

Művelődési Központ és Könyvtár

4440 Tiszavasvári, Szabadság tér 1.

Tel.:06-42-372-441, e-mail: yktiszavasvari@gmail.com

KÖNYVTÁRHASZNÁLÓI, OLVASÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT

2014.

TISZAVASVÁRI

Könyvtárunk, a tiszavasvári Művelődési Központ és Könyvtár – Városi Könyvtár számára is, mint minden intézmény számára fontos, hogy a könyvtár olvasói, használói elégedettek legyenek a könyvtár szolgáltatásaival.

2014. november 17 - december 12. között harmadik alkalommal végeztünk használói elégedettség vizsgálatot a Városi Könyvtárban. Az előző évek tapasztalatai alapján ebben az évben is azért időzítettük erre az időszakra a vizsgálatot, hogy a kérdőív kiértékelése utáni tapasztalatokat, a levont következtetéseket be tudjuk építeni a következő évi munkatervbe, annak megfelelően tudjuk szervezni szolgáltatásainkat.

A vizsgálat célja

Az elvégzett olvasói elégedettségvizsgálat segítségével lehetőségünk adódott arra, hogy írásos formában rögzítsük a könyvtárhasználói szokásokat és elemezni, illetve tervezni tudjuk az előttünk álló feladatokat.

A felmérés célja ebben az évben is a valós használói igények feltérképezése, a könyvtárhasználati szokások megismerése, az esetleges változások figyelemmel kísérése a könyvtári szolgáltatások továbbfejlesztése érdekében.

A felmérésben ebben az évben 85 értékelhető kérdőív született, a vizsgálat kérdőív segítségével történt, melynek kitöltése önkéntes és anonim volt. A vizsgálatot november 17 – december 12. között végeztük. A mintavételnél alapvető fontosságúnak tartottuk, hogy a könyvtárlátogatók egyforma eséllyel kerülhessenek be a vizsgálatba; ezért azt a módszert alkalmaztuk, hogy az intézményből távozó, tehát a szolgáltatásokat már igénybe vevő könyvtárhasználók közül kértünk meg minden 5. könyvtárhasználót a kérdőív kitöltésére, gyerekeket és felnőtteket egyaránt.

A kérdőív ebben az évben 17 kérdést tartalmazott, melyet a melléklet tartalmaz. A mintavétel reprezentatív volt.

A kérdőív kérdéseit az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- A használók: neme, életkora
- A könyvtárhasználat jellege: Milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? (4. kérdés) Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe? (5. kérdés) Milyen céllal látogat meg minket?
- Kölcsönzési szokások vizsgálata: milyen jellegű könyveket kölcsönöz, mennyi időt tölt a könyvtárban, hány könyvet kölcsönöz egyszerre.
- Kíváncsiak voltunk újra a szolgáltatási díjtételekről alkotott véleményükre is, mert 2011 óta nem változtattunk a díjtételeken.
- A könyvtárhasználat minősége, a szolgáltatások színvonala. Kíváncsiak voltunk a könyvtári állományról alkotott véleményükre ebben az évben is.

- A könyvtárlátogatók véleményét kértük a könyvtári szolgáltatások színvonaláról és munkatársainkról, az állomány elrendezéséről, áttekinthetőségéről. megújult honlapunkról. (16. kérdés)
- A tavalyihoz képest kíváncsiak voltunk arra, hogy mennyien használják megújult weblapunkat, látogatják-e facebook oldalunkat illetve hogyan alakul a könyvtár online katalógusának használata.

