

KOMMUNIKÁCIÓS CSOPORT

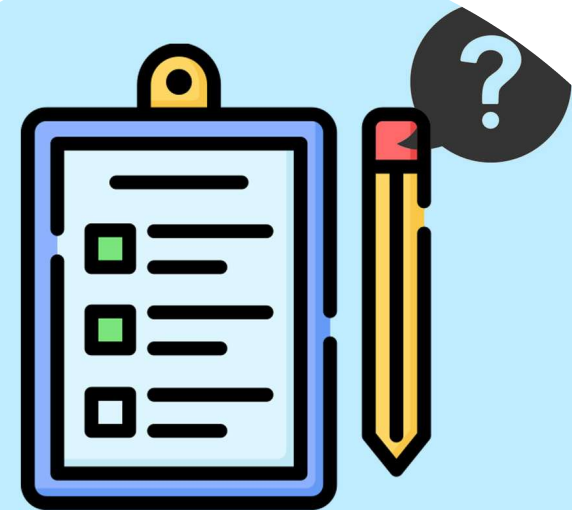
Könyvtárlátogatói elégedettség- és igényfelmérő kérdőív kiértékelése

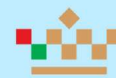
2024. szeptember-október

A kérdőív célja

- felmérni az új szolgáltatásainkkal kapcsolatos elégedettséget
- megismerni a látogatók igényeit, javaslatait a felszabadult földszinti teret illetően

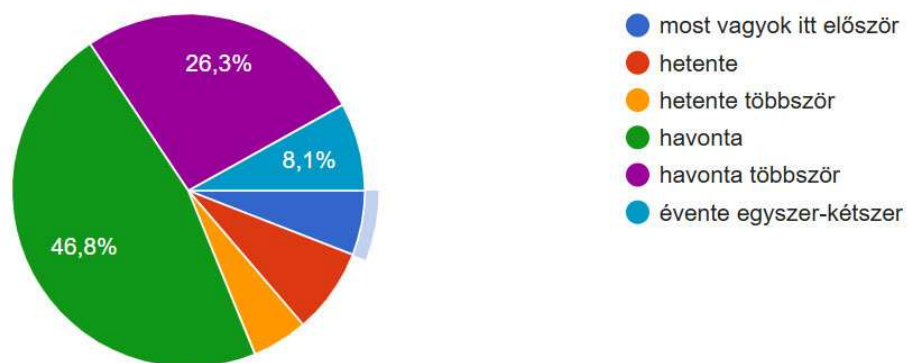
nyomtatott és online formában
2 hónapon keresztül
372 érvényes kitöltés



 EÖTVÖS KÁROLY KÖNYVTÁR

1.) Milyen rendszerességgel jár könyvtárunkba?

