

# Elégedettségi kérdőív

Tisztelt Könyvtárhasználó!

Az új Egyetemi Könyvtár 2014. március 1-jén ünnepelte harmadik születésnapját. Az alábbi kérdőív segítségével azt szeretnénk megtudni, hogy az Egyetemi Könyvtár és szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Önök elvárásainak, igényeinek. Az Önök észrevételére különös gondot fordítunk, így a felmérés célja, hogy a kapott válaszok kiértékelése után az igényeknek megfelelően változtassunk szolgáltatásainkon.

A kérdőív kitöltése 15 percet vesz igénybe, kérjük szánja rá ezt az időt!

A kérdőív elérhető az interneten (a <http://lib.sze.hu> -n) és nyomtatásban (a könyvtárban) is! Csak az egyik változatot töltsse ki! A nyomtatott, kitöltött változatot kérjük, hogy a kölcsönzőpultnál vagy az első emelet keleti oldalán, a tájékoztató asztalnál elhelyezett dobozba szíveskedjen bedobni!

Kérjük, ahol szükséges, az 1-5-ig terjedő skálán (1: nagyon elégedetlen, 5: nagyon elégedett) értékelje az alábbi állításokat annak megfelelően, hogy mennyire elégedett azokkal, vagy kövesse az utasítást!

Köszönjük a segítségét!

## 1. A könyvtár környezete

Sorszám	Kérdés	1	2	3	4	5
a.	Mennyire elégedett Ön a könyvtár belső tereinek kialakításával?					
b.	Mennyire elégedett Ön a könyvtári szolgáltató terek megközelíthetőségével?					
c.	Mennyire elégedett Ön az eligazító táblákkal, feliratokkal?					
d.	Mennyire elégedett Ön az olvasóhelyek elhelyezésével?					
e.	Mennyire elégedett Ön a könyvtári terek megvilágításával?					

Egyéb észrevétel:

---

---

---

---

## 2. A könyvtár informatikai ellátottsága

Sorszám	Kérdés	1	2	3	4	5
a.	Mennyire elégedett Ön a számítógépes munkaállomások mennyiségével?					
b.	Mennyire elégedett Ön a számítógépes munkaállomások elhelyezésével?					
c.	Mennyire elégedett Ön a számítógépekre telepített alkalmazásokkal?					
d.	Mennyire elégedett Ön a számítógépek működésének gyorsaságával?					
e.	Mennyire elégedett Ön a saját számítógép használatához szükséges hálózati végpontok mennyiségével?					
f.	Mennyire elégedett Ön a wifi szolgáltatással?					

Egyéb észrevétel:

---

---

---

---

## 3. A könyvtárhasználat időkeretei

Sorszám	Kérdés	1	2	3	4	5
a.	Mennyire elégedett Ön a könyvtár nyitva tartásával?					
b.	Mennyire elégedett Ön a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges várakozási idővel (beiratkozás, kölcsönzés)?					
c.	Mennyire elégedett Ön a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges várakozási idővel (tájékoztatás)?					
d.	Mennyire elégedett Ön a felszólítót megelőző emlékeztető küldésével?					
e.	Mennyire elégedett Ön a kölcsönzési határidővel?					
f.	Mennyire elégedett Ön az egyszeri hosszabbítás lehetőségével?					

Egyéb észrevétel:

---

---

**4. Honnan tájékozódik Ön a könyvtár szolgáltatásairól? (Több választ is megjelölhet!)**

- Honlapról
- Szórolapokból
- Médiából
- Könyvtárosoktól
- Közösségi oldalakról (facebook, könyvtári blog)
- Barátaimtól, kollégáimtól
- Egyéb, és pedíg: \_\_\_\_\_

**5. Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt szolgáltatásokat? Az Önre legjobban jellemzőt jelölje!**

<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Naponta</b>	<b>Hetente</b>	<b>Havonta</b>	<b>Ritkábban</b>	<b>Egyáltalán nem</b>
Kölcsönzés					
Helyben használat					
- könyvek, folyóiratok, szakdolgozatok					
- médiatár					
- számítógép/ internet használat					
- adatbázis használat					
- fénymásolás, szkennelés, nyomtatás					
- tanuló borsz használata					
- tájékoztatás					
Hosszabbítás					
Előjegyzés					
Könyvtárközi kölcsönzés					
Katalógushasználat					
Online tájékoztatás					
Elektronikus ZH, vizsga					
Könyvtárhasználati óra					
Kutatás-módszertani óra					
Adatbázis használati óra					
TDK felkészítő program					
Információbróker szolgáltatás					
PATLIB központ (iparjogvédelmi tanácsadás)					