2. A felmérés eredménye

A kérdőívet kitöltő személyek nem szerinti megoszlása:

férfi 26 %
nő 74 %

A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók nemek szerinti megoszlását vizsgálva kiderült, hogy ebben az évben is a válaszadók, a könyvtárhasználók nagyobb hányada nő. Nők: 74% , férfiak 26%

A kérdőívet kitöltő személyek csaknem teljes egészében Tiszavasváriban élnek (98%), 2 % lakik más településen. (Szorgalmatos)

Életkor szerinti megoszlásuk a következőképpen alakult az előző évhez viszonyítva:

	2013. év	2014. év
14 év alatti	24 %	37 %
14 - 18 év	28%	7%
19 - 25 év	16%	6%
26 - 40 év	16%	10%
41 - 60 év	12%	29%
60 év feletti	4 %	11%

A mintavétel idején ebben az évben még magasabb volt a 14 év alatti korosztály aránya. A középiskolások kisebb létszámban vettek részt a felmérésben, a felnőtt (18 éven felüli) korosztály aránya: 56 %. Az előző évhez képest megnövekedett a mintában a 41-60 év közöttiek aránya, több mint duplájára emelkedett.

A korosztály összetételéből is adódik, hogy milyen gyakran járnak könyvtárba. A fiatalabb generáció még most is elsősorban internethasználat és kölcsönzés céljából keresi fel könyvtárunkat. A megkérdezettek 33%-a jár hetente többször könyvtárba, de heti 1 alkalommal is 11% keresi fel intézményünket. Havonta többször jön könyvtárunkba a megkérdezettek 48%-a, itt jelentős emelkedés figyelhető meg. Összességében legalább havonta egyszer felkeresi intézményünket a felmérésben részt vevők 97%-a, 1-2 havonta 3% jár könyvtárba.

Tapasztalatunk továbbra is az, hogy olvasóink betartják a könyvek kölcsönzési határidejét (4 hét), minimális azoknak a száma, akik havonta felszólítót kapnak, tehát havonta

egyszer biztos felkeresik intézményünket. Lényegében az arányok az előző évekhez képest nem változtak.

A „Milyen gyakran jár könyvtárba” kérdésre adott válaszok a következők:

	2012.	2013.	2014.
hetente többször	28%	32%	33%
hetente egyszer	16%	18%	11%
havonta többször	28%	26%	48%
havonta egyszer	20%	18%	5%
1-2 havonta	8%	6%	3%
évente 1-2 alkalommal	----	----	-----

5. kérdésünk arra vonatkozott, hogy

„Milyen céllal keresi fel könyvtárunkat”, melyre több választ is lehetett adni.

	2012.	2013.	2014.
könyvkölcsönzés	100%	100%	100%
folyóirat olvasása, kölcsönzése	16%	28%	33%
olvasóterem használata	16%	24%	19%
internethasználat	80%	80%	67%
fénymásolás,	72%	72%	53%
nyomtatás,	64%	68%	52%
adatbázis/katalógus használata	8%	12%	16%
rendezvényeken való részvétel	64%	76%	74%
olvasgatás/böngészés	32%	36%	20%
tanulás	28%	38%	34%
egyéb, pl.: faxolás, spirálozás,laminálás			14%

Top 5 szolgáltatás könyvtárunkban 2013-ban:

könyvkölcsönzés	100%
internethasználat	80%
rendezvényeken való részvétel	76%
fénymásolás	72%
nyomtatás	68%
Top 5 szolgáltatás könyvtárunkban 2014-ben:	
<i>könyvkölcsönzés</i>	<i>100%</i>
<i>rendezvényeken való részvétel</i>	<i>74%</i>

internethasználat	67%
fénymásolás	53%
nyomtatás	52%

A legnépszerűbb könyvtári szolgáltatás továbbra is a könyvkölcsönzés, ezt valamennyi válaszadó megjelölte. A kérdésfeltevésben továbbra is arra voltunk kíváncsiak, hogy általában milyen céllal keresi fel könyvtárunkat, s nem arra, hogy most, milyen konkrét céllal érkezett ezért több válasz adására is lehetőség volt.

