



**A HASZNÁLÓI SZOKÁSOK
ÉS ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLATA
A BÁCS-KISKUN MEGYEI
KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÁS
SZOLGÁLTATÓ HELYEIN
2017-2018**

2018



TARTALOM

1. BEVEZETÉS	3
2. A FELMÉRÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, A LEBONYOLÍTÁS MÓDJA.....	3
3. EREDMÉNYEK	4
3.1 Válaszadók nemek szerinti megoszlása	4
3.2 A válaszadók életkori megoszlása	4
3.3 A válaszadók iskolai végzettség szerinti megoszlása	5
3.4 A válaszadók gazdasági aktivitása.....	5
4. KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZOKÁSOK.....	6
5. AZ EGYES SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATA.....	7
6. A SZOLGÁLTATÁSOKKAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG	9
7. JAVASLATOK.....	11
8. ÖSSZEFOGLALÁS.....	12



1. Bevezetés

2014-ben 20 település bevonásával használói elégedettségmérést végeztünk gyerekek és felnőttek körében könyvtáraink szolgáltatásairól. Az előző vizsgálat óta eltelt évek során szolgáltatásaink minőségét igyekeztünk tovább emelni, igazodtunk a felhasználói szokások változásához, így fontosnak láttuk egy újabb felmérés elvégzését a szolgáltatásszervezés finomítása, fejlesztése céljából.

2. A felmérés előkészítése, a lebonyolítás módja

Az elégedettségmérésre 2017 decemberében és 2018 első negyedévében került sor. A kérdőív kitöltésére mind elektronikus, mind nyomtatott formában lehetőség volt. Az elektronikus úton való kitöltésre Google-úrlapot használtunk, a nyomtatott, papír alapú kitöltésre a felmérésbe bevont könyvtárakban az ott dolgozó könyvtárosok segítségével volt lehetőség. A papíron kitöltött kérdőívek válaszait később rögzítettük a Google-felületen az egységes adatfeldolgozás érdekében.

A 2014-es vizsgálatban részt vett 20 települést kiegészítettük további 10 jó látogatottságú településsel, hogy a tapasztalatok más könyvtárakban való alkalmazása a használók számának és elégedettségének növelését eredményezze. A kiválasztott települések fele-fele arányban 1500 fő alatti és feletti lakosságú települések. A hatékony összevetés céljából a 2017-2018-as kiválasztás szempontjai megegyeztek a 2014-es vizsgálatéval:

- legalább két éve szolgáltató helyünk, ezért van már tapasztalata
- megújított szolgáltató hely, mert ott tudunk teljes körű szolgáltatást nyújtani
- a lakosság számához képest leglátogatottabb könyvtárak, azért, hogy a tapasztalataikat máshol is alkalmazni tudjuk.

Az 1500 fő alatti települések esetében 10-10 gyerek, illetve felnőtt kérdőív kitöltését feltételeztük, ami 15 település esetében összesen 300 db-ot jelent. Az 1500 fő fölötti településektől már 15-15 darabot vártunk, mert úgy gondoltuk, hogy ekkora településeknél ez is teljesíthető, és reprezentatívabb képet ad. Természetesen a valós beérkezett kérdőívek számában ettől eltérés van, egyes településeken többen, máshol kevesebben válaszolták meg kérdéseinket.

A kérdőíveket 778 látogató töltötte ki, ebből 392 fő 14 éven felüli és 386 fő 14 éven aluli.

A kérdőív összeállítása során igyekeztünk figyelembe venni az életkori sajátosságokat. A felnőttek számára készített kérdőív inkább gyorsan kitölthető, feleletválasztós kérdéseket tartalmazott. A 14 éven aluliaknak kicsit máshogy állítottuk össze a kérdőívet, tőlük inkább szöveges válaszokat vártunk, hogy miért szeretik a könyvtárat.

