



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

Ikt. sz.:

Melléklet: 1 db kérdőív

Használói elégedettség mérés a Széchenyi István Városi Könyvtárban, a 14-25 év közötti fiatalok körében 2016

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:


.....
Horváth Csaba
igazgató



Sopron, 2017. január 29.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	2
2. A kérdések kiértékelése.....	2
2.1. kérdés Általában milyen szolgáltatásokat veszel igénybe?.....	2
2.2. kérdés Legutóbb mire használtad a könyvtárat?.....	3
2.3. kérdés Kérjük osztályozd mennyire vagy elégedett könyvtárunkkal!.....	4
2.4. kérdés Ha lehetőség lenne rá, mit változtatnál meg könyvtárunkban, milyen szolgáltatásokkal bővítenéd kínálatunkat?.....	5
2.5. kérdés Általában honnan szerzel tudomást a könyvtárban történő eseményekről?.....	6
2.6. kérdés Kérjük, értékeld az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire értesz egyet azokkal!.....	6
2.7. kérdés Használsz-e a könyvtárunk online elérhetőségeit?.....	7
2.8. kérdés Milyen online felületen hiányolod a megjelenésünket?.....	8
2.9. kérdés Kérjük értékeld az egyes felületeket, aszerint, hogy mennyire vagy elégedett velük!..	8
2.10. kérdés Milyen szolgáltatásokat szoktál igénybe venni a SZIVK honlapján és mennyire vagy elégedett velük?.....	9
2.11. kérdés Milyen online tartalmakkal és funkciókkal bővítenéd felületeinket?.....	9
2.12. kérdés Milyen rendezvényeken vennél részt könyvtárunkban?.....	10
2.13. kérdés Egyéb észrevételed, javaslatod:(9 válasz érkezett).....	10
3. Az eredmények összegzése, feladatok.....	11
Melléklet.....	13

1. Bevezetés

2016 márciusában használói elégedettség mérést végeztünk, amelyből sajnos a fiatal korosztály elvárásait kevésbé ismertük meg. Szükségesnek éreztük az ő igényeik, véleményük jobb megismerését, ezért online kérdőíves vizsgálatot végeztünk, az adott korosztály körében.

A kérdőívet a Google Űrlapok szolgáltatása segítségével állítottuk össze és e-mailben küldtük ki az érintett csoportnak. 2016. november 3-án, 439 olvasó kapta meg a kérdőív online elérhetőségét. A felmérés időpontjában, illetve az azt megelőző évben érvényes, tagsággal rendelkező olvasókat kérdeztük meg a 14-25 év közötti korcsoportból. 57 db értékelhető kérdőívet kaptunk vissza 2016. december 2-ig.

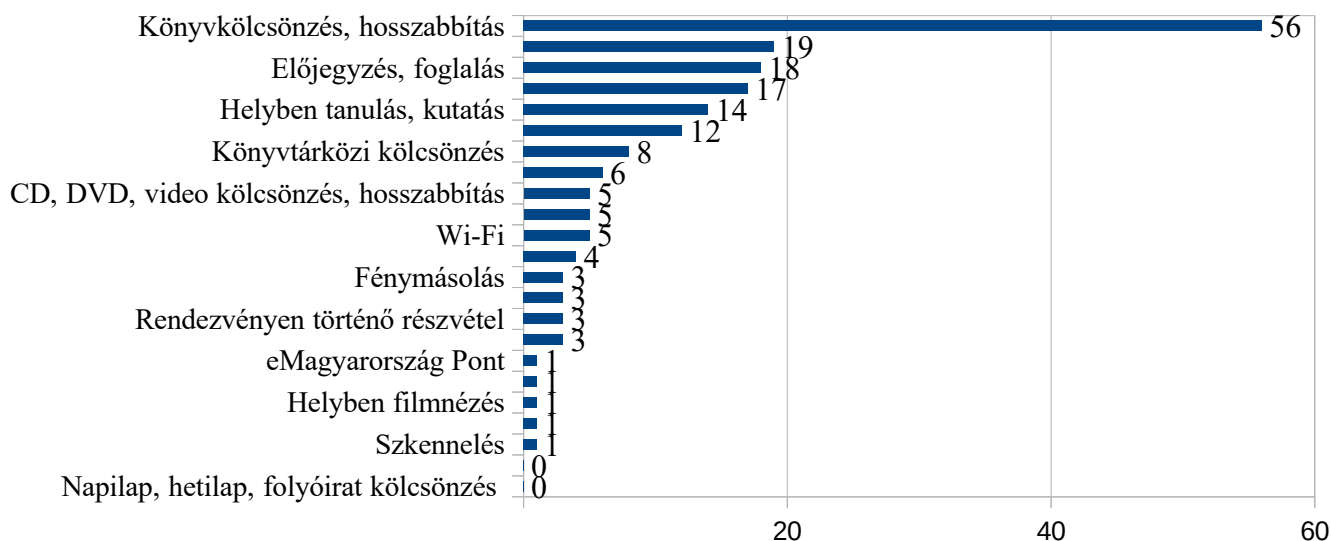
A könyvtárba betérő olvasókat személyesen is megkértük, hogy töltsék ki helyben a számítógépeinken az online kérdőívet. Kevés volt a hiányosan kitöltött kérdőívek aránya.

A válaszadók nembeli megoszlása: 82,5%-a nő, és 17,5%-a férfi, foglalkozás szerint: 33,3%-a dolgozik, 31,6%-a középiskolás, 28,1%-a felsőoktatási intézmény hallgatója, 1,8%-a általános iskolás, illetve 5,3%-a az egyéb kategóriát jelölte meg.

Azon kitöltők között, akik megadták e-mail-címüket kisorsolásra került 20 db 3000,- forintos könyvutalvány. A sorsolás megtörtént, és a szerencséseket e-mailben kiértésítettük arról, hogy a könyvtárban átvehetik nyereményüket.

2. A kérdések kiértékelése

2.1. kérdés Általában milyen szolgáltatásokat veszel igénybe?