Az internethasználat a harmadik legnépszerűbb szolgáltatás lett, melyet igényelnek olvasóink. Minimális mértékben, de csökkent az internethasználat népszerűsége, megnövekedett viszont a könyvtári, olvasás- és könyvtár népszerűsítő programjaink iránti igény. Magyarázható ez azzal, hogy az utóbbi 2 évben a nyertes TÁMOP pályázatnak köszönhetően rendszeresen, valamennyi korosztály számára kínáltunk könyves környezetben igényes tanulási, kikapcsolódási lehetőséget. Közönségtalálkozók, vetélkedők, pályázatok, kiállítások kínálta lehetőségek várták olvasóinkat, rendszerek voltak a könyvtári órák is. A projekt 2014. április 30-án zárult.

Az Országos Könyvtári Napok keretében szintén érdekes programsorozat várta az érdeklődőket.

Csökkent az igény a fénymásolás és nyomtatás iránt, viszont új lakossági szolgáltatási igényként jelent meg a laminálás, spirálozás. A folyóiratok kölcsönzésénél minimális emelkedés figyelhető meg.

Továbbra is vizsgáltuk azt, hogy milyen könyveket keresnek olvasóink a könyvtárunkban, melyek a legnépszerűbbek olvasóink körében, melyeket kölcsönzik leggyakrabban.

	2012.	2013.	2014.
szépirodalom	74 %	76%	76%
ismeretterjesztő irodalom	78%	80%	72%
szórakoztató irodalom (krimik, romantikus regények)	80%	84%	84%
történelmi regények	42%	46%	53%
nyelvkönyvek	32%	38%	27%
kötelező irodalom	46%	50%	36%
útíráskok, útikönyvek	20%	28%	26%
szakkönyvek	24%	34%	28%
nem szoktam kölcsönözni	0%	0%	0%

A legnépszerűbbek továbbra is a szórakoztató irodalom körébe sorolható krimik, romantikus regények (84%), de olvasóink szeretik az ismeretterjesztő (72%) és szépirodalmi (76%) munkákat is.

A kötelező irodalom népszerűsége az előző évhez képest csökkent, talán magyarázható ez azzal is, hogy a mintavételben most nagyobb arányban voltak jelen a felnőttek. Változatlanul kedvelik a történelmi témájú regényeket, Az útikönyvek, a nyelvkönyvek, szakkönyvek iránti igény közel azonos, mint az előző években.

Az olvasói igényeknek megfelelően próbáltuk alakítani a beszerzésünket 2014. évben.

Akik rendszeresen járnak könyvtárba, azok továbbra is több könyvet kölcsönöznek, 67% három vagy ennél több könyvet kölcsönöz.

egyét	3%
kettőt	30%
hármát	20%
négyet, vagy annál többet	47%

Továbbra is szeretnek olvasóink a könyvtárunkban nézelődni, olvasgatni, búvárokodni, válogatni, de a felnőtt olvasókra jellemző, hogy célirányosan érkeznek, konkrét igénnyel, s viszonylag hamar választanak is könyvet.

	2012.	2013.	2014.
5-10 percet	0%	0%	0%
15-20 percet	0%	2%	13%
30 percet vagy annál többet	24%	26%	50%
1 órát	36%	34%	20%
több, mint egy órát	40%	36%	17%

Csökken az az idő, amit a megkérdezettek a könyvtárban töltenek átlagosan. A több mint 1 órát könyvtárunkban töltők az internetezők közül kerülnek ki. Azok, akik fél óránál többet vannak könyvtárunkban kölcsönöznek, s kihasználják azt a lehetőséget is, hogy fél órát ingyen internetezhetnek.

Milyen gyakran szokott segítséget kérni a könyvtárostól?

	2013.	2014.
rendszeresen	60%	60%
ritkán	36%	39%
soha	4%	1%

A könyvtár olvasói közül továbbra is 60%-ban rendszeresen igénylik a könyvtáros kollégák segítségét. Ritkán kér segítséget a használók 39%-a, önállóan választ, tájékozódik az olvasók 1%-a.

