



Iktatószám: DEENK/423-1/2019

Tételszám: 01.2F.

Melléklet:



Felhasználói elégedettségmérések

2019/1. mérés

ÉTK szorgalmi időszak nyitvatartásáról

Intézkedések

---

Kériné Tornyai Katalin

2019. február

Felhasználói elégedettségmérések: 2019/1. mérés

ÉTK szorgalmi időszak nyitvatartásáról

Intézkedések

A dokumentum kódja	1.4.7.
Verziószám	1. verzió
Állománynév	Intezkedesek_ETK.docx
Oldalszám	2. oldal
Készítette	Kériné Tornyai Katalin
Jóváhagyta	Minőségügyi referens
A jóváhagyás dátuma	2019.02.15.
A hatálybalépés dátuma	2019.02.15.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

*Ollecz István - Ollecz*

Ügyfélszolgálati osztályvezető

*Kovács Hajnal - Anna*

Minőségügyi referens

A kutatásunk és a mérésünk célja az volt, hogy célzott csoport körében -ezúttal kizárólag az ÉTK-használóira vonatkozóan-, ismerjük meg a vizsgaidőszakon túli, szorgalmi időszakra vonatkozó hosszabb nyitvatartás igényeket, hogy majd ennek tükrében tervezzük meg a konkrét nyitvatartást ebben a könyvtárunkban. További célunk volt ezzel a méréssel, hogy a szolgáltatás bővítés kialakításáról és körülményeiről információkat gyűjtsünk.

A kérdőívben központi kérdés volt, hogy az ÉTK-ban 2019. február 1-jétől, a szorgalmi időszakban milyen nyitvatartást szeretnének az olvasók? Szintén alapvető kérdésünk volt az, hogy a hétköznapokon szeretnének-e hosszabb nyitvatartást, vagy a hétvégi nyitvatartást szorgalmazzák-e a felhasználóink. Továbbá választ szerettünk volna kapni arra, hogy milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe a nyitvatartás alatt?

2019. január 14-20-ig tartó időszakban végeztük el a felmérésünket. Az eredmények áttekintése után a következő döntések és intézkedések születtek.

2019 tavaszi szorgalmi időszakától az olvasói visszajelzések és -ezt megerősítve- a felmérés eredményeinek figyelembe vételével az ÉTK nyitvatartása (tesztidőszakként) a következőképpen fog alakulni:

A megkérdezettek több, mint 50 %-a javasolta a hétköznapi 8-22, és a szombati 9-18-ig tartó nyitvatartást. Így ennek megfelelően az ÉTK hétköznapi és hétvégén is hosszabb ideig tart nyitva:

- **hétfőtől-péntekig 8-22 óráig, szombaton 9-18 óráig.**

(Eddig 8-20 és 9-14 óráig tartott nyitva).

- **A vasárnapi nyitvatartás** kérdésében megoszlóbbak voltak az igények, ezért ezt egy **későbbi lépésként** elodáztuk.

A szolgáltatások tekintetében a visszajelzésekből az derült ki, hogy önálló tanulás, saját eszközök használatát részesítenék előnyben, ezért a **hallgatói alkalmazás mellett döntöttünk a meghosszabbított nyitvatartás biztosításakor.**

Ez idő alatt **folyamatosan monitorozzuk a felhasználói szokásokat** (megfigyelés, referenzs kérdések jegyzése, óránkénti létszámstatisztika), s **a továbbiakban, az igényekhez igazodva rugalmasan tudunk majd alkalmazkodni.**