A 14-25 év közötti olvasóink **általában** leginkább a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat használják : a könyvkölcsönzést, hosszabbítást (56 fő), a tájékoztatás kérést a könyvtárostól (19 fő),

az előjegyzést (18 fő), a tájékozódást a honlapon (17 fő), és végül a helyben tanulást, kutatást (14 fő).

Figyelemre érdemes, hogy többen használják a tájékoztatókérést, mint a márciusi használói elégedettség mérés többi korcsoportja.

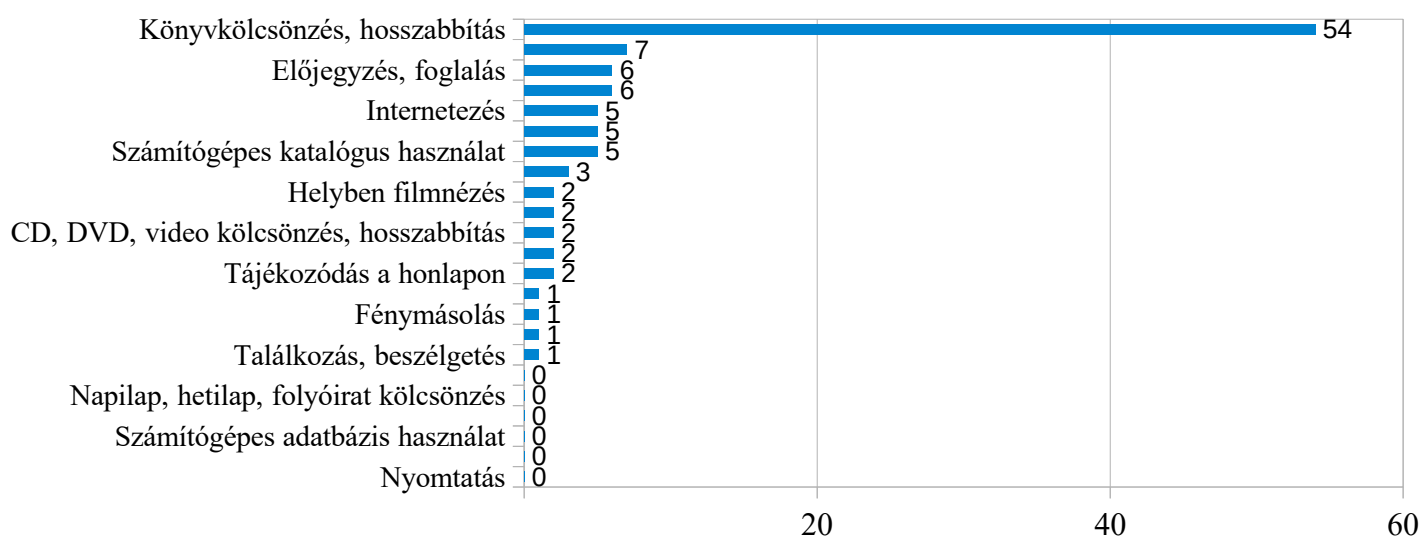
A digitális szolgáltatásokat is jobban igénybe veszik: a tájékozódást a honlapról, és a Wifit. Szintén a csoportra jellemző tulajdonság, hogy helyben tanulásra, kutatásra is jóval többen használják a könyvtárat (valószínűleg ezért magasabb a tájékoztatókérés értéke is).

Az idősebb korosztályoktól eltérően jelentősen kevesebb a CD-t, DVD-t kölcsönzők aránya, hangskönyvet csak kivételesen, és a folyóiratokat is kevesen használják (kölcsönözni egyáltalán nem kölcsönzik).

A másolási szolgáltatásokat nem veszik igénybe, amely fakadhat információhiányból, vagy abból hogy, drágának találják az árát (ez más kérdésekből a későbbiekben kiderül), vagy nem megfelelő számukra, inkább a fotójegyet részesítik előnyben.

Az eMagyarország Pontot, a hangskönyv kölcsönzést, a számítógépes adatbázis használatot, a helyben filmnézést, a szkennelést, a napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzést alig veszik igénybe.

2.2. kérdés Legutóbb mire használtad a könyvtárat?



A **legutóbb** igénybe vett szolgáltatásoknál is, a könyvkölcsönzés, hosszabbítás (54 fő), a helyben tanulás, kutatás (7 fő), az előjegyzés (6 fő), a tájékoztatókérés a könyvtárostól (6 fő), valamint a digitális szolgáltatások (a számítógépes katalógus, az Internetezés, és a WI-FI) szerepelnek az első helyen, vagyis a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat használták leginkább. Nem preferálták a napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzést, a számítógépes adatbázisokat, az eMagyarország Pontot, és a szkennelést, nyomtatást.

2.3. kérdés Kérjük osztályozd mennyire vagy elégedett könyvtárunkkal!

A kitöltők 0-5-ös skálán értékelték azt, hogy mennyire elégedettek a könyvtárunkkal és az általunk nyújtott szolgáltatásokkal. A 0-s érték azt jelentette, hogy nincs információjuk az adott szolgáltatásról, így ez nem számított bele az adott kijelentés átlageredményébe. A kapott értékeket csökkenő sorrendbe rendeztük, így táblázatunk elején találhatóak a jó értékelést kapott szolgáltatások, adottságok, és a végén helyezkednek el a kevésbé jó eredményt elérők.

Az értékelésből kiderült, hogy sok szolgáltatásról nincs információjuk a fiataloknak, lehet, hogy ezeket ezért nem használják. Ilyen például a másolás, a folyóiratok, az internet- és számítógép használat.

