



DEÁK FERENC MEGYEI
ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

8900 ZALAEGERSZEG, DEÁK TÉR 6.

Tel./fax: 92 311 341; 92 312 681

E-mail: info@dfmk.hu www.dfmk.hu

HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATOK ÖSSZEHAJONLÍTÓ
ELEMZÉSE
A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI
KÖNYVTÁRBAN

2017 - 2020.

ZALAEGERSZEG

2020. április 16.

I. BEVEZETŐ

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár a központi könyvtár mellett két tagintézmény közreműködésével látja el feladatát. A használói igények felmérésében mindhárom intézmény részt vett.

A vizsgálatra a minőségbiztosítási folyamat részeként került sor.

A felmérés célja: a 2017-ben és 2020-ban is arra kerestük a választ, hogy olvasóink milyen gyakran járnak könyvtárunkba, mennyire elégedettek a könyvtár adottságaival és szolgáltatásaival, a könyvtárosok felkészültségével, szakmaiságával, van-e érzékelhető változás az elmúlt három évben.

A vizsgálat módszere: kérdőíves felmérés. A válaszadás névtelen és önkéntes volt.

A kérdőíves felmérés ideje:

2017: 1 hónapon keresztül, 2017. szeptember 1-től 2017. szeptember 30-ig tartott.

2020: Másfél hónapon keresztül, 2020. január 15-től 2020. február 29-ig tartott.

A felmérés 2017-ben papír alapú 3 oldalas kérdőíven történt, és azok számára, akik előnyben részesítik a digitális felületeket, készült egy, csak helyben elérhető elektronikus változat. Várakozásainkkal ellentétben ezt a lehetőséget egyetlen olvasó sem vette igénybe. 2020-ban a felmérés egyrészt helyben, másrészt otthonról is elérhető volt Google Űrlap formájában. Utóbbit közzétettük a könyvtár közösségi (Facebook) oldalán, a József Attila Városi Tagkönyvtár esetében az űrlap linkjét elküldtük a könyvtár februári hírlevelében és a hírlevélre feliratkozott olvasóink külön email-ben is megkapták.

A kérdőív formája és a kérdések teljesen megegyeztek a két évben. Minden 14 év feletti látogatót megszólítottunk, és mindenkinek ugyanazokat a kérdéseket tettük fel. Olvasóink túlnyomó többsége megtisztelőnek érezte, hogy kíváncsiak vagyunk a véleményükre, szívesen vállalkoztak a kérdőív kitöltésére. Páran jobban örültek volna kevesebb kérdésnek. A nyílt szöveges kérdésekre nem minden megkérdezett válaszolt.

Néhol megfigyelhetők voltak javítások a kérdőíveken, az olvasók esetenként rossz oszlopba tették a jelölést és az elírást még időben felismerve módosították válaszukat. Természetesen ezeket a kérdőíveket is feldolgoztuk.

2017-ben 17 darab (DFMVK 4 db, JAVTK 2 db, ACSJTK 11db), 2020-ban 26 darab (DFMVK 7 db, JAVTK 5 db, ACSJTK 14 db) kérdőív nem került feldolgozásra, melyekről egyértelműen megállapítható volt, hogy a megkérdezett figyelmetlen volt a válaszadás során, a szöveges értékelés szöges ellentétben

állt a többi válasszal.

A Kérdőíves felmérések feldolgozása

- **A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban** a 2017- es felmérés során 128 db értékelhető papír alapú kérdőív értékelésére került sor Tóth Renáta, és Németh Anikó közreműködésével. A vizsgálat során kapott válaszokat kérdésenként dolgozták fel. A 2020-ban készült felmérés során 75 db (ebből online 22) értékelhető kérdőív feldolgozására került sor, mely az összehasonlító elemzés megkönnyítése érdekében szintén kérdésenként került értékelésre.
- **A József Attila Városi Tagkönyvtárban 2017-ben 237 db, 2020-ban 153 db** kérdőív került kitöltésre, ebből 39 db online formában.
- **Az Apáczai Csere János Tagkönyvtárban 2017-ben 106 db, 2020-ban 143 db** kérdőív került kitöltésre, ebből 10 db online formában.

A válaszok összehasonlítása, összegzése, értékelése: a válaszok összegzését, a diagramokat, a szöveges értékelést Gyapay Vera végezte el a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárra, Dávid Zoltánné és Csonka Zsófia a József Attila Városi Tagkönyvtárra, és Jasztrab Istvánné az Apáczai Csere János Tagkönyvtárra vonatkozóan, a 2017-es és 2020-as értékelések alapján.

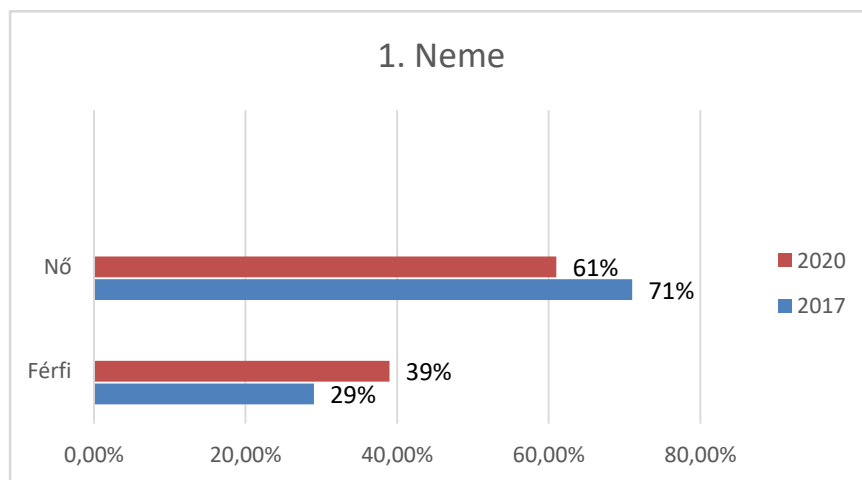
Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár

II. A kérdésekre adott válaszok részletes értékelése

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban a 2017-ben és 2020-ban végzett használói elégedettség felmérések során beérkezett válaszok kerültek összehasonlításra kérdéscsoportonként százalékos lebontásban. Célunk, hogy feltárjuk, az eltelt időszak során változtak-e, és ha igen, milyen irányba használóink elvárásai könyvtárunk szolgáltatásai, személyi, fizikai, tárgyi tényezői iránt. Mit tartottak fontosnak 3 éve, és most milyen ötletekkel, javaslatokkal tudnak hozzájárulni szolgáltatásaink javításához további elégedettségük elérésének érdekében. A korábbi felvetésekből mi az, ami megvalósult, mi szorul továbbra is fejlesztésre.

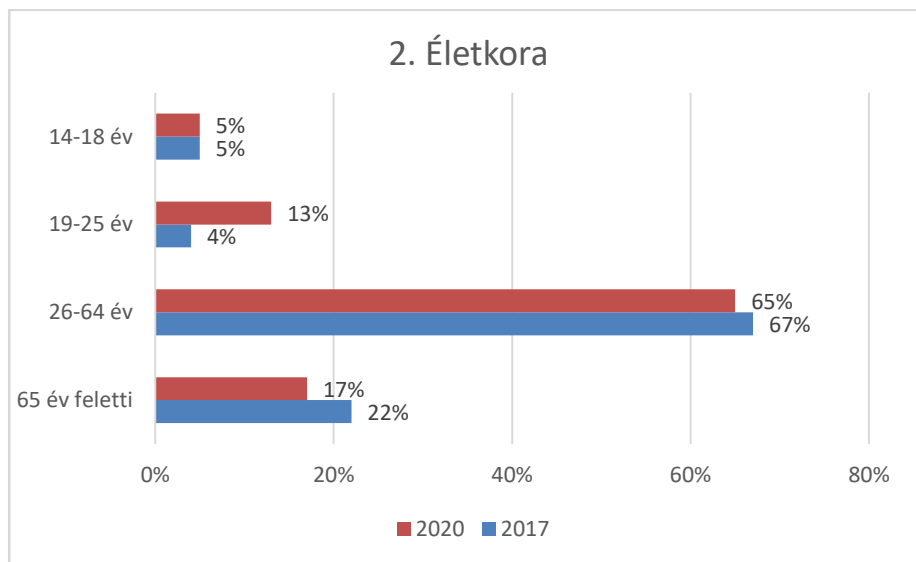
1. Neme

Könyvtárunk szolgáltatásait személyesen és online módon többnyire nők vették igénybe 3 éve és most is, viszont az évek során 10%-al nőtt a férfi kitöltők köre, amiből arra lehet következtetni, hogy egyre több férfi keresi fel intézményünket.



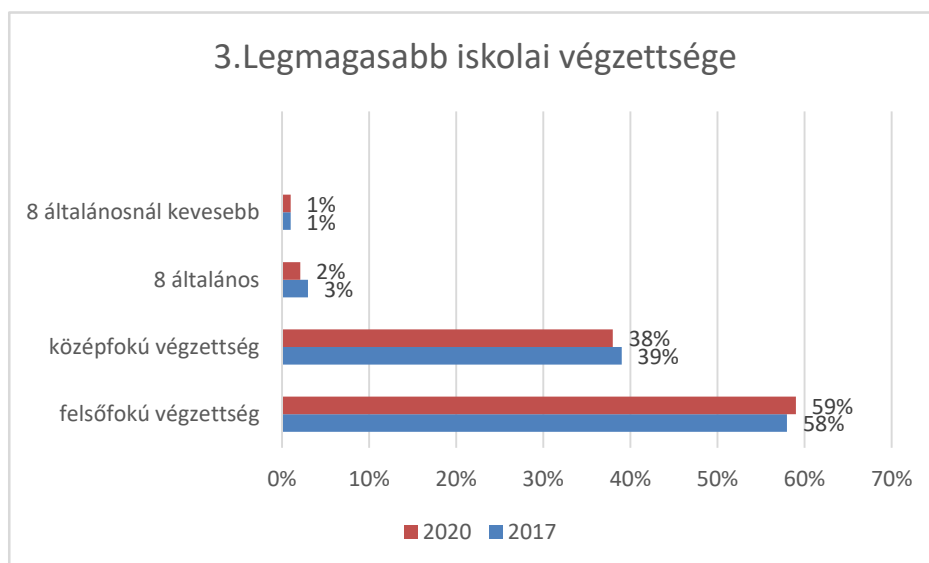
2. Életkora

A felmérésben részt vevők életkor szerinti megoszlása jelentősen nem változott a két felmérés között eltelt időszakban. Legnagyobb számban az aktív 26-64 év közötti látogatóink válaszoltak a kérdéseinkre. Örülünk, hogy a fiatalok véleményét is nagyobb mértékben tudjuk megismerni.



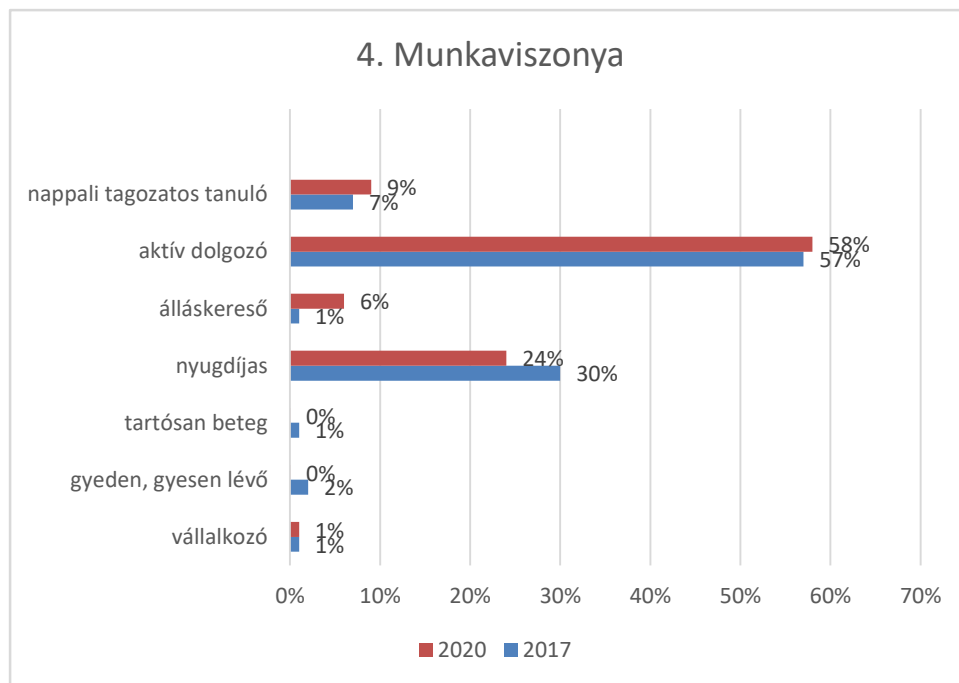
3. Legmagasabb iskolai végzettsége

Munkánkról leginkább a felsőfokú végzettségű használóink mondtak véleményt, a két felmérésben hasonlóak az arányok.



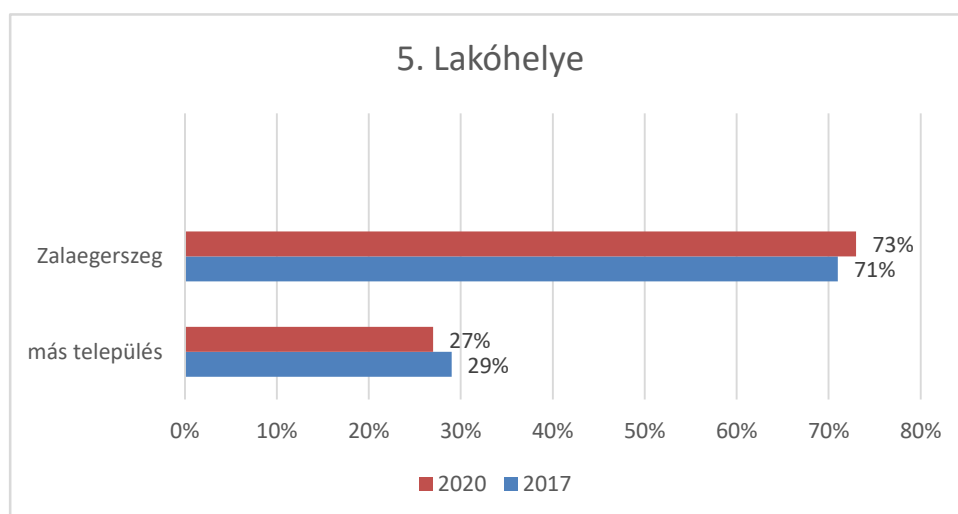
4. Munkaviszonya

Az életkor szerinti megoszláshoz hasonlóan az aktív dolgozók köréből került ki a megkérdezettek többsége, több álláskereső és kevesebb nyugdíjas adott választ, mint előzőleg.