MTMT (publikáció feltöltés, képzés, konzultáció, )					
Könyvtári honlap					
Könyvtári blog					
Közösségi oldal (facebook)					
Gyermekkuckó					
Egyéb (könyvbemutató, kiállítás, stb)					

Egyéb észrevétel:

---



---



---



---

**6. Mely szolgáltatásait veszi/vette igénybe a könyvtárnak, és mennyire elégedett vele?**

Szolgáltatás megnevezése	1	2	3	4	5
Kölcsönzés					
Helyben használat					
- könyvek, folyóiratok, szakdolgozatok					
- médiatár					
- számítógép/ internet használat					
- adatbázis használat					
- fénymásolás, szkennelés, nyomtatás					
- tanuló borsz használata					
- tájékoztatás					
Hosszabbítás					
Előjegyzés					
Könyvtárközi kölcsönzés					
Katalógushasználat					
Online tájékoztatás					
Elektronikus ZH, vizsga					
Könyvtárhasználati óra					
Kutatás-módszertani óra					
Adatbázis használati óra					
TDK felkészítő program					
Információbróker szolgáltatás					
PATLIB központ (iparjogvédelmi tanácsadás)					
MTMT (publikáció feltöltés, képzés, konzultáció, )					
Könyvtári honlap					
Könyvtári blog					
Közösségi oldal (facebook)					

Gyermekkuckó					
Egyéb (könyvbemutató, kiállítás, stb)					

Egyéb észrevétel:

---



---



---



---

**7. Milyen szolgáltatásokat venne még igénybe a felsoroltakon kívül?**

---



---

**8. Mennyire elégedett Ön a szabadpolcon a dokumentumok (könyvek, folyóiratok) elrendezésével?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**9. Mennyire elégedett Ön a könyvtár szakirodalmának választékával?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**10. Átlagosan hány %-ban jut hozzá az Ön által keresett dokumentumokhoz?**

**11. Mennyire elégedett Ön az oktatásához/tanulmányaihoz/kutatómunkájához szükséges szakkönyvek példányszámával?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**12. Mennyire elégedett Ön az oktatásához/tanulmányaihoz/kutatómunkájához szükséges szakfolyóiratok választékával?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**13. Mennyire elégedett Ön az oktatásához/tanulmányaihoz/kutatómunkájához szükséges jegyzetek példányszámával?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**14. Mennyire elégedett Ön a kölcsönző könyvtárosok szakmai felkészültségével?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**15. Mennyire elégedett Ön a kölcsönző könyvtárosok segítőkészségével?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**16. Mennyire elégedett Ön a kölcsönző könyvtárosoktól kapott információk, tájékoztatás minőségével?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**17. Mennyire elégedett Ön a tájékoztató könyvtárosok szakmai felkészültségével?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**18. Mennyire elégedett Ön a tájékoztató könyvtárosok segítőkészségével?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**19. Mennyire elégedett Ön a tájékoztató könyvtárostól kapott tájékoztatás minőségével?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**20. Fordult-e már valamilyen panasszal a könyvtár vezetéséhez?**

- Igen
- Nem

**21. Ha igen, mennyire volt elégedett Ön a könyvtár panaszkezelésével?**

1 2 3 4 5

Nagyon elégedetlen ○○○○○ nagyon elégedett

**22. Legutóbbi könyvtárlátogatásakor elégedetten távozott?**

- Igen
- Csak részben
- Nem

**23. Ha csak részben, vagy nem elégedetten távozott, mi volt az oka?**

---

---

---

---

**24. Mit gondol, milyen rendszerességgel sikeres a könyvtári látogatása?**

- Mindig
- Gyakran
- Ritkán
- Soha

**25. Ha nem sikeres a könyvtári látogatása, mi az oka?**

---

---

---

---

**26. Összességében véleménye a könyvtárról.**

Nagyon elégedetlen      1 2 3 4 5      nagyon elégedett  
   ○○○○○

**27. Neme:**

- Férfi
- Nő

**28. Kora:**

- 18 évesnél fiatalabb
- 19-25 év
- 26-40 év
- 41-55 év
- 56-65 év
- 65 év fölött

**29. Foglalkozása:**

- Általános iskolás
- Középiskolás
- SZE hallgatója
- Más felsőoktatási intézmény hallgatója
- SZE oktatója
- SZE dolgozója
- SZE nyugdíjas
- Egyéb: \_\_\_\_\_

**30. Egyéb vélemény:**

---

---

---

---

Köszönjük a válaszadását!