3. Kérjük osztályozd, mennyire vagy elégedett könyvtárunkkal?								
	0	1	2	3	4	5	Összesen/fő	Átlag
Tisztaság, rendezettség	0	0	0	1	14	42	57	4,7
A könyvtárosok segítőkészsége	0	0	2	2	8	45	57	4,7
A könyvtárosok szakértelme, felkészültsége	0	0	1	1	12	43	57	4,7
Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól (szóbeli, írásbeli)	1	0	1	2	18	35	57	4,5
Véleményed könyvtárunkról	0	0	1	2	21	33	57	4,5
A könyvtár megközelíthetősége	0	1	3	9	11	33	57	4,3
Jelek és eligazító feliratok	0	0	2	4	28	23	57	4,3
A könyvtári terek elrendezése	0	0	1	8	27	21	57	4,2
A rendelkezésre álló példányok száma, állapota	1	0	0	13	26	17	57	4
A könyvtár belső állapota	0	1	1	14	25	16	57	3,9
Az állomány összetétele	4	0	0	7	26	18	55	3,9
Olvasási körülmények, komfortosság	6	0	1	10	18	22	57	3,8
A könyvtár külső állapota	1	1	6	11	24	14	57	3,7
Nyitvatartási idő	1	5	4	12	19	16	57	3,6
A honlap külső megjelenése	7	0	3	8	22	17	57	3,6
A könyvtár honlapjának tartalma	9	1	1	5	20	21	57	3,6
A könyvtár online szolgáltatásai (hosszabbítás, előjegyzés, k	12	1	0	3	11	29	56	3,6
Szaktájékoztatás (gyorsaság, pontosság)	12	1	0	3	11	30	57	3,6
A könyvtár online katalógusának használhatósága	12	1	1	3	13	27	57	3,5
Bútorzat, berendezés	1	2	5	19	20	10	57	3,5
Akadálymentesítés	9	1	3	6	19	19	57	3,4
Rendezvények, programok	16	0	2	4	15	20	57	3,1
Friss beszerzések	17	0	1	8	15	16	57	2,9
A számítógépek száma	22	1	4	7	10	13	57	2,4
Internetezés lehetősége	25	0	3	4	13	12	57	2,3
Panaszkezelés	27	1	1	1	7	20	57	2,3
A szolgáltatások ára	25	2	0	7	12	11	57	2,2
Másolási szolgáltatások	28	0	1	4	9	14	56	2,1
A folyóiratállomány összetétele	28	1	0	4	12	12	57	2,1
A számítógépek minősége	25	2	3	11	9	7	57	2

A válaszolók elégedettek: a könyvtár megközelíthetőségével, a tisztasággal, rendezettséggel, a tájékoztatással a könyvtár szolgáltatásairól (szóbeli, írásbeli), a könyvtárosok segítőkészségével, szakértelmével, felkészültségével, és a szaktájékoztatással (gyorsaság, pontosság).

A válaszolók a legkevésbé elégedettek (kevésbé ismerik): a számítógépek számával, minőségével, a másolási szolgáltatásokkal, a szolgáltatások árával, a folyóirat-állomány összetételével, a friss beszerzésekkel, a rendezvényekkel, programokkal, az internetezési lehetőséggel, és a panaszkezeléssel.

A nyitva tartási idő, a könyvtár külső és belső állapota, illetve a bútorzat, berendezés, az akadálymentesítés, és a honlapunk tartalma és külső megjelenése is fejlesztésre szorul, hogy a kapott értékek javuljanak a jövőben.

A fiatalok csoportja összességében, összehasonlítva a márciusi eredményekkel, kritikusabb volt. A legjobb átlagpontoszám most 4,7, a legrosszabb 2 lett, míg korábban a többi korcsoport értékei 4,9 és 3,8 között mozgott. Megegyeznek viszont abban, hogy mit tartanak jónak (a sorrend kicsit eltér), és ugyancsak nincsenek jó véleményekkel a számítógépek számáról és minőségéről (hasonlóképpen a tanulók csoportjához a márciusi felmérésben.)

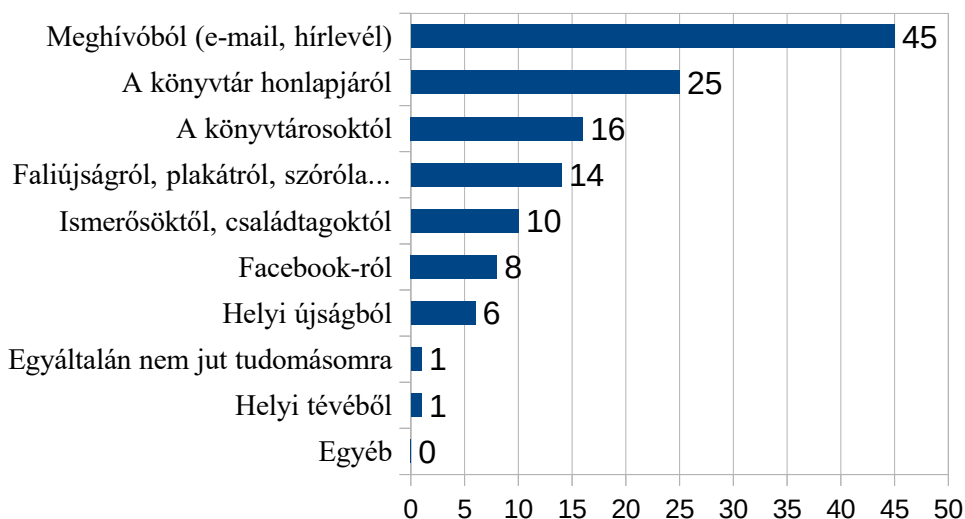
Ha az egyes szempontokra adott válaszokat külön is megvizsgáljuk, akkor minél laposabb a pontszámok görbéje (átlagosnál kevesebb 4-5 értékelés) annál problémásabb a fiatalok szemében a szolgáltatás/illetve nem használják.

2.4. kérdés Ha lehetőséged lenne rá, mit változtatnál meg könyvtárunkban, milyen szolgáltatásokkal bővítenéd kínálatunkat?