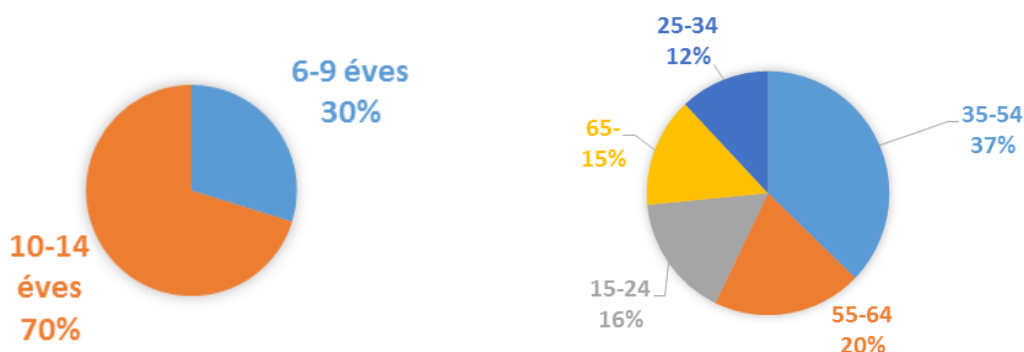
3. Eredmények

3.1 Válaszadók nemek szerinti megoszlása



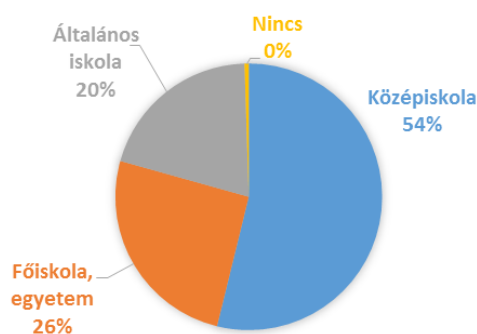
A kitöltők nemek szerinti megoszlása jelentősen eltér a 14 éven aluliak és a 14 év felettek között. A fiatal válaszadók nemek szerinti megoszlása között minimális volt az eltérés, mindössze 2%-kal (10 fővel) több a lány. A felnőttek körében már látszik az a regisztrált használóknál is megfigyelhető tendencia, miszerint a nők aránya jelentősen magasabb, mint a férfiaké; a kitöltők 77%-a nő, 23%-a férfi. A gyermekek és felnőttek adatait összeadva is jelentős marad a nemek közti különbség, 64%-36%-os megoszlásban.

3.2 A válaszadók életkori megoszlása



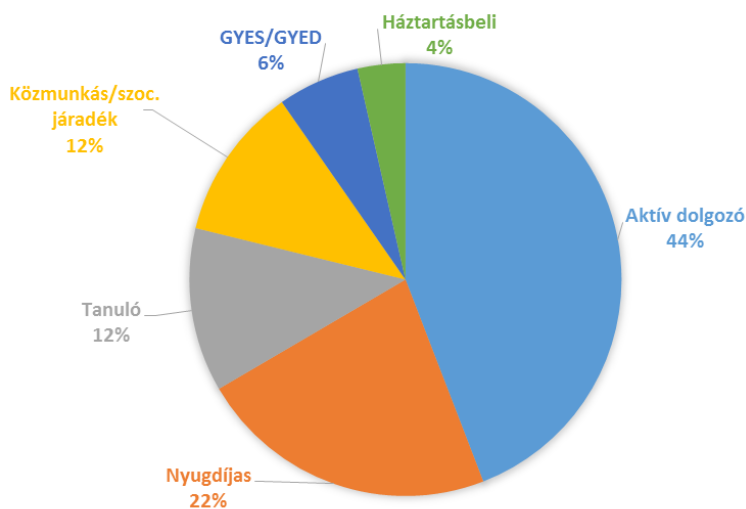
Az életkort tekintve a gyermekeket 2 csoportra osztottuk, megkülönböztetve a 6-9 és a 10-14 éves korosztályt. 271-en töltötték ki a nagyobbak közül a kérdőívet, míg a kisebbek közül 115-en. A felnőttekre vonatkozó kérdőív már 5 választási lehetőséget tartalmazott: 15-24, 25-34, 35-54, 55-64 év közötti és 65 év feletti. A válaszadók közül a legtöbben (37%) a 35-54 éves korosztályba tartoznak, valamint 55-64 év közöttiek (20%). A válaszadók több mint kétharmada (69%) gazdaságilag aktív 25-64 éves korú. Legkevesebben a 25-34 év közötti korosztályból képviselték magukat, 47 kitöltővel (12%).

3.3 A válaszadók iskolai végzettség szerinti megoszlása



A 14 éven felüli látogatók körében a nem és az életkor mellett vizsgáltuk a legmagasabb iskolai végzettséget is. A kitöltők több mint a fele (54%) középiskolai végzettséggel rendelkezik, kb. a negyede (26%) főiskolai, egyetemi végzettséggel. A válaszadók közül 81 főnek (kb. 20%) legfeljebb általános iskolai végzettsége van, (természetesen a 15-24 éves kor közötti látogatók egy részének még módja sem volt ennél magasabb végzettséget szerezni), de így is figyelemre méltó, hogy közülük 36-an heti vagy napi rendszerességgel látogatják a könyvtárat.

3.4 A válaszadók gazdasági aktivitása



Az egyik legfontosabb befolyásoló tényező a felhasználói igények és szokások tekintetében a foglalkoztatottság jellege, mert hatással van a könyvtári látogatás gyakoriságára, az ott töltött idő mennyiségére, az igénybe vett szolgáltatásokra.

