



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

KÖNYVTÁRHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG- ÉS IGÉNYFELMÉRÉS 2020





HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Elérési útvonal	server/KÖZPONTI DOKUMENTUMTÁR/ Minősegbiztosítás/Felmérések, Teljesítményértékelés/ Külső partnerek/Használói elégedettség- és igényfelmérések/2020/Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérés elemzés
Oldalszám	53. oldal
Készítette	Elemzés: Hodossyné Csőke Beáta Teljesítményértékelései csoportvezető; Ujjné Tellér Gabriella Teljesítményértékelési munkacsoport tag Grafikonok: Nyulászi Gergely könyvtáros
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács


.....
a Minőségirányítási Tanács vezetője




.....
könyvtárvezető



Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	1
1.1. A felmérés céljának, módszereinek bemutatása	1
1.2. A kérdőíveket kitöltőkre vonatkozó adatok.....	3
2. A könyvtárhasználók elégedettségi felmérésének részletes bemutatása és elemzése ..	5
2.1. A könyvtárhasználat gyakoriságára	5
2.2. Személyes szolgáltatások igénybevétele.....	9
2.3. Online szolgáltatások igénybevétele	20
3. A könyvtár külső, belső állapotára vonatkozó felmérés eredményének elemzése	29
4. A könyvtárosokról alkotott vélemények minőségére vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése.....	38
5. A könyvtár rendezvényeire vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése	40
6. Összegzés.....	42



1. Bevezetés

1.1.A felmérés céljának, módszereinek bemutatása

Könyvtárunk vezetőségének és dolgozóinak fontos, hogy milyen erősségeink, értékeink vannak. A folyamatos megújulás érdekében munkánk eredményességét és színvonalát, szolgáltatásaink sikerét különböző mérésekkel és azok értékelésével folyamatosan fejlesztjük. A Minőségirányítási kézikönyvben megterveztük és bevezettük a mérések eljárásrendjét, amely a különböző mérési, elemzési, értékelési módszereket, valamint azok gyakoriságát tartalmazza. Ez alapján megvizsgáljuk, hogy a használók szempontjából minőségi munkát végeztünk-e, hatékonyak-e szolgáltatásaink, milyen mértékben sikerült megvalósítani kitűzött céljainkat. A mérések lebonyolítását, a kérdőívek statisztikai és szöveges értékelését a Teljesítményértékelési munkacsoport tagjai végzik.

Teljeskörű használói elégedettség- és igényfelmérést négy évente végzünk. Erre legutóbb 2016-ban került sor. Emellett évente minimum egy használói elégedettségi célfelmérést készítünk, valamilyen részterülethez, rendezvényhez kapcsolódóan.

Az elmúlt években a következő méréseket végeztük el:

- 2017. „Cserébe ajánlom” dokumentumajánló használói elégedettségmérés elemzés
- 2017. Dokumentumajánló használói elégedettségmérés elemzés
- 2017. Felnőttképzési igényfelmérés elemzés
- 2017. Benchmarking elemzés
- 2017. „Élmény Birodalom” napközis tábor elégedettségmérés elemzés
- 2017. Napközis „Olvasótábor” elégedettségmérés elemzés
- 2017. Rendezvény értékelő kérdőív Hamvas Béla 120. – Ünnepi programsorozat
- 2017. Internet tanfolyami elégedettségmérés elemzés
- 2018/1. Internet tanfolyami elégedettségmérés elemzés
- 2018/2. Internet tanfolyami elégedettségmérés elemzés
- 2018. Költészet napja „Versmaraton” elégedettségmérés elemzés



2018. Partneri elégedettségmérés elemzés

2019. Rendezvényértékelő kérdőív elemzése a 2018. októberi Országos Könyvtári Napokról

2019. Folyóirat-használati felmérés elemzés

2019. Internet tanfolyami elégedettségmérés elemzés

2019. Partneri elégedettségmérés elemzés

A 2020. évi teljes körű használói elégedettség- és igényfelmérés kérdéseinek összeállításában a Minőségirányítási Tanács tagjai vettek részt. A kérdőívek előkészítése és a felmérés lebonyolítása a Teljesítményértékelő munkacsoport feladata volt. A kérdőívek népszerűsítésében minden munkatárs részt vett.

A mérésre 2020. április 1. és június 27. között került sor. A mérést eredetileg április 1. és május 30. között terveztük. 2020-ban azonban a COVID 19. vírus miatt, amely két hónapos bezárást eredményezett (március 16. és május 8. között) csak online formában tudtuk kiküldeni a használóknak a kérdőívet. Ezért a kérdőívek kitöltési idejét meghosszabbítottuk június 27-ig, hogy akik online formában nem jutottak hozzá, papír alapon válaszolni tudjanak a kérdésekre.

A felmérés elvégzésének módszere:

- kérdőíves felmérés papír alapon, ill. online kérdőív a honlapon, valamint a hírlevélben.

A kérdőíven szereplő kérdések típusai:

- a kitöltőre vonatkozó kérdések
- több válaszlehetőséget biztosító kérdések
- nyitott kérdések
- egyetértés szintjének jelölésére feltett Likert-skálás kérdések, ill. állítások.



Az eredmények felhasználása:

- stratégiához
- folyamatok javításához
- cselekvési tervekhez, munkatervekhez
- könyvtári önértékeléshez
- minőségfejlesztéshez.

Az eredmények kommunikációja:

- belső: munkatársak felé tudásmegosztás
- külső partnerek felé: honlapon való közzététel.

1.2.A kérdőíveket kitöltőkre vonatkozó adatok

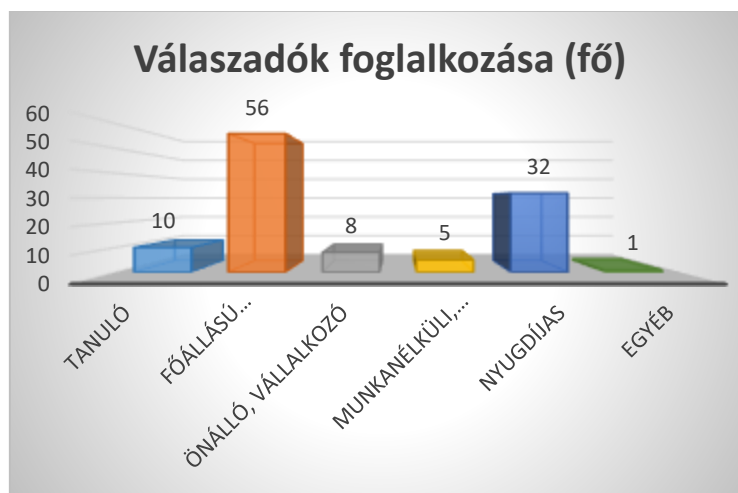
A kérdőívet papír alapon 120 példányban sokszorosítottuk, melyből 21 érkezett vissza. Az online kérdőívet 91 fő töltötte ki, így összesen 112 használó véleményét ismerhettük meg.



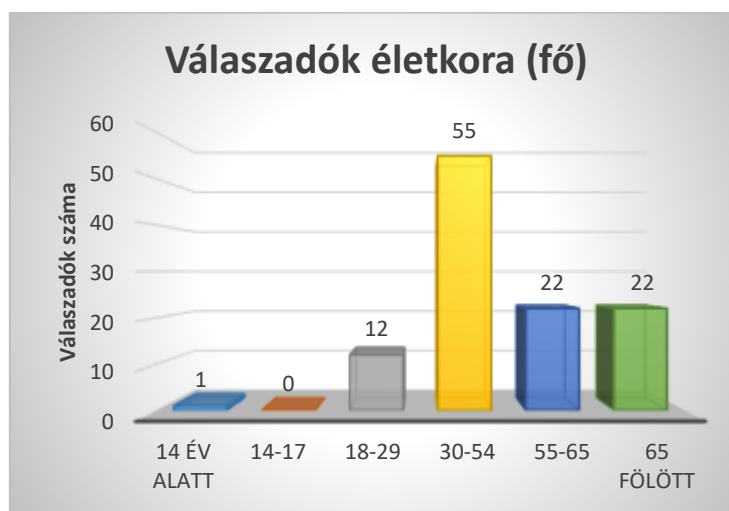
A 2020-as és a 2016-os felmérésünkben is a kitöltők közül a nők aránya lényegesen magasabb volt, mint a férfiaké. Ebben a kérdőívben a kitöltők 77 %-a nő volt.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.



Foglalkozás szerint a legaktívabb kitöltők az aktív főállású alkalmazottak (56 fő), ill. a nyugdíjasok voltak (32 fő). A 2016-os kérdőívben hasonlóak voltak ezek az arányok.

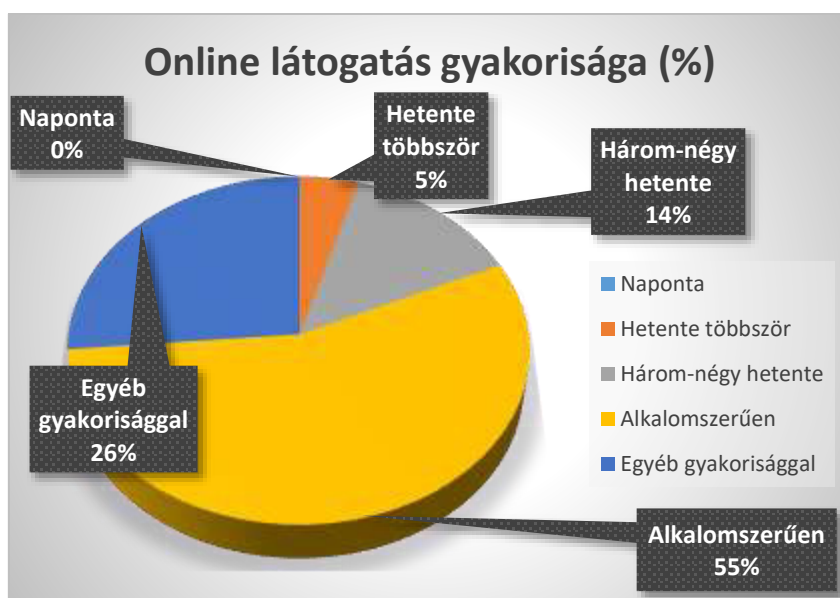
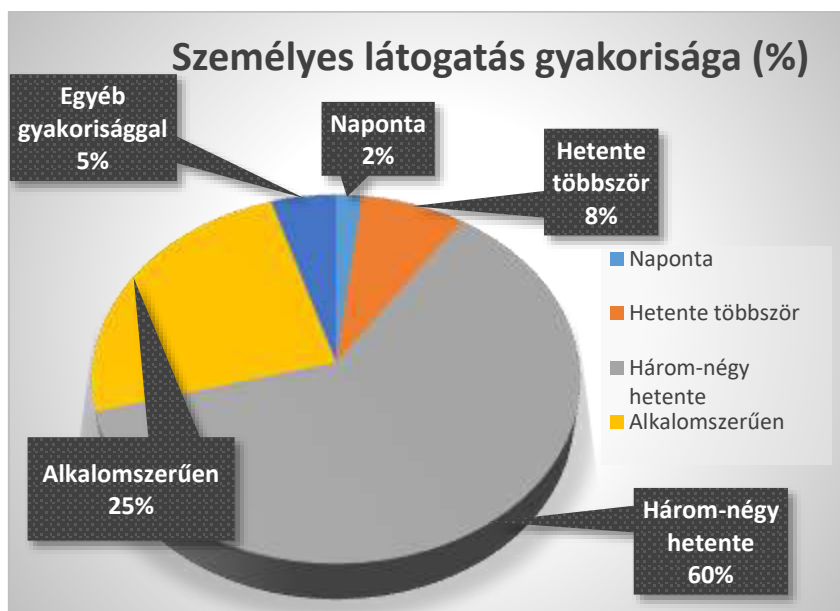


A válaszadók életkorát tekintve magasan a 30 és 54 év közötti korosztály a kiemelkedő, összesen 55 fő töltötte ki a kérdőívet. Őket követik az 55 év felettiak 44 fővel. A 18 és 29 év közötti kitöltők száma 12 fő, és sajnos a 17 év alattiak véleménye nem igazán derült ki ebből a kérdőívből, hiszen összesen 1 fő küldte vissza a válaszait. Ez köszönhető annak is, hogy a két hónapos zárva tartás miatt esetleg nem jutott el hozzájuk a kérdőív.



2. A könyvtárhasználók elégedettségi felmérésének részletes bemutatása és elemzése

2.1. A könyvtárhasználat gyakoriságára

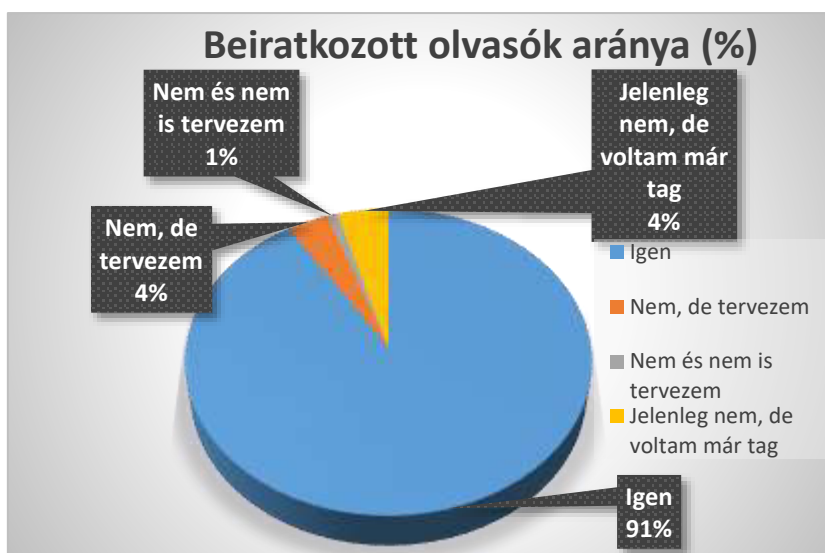


A látogatások gyakoriságát személyes és online gyakorisággal is felmértük. A kérdőívet kitöltő könyvtárhasználók 60%-a három-négy hetente látogatja a könyvtárat személyesen, ami nagyjából egybeesik a kölcsönzési idővel. Ebből következik, hogy sokan elsősorban



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

dokumentumot cserélni, vagyis kölcsönözni jönnek be az intézménybe. Magas azoknak az aránya - 25%-ék - akik alkalmoszerűen keresi fel a könyvtárunkat. 10%-ék azoknak az aránya akik naponta vagy hetente többször is bejönnek a könyvtárba, ők valószínűleg a folyóirat-olvasót és az internetet veszik igénybe. A maradék 5%-ék egyéb gyakorisággal pl. hetente, vagy kéthetente jár a könyvtárba. Összességében elmondható, hogy a kitöltők 75%-a havonta legalább egyszer vagy akár többször is felkeresi az intézményt személyesen. Az online látogatások 55%-ban alkalmoszerűek, 14%-ban három-négy hetente rendszeresek, 5%-ban hetente többszöriek. A kitöltők 26%-a vagy nem használja ezt a szolgáltatást, vagy egyéb gyakorisággal használja, pl. hetente, ill. változó gyakorisággal.



A beiratkozott olvasók arányát tekintve a kitöltők 91%-a jelenleg is be van iratkozva a könyvtárunkba. 8%-ék volt már tag, vagy esetleg tervezi, hogy beiratkozik. A nyílt kérdésekben megkérdeztük a kitöltőktől, hogy miért döntött úgy, hogy beiratkozik ill. nem iratkozik be a könyvtárba. Erre a kérdésre több mint 100 fő válaszolt. Általában az olvasás szeretete, a dokumentumok választéka, a könyvek ára, vagy csak egyszerűen a könyvtár szeretete vonzza az olvasókat.



Íme néhány válasz:

Miért döntött úgy, hogy beiratkozik?

„Imádok olvasni.”

„Szeretek olvasni, és a könyvtár erre bőven ad lehetőséget.”

„Nagyon szeretek olvasni és mindig találok kedvemre valót.”

„Könyvtárközi kölcsönzés. Szakkönyvek kölcsönzése.”

„Szeretek olvasni.”

„Szeretek könyvet olvasni.”

„Könyvállomány nagysága miatt.”

„Szeretek olvasni, nyugalom van.”

„Szeretem a könyvek varázslatos világát.”

„Használok a szolgáltatásokat.”

„Program számomra a könyvtári órák.”

„A városi könyvtár kínálata nagyon jó.”