- *Ha lenne egy kényelmesebb olvasóterem, például fotelekkel, az igazán szuper lenne! Nagyon-nagyon örülnék még, ha több angol nyelvű könyv vagy esetleg folyóirat lenne az ifjúsági részen.*
- *Nagyobb belső terekre lenne szükség. Az épület külső homlokzata jelentős felújításra szorul.*
- *Erősebb wifivel.*
- *WIFI kapcsolat nehezen elérhető, programozói alapokat oktató könyvekre is szükség lenne (Visual Basic, C#, excel makró oktató, stb..)*
- *A nyitva tartási időn mindenképp változtatnék. (4 fő)*
- *Változtatás: modernebb bútorzat, szolgáltatás: büfé*
- *Több program, rendezvény (2 fő)*
- *Nagyon elégedett vagyok, csak nyáron kicsit sajnáltam, hogy keveset/rövid ideig volt nyitva, mert hétköznapi egész nap dolgoztam és mire hazaértem mindig bezárt, s hétvégén sem volt nyitva.*
- *Többet lehetne gépezni új és jobb filmeket kérnék*
- *Használt könyv csere-bere helyszín biztosítása*
- *Külön polc/részleg azoknak akik ÚJABB fajta(fantasy, kalandregény, thriller, horror) könyveket olvasnának.*
- *Egy új, könyvtári funkcióra alkalmas épületbe költöztetném, jobb tömegközlekedési és gépkocsi megközelíthetőséggel.*
- *Több újonnan megjelent könyv*
- *Több számítógép*
- *A könyvtári eligazításon javítanék, nem mindig találom meg elsőre melyik terem, milyen cél...*

Főleg a nyitvatartást, a könyvtári körülményeket, és a számítógép használatot, valamint a rendezvényeket említették. Az állomány frissességére tett kritika a példányszámból adódhat, mert azonnal nem tud az olvasó a keresett dokumentumokhoz hozzájutni. Az új beszerzésekre több helyen, részlegenként, online felületen is felhívjuk az olvasók figyelmét. Létezik külön polc a fantasy könyvek számára is.

2.5. kérdés Általában honnan szerzel tudomást a könyvtárban történő eseményekről?



Az olvasók könyvtári eseményekről a meghívóból (e-mail, hírlevél), a könyvtári honlapról, és a könyvtárosoktól, valamint a faliújságról értesülnek. Inkább az ismerősökkel való beszélgetésekből kapnak hírt a könyvtári eseményekről, mint a Facebookról. Ez fontos különbség a márciusi használói mérés eredményéhez képest.

A könyvtárosoktól való személyes információknak fontos szerepe van, így erre lehet építeni.

2.6. kérdés Kérjük, értékeld az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire értesz egyet azokkal!

A könyvtár szerepe, jelentősége a mindennapokban. 1-5-ös skálán értékelték az állításokat, ahol az 1-es érték azt jelentette, hogy „egyáltalán nem értek egyet”, és az 5-ös érték azt jelentette, hogy „teljes mértékben egyet értek”.

	1	2	3	4	5	Összesen/fő
Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást	33	7	9	7	1	57
Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás	28	13	10	3	3	57

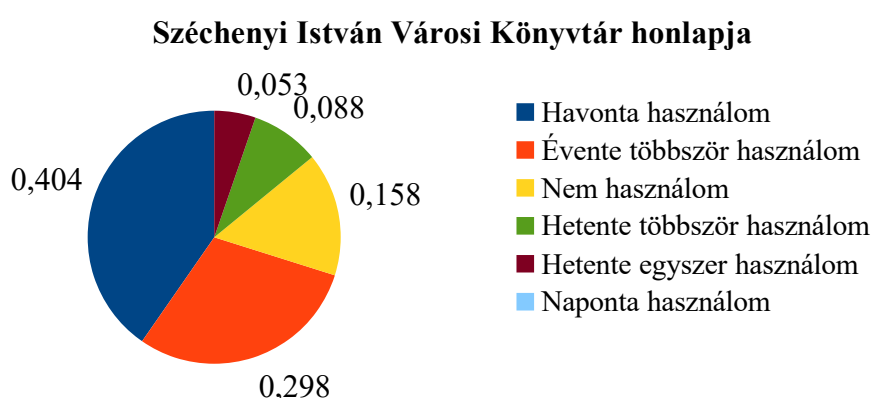
A könyvtárban a rendezvények aktív részese vagyok	26	10	17	3	1	57
Többet járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva	8	9	19	10	11	57
A könyvtárban, az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok	9	5	19	13	11	57
A könyvtárban gyorsan hozzáferek az új könyvekhez	1	5	15	22	13	56
A könyvtárban megtalálom a munkához és képzéshez szükséges információkat	0	2	11	20	22	55
A könyvtárba akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom	2	3	7	14	31	5

A fiatal korosztály kritikusabban értékeli a könyvtárak által nyújtott lehetőségeket, de fontosnak tartják a könyvtárakat hosszabb távon is. Úgy látják, hogy a könyvtár jó hely a szabadidő hasznos eltöltésére, ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni, és akkor is betérhetnek, ha éppen nincs ott dolguk. A márciusi használói mérésben a többi korcsoport eredményei szintén ezt tükrözték. A szolgáltatások árara alacsonyabb pontszámot adtak, mint a többi olvasó a korábbi felmérésben.

A rendezvényeken keresztül a fiatalokat meg lehetne szólítani, és célzottan a könyvtárra kellene irányítani a figyelmüket.

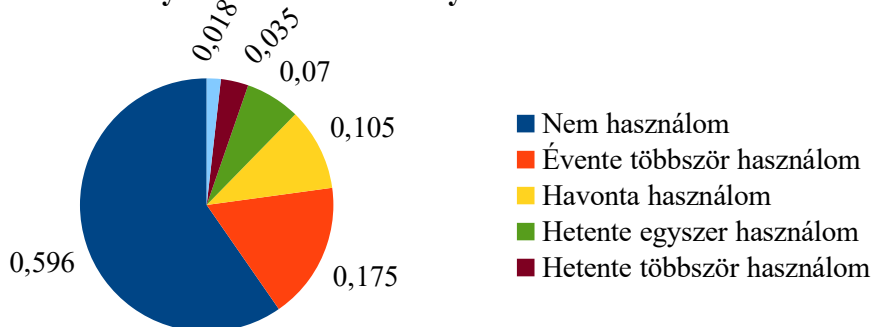
2.7. kérdés Használsz-e a könyvtárunk online elérhetőségeit?

Ebben a kérdésben a könyvtár különböző az online elérhetőségei használatának gyakoriságára kérdeztünk rá.



A kérdőívet kitöltők 40,4%-a havonta használja a könyvtár honlapját, 29,8%-a évente többször használja, 15,8% pedig nem használja azt.