Az kitöltők kétharmada az aktív dolgozók (44%) és nyugdíjasok (22%) közé tartozik. Megközelítőleg azonos számban töltötték ki a kérdőívet tanulók és közmunkások, 12-12%-os arányban. Legkevesebben a GYES/GYED-en lévő szülők és a háztartásbeliek voltak, a 2 csoport együtt 10%-ot tesz ki.

4. Könyvtárhasználati szokások



A könyvtárlátogatás gyakoriságára vonatkozóan a fiatalok és a felnőttek számára azonos lehetőségeket tartalmazott a kérdőív: naponta; hetente egyszer-kétszer; havonta egyszer-kétszer; ritkábban, mint havonta.

A gyerekek közel fele (48%) a heti 1-2 alkalmat jelölte be, kb. negyede (27%) a havi 1-2 látogatást, illetve 11%-a a havinál ritkább látogatást választotta. Ugyanakkor figyelemre méltó, hogy a kitöltők 14%-a napi könyvtárlátogatónak számít. A napi rendszerességű látogatók 2/3-a a 10-14 éves korosztályhoz tartozik. A legalább heti rendszerességgel könyvtárba járók között a fiúk-lányok aránya azonos (50-50%).

A felnőttek közül a legtöbben (41%) a havi 1-2 alkalmat választották, a válaszadók 1/3-a (33%) a heti 1-2 alkalmat, és 14% azok száma, akik a havinál ritkábban járnak könyvtárba. A kitöltők 12%-a napi szinten látogatja a könyvtárat. A napi látogatók közül a legtöbben (38%) a 35-54 év közötti korosztályból kerültek ki, és 2/3-a nő, 1/3-a férfi. Ez az adat összhangban van azzal, hogy a kitöltők 77%-a nő volt, 23%-a férfi. A naponta könyvtárba járó látogatók 60%-a középiskolai végzettséggel rendelkezik, illetve a legtöbben (45%) aktív dolgozók. A 392 felnőtt kitöltő közül 178-an (45%) legalább heti szinten látogatják a könyvtárat, ebből 40% aktív dolgozó, 26% nyugdíjas.

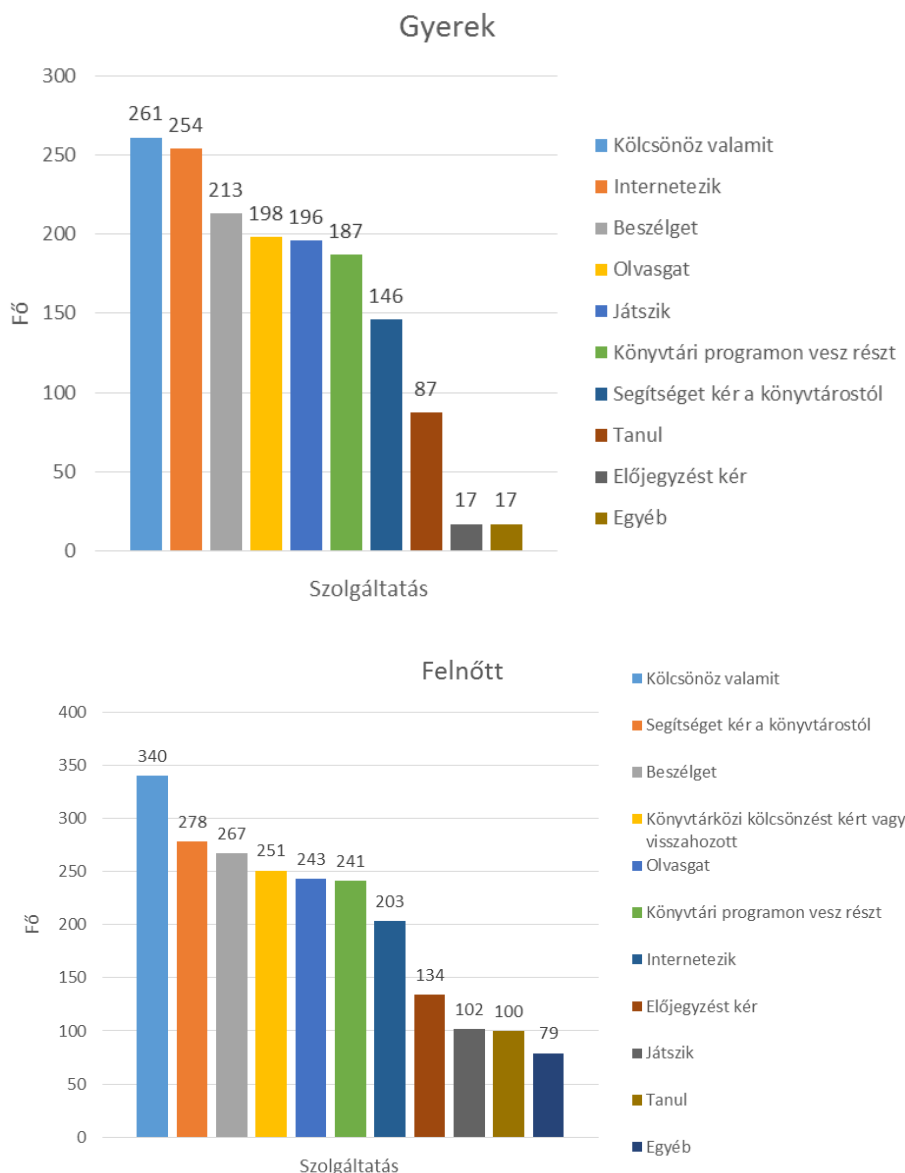
Ha nemek szerinti megoszlásban vizsgáljuk a könyvtárlátogatás gyakoriságát, a férfiak 40%-a havonta, 31%-a hetente, 16%-a naponta, 13%-a a havinál ritkábban jár könyvtárba a kitöltők közül. A nők 41%-a havonta, 34%-a hetente, 11%-a naponta, 14%-a a havinál ritkább lehetőséget jelölte meg a válaszadók közül.