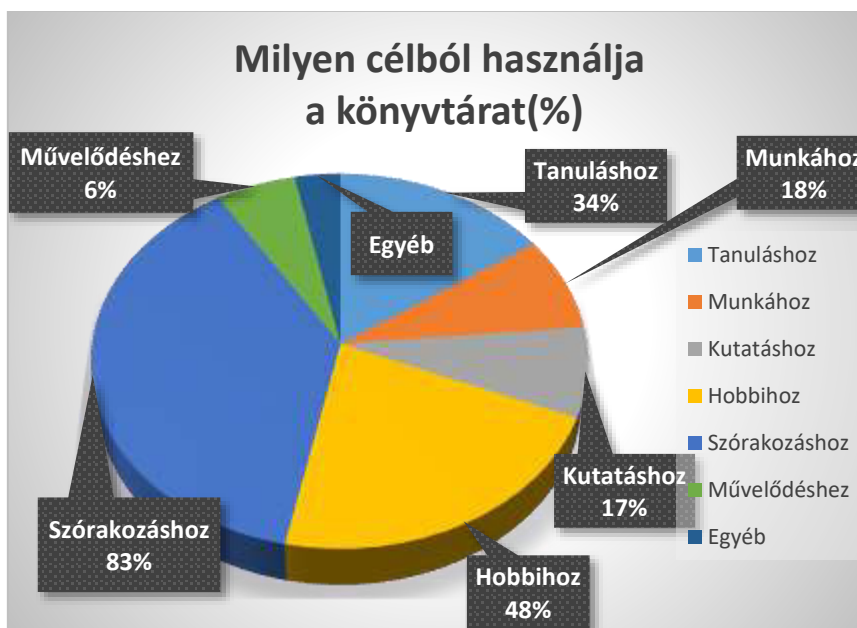
„A könyv jó barát – szükségem van rá.”

Miért döntött úgy, hogy nem iratkozik be?

„Elköltöztem a városból.”

„Kevés időm jut olvasásra.”

„Eddig kevés időm volt.”



A milyen célból használja könyvtárunkat kérdésre több választ is meg lehetett jelölni. 83%-ék elsősorban szórakozás céljából keres fel minket. Ez természetesen jelentheti a különböző dokumentumok kölcsönzését, amely kikapcsolódást jelent, valamint a rendezvényeinken való részvételt. Hobbihoz (48%) és művelődéshez (6%) összesen 54%-ék használja a könyvtárat. Nagyon sokan 69%-ék viszont tanuláshoz (34%), munkához (18%), kutatáshoz használja a nálunk található információkat.



Napjainkban egyre népszerűbbek a közösségi oldalak. Intézményünk is igyekszik lépést tartani az újonnan megjelenő oldalakkal. A válaszokból kiderül, hogy a legnépszerűbb



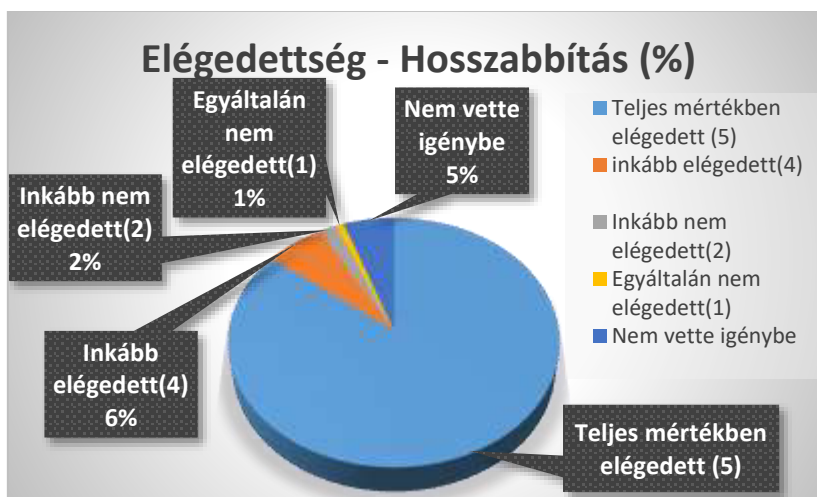
oldalak a Pinterest, az Instagram, és a Facebook. A Facebook-ot és az Instagramm-ot könyvtárunk évek óta használja, a felmérés eredményeként a Pinterest-hez is csatlakozni fogunk. A kitöltők 12%-a egyáltalán nem használja ezeket az oldalakat.

2.2.Személyes szolgáltatások igénybevétele

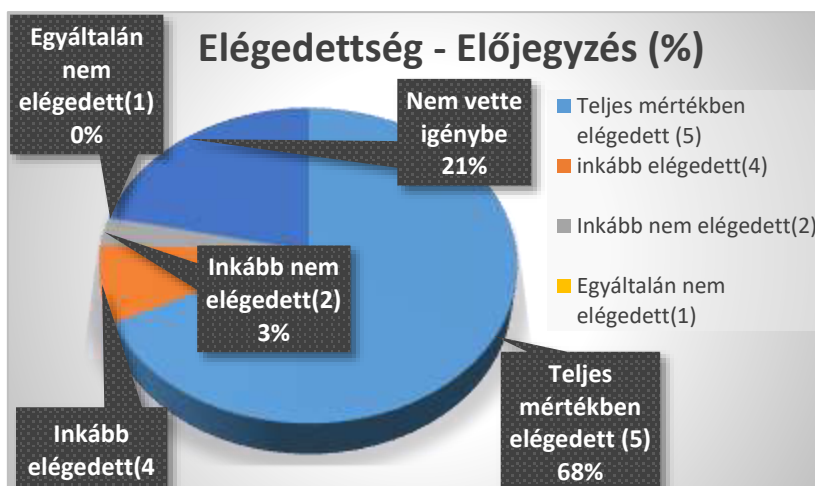
Ebben a kérdéscsoportban azt vizsgáltuk, hogy olvasóink milyen gyakorisággal veszik igénybe szolgáltatásainkat személyesen és azokkal mennyire elégedettek.



A kölcsönzést mint könyvtári alapszolgáltatást a kitöltők 97%-a igénybe vette már, és közülük 93% teljes mértékben, 3% pedig inkább elégedett volt a szolgáltatással. Ezek az arányok magasabbak a 2016-ban mértéknél is. Könyvtárunk nagy és korszerű, a használói igények figyelembevételével gyarapított állománya a legtöbb igényt kiszolgálja. A központi könyvtár állományából hiányzó kötetek sok esetben megtalálhatóak a Tiszaszederkényi Fiókkönyvtárban, ahonnan 1-2 nap alatt szintén hozzájuthatnak olvasóink.



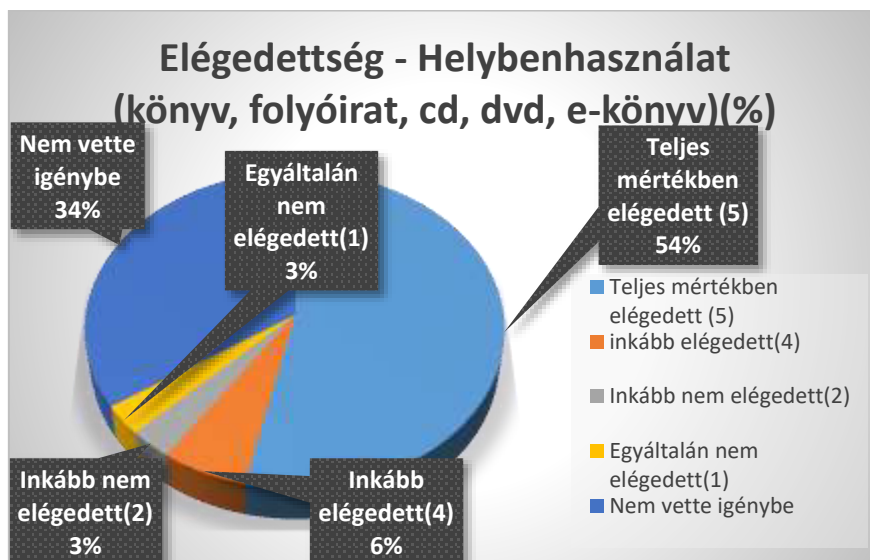
A kölcsönzési idő hosszabbításának lehetőségét a kitöltők 95%-a használta már. Ez azt jelenti, hogy a kölcsönzők döntő többségének a három hetes kölcsönzési idő nem elegendő. 86%-uk teljes mértékben, 6%-uk inkább elégedett volt a szolgáltatással. 3% elégedetlenségét fejezte ki, aminek lehetséges oka, hogy a dokumentumok hosszabbítására kétszeri alkalmat biztosítunk. Habár ez összesen 9 hét kölcsönzési időt jelent, előfordulhat, hogy van olyan olvasó, akinek többszöri hosszabbítási igénye is lenne. Ezenkívül a mások által előjegyzett dokumentumok hosszabbítására nincs lehetőség.



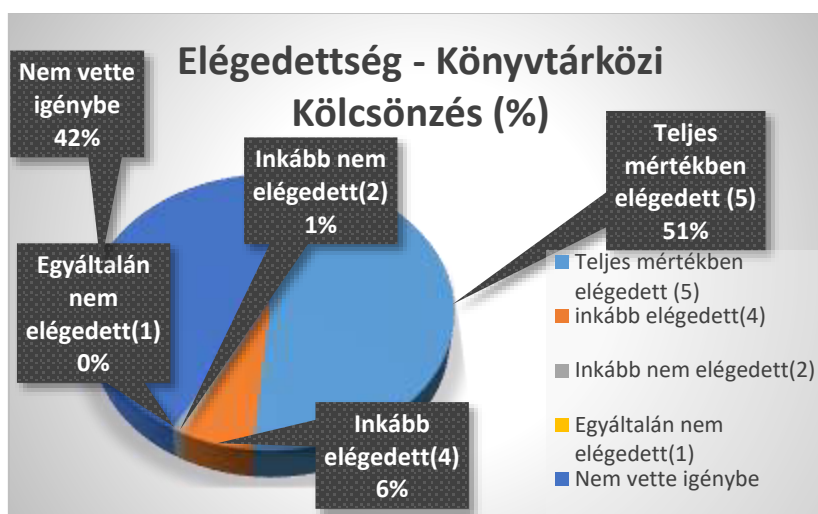
Az előjegyzést a megkérdezettek 79%-a használta már. 68%-uk teljes mértékben, 8 %-uk inkább elégedett volt. 3% inkább nem volt elégedett a szolgáltatással, ami abból adódhat,



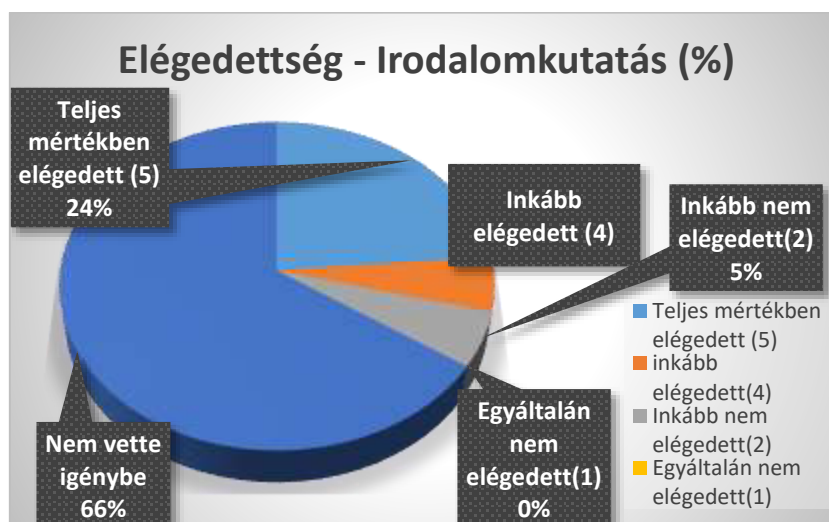
hogy esetleg túl hosszú ideig kellett várnia az előjegyzett könyvre. Mivel a könyveket egy példányban szerezzük be, a népszerű kötetek esetében ugyanarra a könyvre többen is várakozhatnak egyszerre.



A dokumentumok helybenhasználati lehetőségét a kitöltők 66%-a vette igénybe. Tehát 34%-uk kizárólag a kölcsönzési szolgáltatást használja. Az igénybevevők 60%-a teljes mértékben vagy inkább elégedett volt. A fennmaradó 6% kevésbé volt elégedett a helybenhasználati lehetőségekkel, azonban az, hogy konkrétan mi okozza az elégedetlenséget, nem derül ki a felmérésből.



Könyvtárközi kölcsönzést a válaszadók közel 60%-a igényelt már, és elégedettek is voltak ezzel a szolgáltatással. Tehát viszonylag gyakran előfordul, hogy a keresett könyv nem található meg az állományunkban, de annak a lehetőségnek is örülnek, ha azokat másik könyvtárból tudjuk kölcsönözni számukra.

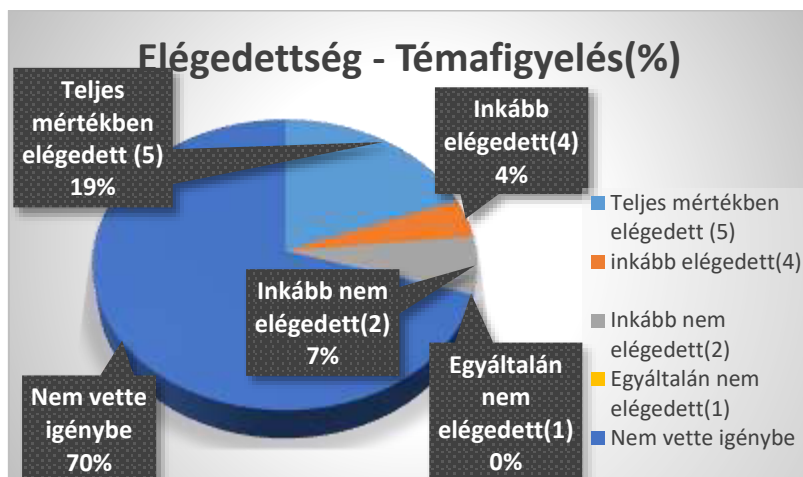


Irodalomkutatást a válaszadók 34%-a kért. A kitöltők arányát és a kért irodalomkutatások számát tekintve azonban feltételezhető, hogy a szolgáltatást másként értelmezték. A különböző nyílt hozzáférésű adatbázisok és a digitális írástudás terjedésével az utóbbi években csökkent az irodalomkutatások száma. Másrészt mivel városunkban nincs

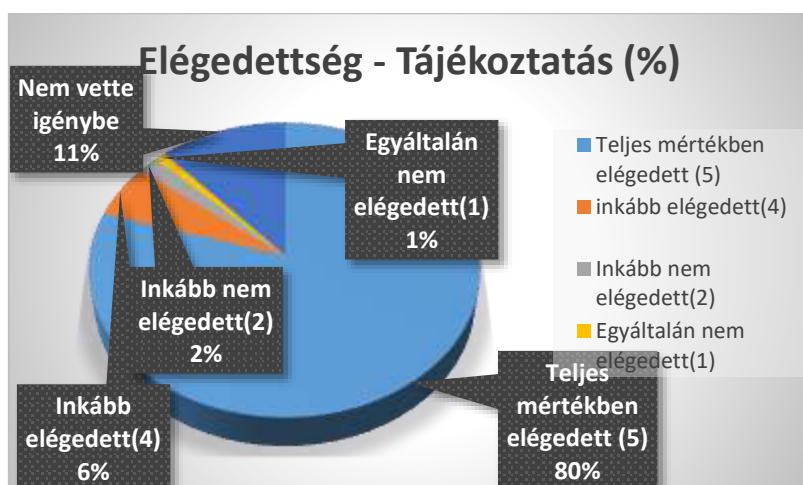


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

felsőoktatási képzés, kevésbé vannak jelen azok, akik számára a szolgáltatás releváns. Lehetséges, hogy többen az egy adott témában való tájékoztatást is irodalomkutatásként értelmezték. Ennek ellenére az igénybevevők 29%-a elégedett volt a szolgáltatással.



A témafigyelés kevésbé ismert szolgáltatásunk, ami az adatokból is látszik. A valóságban azonban ennél is kevesebb olvasónk igényli. Az irodalomkutatáshoz hasonlóan valószínűleg ezt a szolgáltatást is másként értelmezték a megkérdezettek. A válaszadók 30%-a vette már igénybe, és 23%-uk elégedett volt a szolgáltatással.