372 válasz



46,8% havi rendszerességgel

26,3% havonta többször

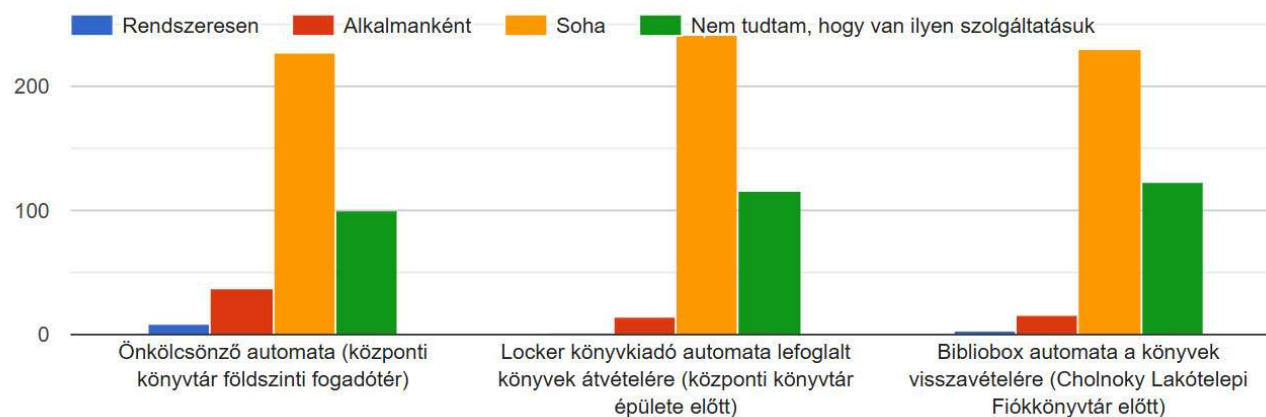
8,1 % évente egyszer-kétszer

7,8 % hetente

5,1 % hetente többször

5,9 % a felmérés kitöltésekor járt először az intézményben

2.) Milyen gyakran veszi igénybe alábbi új szolgáltatásainkat?



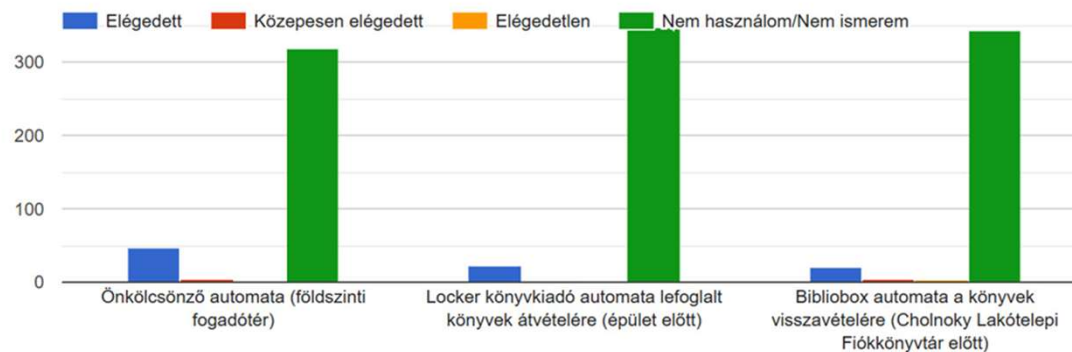
- legtöbbször **soha** nem veszik igénybe
- kevesebb mint egyharmada **nem tudott a szolgáltatásról**
- **alkalmanként**
- **rendszeresen**

Az eszközök közül legtöbbször az önkölcsönző automatát használják.



3/1.) Mennyire elégedett könyvtárunk alábbi új szolgáltatásaival?

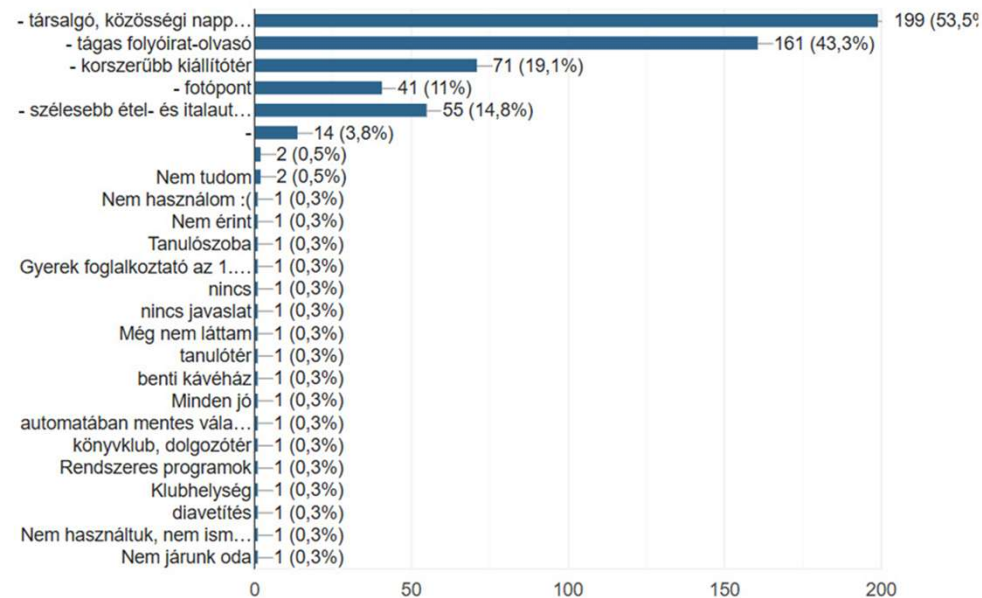
(Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)