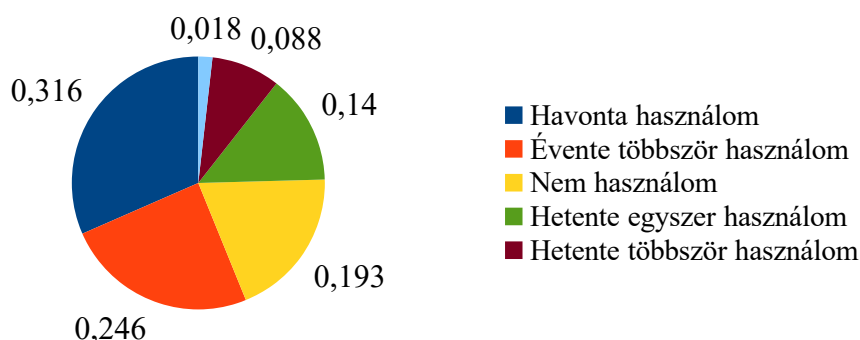
Széchenyi István Városi Könyvtár Facebook oldala



A könyvtár Facebook oldalát a fiatalok 59,5%-a nem használja, 17,5%-a évente többször megnézi, 10,5%-a havonta használja. Hetente egyszer a válaszolók csupán 7%-a használja.

A Facebook oldalunkról is kiderül, hogy nem ez a korosztály használja könyvtárunk közösségi oldalát, talán azért, mert őket érintő bejegyzés kevés van. Ez különösen azért érdekes, mivel tudjuk, hogy milyen magas ebben a korosztályban a közösségi médiát használók aránya.

Online hírlevél - meghívó, értesítő e-mail



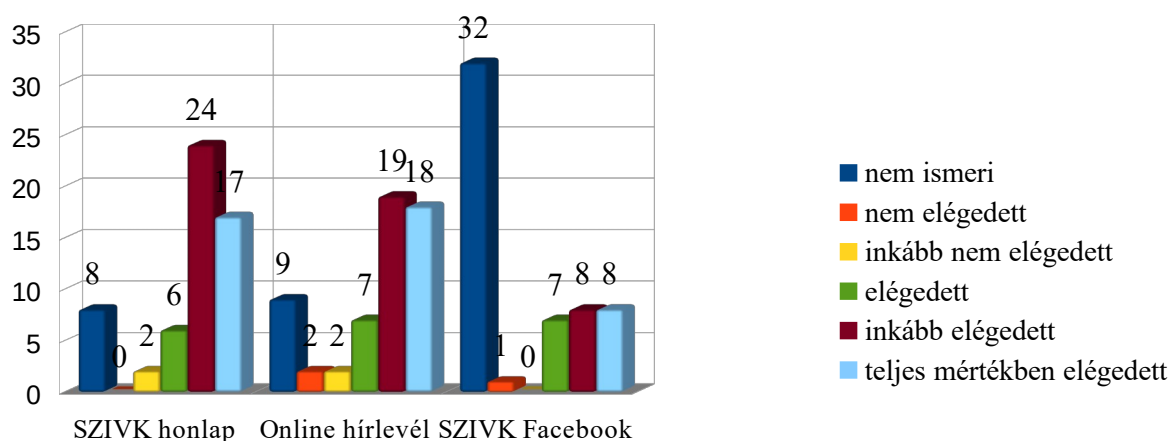
Meghívót, értesítő e-maileket a fiataloknak 31,6%-a havonta használ, 24,6%-a pedig évente többször. Magas, 19,3% azon kitöltők aránya is, akik egyáltalán nem használják ezt az online csatornát.

2.8. kérdés Milyen online felületen hiányolod a megjelenésünket?

A kérdésre 7 válasz érkezett. Legtöbben az Instagramot és a Tumblr jelölték meg, illetve egy kitöltő a blogot is megemlítette.

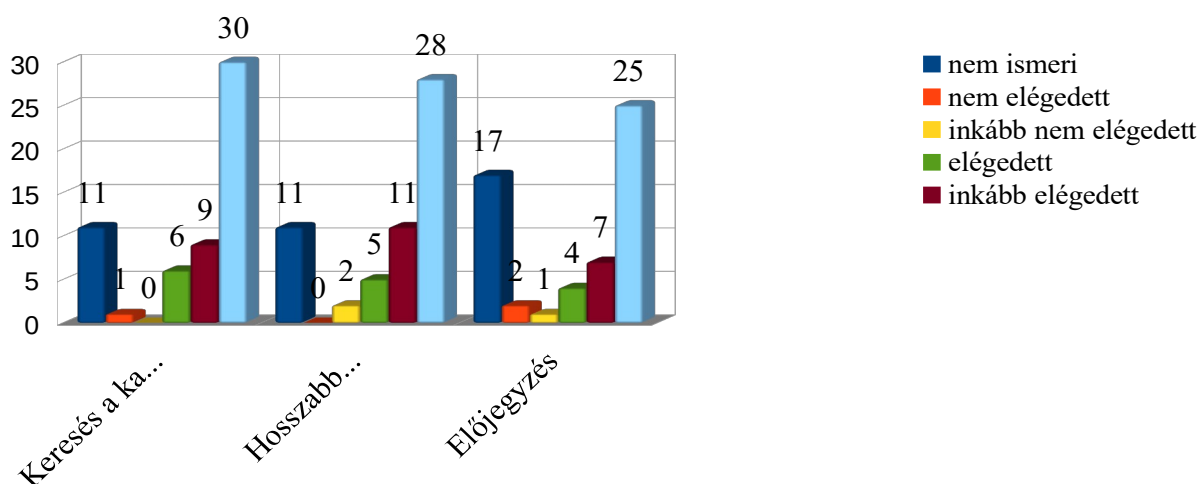
2.9 kérdés Kérjük értékeld az egyes felületeket, aszerint, hogy mennyire vagy elégedett velük!

A korábbi kérdésekben szerepelt online felületekkel kapcsolatos elégedettségre kérdeztünk rá.



A könyvtári honlappal, és a hírlevéllel (meghívó, e-mail) a fiatalok meg vannak elégedve, de a korosztályuknak megfelelő tartalmakkal elégedettségük tovább növelhető.