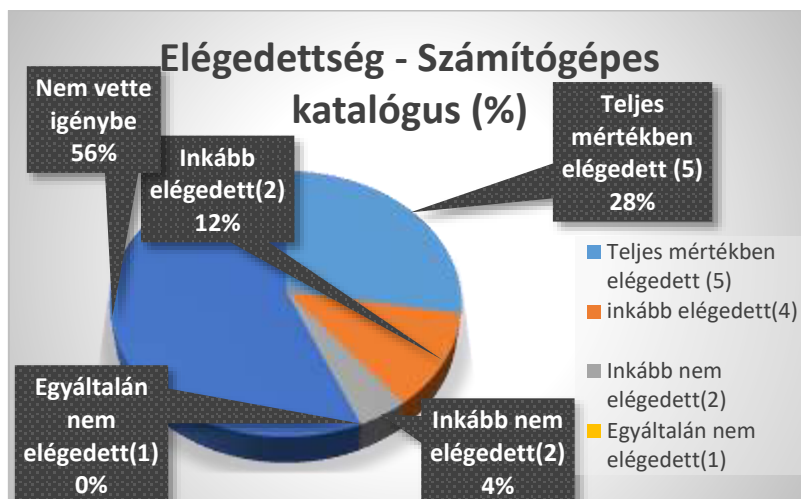


Tájékoztatást a kitöltők 89%-a igényelt már a könyvtárban, akik közül 86% elégedett volt a szolgáltatással. Felkészült, jól képzett és tapasztalt könyvtárosaink igyekeznek minden

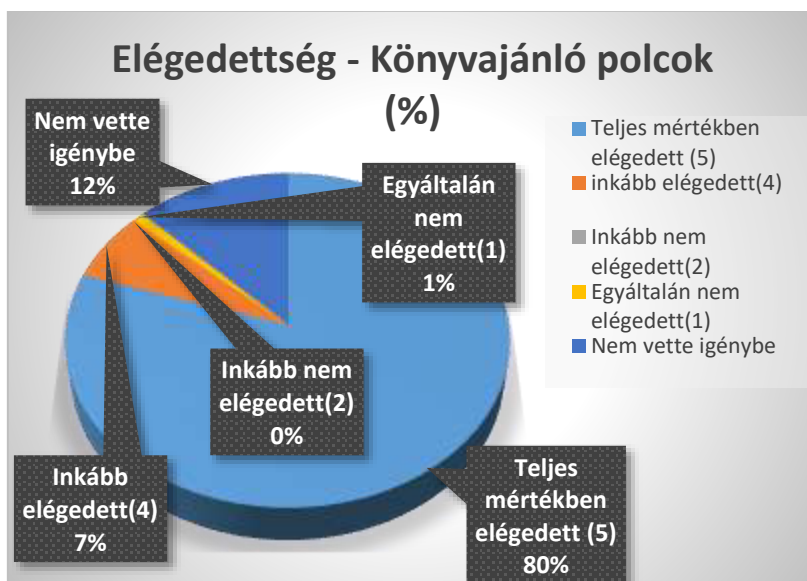


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

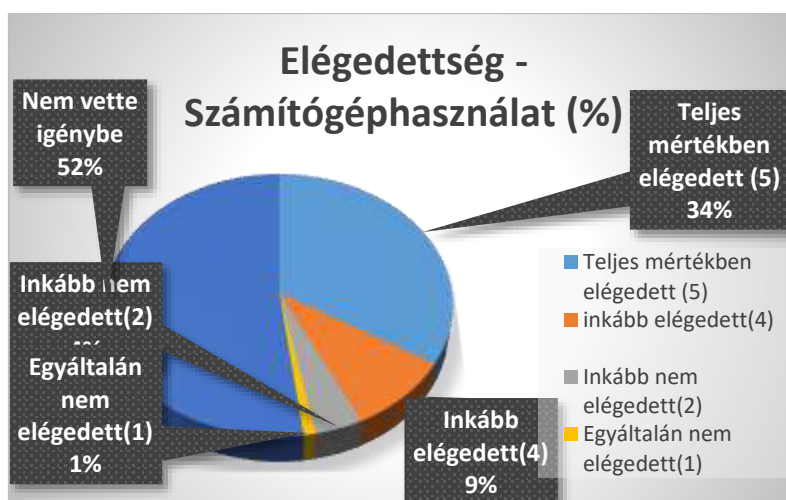
alkalommal a legszéleskörűbb tájékoztatást adni és megoldást találni a felmerülő kérdésekben. Az elégedetlenek aránya elenyésző, csupán 3% volt, amit eredményezhet pl., ha a keresett dokumentum nincs meg a könyvtárban vagy éppen kölcsönzésben van.



Számítógépes katalógusunkat a könyvtárban kihelyezett számítógépen a válaszolók 44%-a vette már igénybe, akiknek jelentős többsége elégedett volt vele. A csekély mértékű elégedetlenséget az okozhatta, hogy az erre a célra használható számítógép elavult és megbízhatatlan volt, azonban ennek a gépnek a cseréje a közelmúltban megtörtént. Az adatokból az is látszik, hogy az online használók aránya magasabb.



A könyvtárban többféle könyvajánló polcot gondozunk. Kéthavonta frissítjük a „Témánál vagyunk” válogatást, amelyben mindig újabb témákra hívjuk fel látogatóink figyelmét. A „Cserébe ajánlom” polcon olvasóink egymásnak szánt ajánlataikból választhatnak. „Kedvenceink” állványunkon népszerű, az olvasók és könyvtárosok által kedvelt olvasmányok sorakoznak. A „Nincs időm olvasni” könyvajánló pedig Szabados Ágnes országos olvasásnépszerűsítő akciójához csatlakozva kínálja az olvasnivalót. Ezeket a lehetőségeket látogatóink 88%-a ismeri és használja, és 87%-uk elégedett is velük.

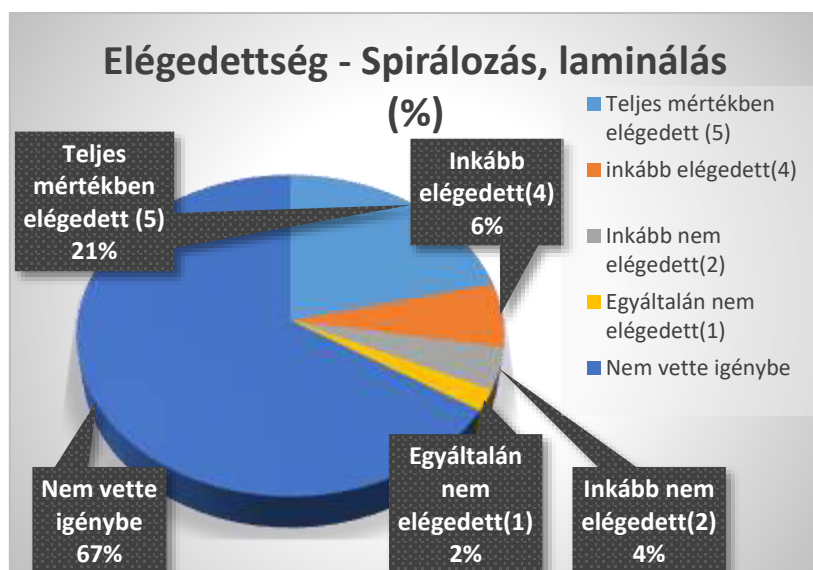
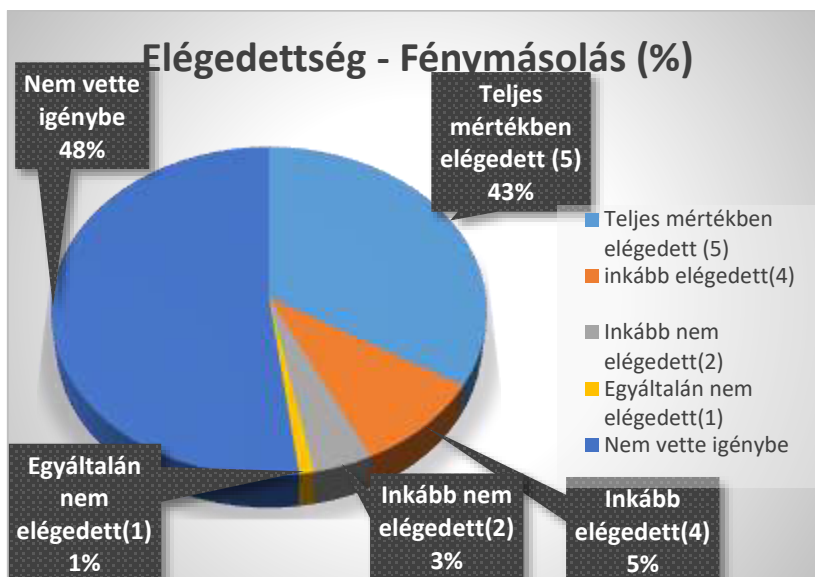


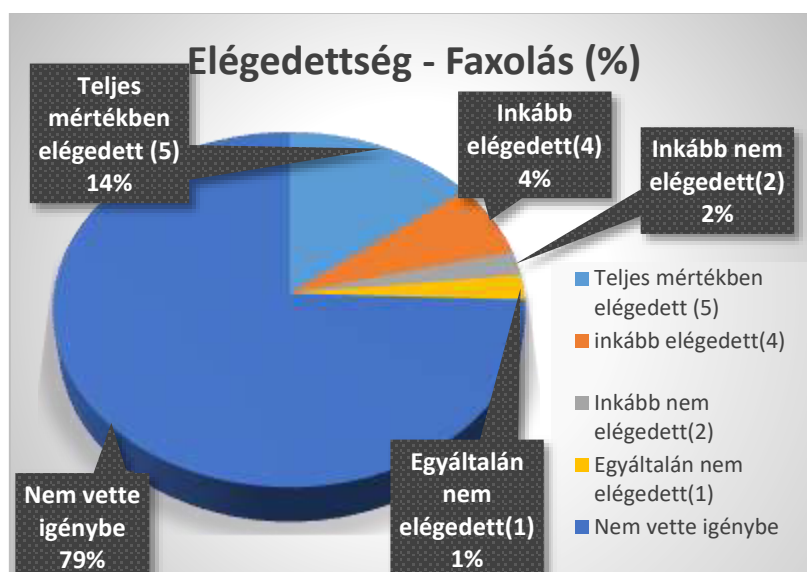
Könyvtárunk e-Olaszótermében 8 db számítógép használatára van lehetőség, melyeket a kitöltők 48%-a vett már igénybe. Közülük 43% elégedett volt. A számítógépek száma és



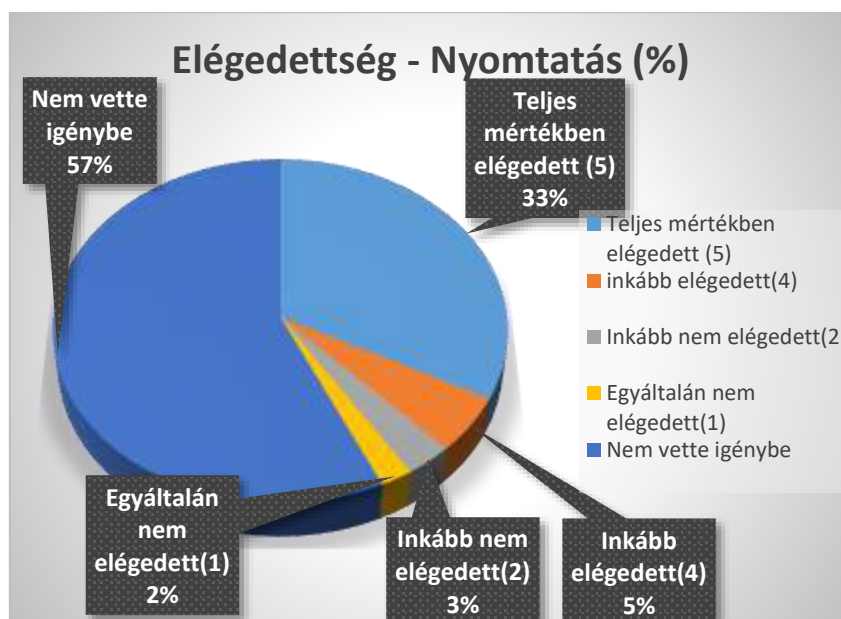
HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

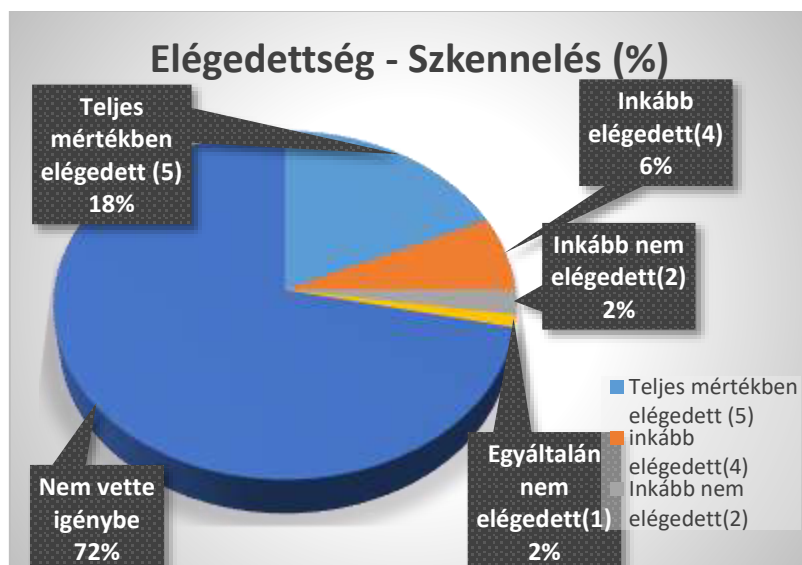
minőségük kielégítő, azonban ahhoz, hogy a használók elégedettségét fenntartsuk, a gépek tervszerű cseréjével meg kell előzni az avulást.



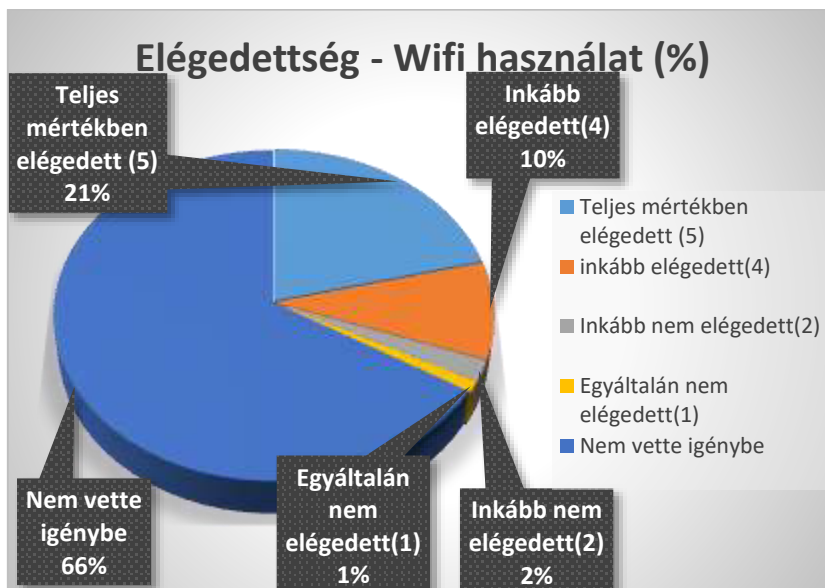


Az irodai szolgáltatások közül a fénymásolást 48% nem vette még igénybe, azok közül, azonban akik használták a szolgáltatást szintén 48% elégedett volt vele. A spirálozást és laminálást összesen 33% igényelte, és többségük elégedett is volt vele. A faxolás az e-mail elterjedésével jelentősen háttérbe szorult, a megkérdezettek 21%-a vette csak igénybe, jelentős részük pedig elégedett is volt a szolgáltatással. Az irodai szolgáltatásokat többen használták a 2016-os felméréshez képest.





A kiegészítő könyvtári szolgáltatások közül nyomtatást a kitöltők 43%-a kért már, szkennelést pedig 28%. Mindkét szolgáltatással a használók jelentős többsége elégedett volt. Habár más szolgáltatókkal összehasonlítva áraink alacsonyak, az elenyésző számú elégedetlenek valószínűleg nem a szolgáltatás minőségét, hanem az árát kifogásolhatták.