Ha összeadjuk a fiatalok és a felnőttek eredményeit, láthatjuk, hogy a fiúk és a férfiak összesen 278-an töltötték ki a kérdőívet, ebből 162-en (58%) legalább heti rendszerességgel járnak könyvtárba. Érdekes, hogy a lányok és a nők válaszait összesítve alacsonyabb értéket kapunk, hiszen az 500 kitöltőből 256-an (51%) látogatják minimum hetente a könyvtárat.



5. Az egyes szolgáltatások használata

A gyerekek és a felnőttek kérdőíve hasonló lehetőségeket tartalmazott a szolgáltatásokkal kapcsolatban: könyvet, folyóiratot kölcsönzött, visszahozott vagy hosszabbított; segítséget kért a könyvtárostól; beszélgetett; könyvtárközi kölcsönzést kért vagy visszahozott (ez csak a felnőtteknél szerepelt); helyben olvasgatott; könyvtári programon vett részt; internetezett; előjegyzést kért egy dokumentumra; játszott; tanult; egyéb.



Az eredményeket röviden összefoglalva megállapítottuk, hogy a leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás a 2014-es vizsgálat eredményeihez hasonlóan még mindig a kölcsönzés, hosszabbítás, visszahozatal, bár a gyerekeknél alig előzte meg az internethasználatot.



A könyvekkel, folyóiratokkal kapcsolatos **tranzakciókat** a gyerekek 68%-a, a felnőttek 87%-a jelölte meg. Habár továbbra is ez a szolgáltatás vezeti a listát mindkét korosztály esetében, a fiataloknál közel 10%-os csökkenést mutat a korábbi, 2014-es adathoz (78%) képest. Kiemelkedő a harmadik legtöbbször által megjelölt válasz, amely a gyerekek és a felnőttek körében is a **beszélgetés** volt: a gyerekek 55%-a és a felnőttek 68%-a választotta.

Az életkori sajátosságokkal és lehetőségekkel is magyarázható, hogy a fiatalok számára sokkal nagyobb jelentősége van az **internetezésnek**, mint a felnőtteknek, hiszen míg a gyerekek 66%-a szokott internetezni a kitöltők közül a könyvtárban (ezzel a 2. helyet foglalja el a sorrendben), addig a felnőtteknél ez kevesebb, 52% (ezzel a 7. helyen szerepel). Érdekes, hogy bár a 2014-es adatokhoz képest a gyerekek közül is kevesebben jelölték meg az internetezést, a felnőtteknél jelentősen, 18%-kal csökkent ennek a szolgáltatásnak a használata. Valószínűleg ez azzal is magyarázható, hogy az elmúlt években a technikai fejlődésnek köszönhetően már a 14 év felettiak többségének rendelkezésére áll különféle elektronikus eszközökön az internetelés.

Szintén az életkori sajátosságokkal függhet össze, hogy a fiatal kitöltők fele (51%) **játszott** már a könyvtárban, a felnőtt válaszadónak azonban csak a negyede (26%) vette igénybe ezt a lehetőséget. A 14 év felettiak esetében a játékot közel azonos arányban választották, mint 2014-ben (akkor a válaszadók 27%-a), tehát ezen a területen nem történt változás. Jelentős eltérést mutat a korosztályok között a **könyvtárostól való segítségkérés** is, hiszen míg a gyerekeknél mindössze 146-an (38%) jelölték be, addig a felnőtteknél ez a 2. legtöbbször által igénybe vett szolgáltatás, 278 fő választotta (71%). A **helyben olvasás** eredménye nem kiugró, ugyanakkor nem is elhanyagolható, a fiatalok fele (51%) és a felnőttek közel kétharmada (62%) szokott a könyvtárban olvasgatni. A könyvtári **programokon való részvétel** mindkét korosztály esetében középmezőnyben szerepel, a 6. helyen, ez a fiatalok esetében 48%, a felnőtteknél 61%.