Két új kérdést fogalmaztunk meg (10. kérdés, 11. kérdést), mely megújult honlapunkkal és facebook oldalunkkal kapcsolatos volt. Könyvtárunk megújult honlapját rendszeresen a megkérdezettek 53%-a látogatja, míg facebook oldalunkat 72%. A közösségi oldal népszerűsége magyarázható azzal is, hogy programjainkról, rendezvényeinkről, könyvújdonosságainkról rendszeresen facebookon is tájékoztatjuk olvasóinkat, illetve a fiatalok körében nagyon népszerű az okos telefonok elterjedésével.

Megkérdezett olvasóink közül még mindig magas azoknak a száma, akik nem látogatják rendszeresen honlapunkat, pedig az új weboldal akadálymentesített is.

2011-től könyvtárunk adatbázisa online módon is elérhető, de ennek ellenére mindössze a megkérdezett olvasók 39%-a használja rendszeresen. Ez jelentős emelkedés az előző év 16%-hoz képest. 52% nem használja, s sajnos a megkérdezettek 9%-a nem tud róla. Talán ennek oka az, hogy most a mintában 60 év feletti könyvtárhasználóink is voltak 11%-ban.

Könyvtárunk rendszeresen szervez könyvtárhasználati és internet használati vetélkedőt, több alkalomból álló, internet és számítógép-használati alapismereteket nyújtó „tanfolyamot”. A könyvtári órák keretében is rendszeresen bemutatjuk online katalógusunkat, az internetes adatbázisokat, reméljük, hogy a jövőben emelkedni fog ez az arány.

Ebben az évben is szeretettük volna lemérni, hogy mennyire elégedettek olvasóink összességében a könyvtári szolgáltatások egészével, mennyire sikerült teljesíteni olvasóink igényeit, elvárásait. Az előző évekhez viszonyítva nőtt a teljes mértékben elégedett olvasóink aránya (85%), míg a többnyire elégedett választ az olvasók 15 %-a adta.

	2012.	2013.	2014.
nem, egyáltalán nem	0 %	0%	0%
csak részben	0%	0%	0%
többnyire igen	32%	24%	15%
igen, teljes mértékben	68%	76%	85%

Könyvtárhasználati szabályzatunk legutóbbi módosítására 2011. évben került sor, díjtételeink 2012. január 1-jétől érvényesek. Azért kértük ki olvasóink véleményét, mennyire tartják reálisnak a díjtételeinket, hogy minimális mértékben tudjuk-e módosítani a szolgáltatások díjtételeit úgy, hogy az olvasók számát, összetételét a következő évben/években is megtartsuk.

	2012.	2013.	2014.
nem, túl drágának találom	---	0%	0%
egyres tételei drágák pl.	---	0%	0%
a többi könyvtárhoz képest reális	2 %	0%	0%
városi viszonylatban reális	18%	16%	4%
teljesen elfogadható	80%	84%	96%

A válaszadók 96%-a teljesen reálisnak, elfogadhatónak tartja, 4% úgy ítéli meg, hogy városi szinten reálisak a díjtételek.

Ebben az évben is kérdést építettünk be azzal kapcsolatban, hogy honnan értesülnek leginkább a megkérdezettek a könyvtár szolgáltatásairól, annál is inkább, mert elkészült új struktúrájú honlapunk. Erre a kérdésre több lehetséges választ is adtak olvasóink, annak ellenére, hogy nem kértük ezt a kérdés feltevésékor. A legtöbben azt jelölték be lehetséges válaszként, hogy ismerősöktől, a többi lehetőséget közel azonos arányban választották.

	2012.	2013.	2014.
ismerősöktől	30%	24%	54%
a könyvtár honlapjáról	20%	32%	28%
a könyvtárosoktól	20%	20%	27%
egyéb helyről pl. az iskolából	30%	24%	25%

A legösszetettebb kérdés ismét az utolsó volt, melyben vizsgáltuk az épület külső, belső megjelenését, a szolgáltatások minőségét, a könyvtárosok szaktudását, segítőkészségét, s azt, hogy hogyan változott a használók véleménye az állomány összetételéről, s magáról a könyvtári állományról. Új értékelési szempont jelent meg: az állomány elrendezése, áttekinthetősége, az új struktúrájú honlap.