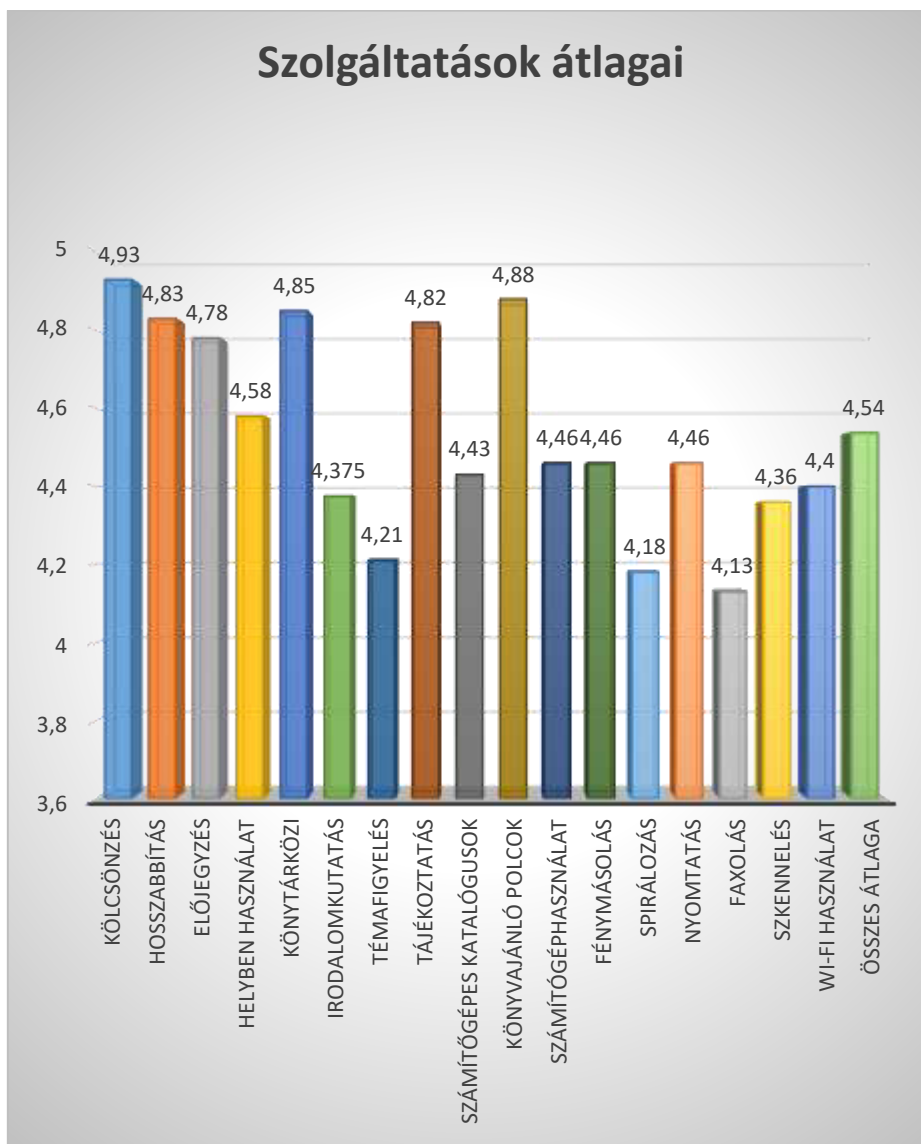


Intézményünkben a wifit a látogatók 36%-a használta, 31%-uk elégedett volt a szolgáltatással. Internetezésre általánosságban a könyvtár számítógépeit veszik igénybe,



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

ritkán fordul elő, hogy saját eszközt használnak, valószínűleg ezért alacsonyabb a wifi használat aránya.

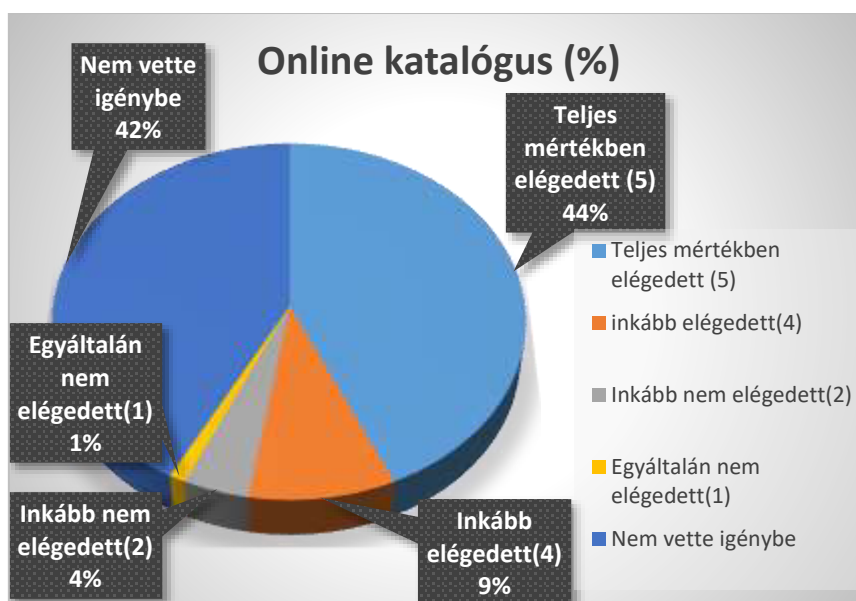


Összességében elmondható, hogy a személyesen helyben használható szolgáltatásokkal elégedettek a válaszolók, hiszen minden vizsgált szolgáltatás 4 feletti átlagot ért el. Az is megfigyelhető, hogy a gyakrabban igénybe vett szolgáltatások magasabb, míg a ritkábban igénybe vettek kissé alacsonyabb elégedettséget mutatnak.



2.3. Online szolgáltatások igénybevétele

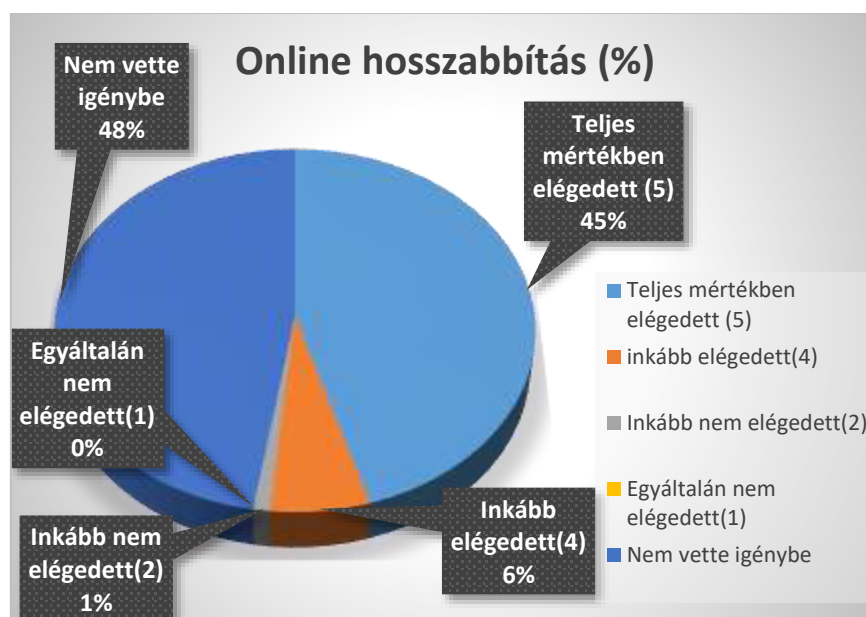
Könyvtárunkban sok hagyományos szolgáltatás a honlapunkon keresztül vagy e-mailben is igényelhető. Az internethasználók számára ez kényelmes megoldás, és időt takaríthatnak meg a használatukkal.



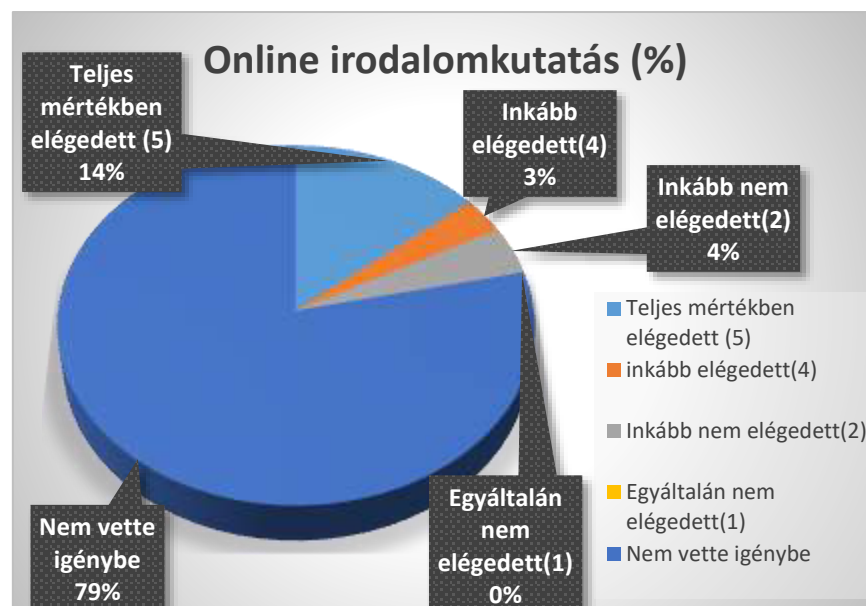
Online katalógusunkat 58% százalék vette már igénybe, amely több mint 10%-kal magasabb a könyvtárban helyben használható online katalógus használati adatainál. Ennek oka lehet, hogy a válaszolók közül sokan már otthon, a könyvtárlátogatás előtt megnézik a katalógusban az őket érdeklő dokumentum elérhetőségét. A használók 52%-a elégedett az online katalógussal.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.



Az online hosszabbítást a megkérdezettek 52%-a vette igénybe. Ez jóval alacsonyabb arány, a hagyományos hosszabbítással szemben, amely 95% volt.

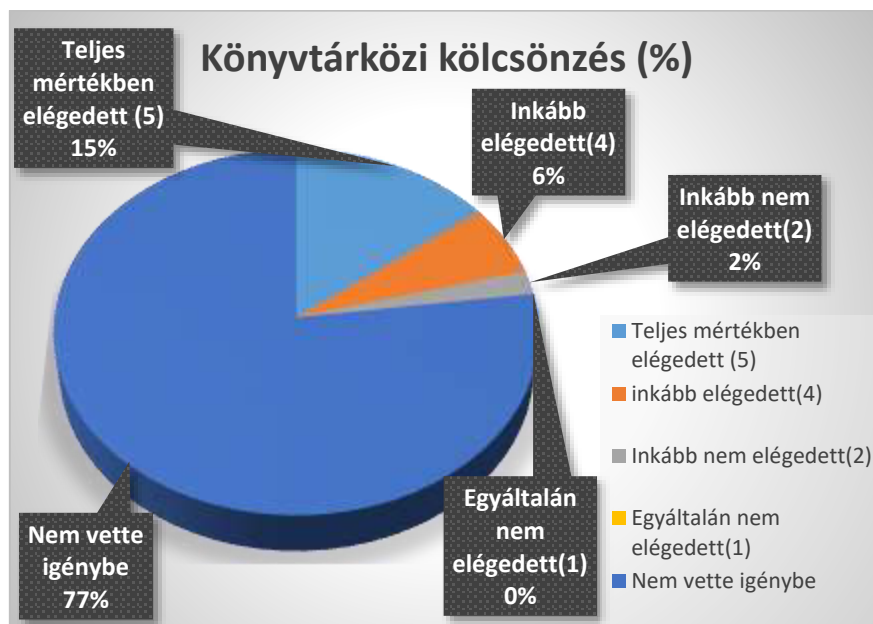


Az irodalomkutatást is kevesebben igényelték online, mint személyesen. A szolgáltatást használók 21%-ából 17% volt elégedett. Ennek a szolgáltatásnak a szükségessége sokszor a tájékoztatás során merül fel, amikor az olvasó szembesül vele, hogy a keresett témához nem

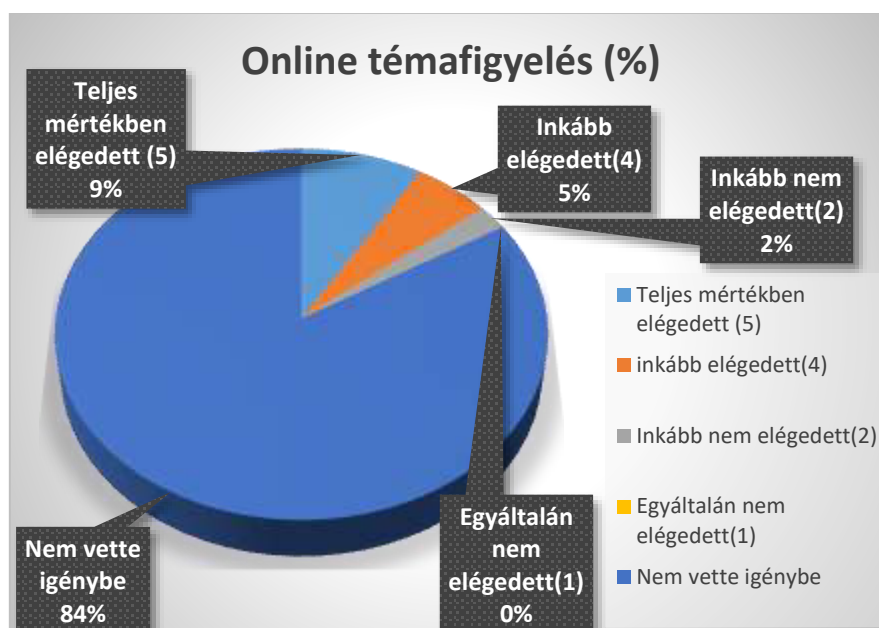


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

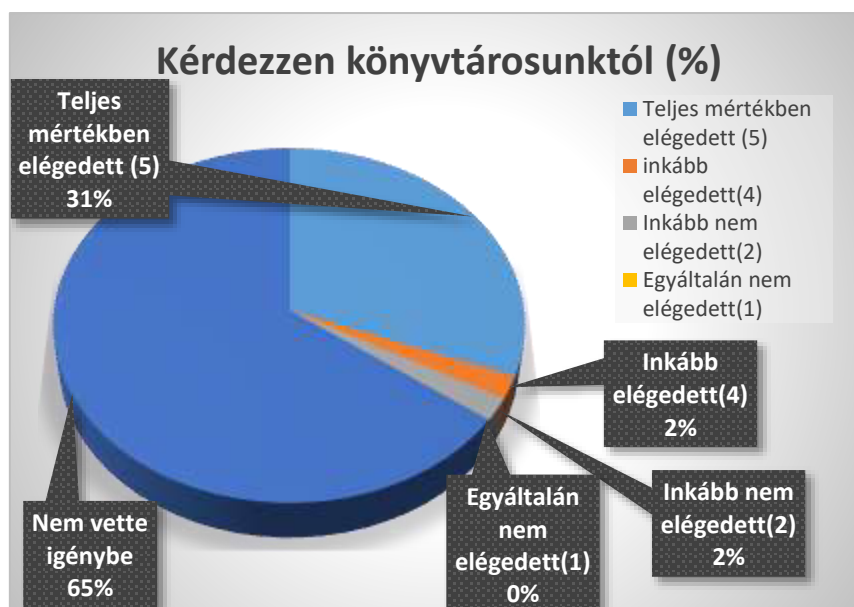
elegendő mennyiségű szakirodalmat talál könyvtárunkban. Valószínűleg ezért is igénylik kevesebben.



Könyvtárközi kölcsönzést online formában a válaszadók 23%-a igényelt, míg személyesen 58%. Az online igénylők 21%-a elégedett volt a szolgáltatással. Az irodalomkutatáshoz hasonlóan a könyvtárközi kölcsönzésre való igény is leginkább a személyes tájékoztatás során merül fel, amikor kiderül, hogy a keresett könyv nincs meg nálunk, automatikusan felajánljuk ezt a lehetőséget.



A témafigyelés lehetőségét online formában mindössze a kitöltők 16%-a igényelte, akiknek a döntő többsége elégedett is volt a szolgáltatással.

