melléklet



Elégedettségi kérdőív

Kedves Könyvtárhasználónk!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg az Ön igényeinek, ezért kérjük, töltsse ki kérdőívünket. Számítunk véleményére, alakítsuk együtt a jövő Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárát!

A válaszadás önkéntes és anonim, a közreműködését előre is köszönjük.



EGER / A TE TÖRTÉNETED

Könyvtárlátogatási szokások

Hogyan használja a könyvtárat?

- csak személyesen
- csak online
- mindkét módon

Milyen gyakran keresi fel csak személyesen a könyvtárat?

- naponta
- hetente többször
- hetente egyszer
- havonta
- alkalmyszerűen

Mennyire elégedett a könyvtári környezettel?

Csend

	1	2	3	4	5	
Egyáltalán nem vagyok elégedett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Teljes mértékben elégedett vagyok

Hőmérséklet

	1	2	3	4	5	
Egyáltalán nem vagyok elégedett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Teljes mértékben elégedett vagyok

Világítás

	1	2	3	4	5	
Egyáltalán nem vagyok elégedett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Teljes mértékben elégedett vagyok

A könyvtárhasználat körülményei

Mennyire elégedett a könyvtárunkban használatos polcfeliratok megjelenési formájával, a szófelhőkkel?

	1	2	3	4	5	
Egyáltalán nem vagyok elégedett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Teljes mértékben elégedett vagyok

Elégedett-e Ön az egyes gyűjteményrészek nagyságával (mennyiségével)?

	1	2	3	4	5	
Egyáltalán nem vagyok elégedett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Teljes mértékben elégedett vagyok

Elégedett-e Ön az eligazító jelek, táblák információ-tartalmával?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem vagyok elégedett Teljes mértékben elégedett vagyok



Mennyire elégedett a táblák, jelek elhelyezésével?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem vagyok elégedett Teljes mértékben elégedett vagyok

Mennyire elégedett a kölcsönözhető gyűjtemény tematikus elrendezésével?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem vagyok elégedett Teljes mértékben elégedett vagyok

Mennyire elégedett a könyvtárépület akadálymentesítésével? (rámpa, lift)

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem vagyok elégedett Teljes mértékben elégedett vagyok

Elégedett-e Ön a nyitott közösségi terekkel?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem vagyok elégedett Teljes mértékben elégedett vagyok

Mennyire elégedett az eTérrel (egyéni és csoportos számítógéphasználat tere)?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem vagyok elégedett Teljes mértékben elégedett vagyok



Lenne-e igénye Önnek kiscsoportos, elkülönülő, zárt tér használatára?

igen

nem

Ha igen, milyen célból?

Használja-e az alábbi szolgáltatásokat?

1. Önkiszolgáló kölcsönzés

igen

nem



2. Online hosszabbítás

igen

nem

3. Online katalógushasználat

igen

nem

4. Önkiszolgáló szkennер

igen

nem



5. Díaszkenner

igen

nem



Önkiszolgáló kölcsönzés

	1	2	3	4	5	
Egyáltalán nem vagyok elégedett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Teljes mértékben elégedett vagyok

A raktári kiszolgálás gyorsasága

	1	2	3	4	5	
Egyáltalán nem vagyok elégedett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Teljes mértékben elégedett vagyok

Vélemények, észrevételek, javaslatok

Szívesen fogadjuk egyéb észrevételeit, javaslatait, hogy a továbbiakban is az Ön megelégedettségére tudjunk szolgálni!

Your answer

Végül néhány személyes információt szeretnénk Öntől kérni

Neme

- nő
- férfi

Életkora

- 14-17 év
- 18-24 év
- 25-44 év
- 45-64 év
- 65-74 év
- 75-89 év
- 90-

Legmagasabb iskolai végzettsége

- 8 általános, vagy kevesebb
- megkezdett középiskola
- középiskola
- megkezdett főiskola, egyetem
- főiskola, egyetem

Köszönjük válaszait!

Adatkezelés

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár a legmesszebb menőkig eleget tesz az Európai Parlament és a Tanács (2016. április 27.) 2016/679/EU rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (a továbbiakban Rendelet), valamint a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban Infotv.) szóló jogszabályok előírásainak.