	2012.		2013.		2014.	
a könyvtár épülete, tisztasága	4,94	1.	4,94	1.	4,84	4.
a könyvtár berendezése	4,9	3.	4,94	1.	4,75	8.
a könyvtárosok szaktudása, segítőkészsége	4,94	1.	4,94	1.	4,96	1.
a könyvtári szolgáltatások minősége	4,94	1.	4,94	1.	4,92	2.
a szépirodalmi könyvek választéka	4	9.	4,44	7.	4,72	9.
szakirodalmi könyvek választéka	4,16	8.	4,32	8.	4,72	9.
gyermekkönyvek választéka	4	9.	4,44	7.	4,58	11.
folyóiratok választéka	4	9.	4,32	8.	4,46	12.
számítógépek száma	4,82	4.	4,8	4.	4,63	10.
internethasználat	4,92	2.	4,9	2.	4,63	10.
internet- és számítógépes tanfolyam szervezés gyakorisága	4	9.	4,78	5.	4,75	8.
olvasásnépszerűsítő programok	4,5	7.	4,86	3.	4,92	2.
a könyvtár nyitva tartása	4,76	5.	4,78	5.	4,87	3.

állomány összetétele	4,68	6.	4,7	6.	4,82	5.
az állomány elrendezése, áttekinthetősége					4,76	7.
honlapunk					4,8	6.

Kiemelt szerepet kapott újra az állomány összetételének vizsgálata, az állomány elrendezése, áttekinthetősége, valamint új struktúrájú weblapunk vizsgálata.

Azért választottuk újra ezt kiemelt területnek, mert az új könyvek, folyóiratok vásárlására fordított összeg 2013-ban és 2014-ben az EMMI rendeletnek köszönhetően, illetve a pályázati lehetőségek maximális kihasználásával sikerült az olvasói igényeknek és a gyűjtőkori szabályzatnak megfelelően gyarapítani az állományt az eddigieknél nagyobb mértékben.

A megkérdezett olvasóink a leginkább elégedettek a könyvtáros kollégák szaktudásával, segítőkészségével (4,96), a könyvtári szolgáltatások minőségével valamint a könyvtári olvasásnépszerűsítő programok szervezésével. (4,92). A könyvtár nyitva tartása olvasóink számára megfelelő.

Jelentős javulás figyelhető meg olvasóink értékelése alapján a szépirodalmi könyvek, szakirodalmi művek, gyermekkönyvek választékát tekintve, de a folyóiratok választéka is javult.

Sikerült az előző év egyes hiányosságait pótolni, olvasóink elégedettségét növelni az állománygyarapítás területére vonatkozóan. Törekedtünk az arányos fejlesztésre az egyes állományegységek között, s ezt olvasóink is észrevették.

Sikeresnek bizonyultak továbbra is az alapismereteket nyújtó számítógép- és internet használati „tanfolyamok” szervezése (4,75).

Megújult honlapunk is elnyerte látogatóink tetszését.

Visszaesés figyelhető meg az olvasók értékelése alapján a számítógépek számát és az internethasználat alakulását illetően. Az internet részlegben a forgalom nem egyenletes a különböző napszakokban. Az egész napos iskolai rendszer bevezetése miatt a 14 év alattiak csak 4 óra után és szombati napokon veszik igénybe az internet részleg szolgáltatásait, s ilyenkor sokszor várni kell a szabad gépekre.

A szombatonkénti nyitva tartásra vonatkozott kérdőívünk utolsó kérdése. A kérdésre adott válaszokból egyértelműen megállapítható, hogy olvasóink fontosnak tartják (85%), hogy könyvtárunk szombati napokon is nyitva tartson.