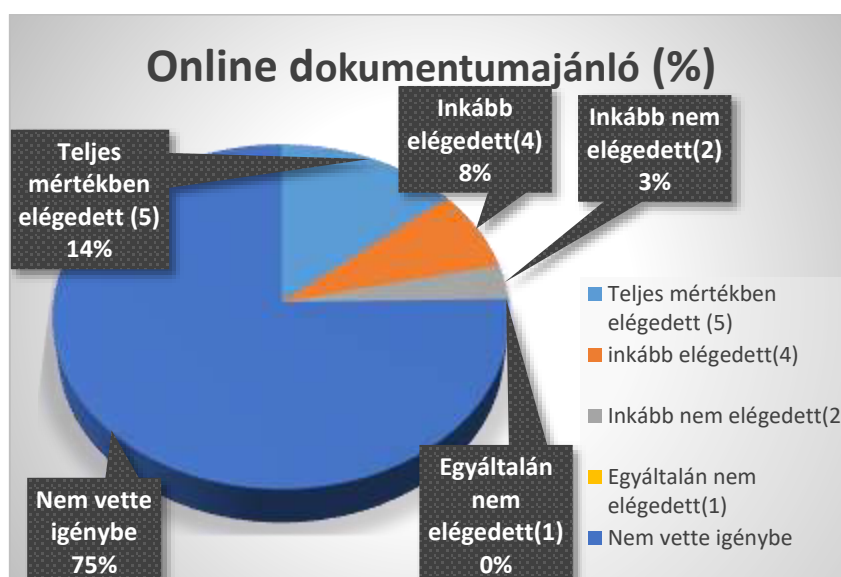
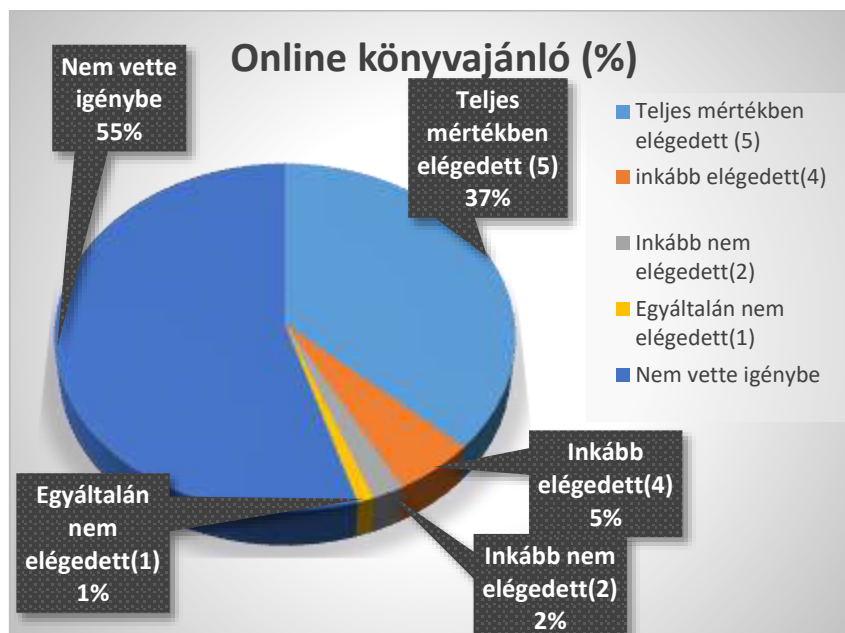


A kérdezzen könyvtárosunktól szolgáltatásunkat, ami tulajdonképpen az online tájékoztatásnak felel meg, a kitöltők 35%-a igényelte, és 33%-uk elégedett volt vele. Az online tájékoztatás jó megoldás lehet, ha az olvasónak nincs ideje eljönni a könyvtárba, de



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

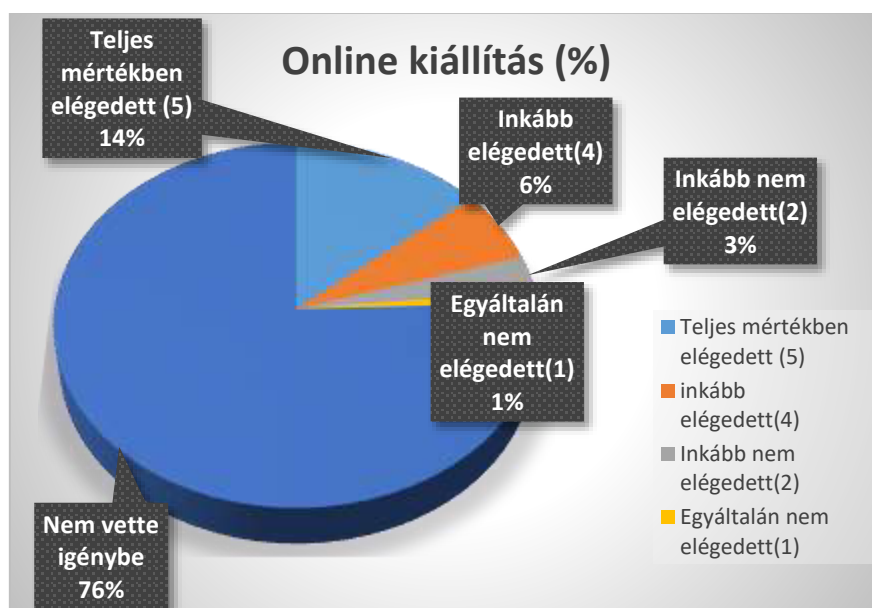
információra van szüksége. Azonban úgy tűnik, hogy mivel személyesen már 89% igényelte a tájékoztatást, még mindig előnyben részesítik az információszerzés hagyományos módját.



Az online könyv- és dokumentumajánlót sokkal kevesebben használják, mint a könyvtárban kihelyezett ajánló polcokat. A válaszolók 45% és 25%-a böngészte már a honlapunkon található ajánlóinkat, a használók többsége elégedett is volt vele.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

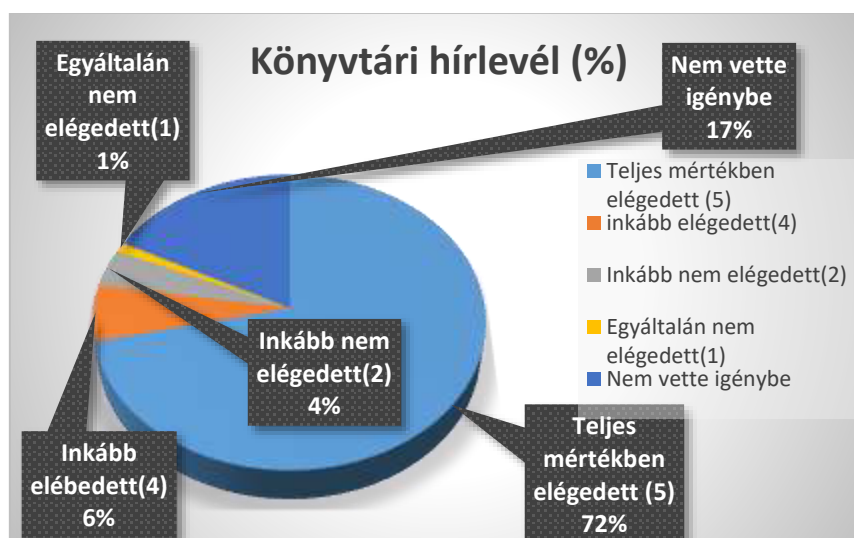


Online kiállítások 2019 óta vannak a honlapunkon. A könyvtárban megrendezett kamarakiállítások anyaga elektronikus formában, külön menüpontban szerepelnek a weboldalunkon. Ezeket a közösségi oldalunkon keresztül is népszerűsítjük. A válaszadók 24%-a tekintette meg ezeket a kiállításokat, 20%-uk elégedettségét fejezte ki.



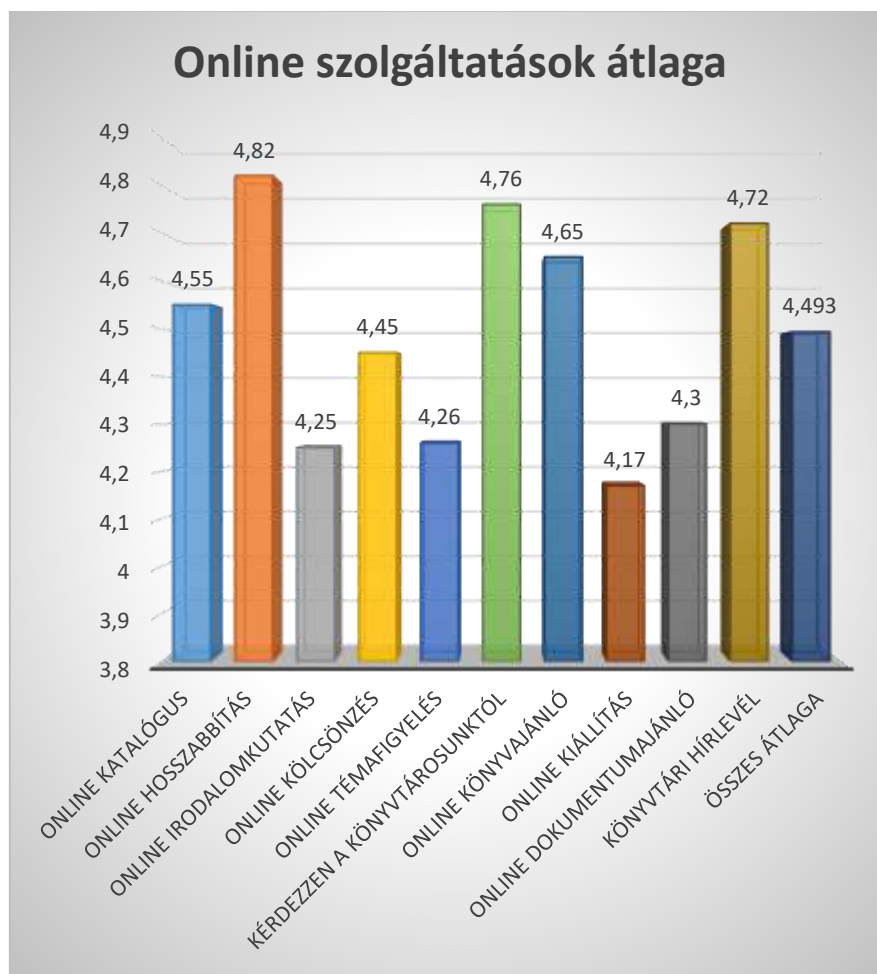


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.



Könyvtárunk hírlevelének népszerűsége igen magas, a kitöltők 93%-a ismeri, és szívesen értesül a kiküldött információkról. A kérdőívben a maradék 7%-nak lehetőséget adtunk, hogy ha szeretnék megismerni, e-mail címük megadásával lehetőségük van rá. Hírlevelünket a „Könyvtári Hírmondót” havonta juttatjuk el olvasóinkhoz, melyhez 2020-tól hírlevél küldő programot használunk.

Hírlevelünket a válaszadók 93%-a ismeri, azonban 83%-a veszi igénybe. 78%-uk elégedett a benne található információkkal.



Összességében elmondható, hogy online szolgáltatásainkat kevesebben használják, mint a személyesen igénybe vehetőeket, azonban az online szolgáltatásokkal való elégedettség átlaga is minden esetben 4 fölötti. Megfigyelhető, hogy itt is leginkább azok a szolgáltatások mutatnak alacsonyabb értéket, amelyek a személyesen igényelhető szolgáltatásoknál.

A szolgáltatásokkal való elégedettséget nyílt kérdésben is vizsgáltuk, megkérdeztük, hogy milyen szolgáltatásokkal bővítenék a kínálatot. A kérdésre adott 83 válasz közül 51 válasz teljes elégedettségre utal, melyekben azt fejezik ki a megkérdezettek, hogy a könyvtár szolgáltatásai széleskörűek és minden igényt kielégítenek.

Néhány válasz ezek közül:

„Nem tudok ajánlani, mert a mostani sokrétű szolgáltatásokat sem használom ki.”

„Én a könyvtárat így szeretem ahogy van, vagyis maradjon meg könyvtárnak.”



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

„Szerintem nagyon sok hasznos program van, s nagyon segítőkészek a könyvtárosok.”

„Amire szükségem van ott mindent megtalálok, így semmivel nem bővíteném.”

„Sokoldalú programjai vannak, csak hálásak lehetünk érte. Felkészült, segítőkész, kedves munkatársakkal, a város egyik legjobb helye!”

„Szerintem minden szükséges szolgáltatás elérhető.”

Több olyan igény is megfogalmazódott, amelyek valamilyen formában már létező szolgáltatásainkra vonatkoznak. Ezeket a szolgáltatásokat tehát népszerűsíteniünk kell, hogy szélesebb körben ismertek legyenek. Néhány ide vonatkozó válasz:

„Elektronikus könyvek, folyóiratok.”

„Házhozszállítás.”

„Könyvbörze.”

„Számítógép és internet ingyenes tanfolyam az idősebb korosztály részére.”

„Rendhagyó irodalom vagy történelem óra általános iskolásoknak, vetélkedő.”

„Segítség az időseknek a digitális világban való eligazodáshoz.”

„Író-olvasó találkozó.”

„Könyvismertető előadások.”

„Egészséges életmód tájékoztatókat.”

„Nyelvtanulási lehetőség bővítése.”

„Könyv csere lehetőség. Ingyen viszem be és viszek helyette másikat haza.”

Az igények között megfogalmazódott a folyóirat állomány bővítése, az idegen nyelvű magazinok beszerzése, valamint több folyóirat kölcsönözhetővé tétele. Könyvtárunkba több mint 150 féle folyóirat található meg. 2019-ben kifejezetten a folyóiratokra vonatkozó felmérést végeztünk annak érdekében, hogy az állományt az olvasói igényeknek megfelelően alakíthassuk. Megfigyeltük, mértük a folyóirat használati szokásokat, és az alapján változtattunk a beszerzendő folyóiratok körén. A felmérés egyik eredménye az volt, hogy a kétféle idegen nyelvű folyóiratunkat a felmérés két hónapja alatt senki sem olvasta. Ennek ellenére továbbra is beszerezzük, mert fontosnak tartjuk, hogy idegen nyelvű folyóirataink is legyenek, de a felmérés is alátámasztja, hogy nincs igény több ilyen jellegű újságra.

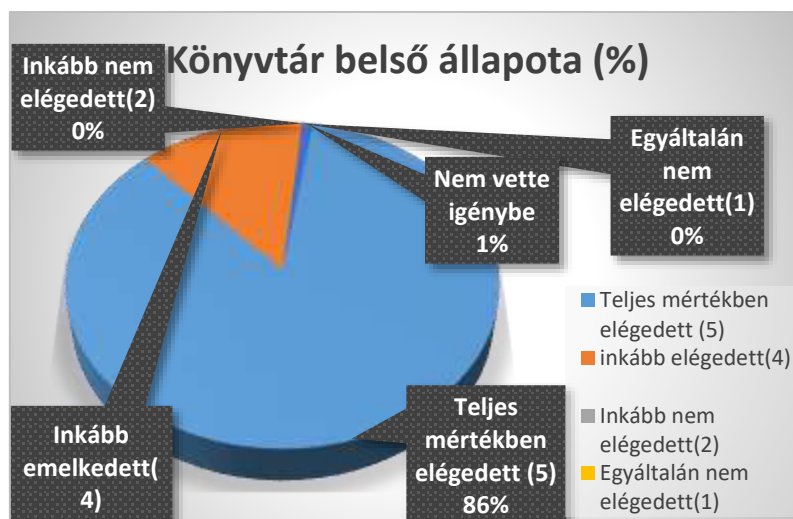


Felmerült igényként iparral és mezőgazdasággal foglalkozó előadások, valamint felnőtteknek szóló kézműves foglalkozások tartása. Ezeket az ötleteket megvizsgáljuk, és lehetőségeinkhez mérten beépítjük rendezvényeink közé. A könyvtárban kialakított kávézó iránti igény időről időre felmerül. Az ehhez szükséges ideális feltételek kialakításának lehetőségét felülvizsgáljuk, mert a megvalósítás rajtunk kívül álló okok miatt eddig nem vált valóra.

A beszélgető-tanuló-olvasó tér iránti igény is megfogalmazódott. A kölcsönzőtérben van néhány kissé elszeparált rész, amelyek alkalmasak ilyen célra. Ezeket rendszeresen használják is tanuláshoz, beszélgetéshez.

3. A könyvtár külső, belső állapotára vonatkozó felmérés eredményének elemzése

A fenntartónak és az intézmény által kihasznált pályázati lehetőségeknek köszönhetően az elmúlt években számos fejlesztés valósult meg az intézményben. Ez vonatkozik a könyvtár belső tereire, valamint eszközeinek és szolgáltatásainak fejlesztésére is. Az adódó pályázatokat továbbra is kihasználva próbálunk megújulni és modernizálódni.