2.10. kérdés Milyen szolgáltatásokat szoktál igénybe venni a SZIVK honlapján és mennyire vagy elégedett velük?



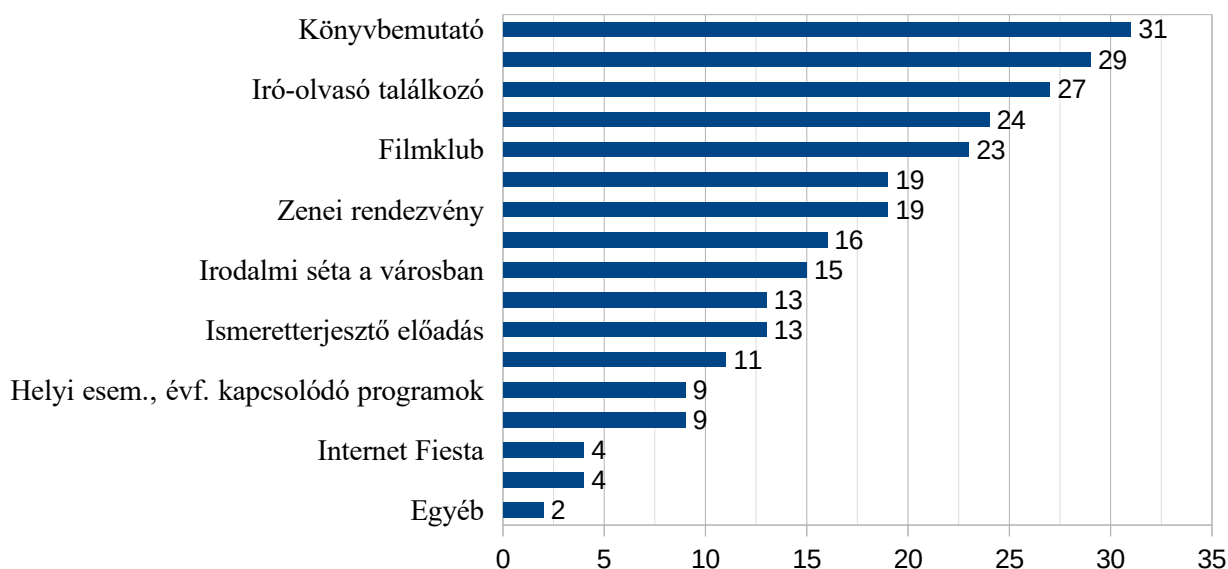
A katalógusban való keresést és a hosszabbítást közel azonos módon értékelték, és a válaszolók jelentős része teljes mértékben, vagy inkább elégedett velük. Az előjegyzési lehetőség gyengébb értékelést kapott, azért mert valószínűleg nem ismerik ezt az online lehetőséget. Erre népszerűsítése fontos feladatunk lesz.

2.11. kérdés Milyen online tartalmakkal és funkciókkal bővítenéd felületeinket?

Az érkezett 9 válaszból az alábbiakat érdemes megfontolni:

- *Esetleg egy virtuális ötletesláda, amibe az olvasók írhatnának ötleteket, hogy mik legyenek a következő programok, kiket lenne jó meghívni előadni.*
- *Képek a bent lévő könyvekről.*

- *Könyvek kölcsönözhető E-book változata.*
- *Újabb könyvek feltüntetése, beszerzés alatt álló könyvek, melyik könyvek a legnépszerűbbek, stb.*



2.12. kérdés Milyen rendezvényeken vennél részt könyvtárunkban?

A válaszokból kiderült, hogy a 14 és 25 év közöttiek legszívesebben könyvbemutatókon (31 fő), a könyvtárak éjszakáján (29 fő), író-olvasó találkozón (27 fő), és kiállításokon (24 fő) vennének részt a könyvtárban. Az Internet Fiesta, a könyvtárhasználati foglalkozás, a vetélkedő, és a helyi események nem esnek érdeklődési körükbe.

A márciusi kérdőíves felmérés adataihoz képest látható, hogy számukra is fontos a könyvtárak éjszakája rendezvény.

2.13. kérdés Egyéb észrevételed, javaslatod:(9 válasz érkezett)

- *Örülök, hogy a könyvtár kikéri a véleményünket! És tényleg jó lenne több angol nyelvű ifjúsági könyv. :-)*
- *Ha kikölcsönzök egy könyvet, és nincs rá előjegyzés, hadd hosszabbítsam meg annyiszor ahányszor szeretném. Egyszer azt a választ kaptam az egyik könyvtárosuktól, hogy nem kölcsönözhetem ki újra a könyvet, mert már nálam volt egy ideje - hozzáteszem egy nyelvkönyv nem 2 hónap alatt rágható át. Amikor rákérdeztem miért ne vehetném ki újra, ha nincs rá előjegyzés sem, megmagyarázta, hogy azért nem mert így nem látják a polcon mások.*
- *Az emailben sosem látom, hogy a feladó a soproni könyvtár, csak annyit hogy könyvtár. Ha rámegyek az emailre is csak annyit látok, hogy SZVIK. Számomra ez rendkívül zavaró, ugyanis több könyvtárba is be vagyok iratkozva, így sose tudom, hogy a "könyvtár" név*

melyikre vonatkozik. Szerintem a legtöbb korombeli is több könyvtárba van beiratkozva, mivel tanul egyetemista, stb, így ez mindenki számára zavaró lehet.

Ez az észrevétel megfontolandó és hírlevél tervezésnél figyelembe kell venni.

- *Egyes könyvtárosok néha nagyon unottnak tűnnek*
- *Az ott dolgozók segítőkészsége maximális, a pultban dolgozó hölgyek rendkívül kedvesek és barátságosak, mindenben segítenek!*
- *Az újabb könyvekből KEVÉS van gyorsan fogy(bánfalvi könyvtár)*

3. Az eredmények összegzése, feladatok

A könyvtárra vonatkozóan:

- A számítógépek számán, minőségén javítani kell.
- Virtuális ötletláda készítése, képek a bent lévő könyvekről, könyvek kölcsönözhető e-book változata, új könyvek-, beszerzés alatt álló könyvek-, legnépszerűbb könyvek feltüntetése a katalógusban.
- Szükség van a nyitvatartási idő megváltoztatására.
- A könyvtár külső és belső állapotán javítani kell.