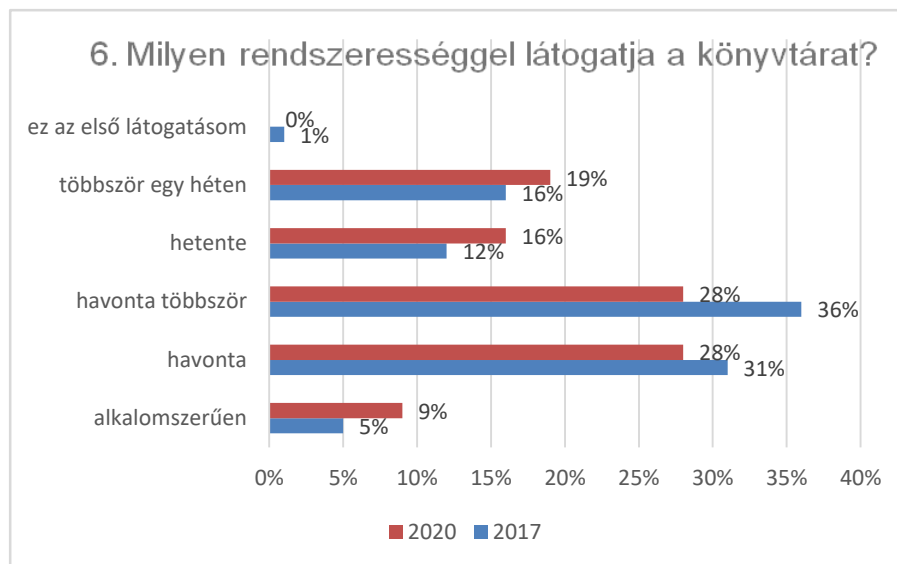
5. Lakóhelye

Megkérdezett könyvtárhasználóink kétharmada mindkét felmérés válasza alapján zalaegerszegi, helyi lakosok köréből kerül ki, harmada más településekről érkezik, e tekintetben nincs nagy változás az eltelt időszak vizsgálata során.



6. Milyen rendszerességgel látogatja a könyvtárat?

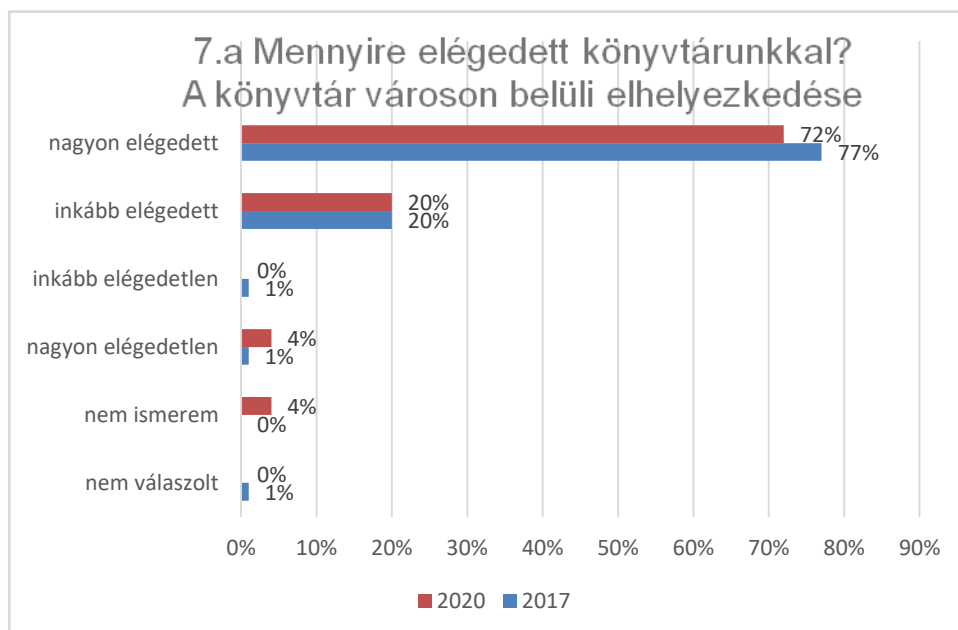
Válaszdóink közül 4%-al több az alkalmoszerűen látogatók száma, 3-4%-al a hetente, s a többször egy héten könyvtárunk szolgáltatásait igénybe vevők aránya. A havonta többször érkezők 8%-al vannak kevesebben, a havonta látogatók száma is 3%-al kevesebb a 2017-es felmérés adataihoz képest.



7) Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

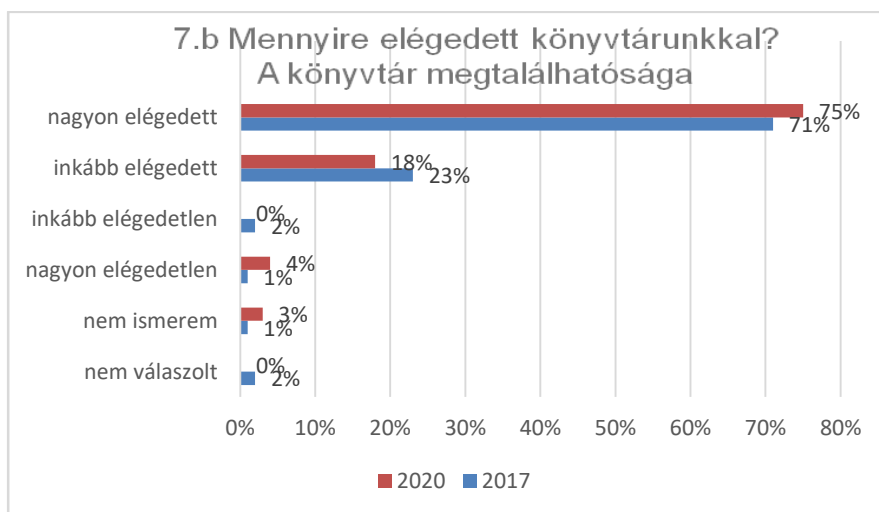
a) A könyvtár városon belüli elhelyezkedése

Könyvtárunk városon belüli elhelyezkedésével látogatóink túlnyomó többsége elégedett. A 2020-as felmérésben 5 %-al kevesebb a nagyon elégedettek aránya, 3 %-al többen jelölték, hogy nagyon elégedetlenek ezzel az adottsággal.



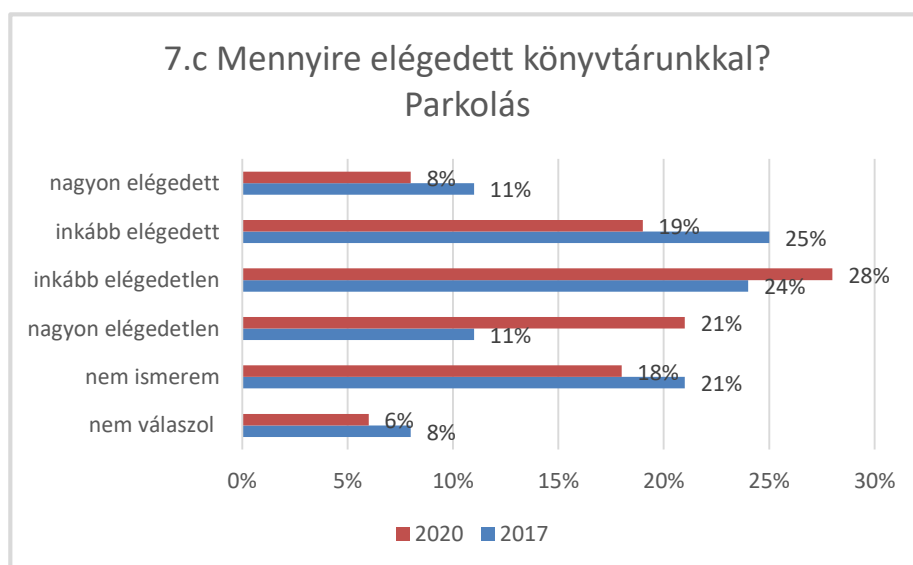
b) A könyvtár megtalálhatósága

Belvárosi elhelyezkedésének köszönhetően könyvtárunk könnyen megtalálható. A városban elhelyezett információs táblák is segítik ezt. Ennek megfelelően többen nagyon elégedettek, mint 3 éve, de 3 %-al többen vannak, akik szerint a könyvtárat megtalálni nem olyan egyszerű.



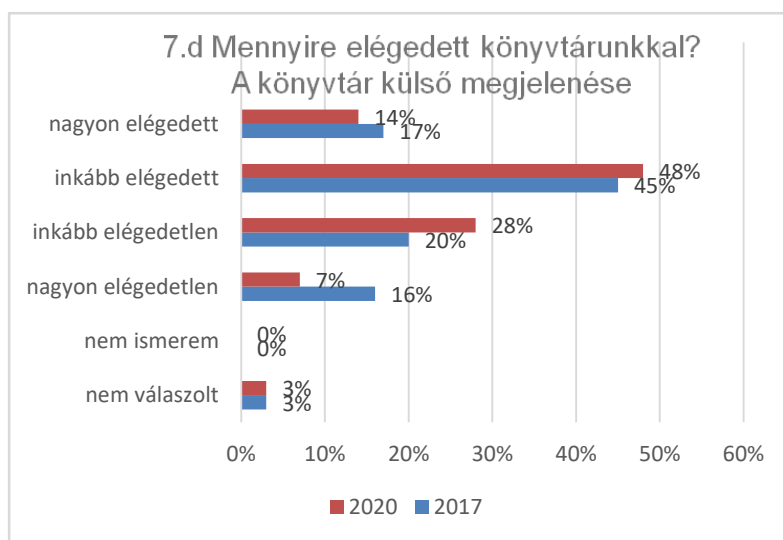
c) Parkolás

Gyalogosan és kerékpárral viszonylag könnyű megközelíteni a belvárosban elhelyezkedő könyvtárunkat, autóval érkező látogatóink helyzete egyre nehezebb. A parkolóhelyek száma korlátozott, és térítési díj ellenében vehetőek igénybe. A gépkocsival közlekedők száma évről évre nő, a piac közelsége is megnehezíti a parkolást - ez lehet az oka annak, hogy olvasóink elégedetlensége ennél a kérdésnél mutatkozik meg leglátványosabban.



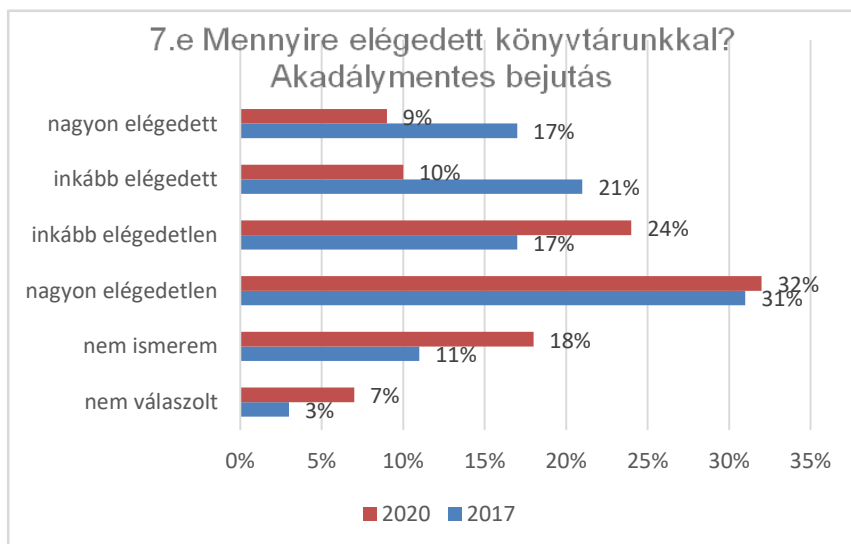
d) A könyvtár külső megjelenése

Könyvtárunk külső megjelenése az utóbbi 3 évben jelentősen nem változott. Ami elégedetlenségre adhat okot, az a nyílászárók és a bejáratí lépcső felújításának hiánya. Fejlődésnek tekinthető ezen a téren, hogy 2019-től könyvtárunk nyugati oldalán lévő zöld terület gondozásában részt veszünk. A területre oszlopos tölgyek, és cserjék ültetése történt meg az „Ültess fát, olvasd alatta könyvet!” kezdeményezéshez kapcsolódva.



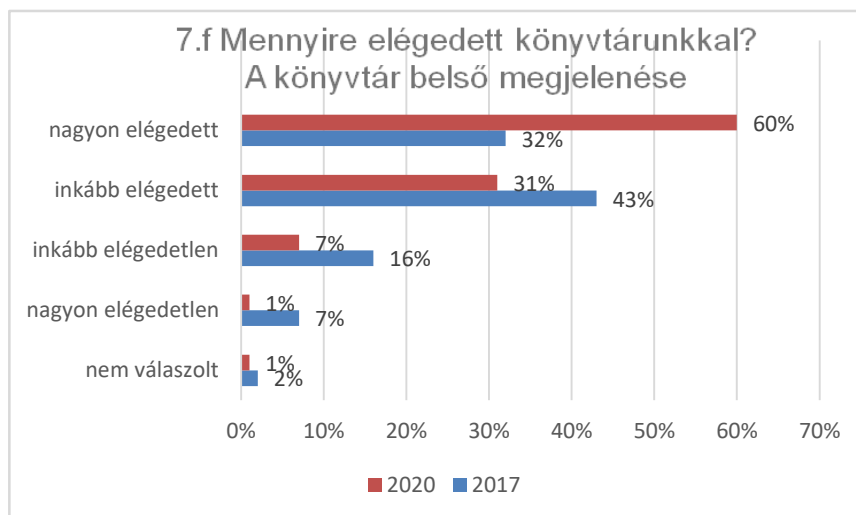
e) Akadálymentes bejutás

Könyvtárunk további akadálymentesítését a régóta tervezett külső lift oldhatná meg. Sajnos a bejáratí lépcső mellett rámpa építése nem lehetséges, sőt az épület szintjei közötti mozgás is akadályozott. A felmérés alapján az elégedetlen olvasók száma 8%-al nőtt az évek során, látogatóink közel fele már 2017-ben is jelezte válaszaiban az akadálymentesítésre való igényüket. Intézményünk fejlesztendő területei között kiemelt helyet foglal el az akadálymentesítés.



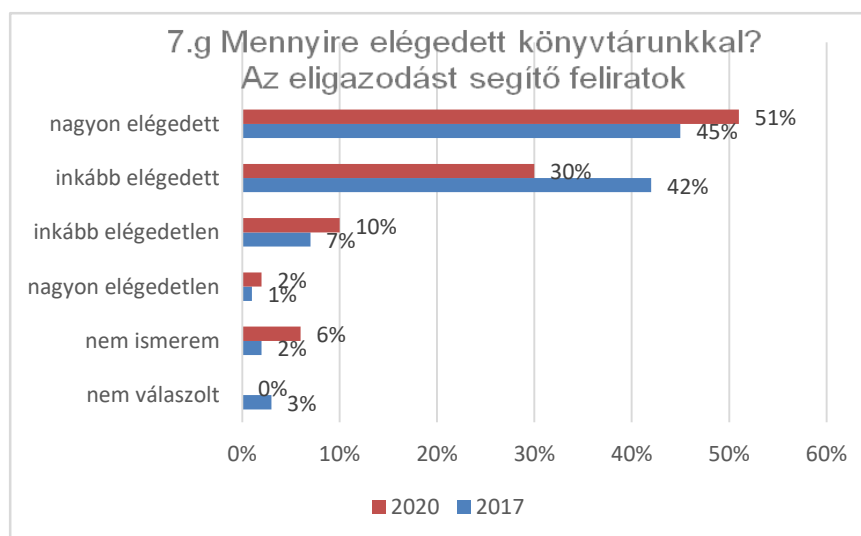
f) A könyvtár belső megjelenése

A két felmérés eredményei között jelentős eltérés mutatkozik a könyvtár belső megjelenését illetően. Használóink **91%-a** elégedett ezzel a területtel, míg ez az érték 3 éve csak **75%** volt. 2018-19-ben pályázati támogatásból kölcsönző- olvasótereinket, gyermekkönyvtárunkat, helyismereti részlegünket korszerű világítással, részben légkondicionáló berendezésekkel, új burkolatokkal tudtuk ellátni, valamint egy korszerű rendezvénytermet is kialakítottunk.