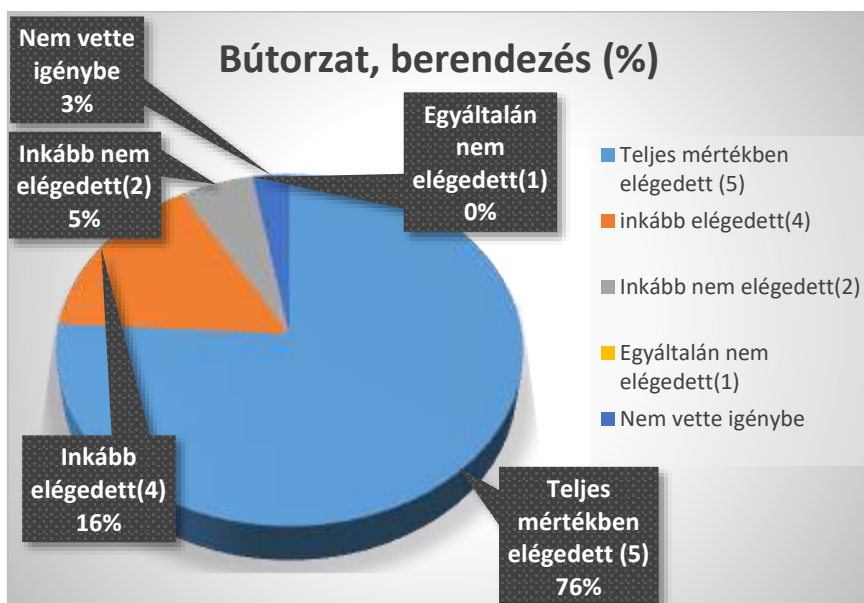
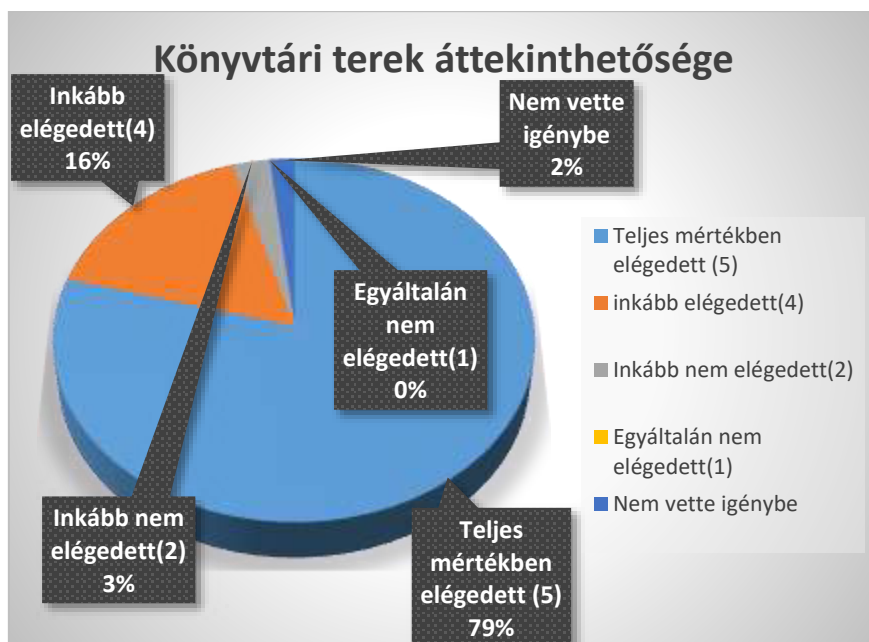


A 2016-os felmérés szerint a használók 96%-a fejezte ki elégedettségét a könyvtár külső és belső állapotával kapcsolatban. Az idei felmérés szerint a könyvtár állapotával teljes



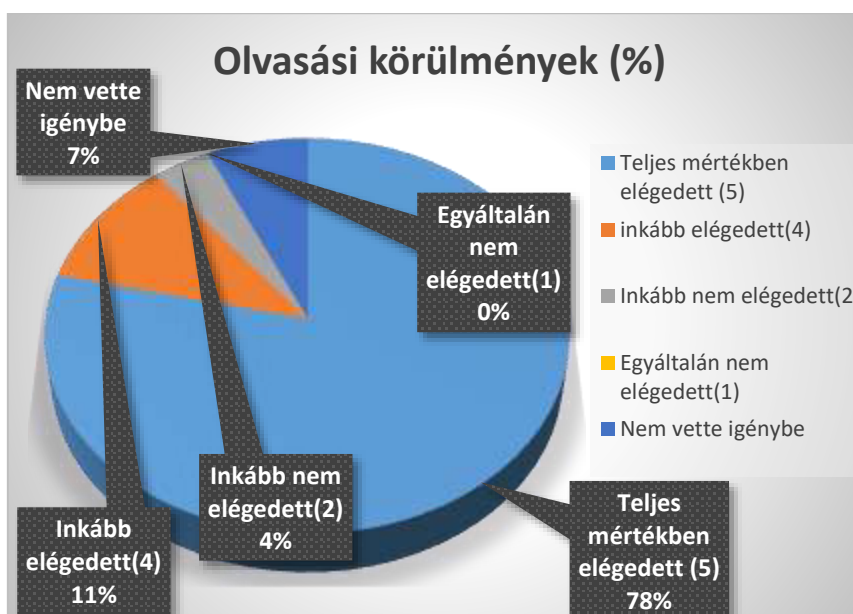
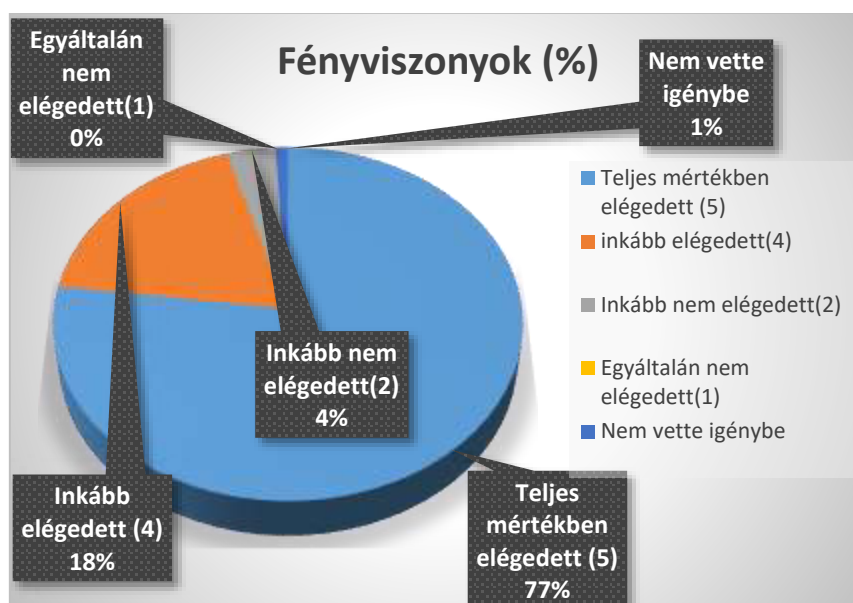
HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

mértékben 86%-ék, inkább elégedett 13%-ék, azaz összesen 99%-ék elégedett a válaszadók közül.





HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

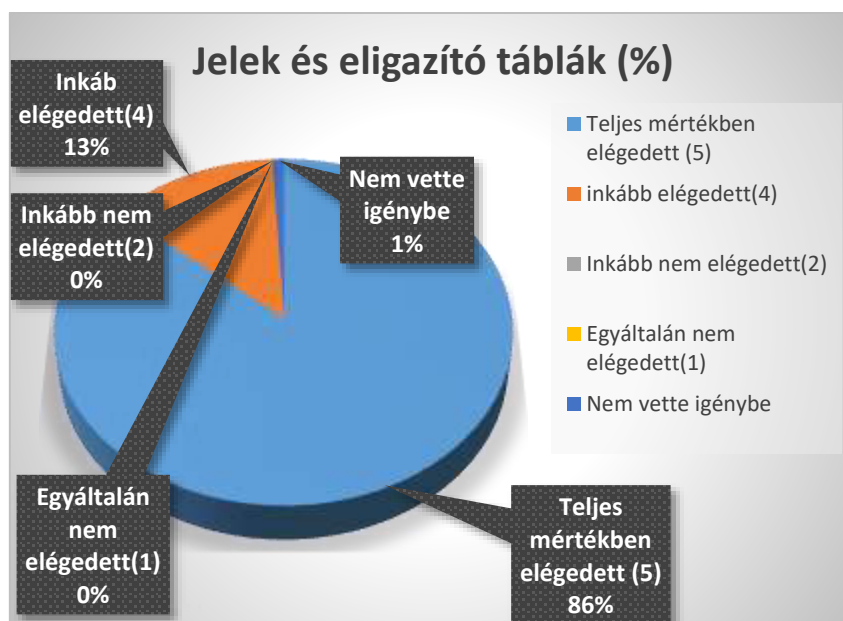


A könyvtári terek áttekinthetőségét tekintve 79%-ék teljes mértékben, 16%-ék majdnem teljesen elégedett, vagyis összesen 95%-ék átláthatónak tartja a könyvtár elrendezését. 2018-ban fotelek, dohányzóasztal beszerzésével színesebb, vonzóbb közösségi teret rendeztünk be a felnőtt kölcsönzőtérben. A folyóirat olvasóban kényelmes fotelek biztosítják az olvasást. Nemrég a felnőttkönyvtár elhasználódott linóleum padlóburkolatok cseréjére került sor. A gyermekkönyvtárba vásároltunk színes ülőszőkeket, szőnyeget és

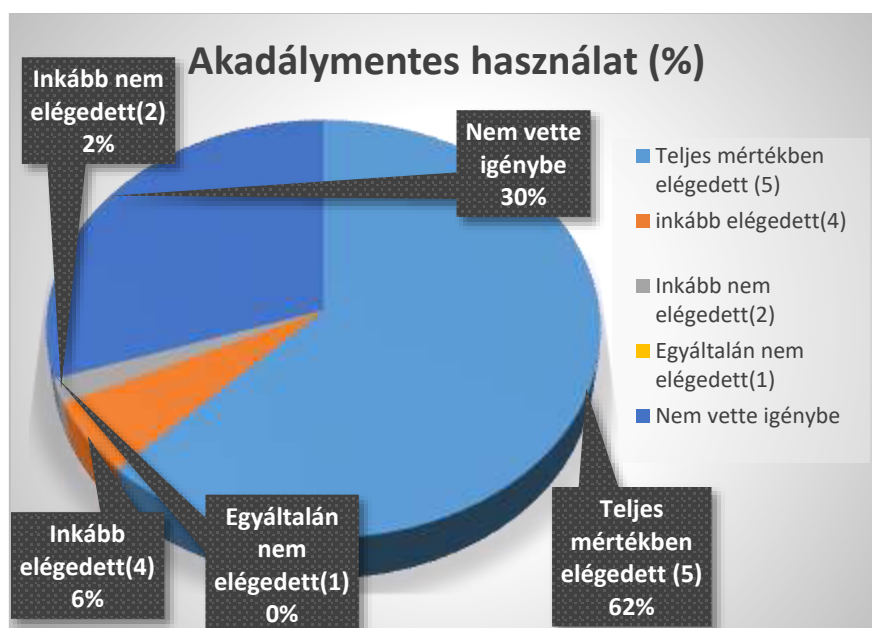


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

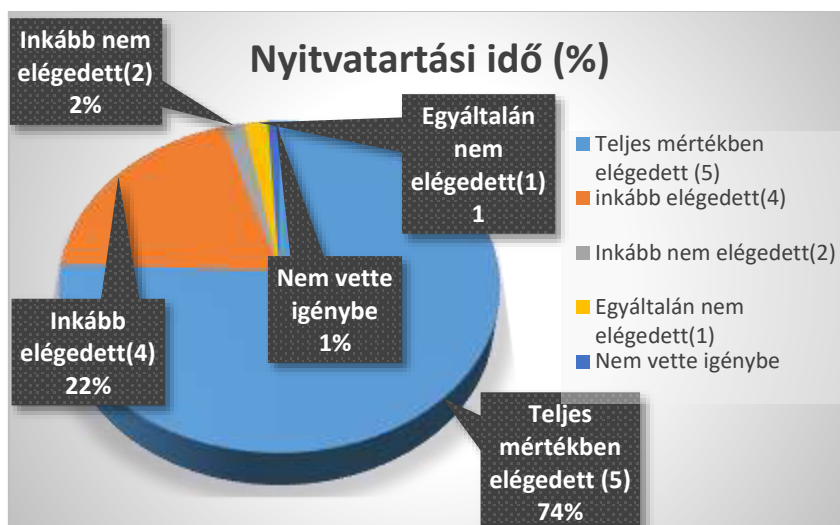
ülőpárnákat a különböző foglalkozásokhoz. A nyári időszakban a könyvtár előtti téren nyújtjuk “Könyvcserélde” szolgáltatásunkat, melyhez gurulós könyvvállványt szereztünk be. A könyvtár épületének 70%-a, vagyis az olvasói terek légkondicionáltak. A világítást az álmennyezetbe süllyesztett energiatakarékos izzók biztosítják, amelyek cseréje folyamatos. A válaszadók 92%-a elégedett a berendezéssel, 89%-a elégedett az olvasási körülményekkel, és 95%-ék elégedett a fényviszonyokkal.



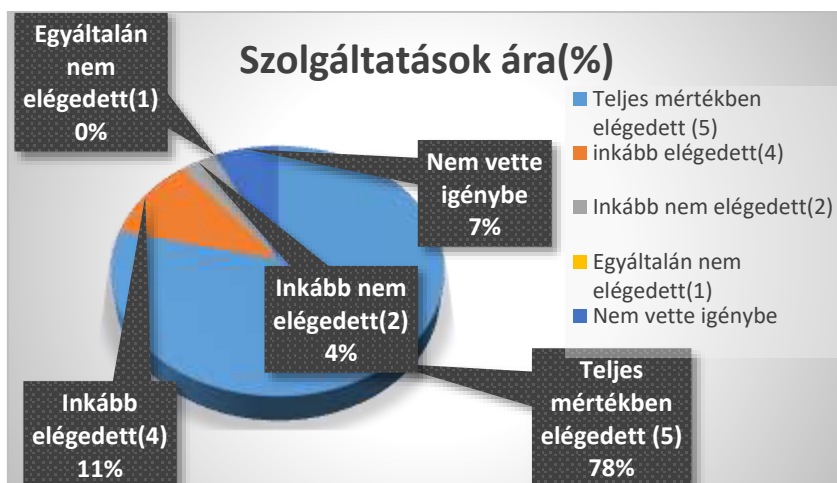
A felnőtt könyvtári eligazodást segítő jelekkel, táblákkal a használók 92%-a volt elégedett 2016-ban. A jelek és eligazító táblák tekintetében jelenleg 86%-ék teljes mértékben, 13%-ék inkább elégedett, összesen ez az arány 99%-ék. Könyvtárunkban tehát el tudnak igazodni olvasóink, de még több, és színesebb feliratot tervezünk a következő évben - melyet pályázati pénzből tudunk megvalósítani - hogy ezzel is frissítsük a könyvtár megjelenését, és segítsük a használókat a tájékozódásban.



A könyvtár épületét az elmúlt években akadálymentesítettük. A bejárat akadálymentes, a bejárat ajtó fotocellás. A földszinti korszerűsített, akadálymentes olvasói mosdó a mozgáskorlátozottak számára készült, de ugyanakkor bababarát is. Az emeleti részek lifttel megközelíthetőek. Akadálymentes szolgáltatások vonatkoznak a hangoskönyvek, öregbetűs könyvek beszerzése, valamint igyekszünk a honlapunk akadálymentesítését is elvégezni a közeljövőben. A kitöltők közül 30%-ék nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást, 62%-ék viszont teljes mértékben elégedett. A könyvtári épületek kezelése, gondnoki, takarítási, karbantartási, felújítási feladatainak ellátása a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ feladata. A két intézmény közötti együttműködést szerződés szabályozza. A következő időszakra vonatkozó tervek elkészítése során figyelembe veszik fejlesztési, felújítási elképzeléseinket. Évente van lehetőségünk festési, felújítási igények benyújtására, amelyek teljesíthetőségéről a fenntartó dönt.



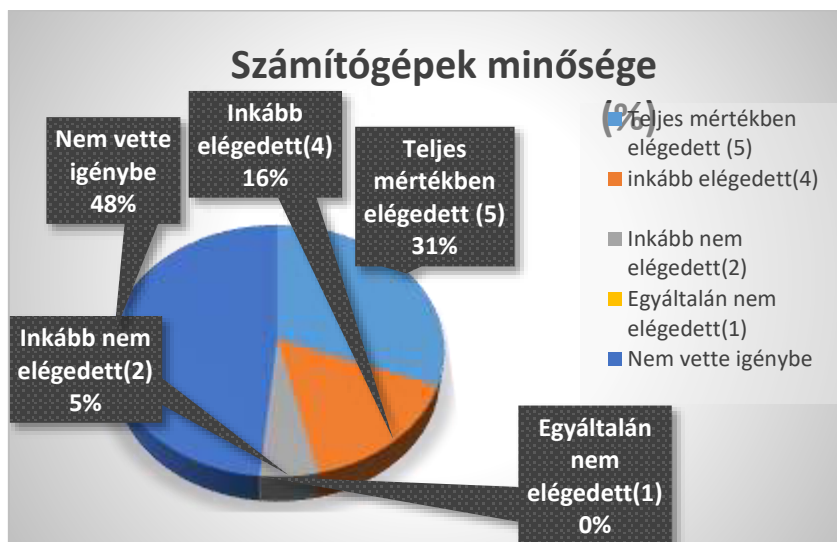
A felmérés alapján a kitöltők 74%-a teljes mértékben elégedett a nyitvatartással, 22%-ék pedig inkább elégedett, ez összesen 96%-ék. A nyitvatartási időt néhány éve igényfelmérés és a nyitvatartási időre vonatkozó célmérés alapján módosítottuk az olvasói igényeknek megfelelően. A forgalmi statisztikák alapján a két fiókkönyvtár nyitva tartására vonatkozóan megváltoztak a használói igények. A használók ezzel kapcsolatos visszajelzéseit gyűjtjük, szükség esetén felülvizsgáljuk, és a megváltozott igényeket felülbíráljuk.