A többi szolgáltatást, mint pl. az előjegyzést, a tanulási lehetőséget és egyéb szolgáltatásokat kevesebben vették igénybe, ezek mind a gyerekek, mind a felnőttek esetében 35% alattiak.

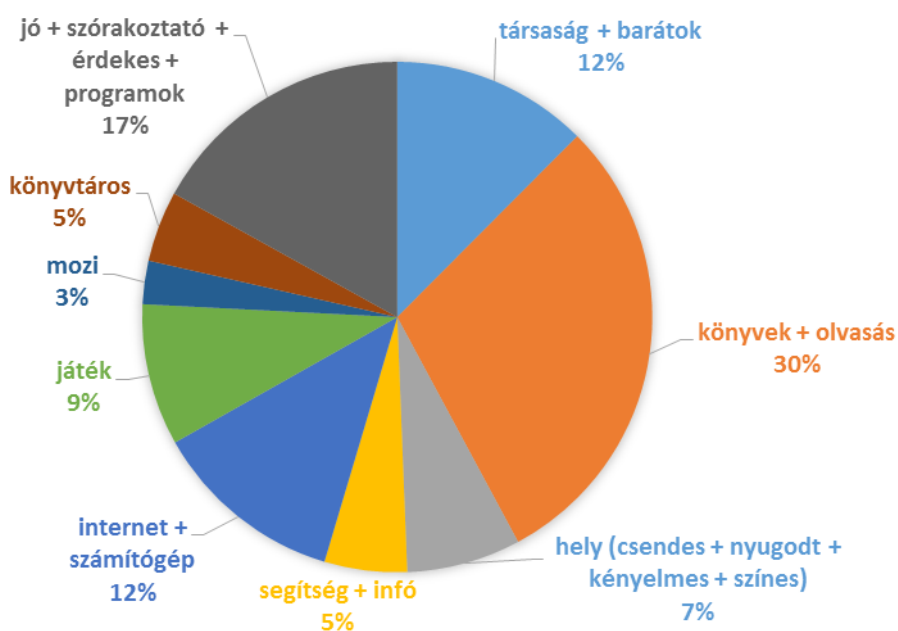
A felnőttek számára volt egy plusz opció, a könyvtárközi kölcsönzés. Összességében sokan vették már igénybe ezt a szolgáltatást is, a kitöltők közel kétharmada (64%), amely megközelíti a helyben olvasás és a könyvtári programokon való részvétel eredményeit.



6. A szolgáltatásokkal való elégedettség

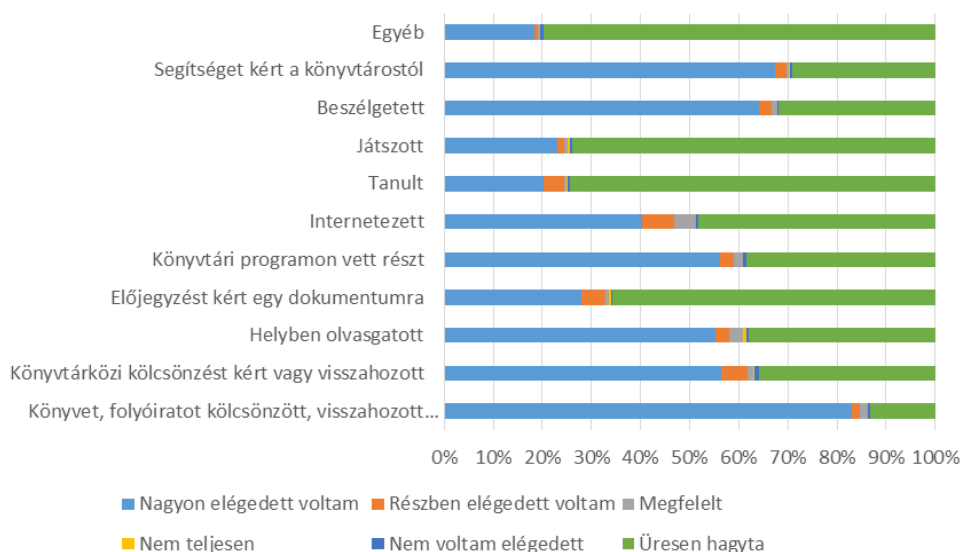
A használók szolgáltatásokkal való elégedettségét a két kérdőívben másképpen mértük. A gyerekektől azt kértük, hogy röviden, a saját szavaikkal fogalmazzák meg, hogy miért szeretnek a könyvtárba járni, az így született válaszokat soroltuk kategóriákba. Ezzel szemben a felnőtteknek a felsorolt szolgáltatásoknál lehetett kiválasztani, hogy milyennek ítélték azokat: nagyon elégedett; részben elégedett; megfelelt; nem teljesen; nem voltam elégedett. Az eredményt a kapott pontok átlaga mutatja. Az üresen hagyott mezők arra utalnak, hogy az adott szolgáltatással kapcsolatban nincs releváns tapasztalatuk a kitöltőknek.