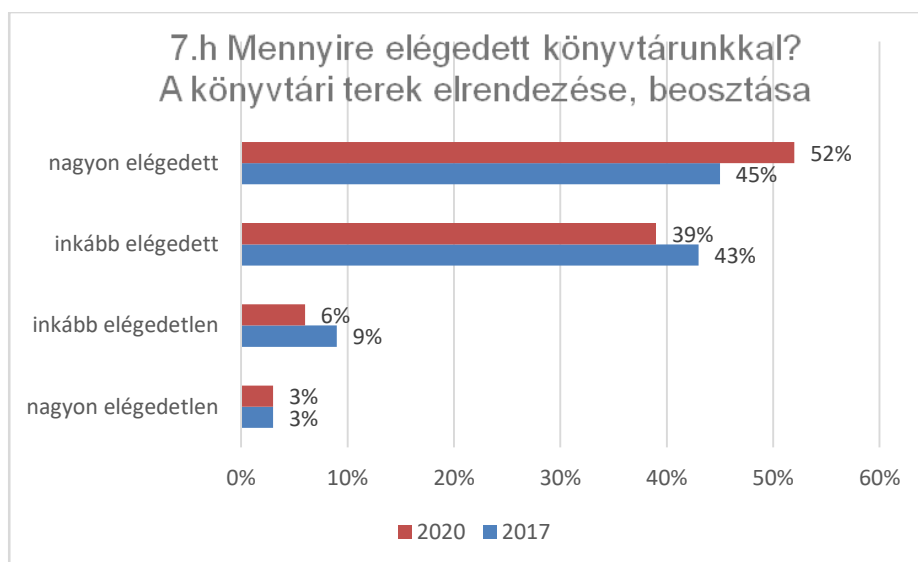
g) Az eligazodást segítő feliratok

Könyvtárunkban táblákkal, rendezvények, kiállítások esetén külön feliratokkal igyekszünk megkönnyíteni használóink épületen belüli eligazodását. A megkérdezettek több, mint **80%-a** volt elégedett 3 éve és most is a tájékozódást segítő feliratokkal, az ezeket nem ismerők száma nőtt 4%-al.



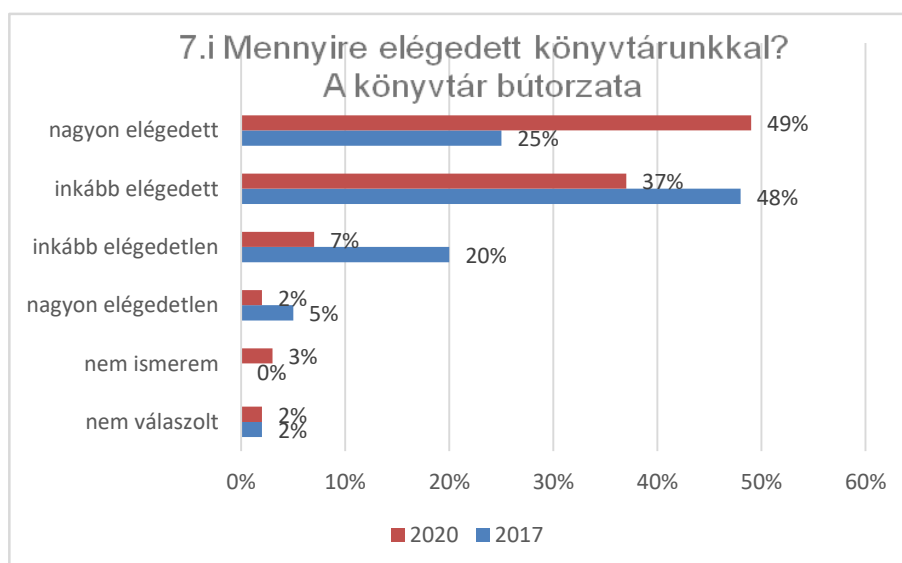
h) A könyvtári terek elrendezése, beosztása

A könyvtári elrendezésekkel nagyon elégedett válaszadók száma 7%-al nőtt a három évvel ezelőttihez képest, így az inkább elégedett olvasók számával együtt **91%-ban** elégedettek kérdőívünket kitöltők könyvtárunk belső elrendezésével.



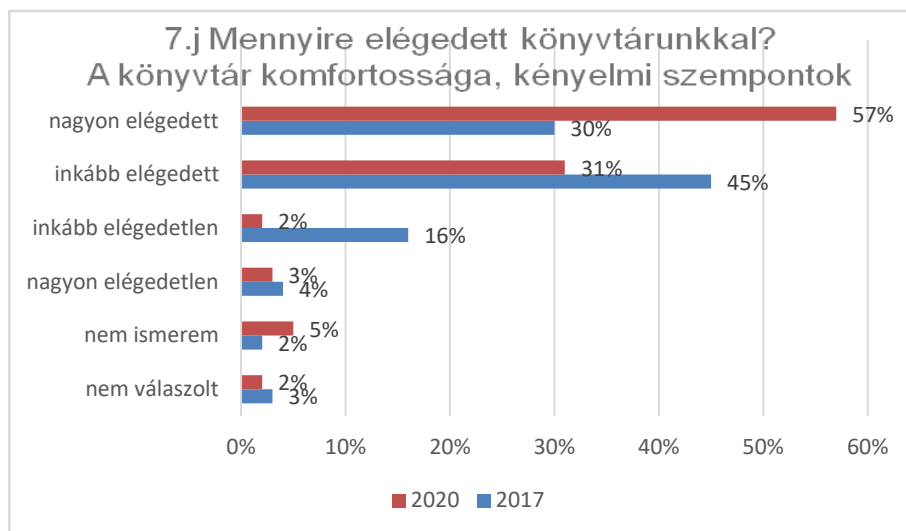
i) A könyvtár bútorzata

Ebben a kategóriában jelentősen javult a megkérdezettek elégedettségének mértéke, míg három éve **73%-ban** voltak elégedettek felhasználóink bútorzatunkkal, addig idén ez a szám **86%-ra** ugrott, a 13%-os eltérés pozitív irányba mutatja azt is, hogy az elégedetlenek száma jelentősen visszaesett.



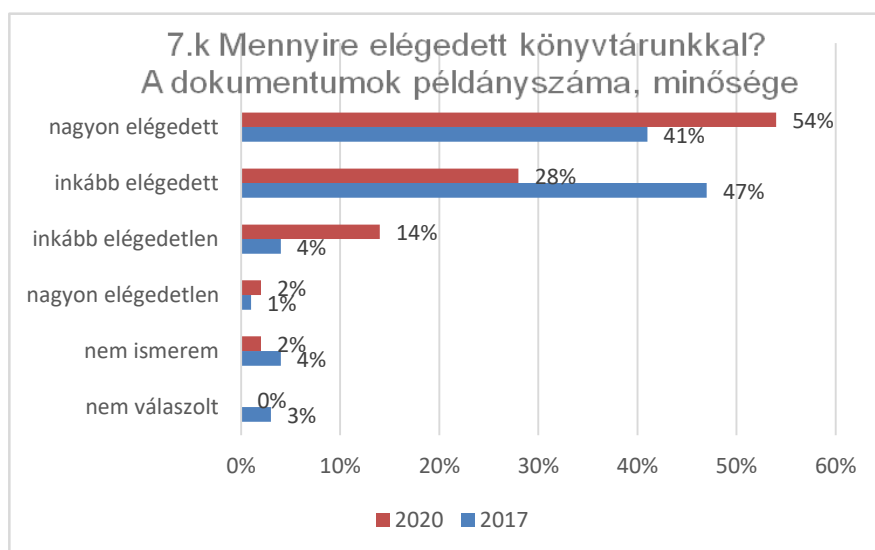
j) A könyvtár komfortossága, kényelmi szempontok

A válaszadók **88%-a** elégedett könyvtárunk komfortosságával, míg három évvel ezelőtt a megkérdezettek **75%-a** vallotta ugyanezt. Ennél a kérdésnél is megjelenik az előző kérdésre adott válaszokban megfigyelhető 13%-os javulás, ami az új bútorzat beszerzésével szorosan összefügg.



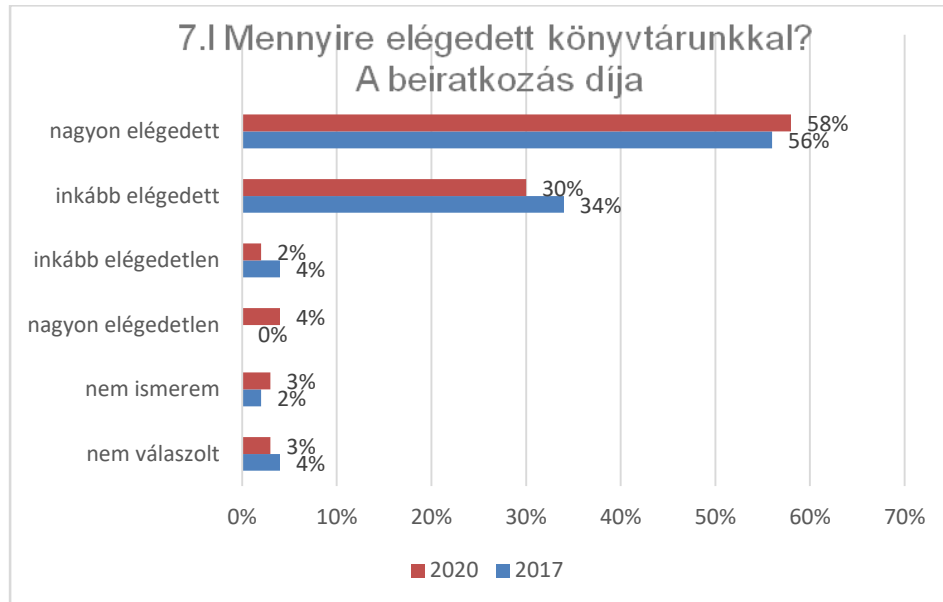
k) A dokumentumok példányszáma, minősége

A nagyon elégedett, és inkább elégedett olvasók válaszai között figyelhetünk meg különbségeket a két kérdőív között, 13%-al nőtt a három évvel ezelőttihez képest a nagyon elégedett megkérdezettek száma, viszont 19%-al csökkent az inkább elégedetteké, és az inkább elégedetleneké is nőtt 10%-al.



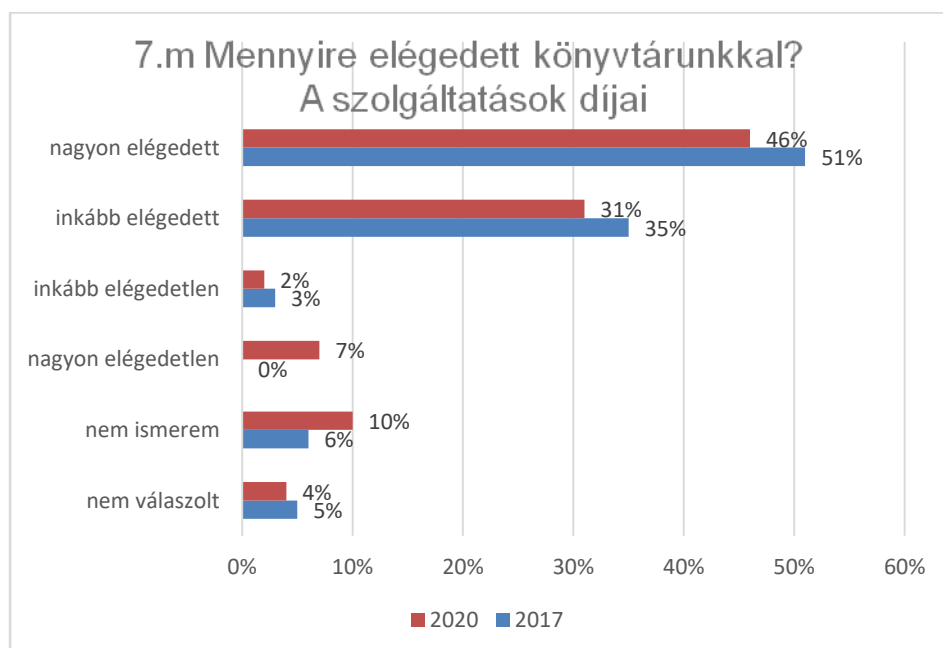
l) A beiratkozás díja

Jelentős eltérés nem látható a két felmérés eredménye között, néhány százalékos eltéréssel úgy tűnik használóink közel 90%-a elégedett a beiratkozási díj összegével.



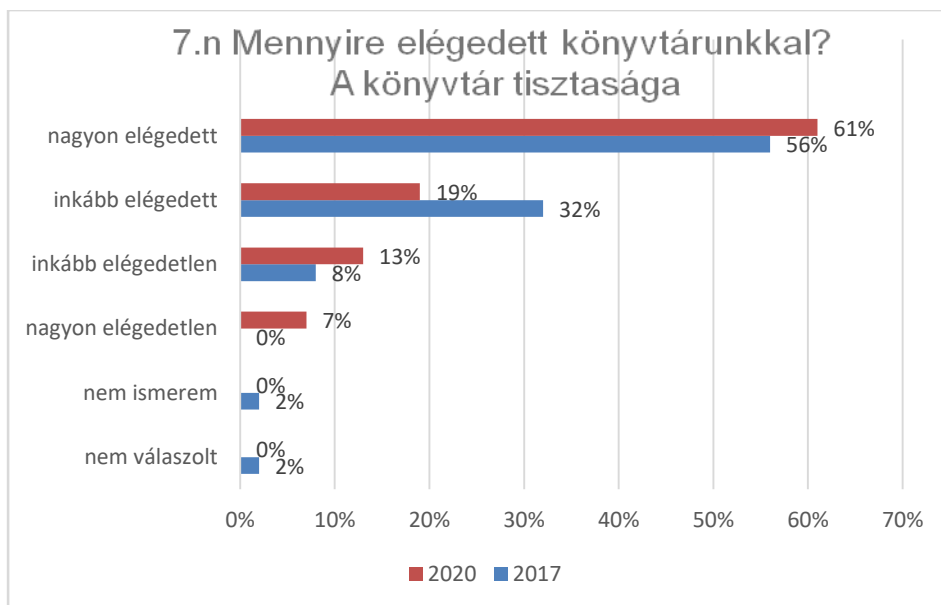
m) A szolgáltatások díjai

A szolgáltatások díjai iránti elégedettség kismértékű, néhány százalékos visszaesést mutat a három évvel ezelőttihez képest. Ennek oka lehet a szolgáltatások díjainak az emelkedése.