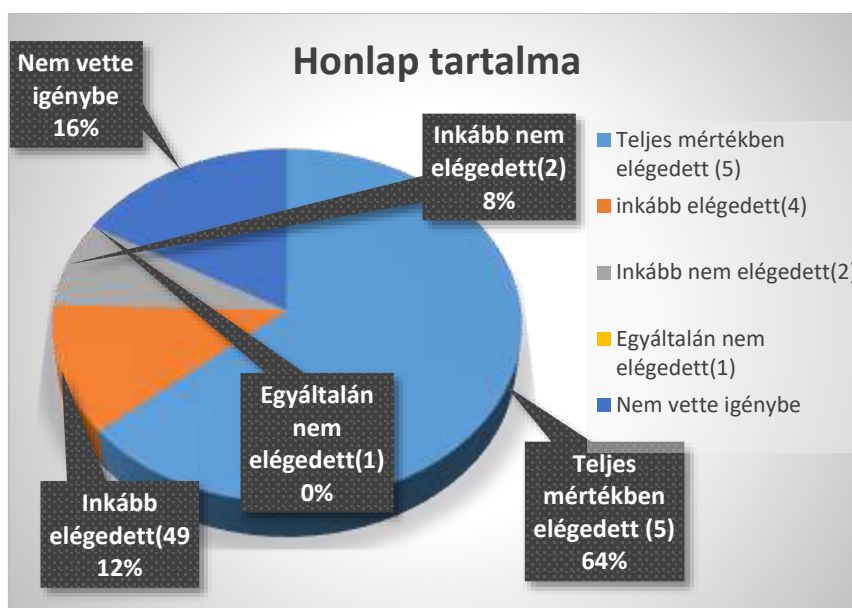
A szolgáltatások árával a kitöltők 78%-a teljes mértékben elégedett, 11%-a inkább elégedett, ez összesen 89%-ék. 4 %-k inkább nem elégedett, de olvasóink nagy részének nem okoz problémát. Könyvtárunk évek óta nem emelt a szolgáltatások árán, és nagyon



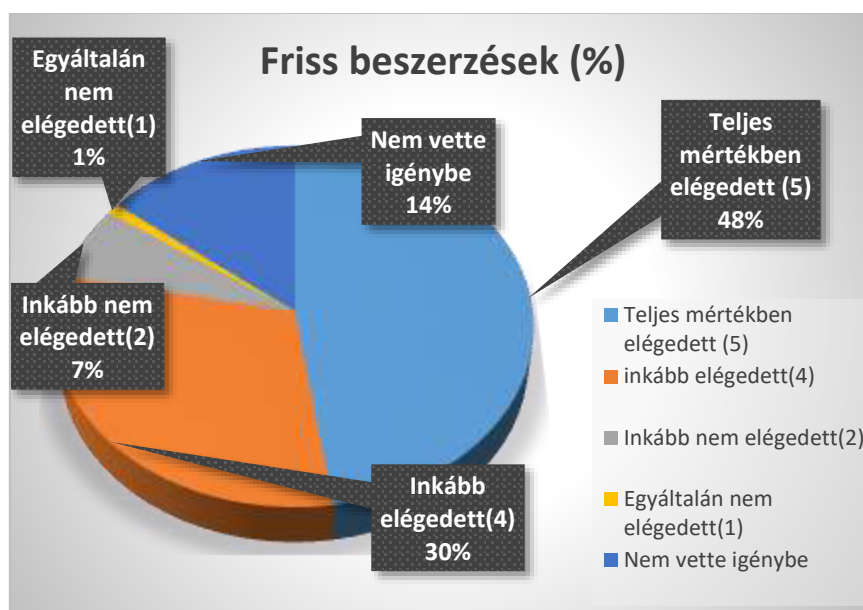
kedvezőek az áraink. Sajnos a folyamatos áremelések lassan könyvtárunkat is rákényszerítik az árak átgondolására, amit a közeljövőben tervezünk. Természetesen nem drasztikus áremelésről van szó, de az emberek többségének ez is gondot okozhat.



A 2016-os felmérés szerint a használók 56%-a elégedett a számítógépek minőségével. A számítógépek darab számára és minőségére folyamatosan figyelünk a használói jelzések alapján, és próbáljuk a megfelelő erőforrások biztosításával a gépek tervszerű cseréjét biztosítani. A jelenlegi felmérésből kiderül, hogy a kitöltők közül 48%-ék nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást. 47%-ék aki igénybe veszi, ezek vagy teljes mértékben elégedettek, vagy inkább elégedettek az eszközökkel.



Folyamatos feladat a weboldalunk frissítési gyakoriságának és a tartalmak számának növelése. Honlapunkon űrlapokon igényelhető a hosszabbítás, előjegyzés, könyvtárközi kölcsönzés, irodalomkutatás, témafigyelés és lehet kérdezni a könyvtárostól is. Folyamatos a blogok írása és növeljük a bejegyzések számát. Web2.0 interaktív könyvtári szolgáltatások keretében napi feladatunk Facebook-oldalunk, az Instagram és a Twitter folyamatos karbantartása, frissítése, szolgáltatásaink PR- anyagainak közzététele, híradás könyvtári eseményekről, programokról, rendezvényekről, interaktív játékok indítása, kulturális tartalmak megjelenítése. A kitöltők 64%-a teljes mértékben elégedett, 12%-a inkább elégedett ezzel a szolgáltatással, 16%-a nem pedig nem veszi igénybe.



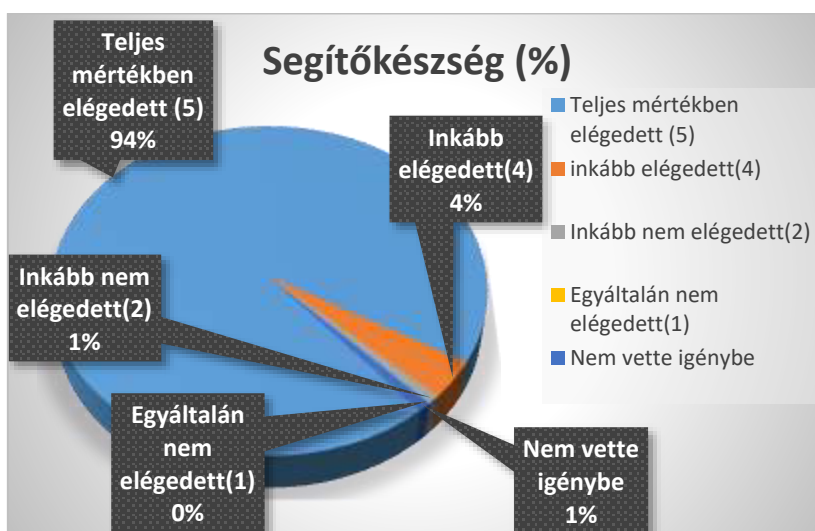
A gyarapításnál a tervszerű, olvasói igényeket figyelembe véve, és az olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosok javaslatain alapuló, a könyvtár gyűjtőkörének megfelelően folytatott, időarányos dokumentum-beszerzést folytatunk. Felülvizsgáljuk, és ha szükséges módosítjuk a folyóirat rendeltetést, valamint a kölcsönözhető folyóiratok körét az igényeknek megfelelően. Kiemelt szempont a források minél gazdaságosabb felhasználása, a legkedvezőbb beszállító partnerek kiválasztása, a kínálgató pályázati lehetőségek kihasználásával forrásaink bővítése. A fenntartó önkormányzat által biztosított forrásból valamint pályázati forrásból 2019-ben több mint 4 millió forintot tudtuk állománygyarapításra fordítani. Ez az összeg évek óta nem változik. A beszerzett dokumentumok körében 2019-ben átlagosan 23%-os árkedvezményt sikerült érvényesítenünk. 2019-ben könyvtárunk a fiókkönyvtárakkal együtt 1.403 db könyvtári dokumentumot vásárolt vagy kapott meg a támogatási programokból. Az új könyvekhez olvasóink 2 hetente juthatnak hozzá. A megjelent új dokumentumokról a honlapon könyvajánlót jelentetünk meg, illetve plakátot készítünk, melyről az olvasóink a honlapon és a hírlevélben is kapnak értesítést. Igaz 2020. márciusától júniusig a járvány miatt nem tudunk dokumentumokat beszerezni. Emiatt csak később sikerült a piacon megjelenő könyveket beszerezni, és az olvasóink számára biztosítani, de a járvány utáni nyitásra már új dokumentumokkal vártuk őket. 156féle kurrens folyóirat jár a központi- és a

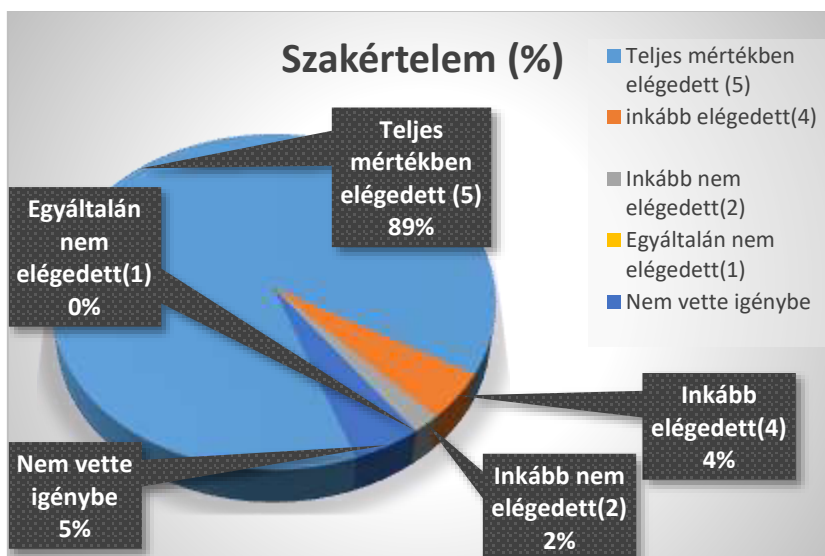


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

fiókkönyvtárakba, 164 példányban, folyóirataink között vannak napilapok, hetilapok, havilapok is. Az egyéb dokumentumok (cd, dvd, hangoskönyv) piaci választéka nem túl széles körű, ezért a beszerzésük negyed évente történik. Könyvtárunk nagyon jó anyagi helyzetben van, amiből sok színes és népszerű dokumentumot tudunk beszerezni. Ezért is érthetetlen, hogy a kitöltők közül csak 48%-ék elégedett teljes mértékben a friss beszerzésekkel, 30%-ék pedig inkább elégedett, ami összesen 78%-os elégedettséget jelent. 4%-ék nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

4. A könyvtárosokról alkotott vélemények minőségére vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése

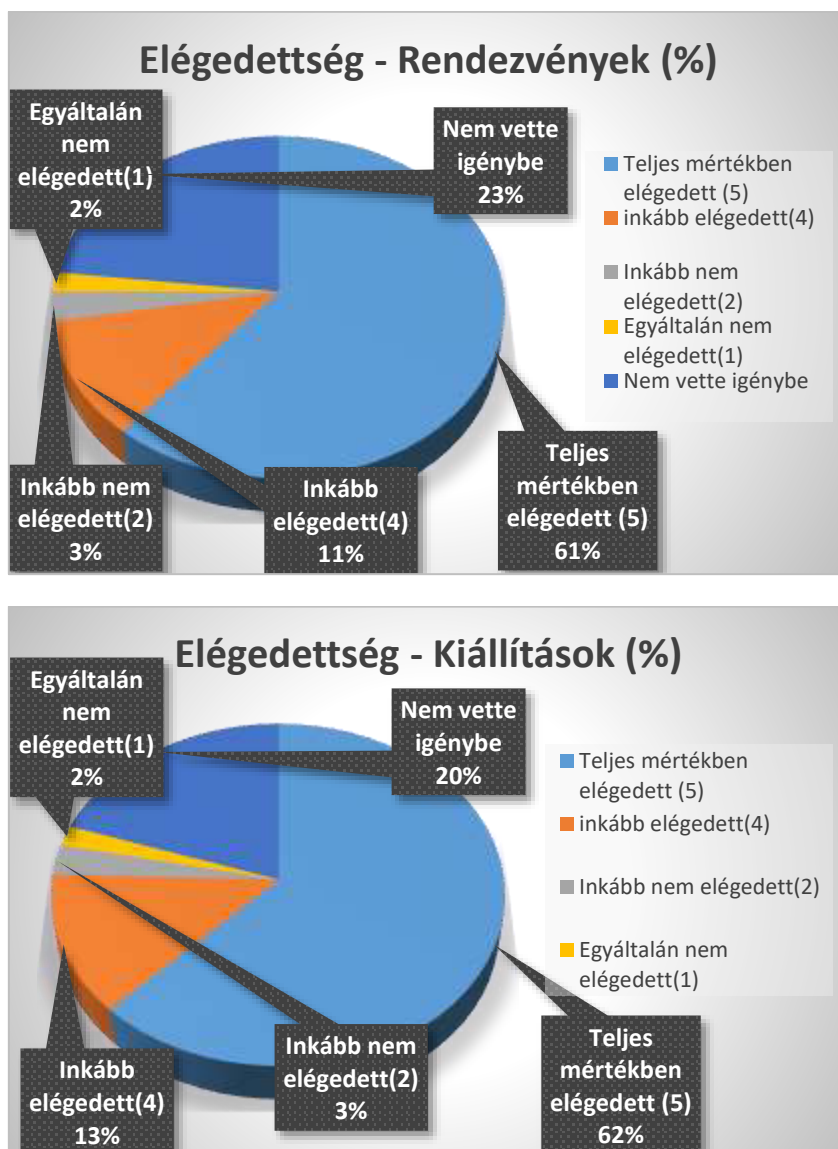




A könyvtárosok segítőkészsége és szakértelme csakúgy, mint a 2016-os felmérés idején, rendkívül magas elégedettséget mutat. A mostani felmérésben a 94%-ék elégedett a könyvtárosok segítőkészségével, 89%-ék a szakértelmével, munkájával. Az olvasói igények mindig elsőbbséget élveznek, igyekszünk mindenkor maximális tudásunk szerint kiszolgálni látogatóinkat. Könyvtárosaink számára belső képzéseket, csapatépítő tréningeket szerveztünk, és számos továbbképzésen, konferencián fejlesztettük szakmai tudásunkat. Szolgáltatásainkkal és rendezvényeinkkel évről-évre igyekszünk megújulni.



5. A könyvtár rendezvényeire vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése

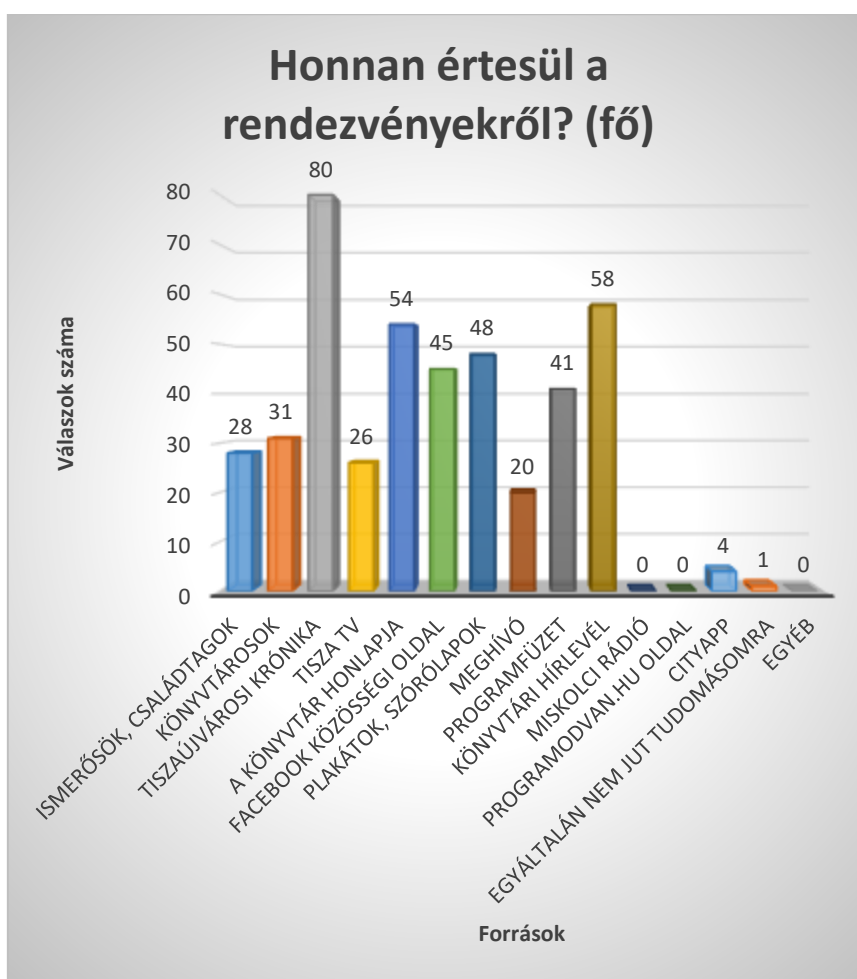


A rendezvényekkel és a kiállításokkal való elégedettség hasonló értékeket mutat. Megközelítőleg a válaszadók 80%-a vett már részt rendezvényen, kiállításon, és jelentős többségük elégedett is volt. A könyvtár sokféle programot szervez, nagy hangsúlyt fektetünk a kisközösségek létrehozására és működtetésére. Ezek tervezése és lebonyolítása, vezetése is könyvtárosaink feladata. A hagyományos könyvtári ünnepekre változatos rendezvényeket szervezünk. Kamarakiállításainkat részben önállóan, saját ötleteink és anyagaink alapján készítjük el, részben külsősök bevonásával.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

A kérdőívben megkérdeztük, milyen programokat látnának szívesen a jövőben. A válaszok között többször felmerültek olyan programok, amelyeket évente több alkalommal tartunk, pl. író-olvasó találkozó, könyvbemutató. Rendszeresen az egészségmegőrzéssel kapcsolatos előadások, sőt egyik klubunk erre a témára épül. Szintén minden hónapban vannak gyerekeknek szóló kézműves és mesés programjaink, amik szerepeltek a javaslatok között. A könyvekkel kapcsolatos olvasói vélemények cseréjére, ami szintén igényként merült fel, két klub jellegű programunk is épül. Irodalmi, közéleti beszélgetések, szakmájukban sikeres emberekkel való találkozás ötlete is felmerült, amelyet új programsorozatként beépítünk rendezvénytervünkbe. Neves előadók meghívása szerepelt még kívánságként, melyet anyagi lehetőségeink függvényében mindig igyekszünk évente néhány alkalommal megvalósítani.