3. Összegzés

Harmadik alkalommal végeztünk olvasói elégedettségvizsgálatot a tiszavasvári Városi Könyvtárban. Az év végi mérés eredményét a következőképpen tudjuk összegezni. Mindenképpen hasznos, hogy írásos formában is megismerhettük olvasóink véleményét könyvtárunkról, a könyvtárosokról a könyvtár szolgáltatásairól, hiányosságainkról, s mindezt

azért, hogy a könyvtári szolgáltatások színvonalát emelni tudjuk olvasóink elégedettségének elnyerése érdekében.

Örülünk, hogy a vizsgálatban részt vevők rendszeres olvasói, látogatói könyvtárunknak, legalább félórát töltenek alkalmanként a könyvtárban. A legnépszerűbb szolgáltatás továbbra is a könyvkölcsönzés, de jelentős az igény mutatkozik a könyves környezetben megvalósuló rendezvényeink és lakossági szolgáltatásaink iránt is (fénymásolás, nyomtatás, laminálás, spirálozás).

Célunk továbbra is az, hogy az online katalógusunkat népszerűsítsük, felhívjuk a figyelmet a könyvtár új struktúrájú honlapjára. Erősítjük a könyvtár tanulási-, oktatási, képzési szerepét.

Szolgáltatási díjtételeink reálisak, ezért nem tervezzük a Használati szabályzat díjtételeinek módosítását az olvasói, használói kör megtartása érdekében.

A vonzó épület, a központi elhelyezkedés, a könyvtáros kollégák segítőkészsége és szakmai felkészültsége elnyerte olvasóink tetszését.

Sikerült az állománygyarapításra fordítandó összeget emelni, így a könyvtár állománya új könyvekkel az olvasói igényeknek megfelelően bővült, s ezt olvasóink ebben az évben is értékelték. Célunk továbbra is az állománygyarapításra fordított összeg megtartása, a pályázati lehetőségek minél teljesebb kihasználása. Ebben az évben is az SZJA 1% felajánlásából származó összeget is állománygyarapításra fordítottuk. A zenei részleg állományának bővítésére ebben az évben nem volt előirányzat költségvetésünkben, célunk, hogy a könyvtári foglalkozásokhoz szükséges hangzó -, AV- és elektronikus dokumentumokat is gyarapítsuk. A folyóiratok féleségét 2015-ben az olvasói igényeknek megfelelően alakítjuk majd.

Lezárult a TÁMOP 3.2.4-A-11/1-2012-0086 azonosítószámú pályázat, melyet „Könyvmolyképző vagy Korszerű Tudástár” címmel nyert intézményünk. Ennek előnyeit érezték olvasóink, könyvtárhasználóink, s ez meglátszott az értékelésükben is.

A könyvtár dolgozói felkészültségükkel, szakmai elhivatottságukkal egy felhasználóközpontú könyvtár működését kívánják szolgálni az olvasók, a könyvtárlátogatók igényeinek kielégítése érdekében, ehhez azonban szükséges a megfelelő számú szakképzett munkatárs alkalmazása.

Tiszavasvári, 2015. január 12.



Kulcsár Lászlóné
Kulcsár Lászlóné
könyvtárvezető

KÉRDŐÍV

Olvasói, könyvtárhasználói elégedettségi vizsgálat

Kedves Olvasóink, Könyvtárlátogatók!

A kérdőív kitöltésével segítségét szeretnénk kérni, mondjanak véleményt a tiszavasvári Városi Könyvtár szolgáltatásairól, magáról a könyvtárról.

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Ön igényeinek

A válaszadás Önkéntes.

A kérdőív kitöltésével hozzájárulhat a könyvtári szolgáltatások színvonalának növeléséhez.