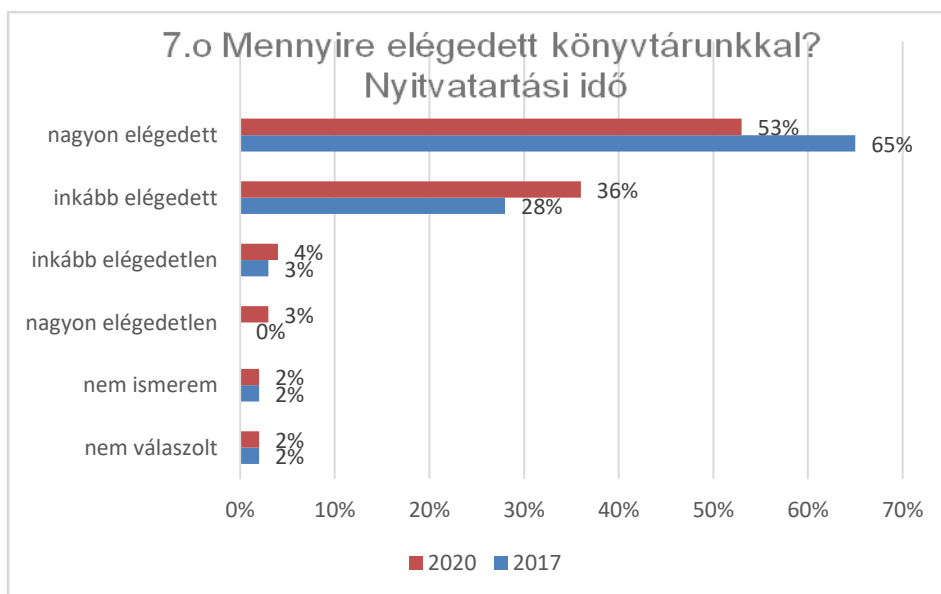
n) A könyvtár tisztasága

Három évvel ezelőtt az inkább elégedettek 13%-al többen voltak, a nagyon elégedettek 5%-al kevesebben. Válaszadóink 80%-a pozitívan nyilatkozott könyvtárunk tisztaságáról, de a figyelemztető, hogy a nagyon elégedetlenek aránya 7%-al nőtt.



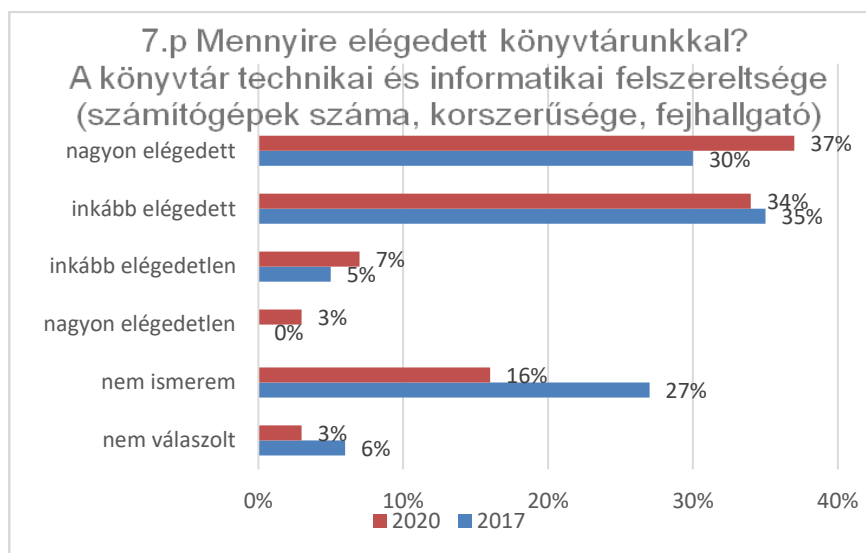
o) Nyitvatartási idő

Könyvtárunk nyitvatartási ideje nem változott a két felmérés között. Ugyan összességében használóink közel 90%-a elégedett volt mindkét felmérésben, jól látszik, hogy a teljes megelégedés csökken.



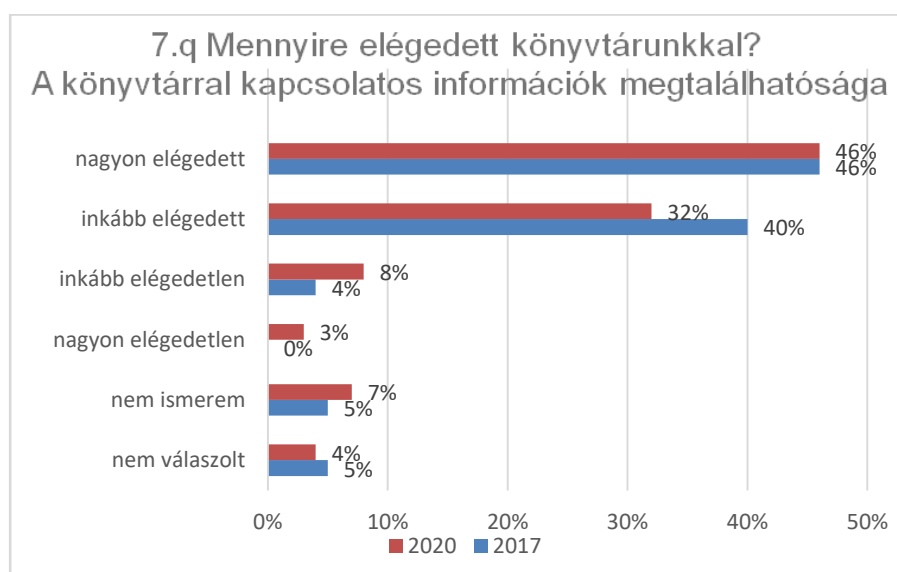
- p) A könyvtár technikai és informatikai felszereltsége (számítógépek száma, korszerűsége, fejhallgató)

Ebben a kategóriában könyvtárunk 6% javulást mutat a három évvel ezelőtti felmérés során kimutatott értékekhez viszonyítva, és 11%-al kevesebb azok száma, akiknek nincsenek ismereteik ezen a területen intézményeink adottságait illetően.



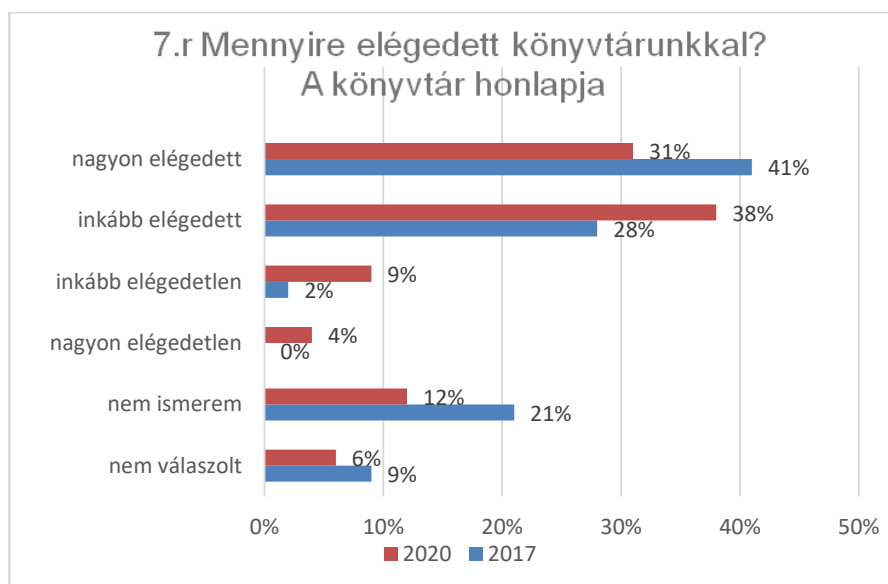
- q) A könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatósága

A könyvtárral kapcsolatos információk egyre több módon és felületen elérhetők, mégis úgy tűnik, hogy a megtalálhatóságuk nem megfelelő: az inkább elégedettek száma 6%-al csökkent, az inkább elégedetleneké pedig 4%-al nőtt. További használói visszajelzésekre van szükség ennek korrigálására.



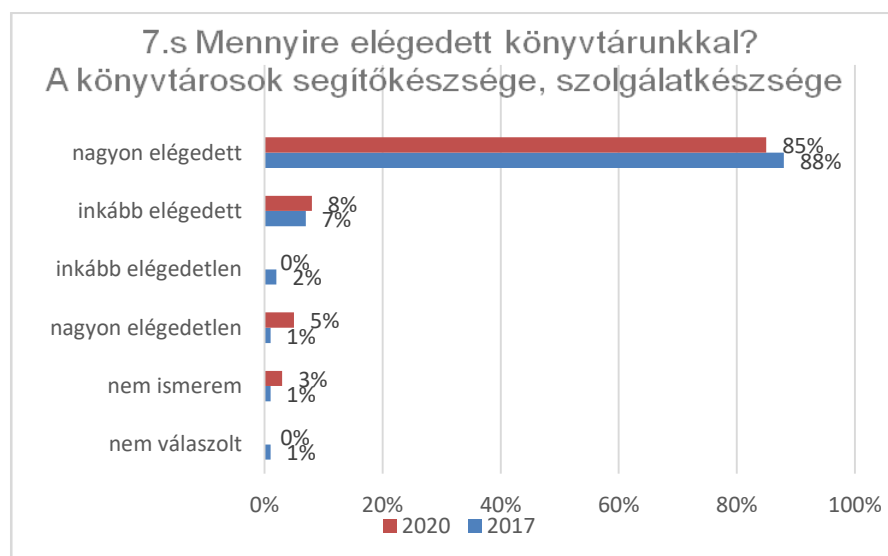
r) A könyvtár honlapja

A válaszokból következtetve úgy tűnik, egyre többen ismerik honlapunkat, és viszonylag elégedettek vele. A 2020-as felmérés időszakában ugyanazt a felületet láthatták a megkérdezettek, mint 2017-ben, az új honlapterv megvalósítása, folyamatban van.



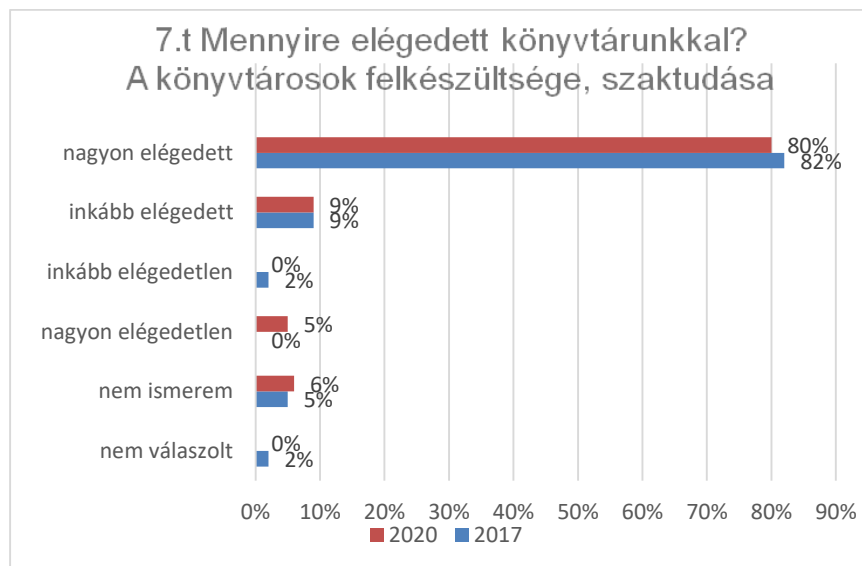
s) A könyvtárosok segítőkészség, szolgálatkészsége

Mindkét felmérés ebben a kérdésben 90-95%-os elégedettséget jelez a válaszadók körében. Mindez alátámasztja, hogy kollégáink attitűdje megfelelő: lehetőségeikhez képest mindent megtesznek, hogy olvasóink elégedettsége rendszeres látogatottságot eredményezzen.



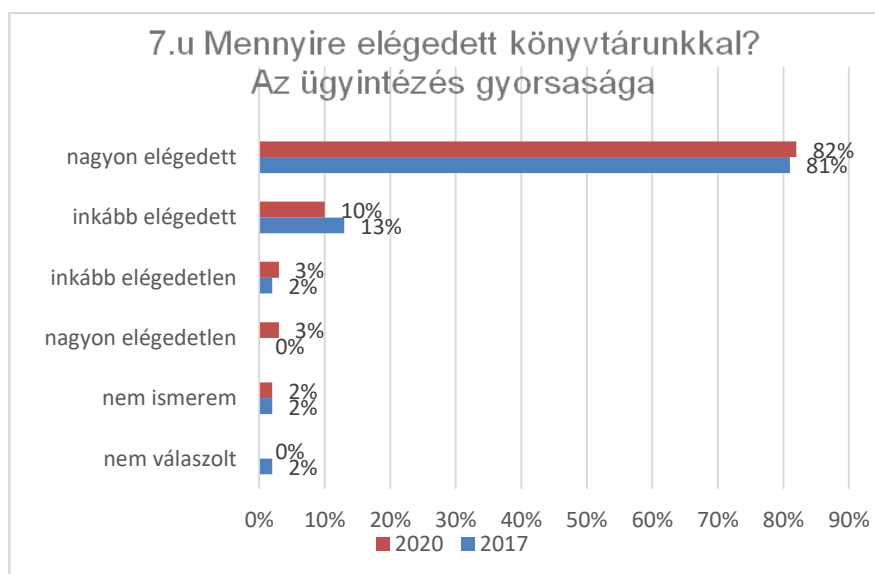
t) A könyvtárosok felkészültsége, szaktudása

Az intézményben dolgozó könyvtárosok tudásuknak, képzettségüknek megfelelő munkakört töltenek be könyvtárunkban. Így látogatóink személyesen, telefonon és online módon is megbízható információkhoz jutnak kollégáinktól: a 90% körüli elégedettség mindkét felmérés során tükrözi ezt a hozzáállást.



u) Az ügyintézés gyorsasága

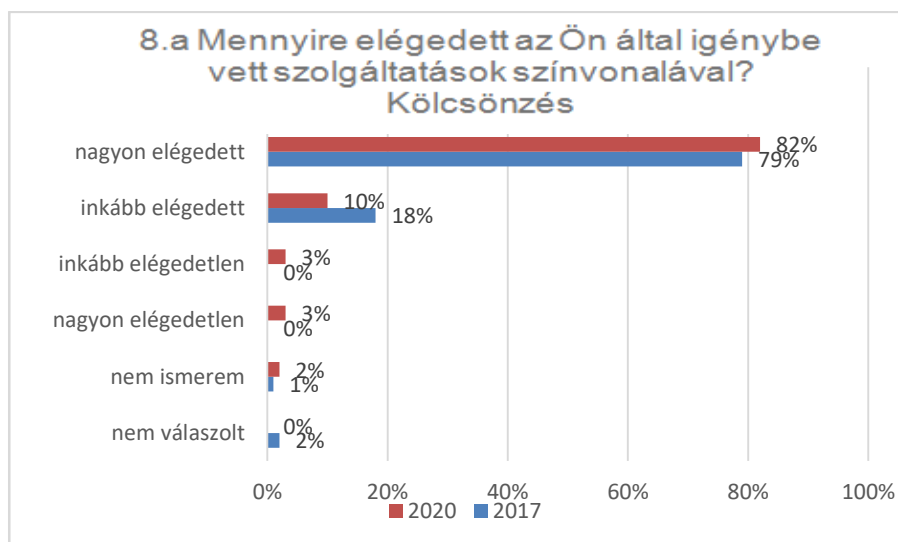
A két felmérés válaszaik között az ügyintézés gyorsaságában nincs számottevő különbség, a 90%-os elégedettség itt is megfigyelhető. Mindez jelzi, hogy kollégáink munkája használóink által többségében elismert.