A GYEREKEK AZÉRT SZERETIK A KÖNYVTÁRAT, MERT...



Felnőttek

A





válaszokból kiderült, hogy a gyerekek közel harmada (30%) azért szeret könyvtárba járni, mert sok szép, új, érdekes könyvet találhat. Az internetezést és a számítógépezést ugyan sokan (12%) megemléstették ennél a résznél is, azonban nem ez volt a 2. legnépszerűbb indoklás, hanem hogy egyszerűen jól érzik magukat a könyvtárban, érdekesnek találják, jókat lehet ott beszélgetni és szórakozni. A számítógépezést kiemelők száma közel megegyezik azokéval, akik a társaság (a barátok és a leendő barátok) miatt szeretnek könyvtárba járni. Bár ezek voltak a legnépszerűbb válaszok, mégis említésre méltó, hogy milyen sokan kiemelték a játéklehetőséget (9%) és azt, hogy a könyvtár csendes, kényelmes, nyugodt és békés (7%) hely, ahol szívesen töltik az idejüket. Többen írták, hogy szeretnek a könyvtárban lenni, mert a könyvtárosok segítőkészek, szívesen játszanak és beszélgetnek velük.

Helyezés	Szolgáltatás	Összes válasz	Átlag	Üresen hagyta
1.	Könyvet, folyóiratot kölcsönzött, visszahozott vagy hosszabbított	340	4,92	13,3%
2.	Beszélgetett	267	4,91	31,9%
3.	Segítséget kért a könyvtárostól	278	4,91	29,1%
4.	Könyvtári programon vett részt	241	4,85	38,5%
5.	Egyéb	79	4,82	79,9%
6.	Könyvtárközi kölcsönzést kért vagy visszahozott	251	4,81	36,0%
7.	Helyben olvasgatott	243	4,81	38,0%
8.	Játszott	102	4,77	74,0%
9.	Előjegyzést kért egy dokumentumra	134	4,76	65,8%
10.	Tanult	100	4,72	74,5%
11.	Internetezett	203	4,67	48,2%

A 14 éven felüliek eredményei is bizakodásra adnak okot, hiszen valamennyi szolgáltatást 4,5-nél magasabbra értékelték: 79% minden igénybe vett szolgáltatással nagyon elégedett volt, 91% pedig minden szolgáltatással vagy nagyon elégedett, vagy részben elégedett. Összesen 2238 értékelés érkezett a 392 használatól, átlagosan 5,7 féle szolgáltatáshoz kapcsolódóan (a kérdőíven felhívtuk a figyelmet arra, hogy amit még nem vettek igénybe, azt ne értékeljék.) Az összes értékelésből 27 db (1,2%) volt olyan, amellyel nem teljesen vagy egyáltalán nem voltak elégedettek. A 2014-es eredményekkel összevetve a mostani adatokat, a szolgáltatások 80%-ával elégedettebbek voltak a használók a korábbiakhoz képest. Érdekes, hogy 2014-hez képest a felnőttek közel azonos százalékban jelölték meg a játékot, mint igénybe vett szolgáltatást, azonban az értékelése 4,53-ról 4,77-re ugrott. Az előjegyzésre vonatkozó adatok szintén növekedést mutatnak, a korábbi 4,59-os érték mostanra 4,76-ra nőtt. Örömteli az a visszajelzés, hogy a könyvekkel kapcsolatos tranzakciók után a következő 3 legmagasabb értékelést olyan szolgáltatásokra adták – ráadásul a válaszadók többsége