- legtöbb **nem használja**
- Az eszközöket használók közül többnyire **elégedettek** a szolgáltatással
- A kitöltők leginkább az eszközök technikai, műszaki hibái miatt elégedetlenek

**4/1.) Az Amerikai Kuckó a korábbi földszinti helyéről a 3. emeletre költözött. Az alábbi ötletek közül mi az, amit szívesen látna/használna az Amerikai Kuckó helyén:
(Több válasz is adható!)**

372 válasz



- 53,5% - társalgó, közösségi nappali funkcióval
- 43,3 % - tágas folyóirat-olvasó
- 19,1% - korszerűbb kiállítótér
- 11% - fotópont
- 14,8% - szélesebb étel- és italautomata választék

07 Egyéb ötlet, javaslat:

Tanulószoza/tanulótér

Gyerek foglalkoztató az 1. emeleti hely helyett

Benti kávéház

Könyvklub, dolgozótér

Klub helység

Automatába mentes választék: víz, 100%-os gyümölcslé, egészségesebb dolog a gyerekeknek

Angol nyelvű hangos-könyvek hallgatásának lehetősége

Játéktermi játékok

Telefontöltő pontok kialakítás

coworking space

Benti kávéház

Kézműves terem, programterem, egyéb foglalkozások: rajztanítás

Könyvklub

Növénycsere-sarok, állandósítva azt, amit néha meg szoktatok rendezni.

Író-olvasó találkozó, biblioterápiás csoport

5.) Könyvtárhasználóként kérjük, hogy ossza meg velünk javaslatait, fejlesztési ötleteit.

Mi az, amit jelenleg leginkább hiányol?

104 db - **Elégedettség**

22 db - **Állomány**

az olvasók több új könyvet, bizonyos témák intenzívebb gyarapítását szeretnék

39 db - **Infrastruktúra**

épület klimatizálása, világítás fejlesztése, a biztonságosabb ruhatári szekrények; vízautomata

Szolgáltatás:

4 db - **Alapszolgáltatás**

A gyermekkönyvtár 3 dicséretet kapott, és a helytörténeti részleget is méltányolták.

6 db - **Nyitvatartás**

Hosszabb nyitvatartási idő.

16 db - **Programok**

A gyermekkönyvtári programokkal elégedettek. Igény mutatkozik író-olvasó találkozókra, könyvklubra.

7 db - **Szolgáltatások**

Meglévő szolgáltatásainkat méltányolják, e-book kölcsönzésre jelentkezik igény.

10 db - **Szolgáltatási helyszínek**

Jellemzően már meglévő dolgokat említene

10 db - **Tartalomszolgáltatás**

honlap és a katalógus korszerűsítése, ismertető az új könyvekről, tematikus könyvajánlók, valamint a hírlevél igénye is felmerült.

7 db - Technikai szolgáltatás

Biblioboxot más helyre is, önkiszolgáló fénymásolót szeretnének.

8 db - Személyzet

Dicséret érkezett 6 db; 1 igény szakszerűbb kiszolgálásra (személyes könyvajánlás)

KÖVETKEZTETÉS:

olvasóink jelentős része nem használja az új szolgáltatásainkat, a szolgáltatást használók viszont többnyire elégedettek az eszközökkel. Elégedetlenségek legtöbbször akkor merülnek fel, mikor az eszközök műszaki okok miatt nem működnek. A válaszadók egy része egyáltalán nem hallott még az új szolgáltatásainkról.

JAVASLAT:

marketing kampány: tájékoztató plakátok, eszközök használatát bemutató videók készítése, könyvjelzők, leporellók használata, könyvtárosok folyamatosan tájékoztassák és felhívják a figyelmet az új szolgáltatásra(állandó kolléga jelenléte)