8) Mennyire elégedett az Ön által igénybe vett szolgáltatások színvonalával?

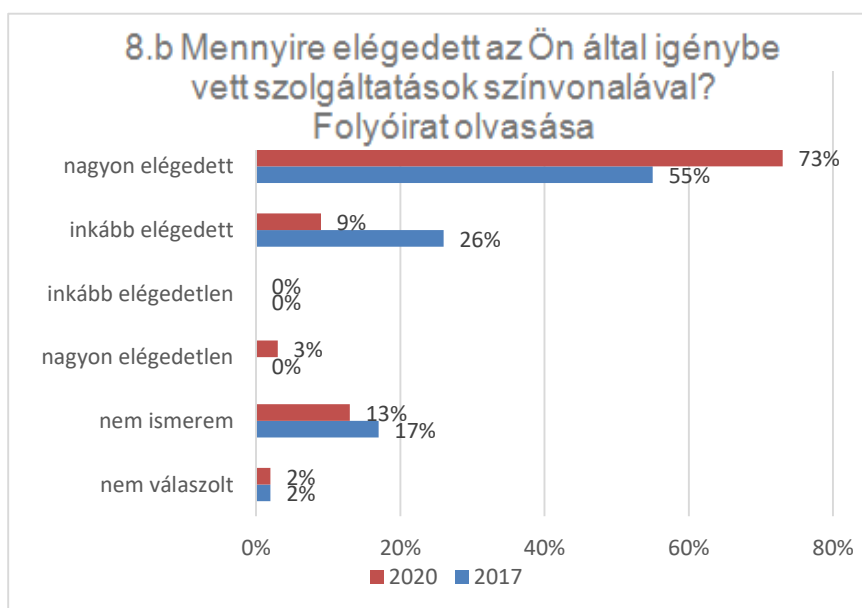
a) Kölcsönzés

A kölcsönzés színvonalának megítélése 90% feletti elégedettséget mutat mindkét felmérésben. Fontos ez a megerősítés számunkra, mivel ez az egyik legnépszerűbb, és leggyakrabban igénybe vett szolgáltatásunk.



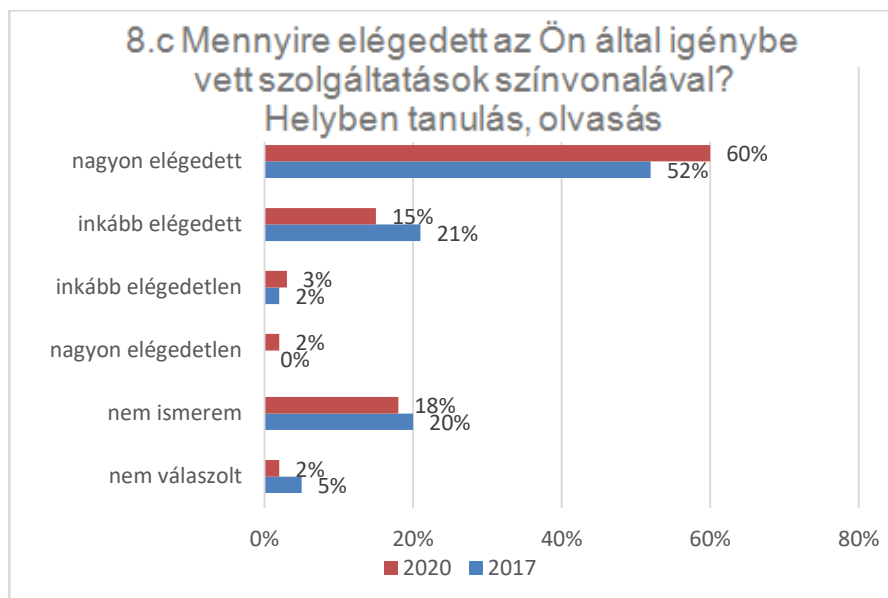
b) Folyóirat olvasása

Jelentősen megnőtt a nagyon elégedettek aránya és csökkent a „nem ismerem” választ adóké is. A közelmúltban végzett felmérés nyomán fejlesztettük ezt a szolgáltatásunkat, ennek visszaigazolása ez az arányszám.



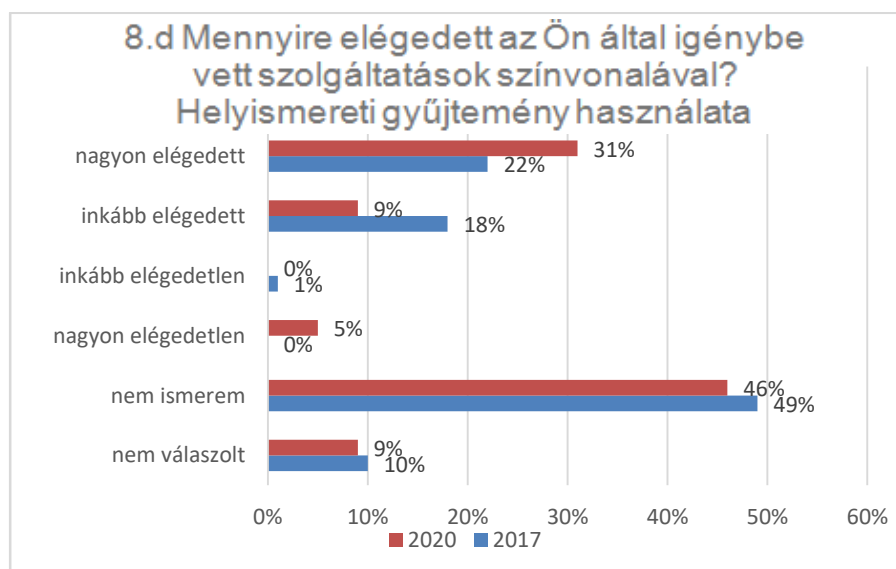
c) Helyben tanulás, olvasás

Tovább nőtt a nagyon elégedettek aránya: ez visszaigazolja, hogy a könyvtári terek átalakításával sikerült a helyben használatra még vonzóbb körülményeket biztosítani.



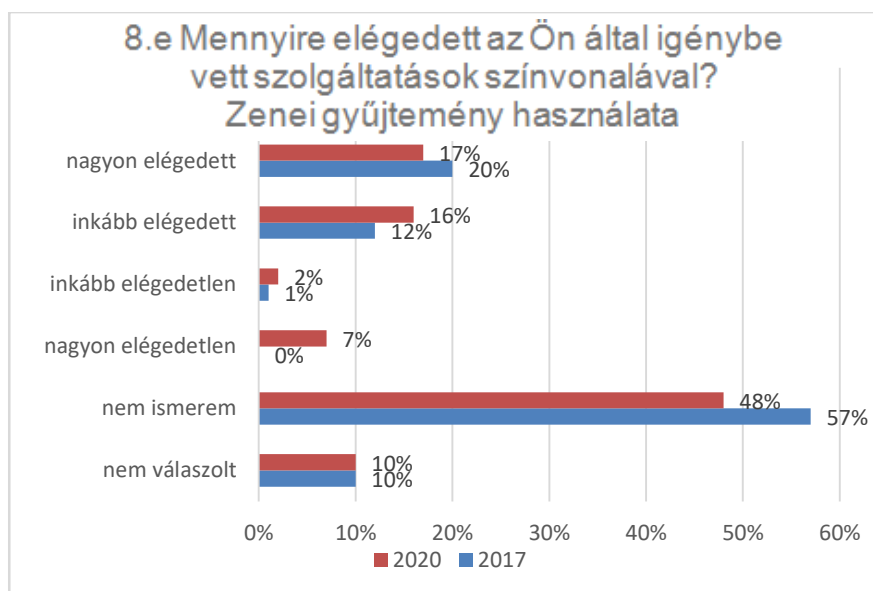
d) Helyismereti gyűjtemény használata

Helyismereti gyűjteményünket általában speciális információk szerzéséhez, kutatásokhoz szokták igénybe venni, használata engedélyhez kötött, külön részlegen, kóddal védett területen található intézményünkben. Ezért az olvasók 45-50%-a évek óta (2017,2020) nem ismeri, bár aki igen, azok elégedettek vele, csupán 5% jelezte 2020-as felmérésünkben elégedetlenségét.



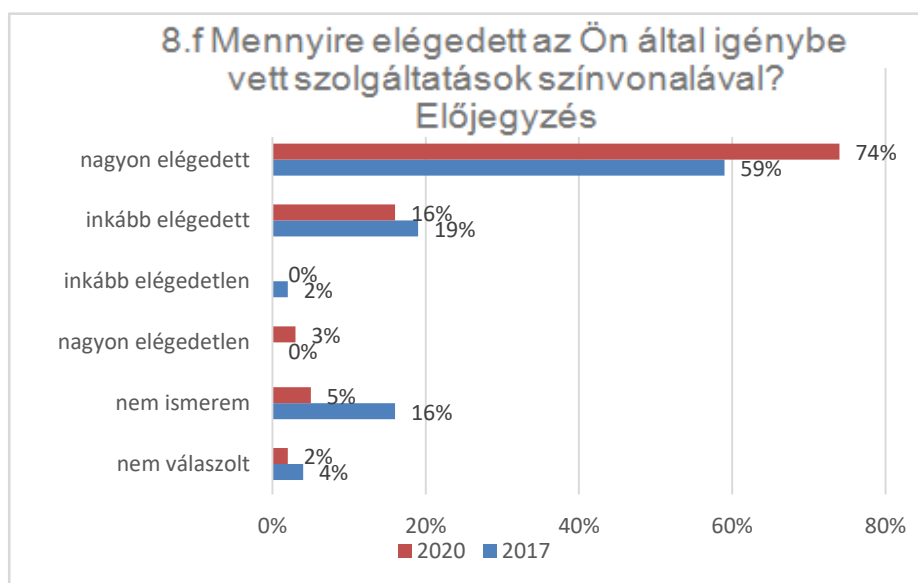
e) Zenei gyűjtemény használata

Ennél a gyűjteményünknel megfigyelhető, hogyan csökken népszerűsége, látogatottsága a digitális technológiák térnyerésével. Három évvel ezelőtt a használók 57%-a, jelenleg 48%-a megkérdezetteknek nem ismeri ezt a részlegünket.



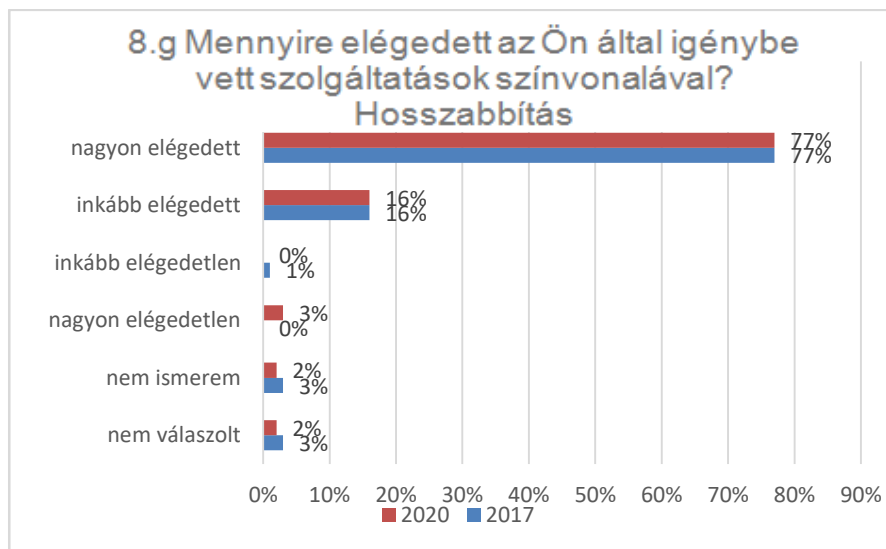
f) Előjegyzés

Az előjegyzésekkel kapcsolatos elégedettség jelentősen, 10-15%-al nőtt a két felmérés között eltelt időszakban. Egyre népszerűbb ez a szolgáltatásunk, mely a felhasználói igényekre reflektálva, személyre szóló odafigyelést jelent.



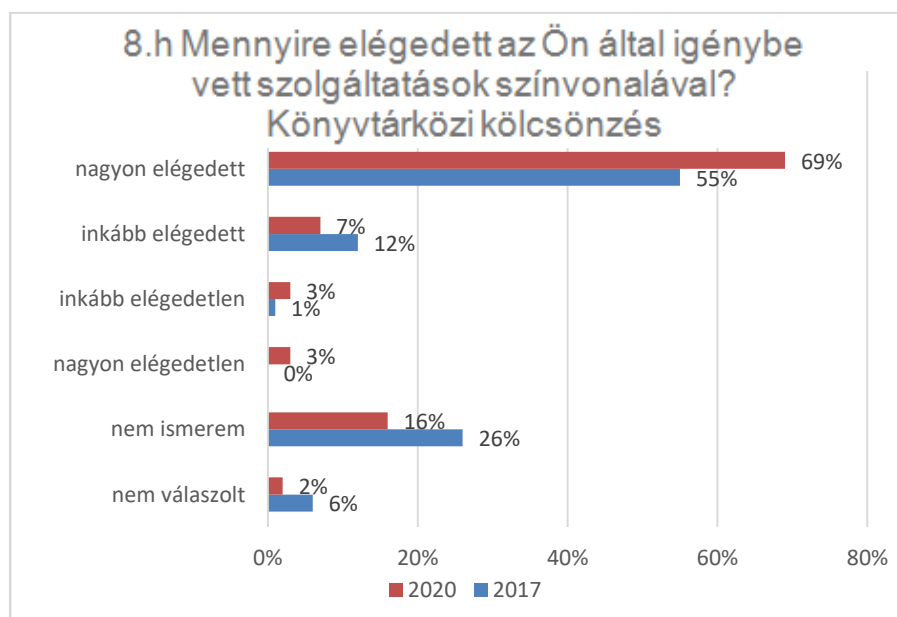
g) Hosszabbítás

A két felmérés során talán ebben a kategóriában egyeznek meg leginkább az adatok. A hosszabbítás klasszikus szolgáltatásunk, mely személyesen, telefonon és online módon is rendelkezésre áll az olvasóknak, így a változatlan 93%-os elégedettség megfelel a kollégák által tapasztalt szintnek.