kitöltötte ezeket a sorokat –, amelyek az emberekhez szorosan kapcsolódnak: beszélgetés, könyvtárostól való segítségkérés, könyvtári programokon való részvétel. Ezeket egyenként vizsgálva is biztató adatokat kapunk: a könyvtárban folytatott beszélgetésekkel a 267 főből 261-en (98%) legalább részben elégedettek voltak, ebből 251-en (94%) nagyon elégedettek. A könyvtárostól kapott segítséggel a 278 főből 273-an (98%) legalább részben elégedettek voltak, ebből 264-en (95%) nagyon elégedettek. A könyvtári programokkal 241 főből 231-en (96%) legalább részben elégedettek voltak, ebből 220-an (91%) nagyon elégedettek. Mind a beszélgetések, mind a könyvtári programok értékelése magasabb lett a korábbi felmérés eredményeihez képest (az előző vizsgálat nem tartalmazta a könyvtárosi segítséget). Az kapott átlagok alapján a használók az internetezéssel voltak legkevésbé megelégedve (bár ez is 4,67-es átlagot kapott), ám ezzel kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy gyakran a helyi lehetőségek, az adott település által biztosított internetelés befolyásolja az internetesebbséget, és ezáltal a felhasználói élményt.

7. Javaslatok

Igyekeztünk egyéb visszajelzések, észrevételek megfogalmazására is lehetőséget adni: a gyerekeknél „Fejezd be a mondatot: Jó lenne, ha a könyvtárban lehetne...”, a felnőtteknél a „Kérjük, ha szolgáltatásunkkal kapcsolatban bármilyen kérése, észrevétele, javaslata van, írja le!” pontoknál lehetett a javaslatokat feltüntetni.

A 14 év alattiaknál arra a kérdésre, hogy milyen további lehetőségeknek örülnének a könyvtárban, nagyon változatos ötletek érkeztek. Ezek teljes körű összefoglalása a válaszok sokszínűsége miatt nem lehetséges, azonban van néhány javaslat, amelyet sok gyermek megfogalmazott: jó lenne, ha a könyvtárban lehetne enni-inni, még többet játszani és filmezni, hangosabban beszélgetni, énekelni. A játéklehetőségek között a PlayStation, Xbox, virtuális szemüveg, csocsó, pingpong és billiárd asztal szerepelt javaslatként. Összevetve a 2014-es felmérés válaszaival, jelentős átfedéseket láthatunk, a fiatal használók igénye nem sokat változott az elmúlt évek során.

A felnőttek közül mindössze 36-an írtak egyéni észrevételt, ebből a válaszadók közel háromnegyede megjegyzésként is arra utalt, mennyire elégedett volt a könyvtárral (az ott dolgozókkal vagy a szolgáltatásokkal). Igazán javaslatként néhány technikai érkezett: erősebb internet, több fejhallgató, wifi lehetőség.



8. Összefoglalás

A felmérésünk eredményeit röviden összefoglalva az alábbi megállapításokat tehetjük:

- A kitöltők nemek szerinti megoszlása közelít a regisztrált használók nemek szerinti arányához, de ez a 14 éven aluliaknál még nem jellemző, itt a lakosság arányait tükrözi inkább.
- A 14 éven felüliek válaszaiból az derül ki, hogy 69% a gazdaságilag aktív 25-64 éves korosztályba tartozik, de a kitöltőknek csak 44%-a a valóban aktív dolgozó, és 12% közmunkás. Inaktívak összesen 44% -ban töltötték ki a kérdőívet.
- A válaszadó gyerekek 62%-a legalább hetente látogatja a könyvtárat, a 14 éven felülieknek ez csak 45%-ára jellemző.
- A legtöbbször által használt szolgáltatás továbbra is a dokumentumok kölcsönzése.
- A felnőttek sokszor kérnek segítséget a könyvtárostól, ez az általuk második legtöbbször megjelölt szolgáltatás a kölcsönzés mögött, és a könyvtár információs funkciójának erősödését mutatja.
- Egyre többen jelölik meg a közösségi szolgáltatásokat: beszélgetés, játék, programok.
- A gyerekeknél még mindig fontos az internethasználat, de a 14 éven felülieknél a könyvtári használatának gyakorisága csökkent.
- A gyerekek a szöveges válaszok szerint legjobban a könyvek és az olvasás miatt szeretik a könyvtárat, de összességében nézve a különböző közösségi foglalatosságokat legalább annyira kedvelik (programok, beszélgetés a barátokkal, játék).
- A felnőttek is a kölcsönzés szolgáltatással a legelégedettebbek, de a könyvtár által kínált közösségi lehetőségek itt is a legmagasabbra értékelték között vannak (beszélgetés, könyvtári programok).
- A könyvtárközi kölcsönzést a kitöltők kétharmada használta már, és átlagosan 4,8-ra értékelték, ami a szolgáltatás elismertségét, megbízhatóságát is mutatja.
- A szöveges értékelésekben kiemelkedő a könyvtáros szerepének fontossága, a legtöbb dicsérő szót ők kapták.