1. A kérdőívet kitöltő személy neve

- a) férfi
- b) nő

2. Az Ön lakóhelye:

- a) Tiszavasvári
- b) más település

3. Életkora:

- a) 14 év alatti
- b) 14 - 18 év
- c) 19 - 25 év
- d) 26 - 40 év
- e) 41 - 60 év
- f) 60 év feletti

4. Milyen gyakran jár könyvtárba?

- a) hetente többször
- b) hetente egyszer
- c) havonta többször
- d) havonta egyszer
- e) 1-2 havonta
- f) évente 1-2 alkalommal

5. Milyen céllal keresi fel könyvtárunkat? (Több választ is be lehet jelölni)

- a) könyvkölcsönzés
- b) folyóirat olvasása, kölcsönzése
- c) olvasóterem használata
- d) internethasználat
- e) fénymásolás,

- f) nyomtatás,
- g) adatbázis/katalógus használata
- h) rendezvényeken való részvétel
- i) olvasgatás/böngészés
- j) tanulás
- k) egyéb

6. Milyen könyveket kölcsönöz leggyakrabban? (több válasz adható)

- a) szépirodalom
- b) ismeretterjesztő irodalom
- c) szórakoztató irodalom (krimik, romantikus regények)
- d) történelmi regények
- e) nyelvkönyvek
- f) kötelező irodalom
- g) útleírások, útikönyvek
- h) szakkönyvek
- i) nem szoktam kölcsönözni

7. Ha szokott kölcsönözni, általában hány darabot visz ki egyszerre?

- a) egyet
- b) kettőt
- c) háromat
- d) négyet, vagy annál többet

8. Általában mennyi időt szokott eltölteni nálunk?

- a) 5-10 percet
- b) 15-20 percet
- c) 30 percet vagy annál többet
- d) 1 órát
- e) több, mint egy órát

9. Milyen gyakran szokott segítséget kérni a könyvtárostól?

- a) rendszeresen
- b) ritkán
- c) soha

10. Rendszeresen látogatja Ön könyvtárunk honlapját?

- a) igen
- b) nem

11. Rendszeresen látogatja Ön könyvtárunk facebook oldalát?

- a) igen
- b) nem

12. Használja-e könyvtárunk online katalógusát?

- a) igen
- b) nem
- c) nem tudtam róla, hogy a könyvről van online katalógusa

13. Elégedett-e Ön általában a könyvtár szolgáltatásaival? Sikerült teljesíteni az Ön kérését?

- a) nem, egyáltalán nem
- b) csak részben
- c) többnyire igen
- d) igen, teljes mértékben

14. Elégedett-e a könyvtár szolgáltatási díjtételeivel?

- a) nem, túl drágának találom
- b) egyes tételei drágák pl.
- c) a többi könyvtárhoz képest reális
- d) városi viszonylatban reális
- e) teljesen elfogadható

15. Honnan szerzett tudomást a könyvtár szolgáltatásairól?

- a) ismerősektől
- b) a könyvtár honlapjáról
- c) a könyvtárosoktól
- d) egyéb helyről pl. az iskolából

16. Kérjük értékelje a következőket 1-5 közötti „osztályzattal”!

Amivel a legelégedettebb, azt 5. érdemjeggyel értékelje!

- | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|
| a) a könyvtár épülete, tisztasága, | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| b) a könyvtár berendezése, | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| c) a könyvtárosok szaktudása, segítőkészsége, | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| d) a könyvtári szolgáltatások minősége, | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| e) a szépirodalmi könyvek választéka | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| f) szakirodalmi könyvek választéka | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| g) gyermekkönyvek választéka | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| h) folyóiratok választéka | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| i) számítógépek száma | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| j) internethasználat | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| k) internet- és számítógépes tanfolyam szervezése | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| l) olvasásnépszerűsítő programok szervezése | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| m) a könyvtár nyitva tartása | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| n) állomány összetétele | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| o) az állomány elrendezése, áttekinthetősége | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| p) honlapunk | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

17. Fontosnak tartja Ön, hogy szombati napokon is nyitva tartson a könyvtár?

- a) igen, fontos
- b) nem tartom fontosnak

Eredményes, segítő közreműködését köszönjük!

Tiszavasvári, 2014. november 10.

A Városi Könyvtár Munkatársai