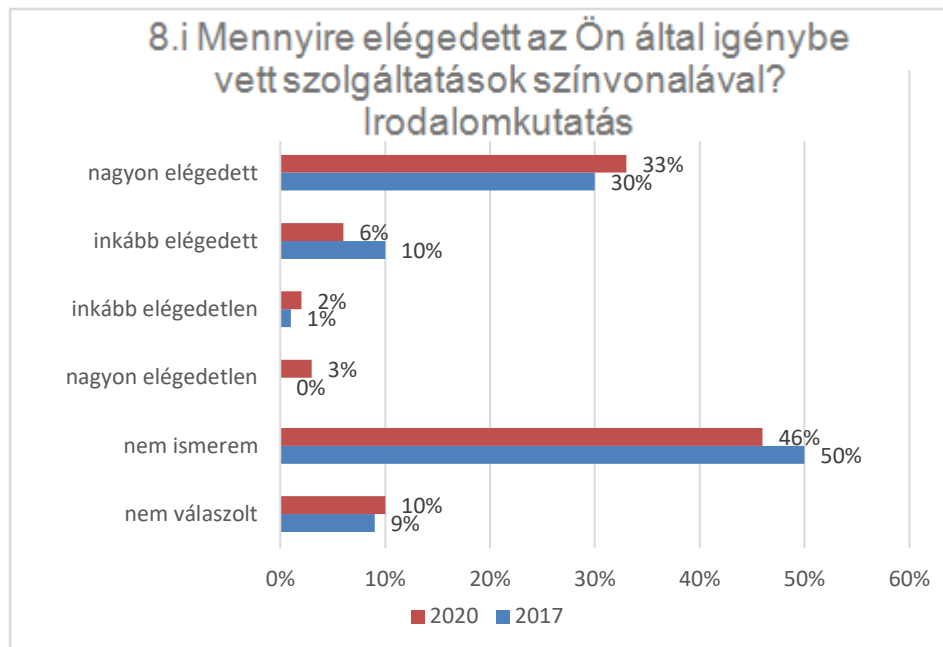
h) Könyvtárközi kölcsönzés

A megkérdezettek körében több mint 10%-os elégedettség növekedés figyelhető meg a könyvtárközi kölcsönzéssel kapcsolatban, ugyanennyivel kevesebben vallották azt, hogy nem ismerik ezt a szolgáltatást.



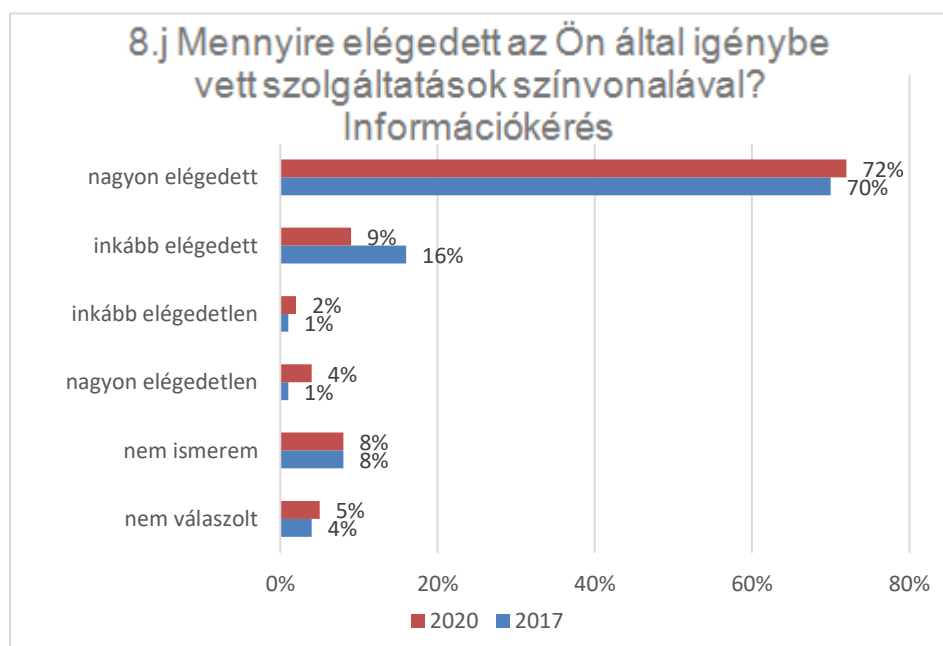
i) Irodalomkutatás

Az irodalomkutatást, mint könyvtárunkban igénybe vehető szolgáltatást a felmérésben résztvevők **50%-a** nem ismerte három évvel ezelőtt. Ez mindössze 4%-al javult, míg az elégedettek köre hasonlóan nyilatkozott erről a szolgáltatásról mindkét felmérés során.



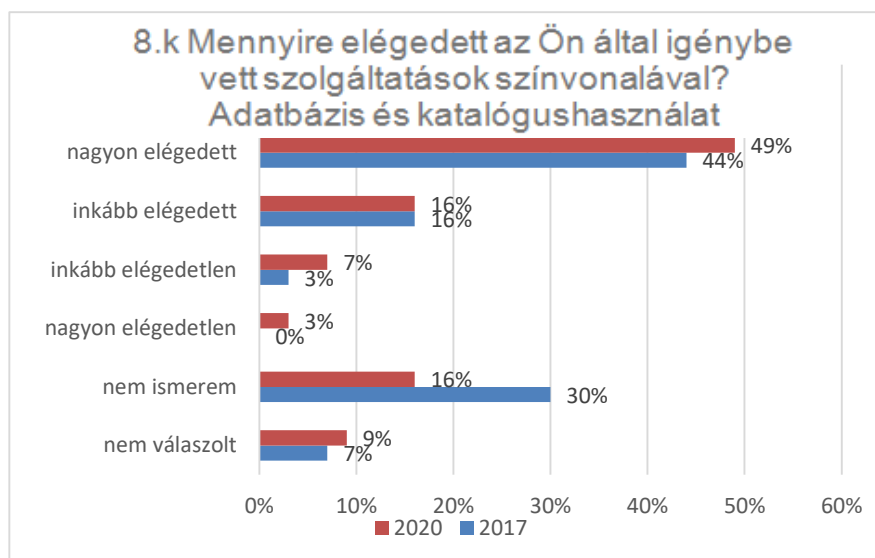
j) Információkérés

Információkérés területén többségében nagyon elégedettek az olvasóink a szolgáltatással. Az inkább elégedettek körében van kisebb eltérés, de összességében néhány százalékkal nőtt a pozitív vélemény.



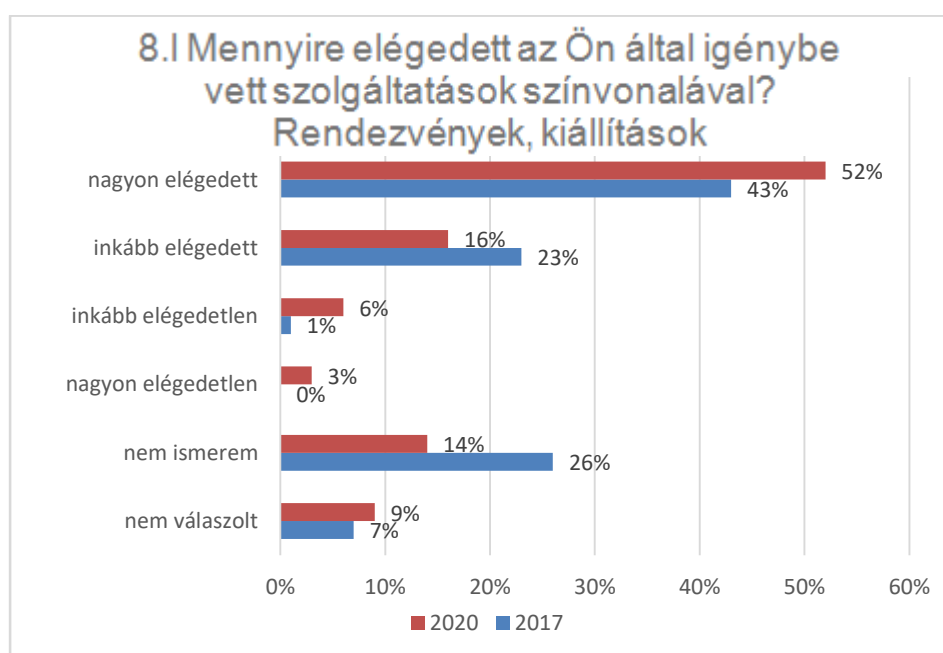
k) Adatbázis és katalógushasználat

Az első felméréshez képest 14%-al kevesebben jelölték be az adatbázis és katalógushasználatra vonatkozóan, hogy nem ismerik, és 5%-os elégedettség-növelést lehet megfigyelni a szolgáltatással kapcsolatban a 2020-as felmérésben.



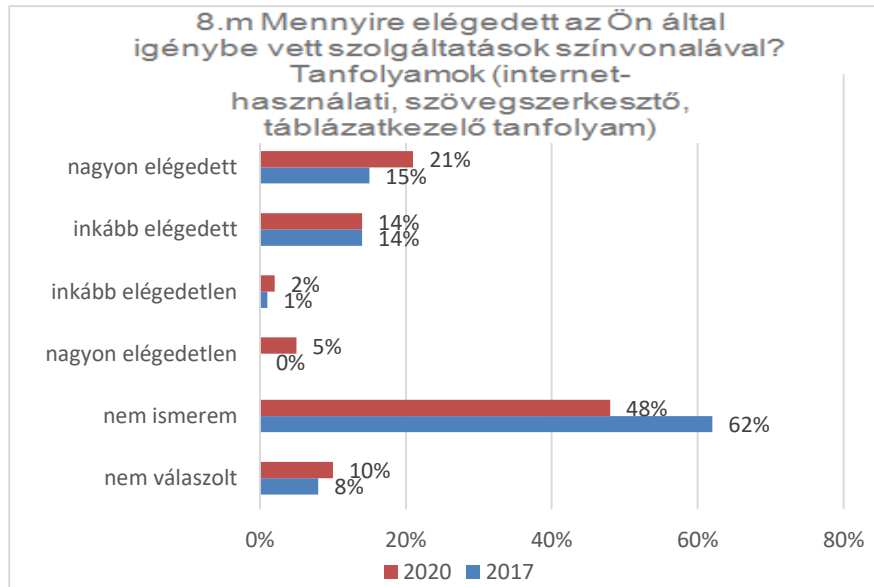
l) Rendezvények, kiállítások

A különböző internetes felületeknek és a könyvtár közösségépítő tevékenységeinek köszönhetően programjaink egyre több érdeklődőt érnek el, így 12%-al kevesebben jelölték azt, hogy nem ismerik rendezvényeinket, kiállításainkat. A nagyon elégedettek aránya is emelkedett.



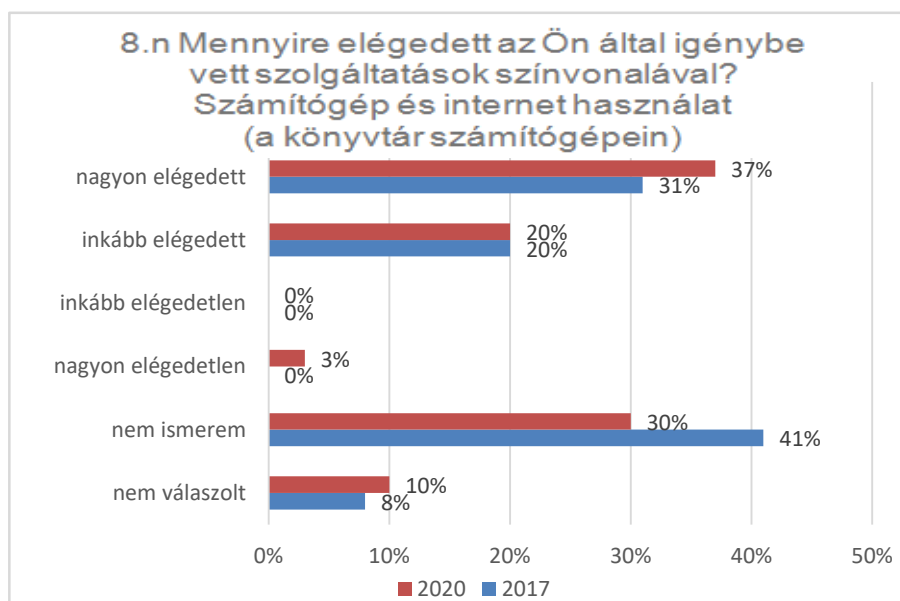
m) Tanfolyamok (internet-használati, szövegszerkesztő, táblázatkezelő tanfolyam)

Intézményünk tanfolyamait a 2017-es felmérés során megkérdezettek 62%-a nem ismerte, ez napjainkra 48%-ra csökkent, viszont a tanfolyamon résztvevők elégedettsége 6%-al nőtt.



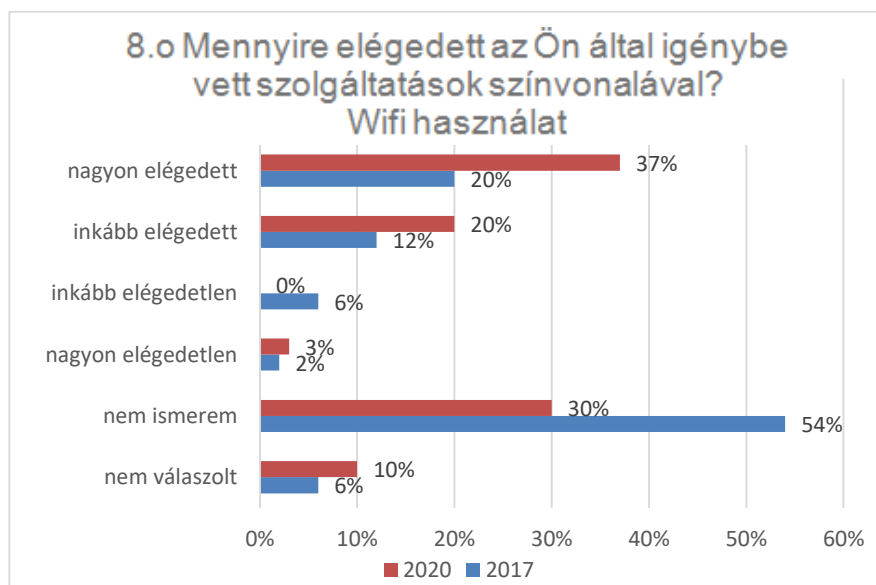
n) Számítógép és internet használat (a könyvtár számítógépein)

A 6%-os elégedettség-növekedés, és a 11%-os csökkenés azok számában, akik nem ismerik számítógépek által nyújtott szolgáltatásainkat azt mutatja, hogy látogatóink számára fontos, hogy ez a háttér rendelkezésükre álljon intézményünkben. Ugyanakkor a megkérdezettek harmadának valószínűleg nincs szüksége rá a könyvtárban.