Mindezeket az eredményeket figyelembe véve megállapíthatjuk, hogy ezeken a kistérségeken a használók igényeinek megfelelően működnek a könyvtárak, a hagyományos könyvtári funkciók mellett a közösségi szolgáltatások is jelentősek. Természetesen az egyes településekről származó visszajelzéseket egyenként is megvizsgáljuk, és ahol beavatkozás szükséges, ott megtesszük a szükséges intézkedéseket.



A továbbiakban felmérésünk eredményeit arra is szeretnénk felhasználni, hogy ahol a használati adatok szerint nem ennyire sikeres a könyvtár működése, ott ezeket a tapasztalatokat alkalmazzuk, milyen irányba bővítsük szolgáltatásainkat, hogyan segítsük a könyvtárost, akinek a szerepe ebben a munkában meghatározó.

HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÓHELYEKEN, 2017.

Település

Melyik szolgáltatást vette igénybe a könyvtárban?	Több válasz is megjelölhető. X	Elégedett volt-e az igénybe vett szolgáltatással?				
		Igen, nagyon	Igen, részben	Megfelelt	Nem teljesen	Nem
Könyvet, folyóiratot kölcsönzött, visszahozott vagy hosszabbított						
Könyvtárközi kölcsönzést kért vagy visszahozott						
Helyben olvasgatott						
Előjegyzést kért egy dokumentumra						
Internetezett						
Segítséget kért a könyvtárostól						
Könyvtári programon vett részt						
Tanult						
Játszott						
Beszélgetett						
<i>Egyéb:</i>						

Milyen gyakran jár a könyvtárba?

- Naponta
 Hetente egyszer-kétszer
 Havonta egyszer-kétszer
 Ritkábban, mint havonta

Kérjük, ha szolgáltatásunkkal kapcsolatban bármilyen **kérése, észrevétele, javaslata** van, írja le!

Kérjük, a válaszok kiértékeléséhez adjon meg néhány adatot önmagáról:

Neme:

Férfi Nő

Kora:

15-24 év 25-34 év 35-54 év 55-64 év 65 év fölött

Iskolai végzettsége:

nincs általános iskola középiskola főiskola, egyetem

Munkavégzése:

Tanuló Nyugdíjas Közmunkás/Szoc. járulék Háztartásban
 GYED/GYES Aktív dolgozó

Köszönjük együttműködését!

Dátum:

HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÓHELYEKEN, 2017.

Település

Mit szeretsz a könyvtárban?

Mit szoktál csinálni a könyvtárban? Pipáld ki!	Mit szoktál csinálni a könyvtárban? Pipáld ki!
Kölcsönzök valamit	Könyvtári programon veszek részt
Olvasgatok	Tanulok
Előjegyzést kérek	Játszom
Internetezek	Beszélgetek
Segítséget kérek a könyvtárostól	Esetleg valami mást? Írd ide, hogy mit:

Milyen gyakran jössz a könyvtárba?

- Minden nap
- Egy héten egyszer-kétszer
- Egy hónapban egyszer-kétszer
- Ritkábban, mint havonta

Fejezd be a mondatot:

Azért szeretem a könyvtárat, mert.....

.....

.....

Jó lenne, ha a könyvtárban lehetne.....

.....

.....

Jelöld be, hogy melyik igaz rád:

- Fiú Lány
6-9 éves 10-14 éves

Köszönjük, hogy válaszoltál!

Dátum:

← → ↻ 🏠 <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd97uY57KXHFcnabZGzDh-P5ygzl3HvrPov4lGfTSVaeCdqgw> állományvédelmi alapismeretek →     

Legtöbbször látogatott Más könyvjelzők



HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÓ HELYEKEN, 2017.

Köszönjük, hogy válaszaival segíti munkánkat.

 bkmkszr@gmail.com (nincs megosztva) [Fiókváltás](#) 

***Kötelező**

A település neve, ahol a könyvtárat használja, és kitölti a kérdőívet *

Saját válasz

Melyik szolgáltatást vette már igénybe a könyvtárban? Mennyire volt elégedett az igénybe vett szolgáltatással? (Kérjük, csak azokat a szolgáltatásokat jelölje be és értékelje, melyeket valóban használt már.) 

← → ↻ 🏠 <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfSqaDpQwDmG91AktWjPe4WTNkdbK6b0xp8UTmPOX5v1> állományvédelmi alapismeretek →     

Legtöbbször látogatott Más könyvjelzők



HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÓ HELYEKEN, 2017.

Köszönjük, hogy válaszaiddal segített munkánkat.

 bkmkszr@gmail.com (nincs megosztva) [Fiókváltás](#) 

***Kötelező**

A település neve, ahol könyvtárba jársz *

Saját válasz

Mit szoktál csinálni a könyvtárban? (Több választ is megjelölhetsz.) *

Kölcsönzők valamit