A szolgáltatásokra vonatkozóan:

- A szolgáltatások árának emelkedése nem megfelelő számukra.
- Az adatbázisok elérhetőségét népszerűsíteni kell az olvasók számára.
- A SZIVK honlapján elérhető szolgáltatásokat meg kell ismertetni velük.

Az állományra vonatkozóan:

- A friss beszerzésekből ki kell emelni a korosztályuk számára fontosakat.
- Az idegen nyelvű állományt fejleszteni kell az érdeklődésüknek megfelelően, pl.: angol nyelvű ifjúsági könyvek beszerzésével.
- A folyóirat-állomány összetételénél a fiatalok igényeit jobban figyelembe kell venni.

A rendezvényekre vonatkozóan:

- A fiatalok számára vonzó rendezvényeket kell szervezni, pl. könyvtárak éjszakája.

A kommunikációra vonatkozóan:

- A hírlevél tervezésnél figyelembe kell venni, hogy a feladó jól láthatóan azonosítható legyen.
- A könyvtárosoktól való személyes információknak fontos szerepe van, így erre lehet építeni. Fontos, hogy a könyvtárosok időben ismerjék meg a részleteket a rendezvényekkel kapcsolatban.

- Az online felületeinken (SZIVK honlap, online hírlevél, e-mail, Facebook) számukra megfelelő tartalmakat kell közzé tennünk. A Facebook tartalmával különösen nem elégedettek, hiszen nem is korosztályuknak szól. *Megfontolandó a közösségi szolgáltatók bevonása, könyvajánló, bibliográfia készítésével.*
- A SZIVK online szolgáltatásait havonta használják, ennek gyakoriságán változtatni szükséges, amely több, a korosztálynak megfelelő tartalommal lehetséges.

Melléklet

Használói elégedettségmérés kérdőív

Széchenyi István Városi Könyvtár (SZIVK)

A válaszadás önkéntes!

Kedves Könyvtárhasználónk!

Kérünk 15 percet az időből. Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg a fiatalok, a 14-25 év közöttiek igényeinek. Kérjük, töltsd ki kérdőívünket. Azon kitöltők között, akik megadják e-mail címüket kisorsolásra kerül 20 db 3000,- forintos könyvvutalvány. Közreműködésedet előre is köszönjük!

Kérjük, hogy a megfelelő szám bekarikázásával válaszolj!

1. Általában milyen szolgáltatásokat veszel igénybe? (Több válasz is jelölhetsz!)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. Könyvkölcsönzés, hosszabbítás | 13. Saját számítógép használat |
| 2. CD, DVD, video kölcsönzés, hosszabbítás | 14. Rendezvényen történő részvétel |
| 3. Napilap, hetilap, folyóirat helyben használat | 15. Internetezés |
| 4. Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzés | 16. Fénymásolás |
| 5. Helyben tanulás, kutatás | 17. Szkennelés |
| 6. Helyben filmnézés | 18. Nyomtatás |
| 7. Könyvtárközi kölcsönzés | 19. Találkozás, beszélgetés |
| 8. Számítógépes katalógus használat | 20. Előjegyzés, foglalás |
| 9. Számítógépes adatbázis használat (cd-rom, dvd-rom, blu-ray) | 21. Tájékozódás a honlapon |
| 10. Hangoskönyv kölcsönzés | 22. Tájékoztatáskérés könyvtárostól |
| 11. E-Magyarország pont | 23. Egyéb, és pedig: |
| 12. Wi-fi | |

2. Legutóbb mire használtad a könyvtárat? (Több válasz is jelölhetsz!)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. Könyvkölcsönzés, hosszabbítás | 12. Wi-fi |
| 2. CD, DVD, video kölcsönzés, hosszabbítás | 13. Saját számítógép használat |
| 3. Napilap, hetilap, folyóirat helyben használat | 14. Rendezvényen történő részvétel |
| 4. Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzés | 15. Internetezés |
| 5. Helyben tanulás, kutatás | 16. Fénymásolás |
| 6. Helyben filmnézés | 17. Szkennelés |
| 7. Könyvtárközi kölcsönzés | 18. Nyomtatás |
| 8. Számítógépes katalógus használat | 19. Találkozás, beszélgetés |
| 9. Számítógépes adatbázis használat (cd-rom, dvd-rom, blu-ray) | 20. Előjegyzés, foglalás |
| 10. Hangoskönyv kölcsönzés | 21. Tájékozódás a honlapon |
| | 22. Tájékoztatáskérés könyvtárostól |

3. Kérjük osztályozd mennyire vagy elégedett könyvtárunkkal?

		Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen	Nincs információm
1.	A könyvtár megközelíthetősége	5	4	2	1	0
2.	A könyvtár külső állapota	5	4	2	1	0
3.	A könyvtár belső állapota	5	4	2	1	0
4.	Tisztaság, rendezettség	5	4	2	1	0
5.	Akadálymentesítés	5	4	2	1	0
6.	Jelek és eligazító feliratok	5	4	2	1	0
7.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól (szóbeli, írásbeli)	5	4	2	1	0
8.	A könyvtári terek elrendezése	5	4	2	1	0
9.	Nyitvatartási idő	5	4	2	1	0
10.	A könyvtárosok segítőkészsége	5	4	2	1	0
11.	A könyvtárosok szakértelme, felkészültsége	5	4	2	1	0
12.	A számítógépek száma	5	4	2	1	0
13.	A számítógépek minősége	5	4	2	1	0
14.	Az állomány összetétele	5	4	2	1	0
15.	A rendelkezésre álló példányok száma, állapota	5	4	2	1	0
16.	Olvasási körülmények, komfortosság	5	4	2	1	0
17.	Másolási szolgáltatások	5	4	2	1	0
18.	A szolgáltatások ára	5	4	2	1	0
19.	A honlap külső megjelenése	5	4	2	1	0
20.	A könyvtár honlapjának tartalma	5	4	2	1	0
21.	Könyvtár online szolgáltatásai (hosszabbítás, előjegyzés, katalógus)	5	4	2	1	0
22.	A folyóiratállomány összetétele	5	4	2	1	0
23.	Szaktájékoztatás (gyorsaság, pontosság)	5	4	2	1	0
24.	Friss beszerzések	5	4	2	1	0
25.	A könyvtár online katalógusának használatossága	5	4	2	1	0
26.	Rendezvények, programok	5	4	2	1	0
27.	Bútorzat, berendezés	5	4	2	1	0
28.	Internetezés lehetősége	5	4	2	1	0
29.	Panaszkezelés	5	4	2	1	0
30.	Véleményed könyvtárunkról	5	4	2	1	0