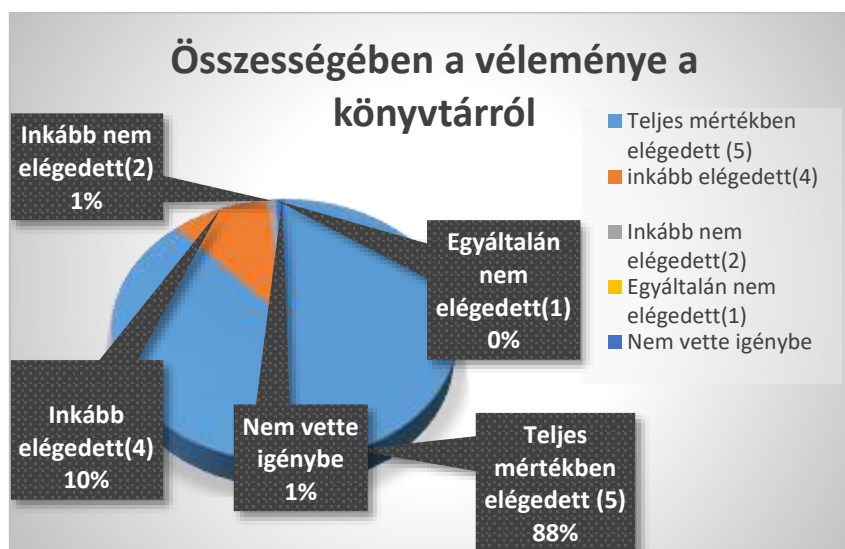
HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

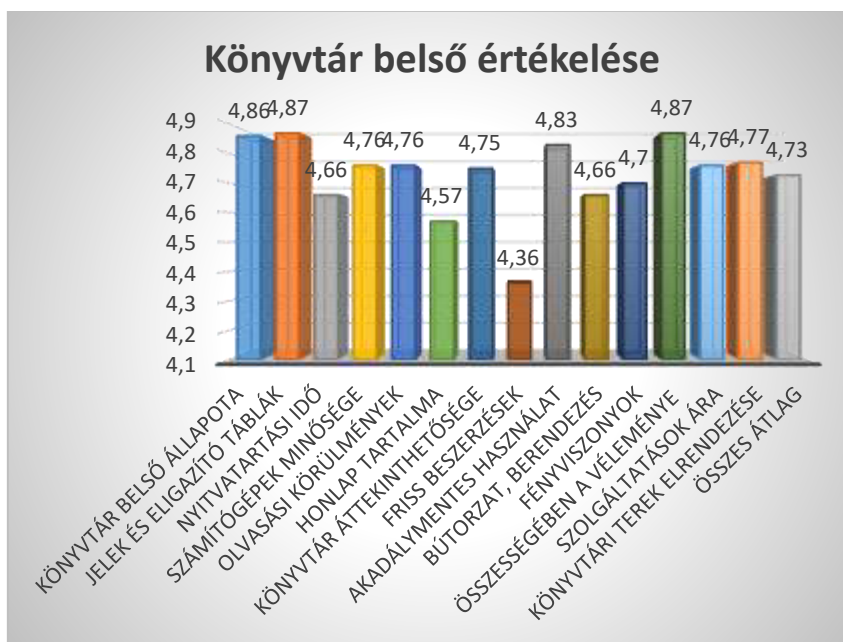
Ennél a kérdésnél több választ is meg lehetett jelölni. A válaszadók legnagyobb része a TiszaúJVárosi Krónikából értesül rendezvényeinkről, ezt 80 fő jelölte meg. A hetilap a legtöbb városlakóhoz eljut, a vonzáskörzethez tartozó könyvtárlátogatók számára azonban nem elérhető. Igyekszünk más csatornákon is tájékoztatni a használóinkat. Az újság mellett elsősorban a könyvtár által készített könyvtári hírlevélből (58 fő), a könyvtár honlapjáról (54 fő), plakátokból, szórólapokból (48 fő), a facebook közösségi oldalról (45 fő) és a programajánló füzetből (41 fő) tájékozódnak. Könyvtárunk maximálisan kihasználja ezeket a felületeket, hogy minél több használóhoz és városlakóhoz jussanak el az információk.

Nagy figyelmet fordítunk a könyvtárba betérők személyes megszólítására, valamint a meghívók kiküldésére. 31 fő jelölte válaszként a könyvtárost, mint hírforrást, a meghívót 20 fő jelölte be. Az ismerősök, családtagok (28 fő) valamint a Tisza TV (26 fő) közel azonos értéket kaptak. Ennek oka lehet, hogy nem elég gyakran jelenünk meg a Tisza TV adásaiban.

A nyílt kérdésekben megkérdeztük, hogy milyen egyéb hirdetési lehetőségeket javasolna a könyvtári rendezvények megjelenítésre. 84 fő válaszolt erre a kérdésre. Sokan felsorolták azokat a lehetőségeket, amiket már amúgy is használunk, viszont a válaszadók többsége úgy gondolja, hogy minden lehetőséget kimerítettünk.

6. Összegzés





Összességében a könyvtárral való általános elégedettséget illetően a kitöltők 88%-a teljes mértékben elégedett. Inkább elégedett 10%-ék, ami összesen 98%-os elégedettséget tükröz. Az összefoglaló értékelő táblázatban látható, hogy összességében a könyvtárról a kitöltők véleménye egy ötös skálán 4,87%-os. Minden szolgáltatásunk négy egész feletti átlagot mutat, az összes átlag pedig 4,73%-ék, ami azt jelenti, hogy a kitöltött használók szerint magas az elégedettségi arány.

Nyílt kérdésben térképeztük fel, mi az a három dolog, amit a válaszadók szerint fejleszteni kellene. Sokan nem válaszoltak erre a kérdésre, illetve elégedettségüket fejezték ki, szerintük minden jó, ahogy van. Több válaszban szerepelt az új könyvek és dvd-k, valamint a kávézó iránti igény, a látogatójegy felváltása valamilyen korszerű emberszámláló rendszerrel. Többben megfogalmazták a könyvtári épület évek óta tartó beázásának megszüntetését, valamint a bútorzat cseréjét és a világítás korszerűsítését mint fejlesztendő terület. Az elemzés fentebbi részeiben már kifejtettük az ezzel kapcsolatos változtatásokat, eredményeket. Ezeket folyamatosan fejlesztjük, és lehetőségeinkhez képest megvalósítjuk. Végezetül néhány olyan mondat használóink részéről, amelyeket a nyitott kérdésekre adott válaszok között találtunk, de általánosságban értékelnek bennünket:

„Gyermekkoromtól kezdve mindig szerettem olvasni, ráadásul egyetlen könyvtárosban sem csalódtam soha.”



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

„A könyvtár ellátottsága kiváló, akár a könyveket, akár a folyóiratokat nézem, de a rendezvények színvonalai is kiváló.”

„Könyvtár az élet!”

„Elégedett vagyok a jelenlegi kínálattal.”

„Szerintem nagyon sok hasznos program van, s nagyon segítőkészek a könyvtárosok.”

„Elégedett vagyok a szolgáltatásokkal.”

„Szerintem a könyvtár így is túlteljesít.”

„Itt minden megtalálható...”

„Szerintem minden szükséges szolgáltatás elérhető.”

„Nekem tetszik, így ahogy van. Jó a hangulata és a kisugárzása, segítőkészek a könyvtárosok, béke és nyugalom van.”

„Köszönöm a munkájukat, teljesen elégedett vagyok.”

„Nagyon jó a könyvtár, én újra és újra ráeszmélek, hogy mennyire fantasztikus hely és milyen felszerelt, mennyi új könyv van, bőven van miből válogatni. Nagyon sok az új beszerzés is. A könyvtárosok mindig kedvesen útba igazítanak ha kérek ajánlást, akkor érdeemben tudnak segíteni. Tisztaság van, igényes, új kialakítás, mindig van mit nézelődni, van valami kiállítás, szerintem a könyvtár már így is túlteljesít annyi szolgáltatást van.”

2020. október 30.



Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérés

Kedves Könyvtárhasználó és leendő Könyvtárhasználó!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg az Ön igényeinek. Kérjük, töltse ki kérdőívünket, és dobja be a könyvtárban erre kijelölt helyre, vagy adja át munkatársunknak. Közreműködését előre is köszönjük.

Kérjük, hogy a kérdésekre a megfelelő szám bekarikázásával válaszoljon!

1. Jelenleg be van-e iratkozva könyvtárunkba?

1. Igen
2. Nem, de tervezem
3. Nem, és nem is tervezem
4. Jelenleg nem, de voltam már tag

2. Miért döntött, úgy, hogy beiratkozik?

.....

.....

3. Miért döntött úgy, hogy nem iratkozik be?

.....



4. Általában milyen célból keresi fel a könyvtárunkat? (Több válasz is megjelölhető)

1. Tanuláshoz
2. Munkához
3. Kutatáshoz
4. Hobbihoz
5. Szórakozáshoz
6. Művelődéshez
7. Egyéb:

5. Milyen gyakran keresi fel SZEMÉLYESEN a könyvtárunkat?

1. Naponta
2. Hetente többször
3. Három-négy hetente
4. Alkalomszerűen
5. Egyéb gyakorisággal:

6. Milyen gyakran keresi fel ONLINE a könyvtárunkat?

1. Naponta
2. Hetente többször
3. Három-négy hetente
4. Alkalomszerűen
5. Egyéb gyakorisággal:



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

7. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe személyesen? Kérjük értékelje az igénybe vett szolgáltatások minőségét a megfelelő szám bekarikázásával!

(5) Teljes mértékben elégedett



(1) Egyáltalán nem elégedett

Indoklás

1.	Kölcsönzés	5	4	2	1	
2.	Hosszabbítás	5	4	2	1	
3.	Előjegyzés	5	4	2	1	
4.	Helyben használat (folyóirat, könyv, cd, dvd, e-könyv)	5	4	2	1	
5.	Könyvtárközi kölcsönzés	5	4	2	1	
6.	Irodalomkutatás	5	4	2	1	
7.	Témafigyelés	5	4	2	1	
8.	Tájékoztatás kérés a könyvtárostól	5	4	2	1	
9.	Számítógépes katalógus használata	5	4	2	1	
10.	Könyvajánló polcok böngészése	5	4	2	1	
11.	Kiállítások látogatása	5	4	2	1	
12.	Számítógéphasználat	5	4	2	1	
13.	Fénymásolás	5	4	2	1	
14.	Spirálozás, laminálás	5	4	2	1	
15.	Nyomtatás	5	4	2	1	
16.	Faxolás	5	4	2	1	
17.	Szkennelés	5	4	2	1	
18.	Wifi használat	5	4	2	1	



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

19.	Rendezvényeken való részvétel	5	4	2	1	
-----	-------------------------------	---	---	---	---	--

8. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe online? (tmkk.tiszaújváros.hu)
Kérjük értékelje az igénybe vett szolgáltatások minőségét a megfelelő szám bekarikázásával!

(5) Teljes mértékben elégedett ↔ (1) Egyáltalán nem elégedett Indoklás

1.	Online katalógus	5	4	2	1	
2.	Online hosszabbítás	5	4	2	1	
3.	Online irodalomkutatás	5	4	2	1	
4.	Könyvtárközi kölcsönzés	5	4	2	1	
5.	Témafigyelés	5	4	2	1	
6.	Kérdezzen könyvtárosunktól	5	4	2	1	
7.	Online könyvajánló	5	4	2	1	
8.	Online kiállítás	5	4	2	1	
9.	Online dokumentumajánló	5	4	2	1	
10.	Könyvtári hírlevél	5	4	2	1	
11.	Nem ismerem ezeket a szolgáltatásokat	5	4	2	1	

9. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a könyvtári kínálatot?

.....

.....



10. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Kérjük karikázza be, hogy milyen mértékben elégedett az ön által igénybe vett szolgáltatásokkal!

(5) Teljes mértékben elégedett ↔ (1) Egyáltalán nem elégedett Indoklás

1.	A könyvtár belső állapota	5	4	2	1	
2.	Jelek és eligazító táblák	5	4	2	1	
3.	A könyvtári terek elrendezése	5	4	2	1	
4.	Nyitvatartási idő	5	4	2	1	
5.	A könyvtárosok segítőkészsége	5	4	2	1	
6.	A könyvtárosok szakértelme	5	4	2	1	
7.	A számítógépek minősége	5	4	2	1	
8.	Olvasási körülmények (kényelem, hőmérséklet, zaj)	5	4	2	1	
9.	A szolgáltatások ára	5	4	2	1	
10.	A könyvtár honlapjának tartalma	5	4	2	1	
11.	A könyvtár áttekinthetősége	5	4	2	1	
12.	Friss beszerzések	5	4	2	1	
13.	Akadálymentes használat	5	4	2	1	
14.	Bútorzat, berendezés	5	4	2	1	
15.	Fényviszonyok	5	4	2	1	
16.	Összességében véleménye a könyvtárról	5	4	2	1	



11. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő rendezvényekről?

1. Ismerősök, családtagok
2. Könyvtárosok
3. Tiszaújívárosi Krónika
4. Tisza TV
5. A könyvtár honlapja
6. Facebook közösségi oldal
7. Plakátok, szórólapok
8. Meghívó
9. Programajánló füzet
10. Könyvtári hírlevél
11. Miskolci Rádió
12. Programodvan.hu oldal
13. Cityapp
14. Egyáltalán nem jut tudomásomra
15. Egyéb forrásból, és pedig:

12. Milyen egyéb hirdetési lehetőségeket javasol a könyvtári rendezvények megjelenítésére?

.....

.....



13. Milyen programokat látna szívesen a jövőben?

.....

.....

14. Milyen közösségi oldalakat használ általában?

1. Facebook
2. Instagram
3. Twitter
4. Tiktok
5. Pinterest
6. Egyéb

15. Ismeri-e a könyvtárunk hírlevelét?

igen – nem

Ha nem ismeri, de szeretné olvasni, e-mail címét itt megadhatja:

.....

16. Nevezze meg azt a 3 dolgot, amit fontosnak tartana fejleszteni?

1.

2.



3.

17. Egyéb észrevételek, javaslatok:

.....

.....

Neme:

1 - nő

2 - férfi

Életkora:

Foglalkozása:

1 - Tanuló

2 - Főállású alkalmazott

3 - Önálló, vállalkozó

4 - Munkanélküli, munkát kereső

5 - Nyugdíjas

6 - Egyéb:



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

.....

A kitöltők között 10 db 1000 Ft-os Tesco vásárlási utalványt sorsolunk ki. Amennyiben részt kíván venni a sorsoláson, kérjük adja meg elérhetőségét (e-mail cím, telefonszám)

.....

Köszönjük válaszait!

Hozzájárulok, hogy adataimat az **információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)** szerint és az adatvédelmi szabályzat szerint kezeljék. Az adatkezelő kijelenti, hogy az adatkezelés időtartama – amennyiben jogszabályi előírás erről nem rendelkezik - az adatkezelés céljának megszűnését követően a TiszaúJVárosi Művelődési Központ és Könyvtár érvényben lévő Iratkezelési szabályzata szerint történik.