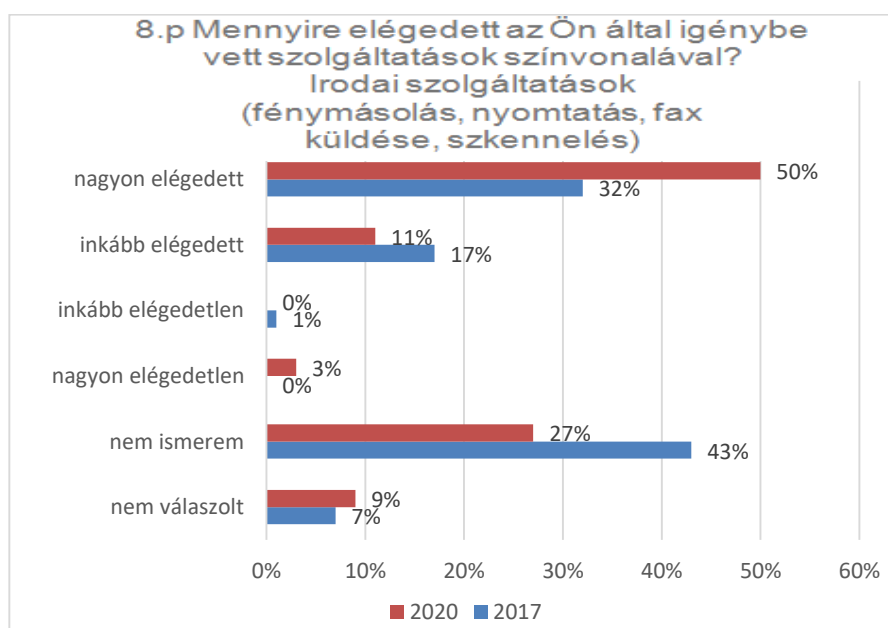
o) Wifi használat

A digitális technológiák fejlődésében 3 év is hatalmas időintervallumnak számít, a fenti adatok is ezt mutatják. 25%-al nőtt wifi szolgáltatásunkkal elégedett használóink száma, és majdnem felére csökkent, akik azt jelölték be kérdőívünkben, hogy nem ismerik ezt a szolgáltatást.



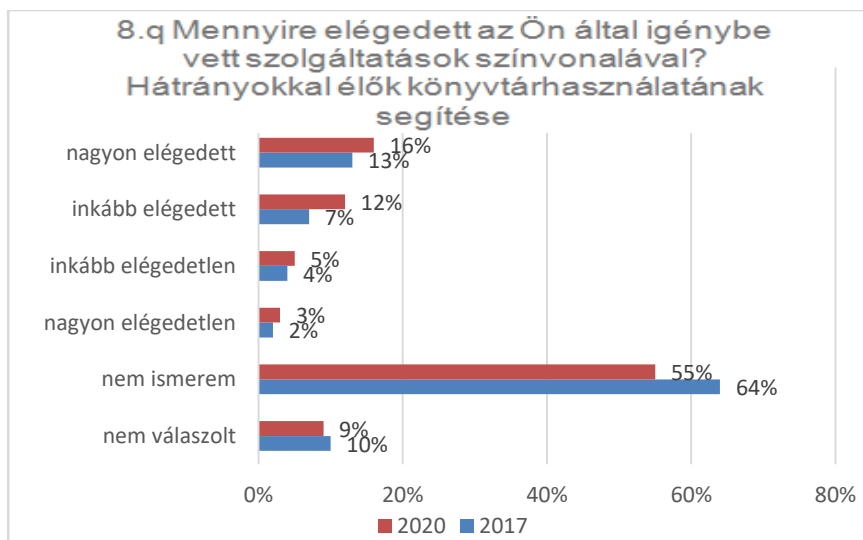
p) Irodai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás, fax küldése, szkennelés)

Úgy tűnik, egyre nagyobb igény van az irodai szolgáltatásokra, 12%-al nőtt az idei felmérésben elégedettséget jelölők száma a három évvel ezelőttihez képest, és 16%-al nőtt ezen szolgáltatásoknak ismertségi köre is.



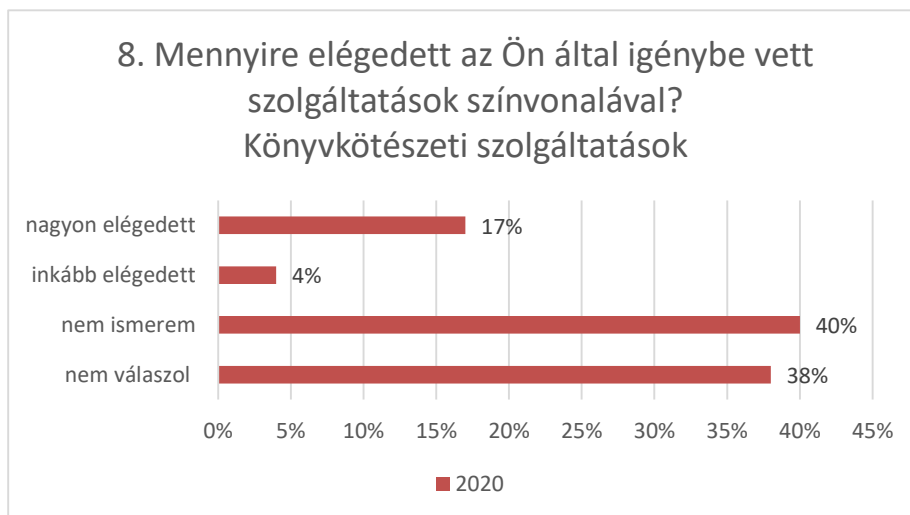
q) Hátrányokkal élők könyvtárhasználatának segítése

A hátrányokkal élők könyvtárhasználatának segítségével a három év során néhány százalékos elmozdulás látható pozitív irányba, könyvtárunk az esélyegyenlőség jegyében igyekszik mindenkinek megadni a lehetőséget a tudás megszerzésére.



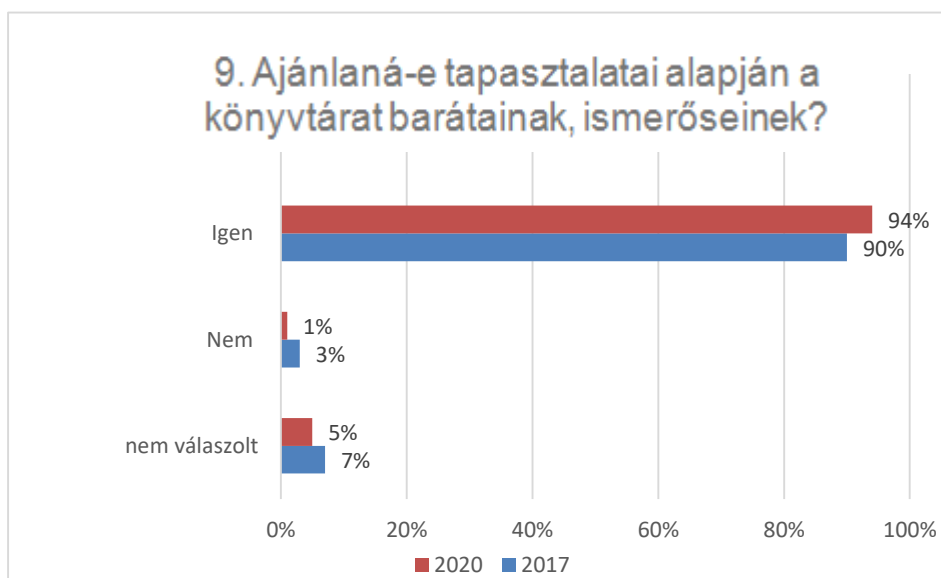
r) Könyvkötészeti szolgáltatások

Könyvkötészeti szolgáltatásokra vonatkozó kérdés a 2017-es felmérésben nem volt. 2020-ban a megkérdezettek 40%-a nem ismeri, 38% nem válaszolt, viszont ami pozitív, hogy ezzel a szolgáltatással kapcsolatban senki sem jelezte elégedetlenségét.

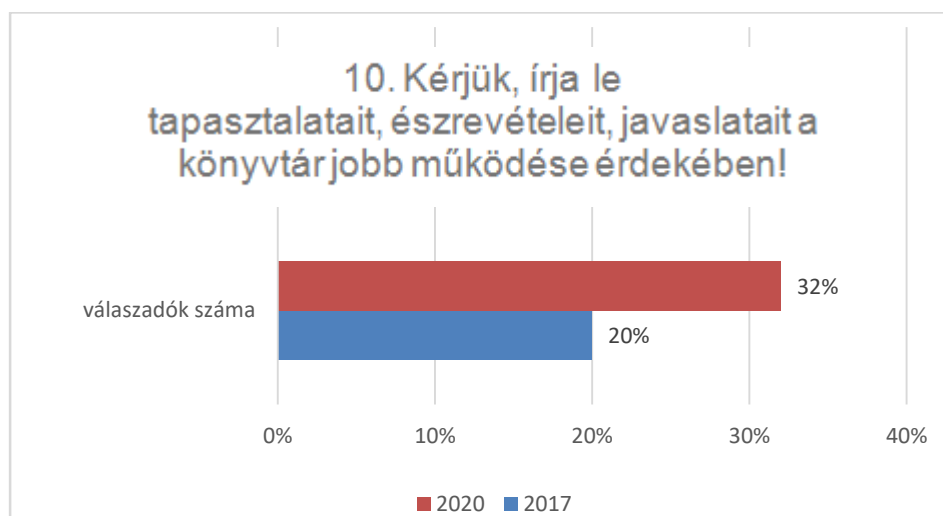


9). Ajánlaná-e tapasztalatai alapján a könyvtárat barátainak, ismerőseinek?
(Örölnénk, ha indokolná is.)

Az idén megkérdezettek **94%-a** ajánlja a könyvtárat másoknak is szívesen, míg három éve a kérdőívet kitöltők **90%-a** vallotta ugyanezt. Mindkét felmérés során érkeztek indoklások, ezek többségében hasonlóak voltak. Legtöbben azért ajánlják könyvtárunkat, mert segítőkészek a könyvtárosok, kényelmes, nyugodt helyet biztosítunk olvasóinknak, tetszik nekik az állományunk minősége és mérete. A 2020-ban végzett elégedettségmérés során 1 fő válaszolta, hogy nem ajánlja a könyvtárat, indoklást nem csatolt válaszához. A 2017-es felmérés során 4 db nemleges válasz érkezett, közülük egy ember indokolta válaszát azzal, hogy nehéz az épületbe való bejutás, főleg babakocsival, és a parkolás sem megoldott.



10). Kérjük, írja le tapasztalatait, észrevételeit, javaslatait a könyvtár jobb működése érdekében!



Erre a kérdésre 2017-ben 26 javaslat érkezett be 128 fő megkérdezett könyvtárhasználótól, míg 2020-ban 24 javaslat 75 fő megkérdezettől.

Elégedetten nyilatkoztak a felhasználók mindkét felmérés során:

- segítőkész, szakmailag felkészült könyvtárosok
- állomány minősége
- előjegyzéssel kapcsolatban

Elégedetlenségüket fejezték ki mindkét alkalommal a kérdőív kitöltők:

- hamarabb szeretnének új könyvhöz jutni
- akadálymentesítés hiánya
- parkolási nehézségek
- korszerűbb külső megjelenés

2017-ben a válaszadók által tett főbb észrevételek:

- több programot, író- olvasó találkozót szeretnének
- berendezés elavultsága
- légkondicionáló hiánya, túl meleg van nyáron a könyvtárban
- helyismereti részleg zsúfoltsága

- korszerű wifi hiánya

Ezeket 2020-ban nem említették, mindegyikben történt előrelépés.

2020- ban a válaszadók által leírt főbb észrevételek:

- felújítás jót tett a könyvtárnak
- közösségépítő funkció, ezek tereinek (büfé, kávézó) hiánya
- kölcsönözhető könyv nincs a helyén

III. Összegzés

A két felmérés összehasonlítása, elemzése során ellenőrizhettük, hogy a két felmérés között eltelt három év alatt hogyan reagáltunk a 2017-ben gyűjtött információkra, visszajelzésekre.

Erősségeink:

- beiratkozási díj
- nyitvatartási idő
- könyvtárosok személyes kompetenciái (segítőkézség, szakmai felkészültség, tudás, ügyintézés gyorsasága)

Fejlődést értünk el:

Tárgyi feltételek megteremtése során:

- könyvtár belső megjelenése
- bútorzat
- komfortérzet
- informatikai felszereltség
- wifi használat

Szolgáltatások terén:

- előjegyzés
- könyvtárközi kölcsönzés
- számítógép és internethasználat
- irodai szolgáltatások

Fejlesztendő területek feltérképezése is megtörtént az összehasonlító elemzés során, az ebből adódó főbb feladataink:

Tárgyi feltételek vonatkozásában:

- akadálymentesítés
- parkolás
- korszerűbb külső megjelenés: az épület felújítása, nyílászárók cseréje
- tisztaság

Szolgáltatások terén:

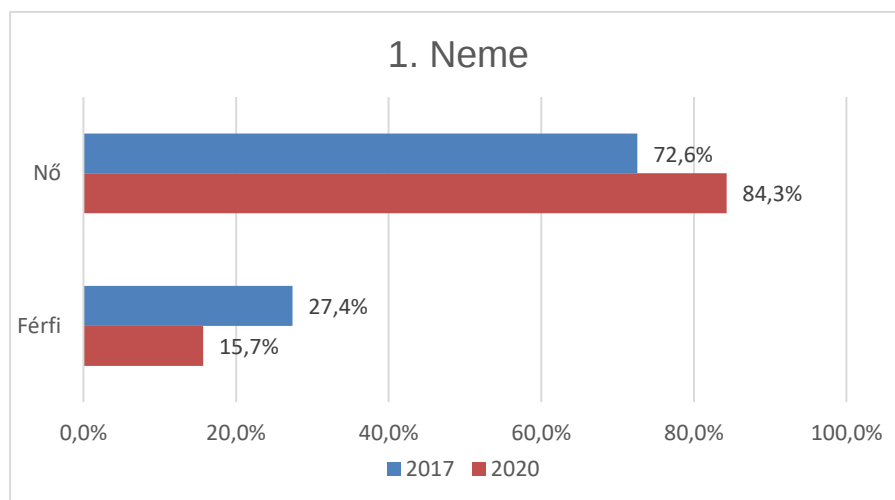
- dokumentumok példányszámának és minőségének felülvizsgálata
- egyes részlegek (helyismeret, zenei) népszerűsítése
- könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatóságának elősegítése

József Attila Városi Tagkönyvtár

II. A kérdésekre adott válaszok részletes értékelése

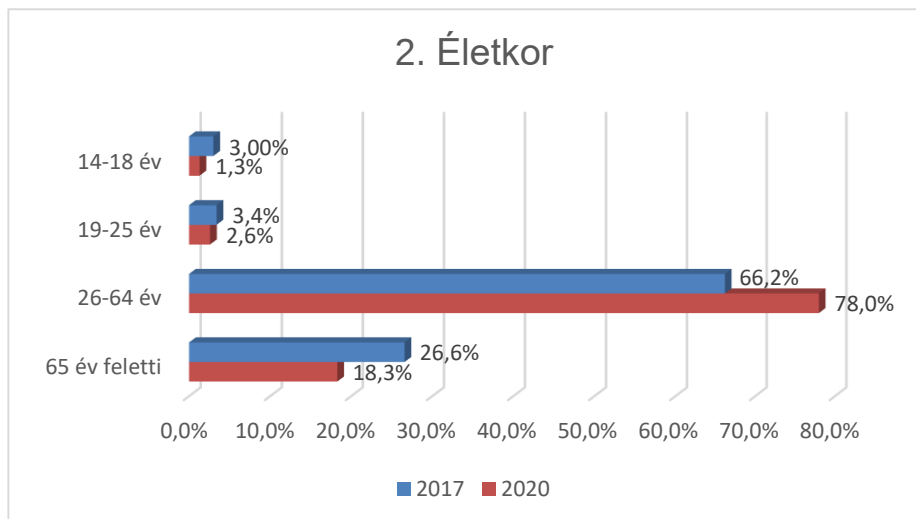
1) Neme

A kitöltött kérdőívek nemek szerinti megoszlása azt mutatja, hogy a felmérés ideje alatt a nők mindkét évben nagyobb számban (72,6%, 84,3%) vették igénybe a könyvtár szolgáltatásait vagy látogatták meg könyvtárunk honlapját.