4. Ha lehetőséged lenne rá, mit változtatnál meg könyvtárunkban, milyen szolgáltatásokkal bővítenéd kínálatunkat?

5. Általában honnan szerzel tudomást a könyvtárban történő eseményekről? (Több válasz is jelölhetsz!)

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Ismerősöktől, családtagoktól | 6. Faliújságról, plakátról, szórólapról |
| 2. A könyvtárosoktól | 7. Meghívóból (email, hírlevél) |
| 3. Helyi újságból | 8. Facebook |
| 4. Helyi tévéből | 9. Egyáltalán nem jut tudomásomra |
| 5. A könyvtár honlapjáról | 10. Egyéb forrásból, és pedig: |

6. Kérjük, értékelj az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire értesz egyet azokkal!

		Teljes mértékben egyet értek	Inkább egyet értek	Inkább nem értek egyet	Egyáltalán nem értek egyet
1.	Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	5	4	2	1
2.	Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	5	4	2	1
3.	Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	5	4	2	1
4.	A könyvtárban az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok.	5	4	2	1
5.	A könyvtárban gyorsan hozzáférék az új könyvekhez.	5	4	2	1
6.	A könyvtárban megtalálom a munkához és képzéshez szükséges információkat.	5	4	2	1
7.	A könyvtárban csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.	5	4	2	1
8.	A könyvtár jó hely a szabadidő hasznos eltöltésére.	5	4	2	1
9.	A könyvtárba akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom.	5	4	2	1
10.	A könyvtárban a rendezvények aktív részese vagyok.	5	4	2	1

7. Használsz-e könyvtárunk on-line elérhetőségeit? Ha igen, milyen gyakran?

Széchenyi István Városi Könyvtár honlapja

1. évente többször
2. havonta
3. hetente egyszer
4. hetente többször
5. naponta
6. nem használom

Széchenyi István Városi Könyvtár facebook oldala

1. évente többször
2. havonta
3. hetente egyszer
4. hetente többször
5. naponta
6. nem használom

Online hírlevél - meghívó, értesítő e-mail

1. évente többször
2. havonta
3. hetente egyszer
4. hetente többször
5. naponta
6. nem használom

8. Milyen online felületen hiányolod a megjelenésünket?

9. Kérjük értékelj az egyes felületeket aszerint, hogy mennyire vagy elégedett velük!

Széchenyi István Városi Könyvtár honlapja

- 1 - egyáltalán nem vagyok elégedett
- 2 - inkább nem vagyok elégedett
- 3 - részben elégedett vagyok
- 4 - inkább elégedett vagyok
- 5 - teljesen elégedett vagyok
- 6 - nem használom

Széchenyi István Városi Könyvtár Facebook oldala

- 1 - egyáltalán nem vagyok elégedett
- 2 - inkább nem vagyok elégedett
- 3 - részben elégedett vagyok
- 4 - inkább elégedett vagyok
- 5 - teljesen elégedett vagyok
- 6 - nem használom

Online hírlevél - meghívó, értesítő e-mail

- 1 - egyáltalán nem vagyok elégedett
- 2 - inkább nem vagyok elégedett
- 3 - részben elégedett vagyok
- 4 - inkább elégedett vagyok
- 5 - teljesen elégedett vagyok
- 6 - nem használom

10. Milyen szolgáltatásokat szoktál igénybe a SZIVK honlapján és mennyire vagy elégedett velük?

Keresés a katalógusban

- 1 - egyáltalán nem vagyok elégedett
- 2 - inkább nem vagyok elégedett
- 3 - részben elégedett vagyok
- 4 - inkább elégedett vagyok
- 5 - teljesen elégedett vagyok
- 6 - nem használom

Hosszabbítás

- 1 - egyáltalán nem vagyok elégedett
- 2 - inkább nem vagyok elégedett
- 3 - részben elégedett vagyok
- 4 - inkább elégedett vagyok
- 5 - teljesen elégedett vagyok
- 6 - nem használom

Előjegyzés

- 1 - egyáltalán nem vagyok elégedett
- 2 - inkább nem vagyok elégedett
- 3 - részben elégedett vagyok
- 4 - inkább elégedett vagyok
- 5 - teljesen elégedett vagyok
- 6 - nem használom

11. Milyen online tartalmakkal és funkciókkal bővítenéd felületeinket?

12. Milyen rendezvényeken vennél részt könyvtárunkban? *Több választ is bejelölhetsz!*

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. Kézműves foglalkozás | 10. Könyvtári Napok |
| 2. Vetélkedő | 11. Filmklub |
| 3. Író-olvasó találkozó | 12. Irodalmi séta a városban |
| 4. Könyvbemutató | 12. Internet Fiesta |
| 5. Zenei rendezvény | 13. Felolvasóest |
| 6. Könyvtárhasználati foglalkozás | 14. Előadóest |
| 7. Ismeretterjesztő előadás | 15. Könyvtárak éjszakája |
| 8. Helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok | 16. Egyéb, és pedig: |
| 9. Kiállítás | |

Végül néhány személyedre vonatkozó kérdést szeretnénk feltenni.

Nemed:

1. Nő

2. Férfi

E-mail címed:

Jelenleg

- 1. általános iskolába jársz
- 2. középiskolás vagy
- 3. felsőoktatási intézmény hallgatója vagy
- 4. dolgozol
- 5. Egyéb, és pedig:

Egyéb észrevétele, javaslata:

Köszönjük válaszait.