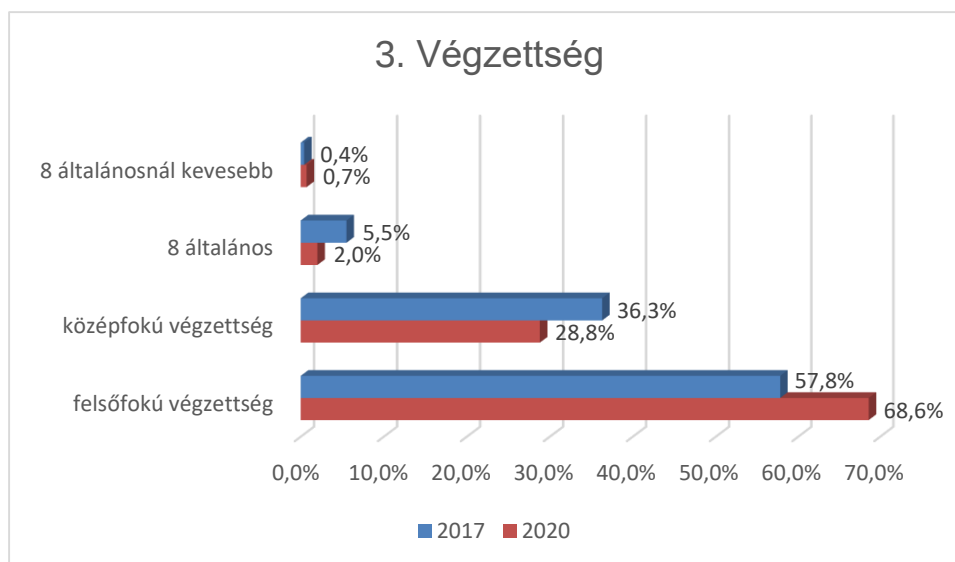
2) Életkora

A kérdőívek kitöltésében az aktív korosztály működött közre legnagyobb arányban (66,2%, 78%), de a nyugdíjasok is nagy számban (26,6%, 18,3%) képviselték magukat. Ez a látogatási arány megfelel a könyvtárba járók életkori megoszlásának, sajnos a középiskolás (3%, 1,3%) és felsőfokú intézményben tanuló (3,4%, 2,6%) könyvtárlátogatók száma elenyésző, és a felmérés eredménye alapján évről évre egyre kevesebb. Tapasztalataink alapján, sok könyvtár küzd hasonló problémákkal, a fiatalabb korosztály bevonása nem egyszerű feladat, de érdemes rá hangsúlyt fektetni a jövőben.



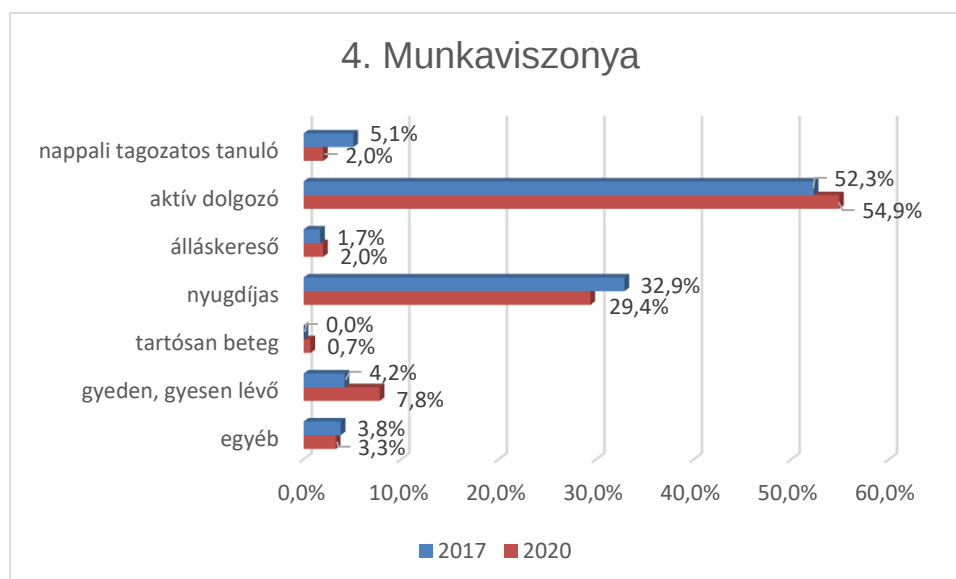
3) Legmagasabb iskolai végzettsége

A válaszadók legnagyobb része (57,8%, 68,6%) felsőfokú végzettséggel rendelkezik, magas a középfokú végzettségűek aránya (36,3%, 28,8%), és elenyésző a 8 általánost végzettek (5,5%, 2%) ill. a 8 általánosnál alacsonyabb végzettségűek (0,4%, 0,7%) száma. Általánosságban elmondható, hogy a lakosság iskolázottabb rétege veszi igénybe a könyvtár szolgáltatásait.



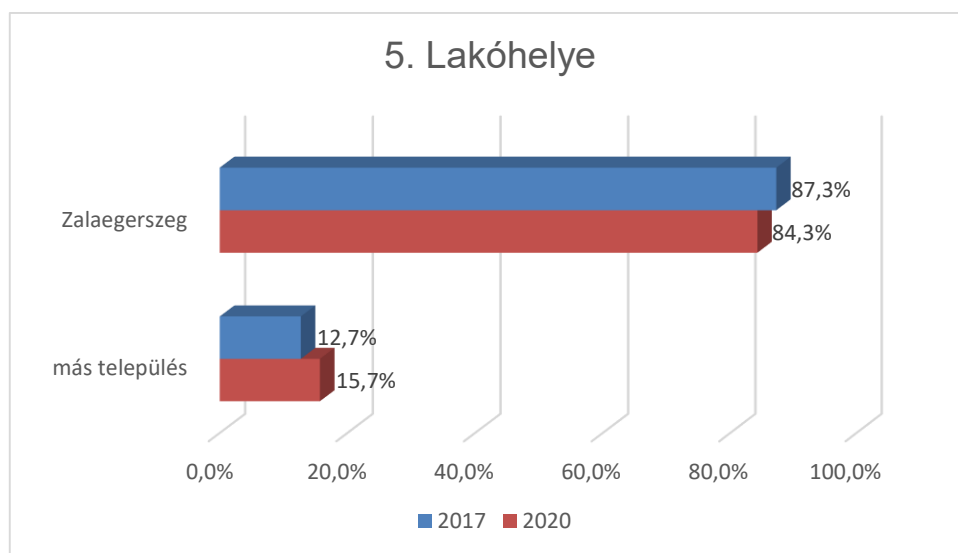
4) Munkaviszonya

A vizsgált időszakokban a könyvtár látogatóinak többsége (52,3%, 54,9%) az aktív dolgozók köréből került ki, de jelentős számú nyugdíjas olvasó (32,9%, 29,4%) is felkereste a könyvtárunkat, és válaszolt a kérdésekre. A nappali tagozatos tanulók aránya nagyon alacsony az online megkérdezés ellenére is (5,1%, 2%)!



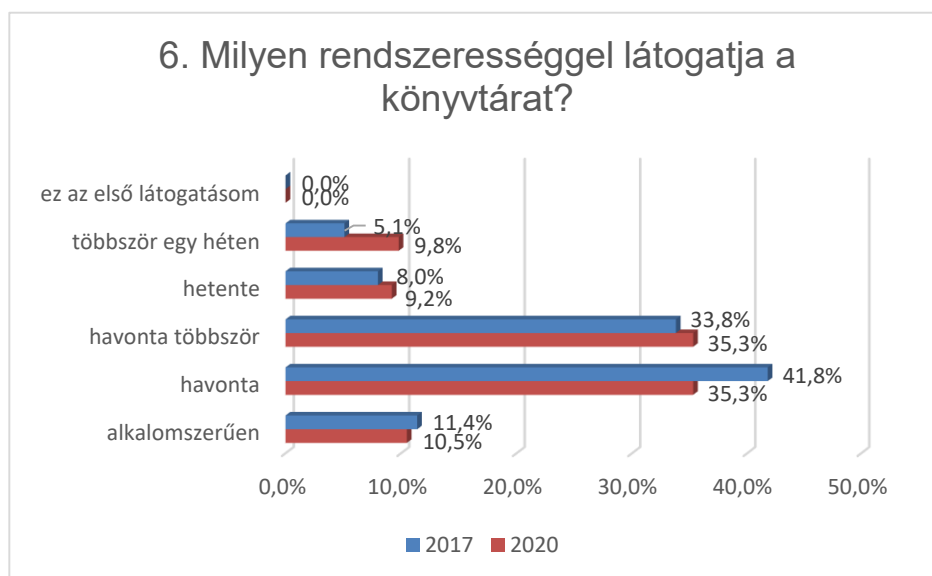
5) Lakóhelye

Várakozásainknak megfelelően alakult a lakóhely szerinti megoszlás, a tagkönyvtár városon belüli elhelyezkedéséből következően a városban, ill. a közelben élők látogatnak el hozzánk nagyobb számban (87,3%, 84,3%).



6) Milyen rendszerességgel látogatja a könyvtárat?

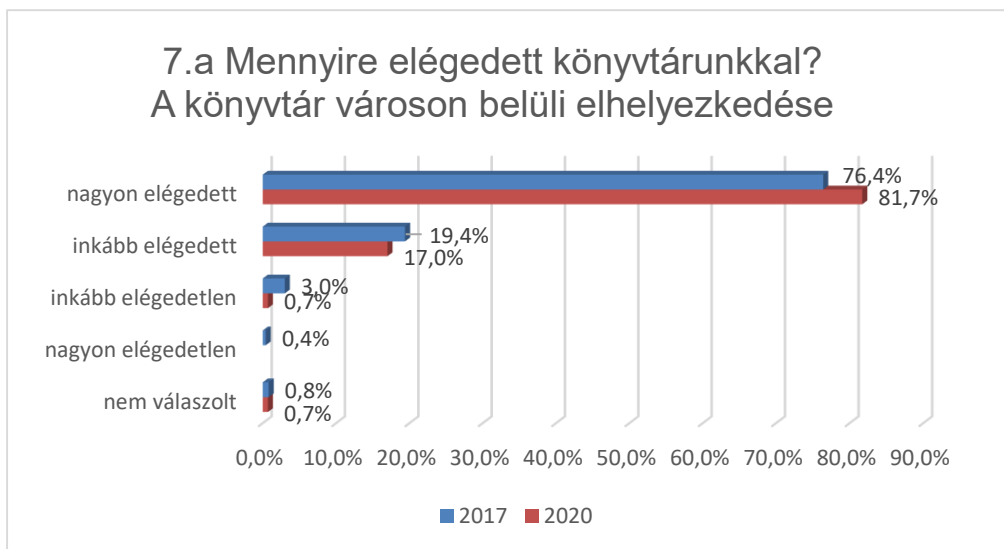
Örömmel állapíthatjuk meg, hogy olvasóink nagy része rendszeres látogató, hiszen majdnem 90% azoknak az olvasóknak az aránya, akik havonta minimum egyszer, vagy annál gyakrabban keresik fel a könyvtárunkat. A kérdőívet kitöltők között egyik évben sem volt olyan, akinek ez lett volna az első látogatása.



7) Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

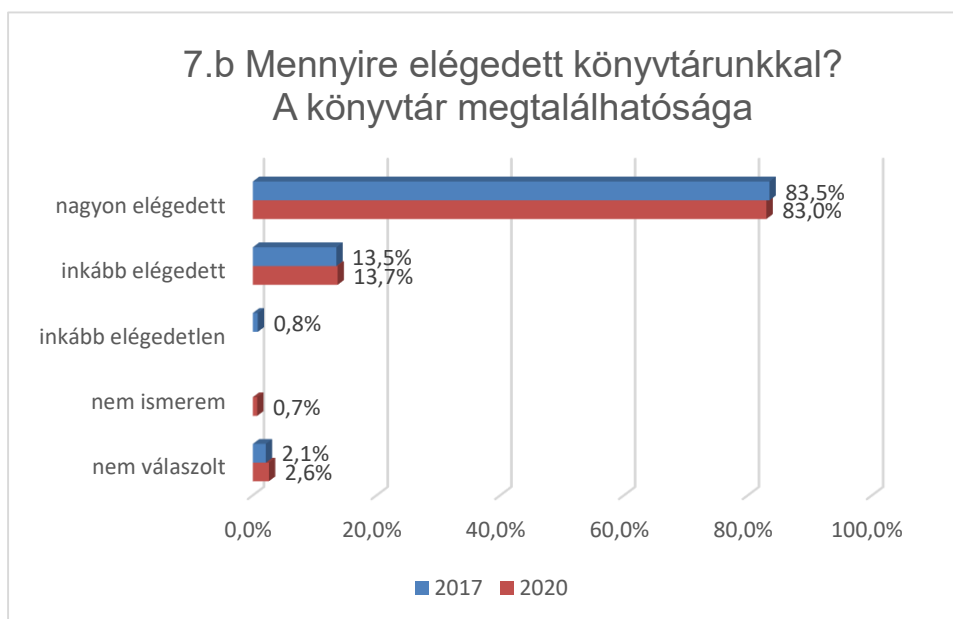
a) A könyvtár városon belüli elhelyezkedése

Olvasóink nagy része (95,8%, 98,7%) elégedett, hiszen főként a könyvtár közvetlen környezetében élők veszik igénybe szolgáltatásainkat.



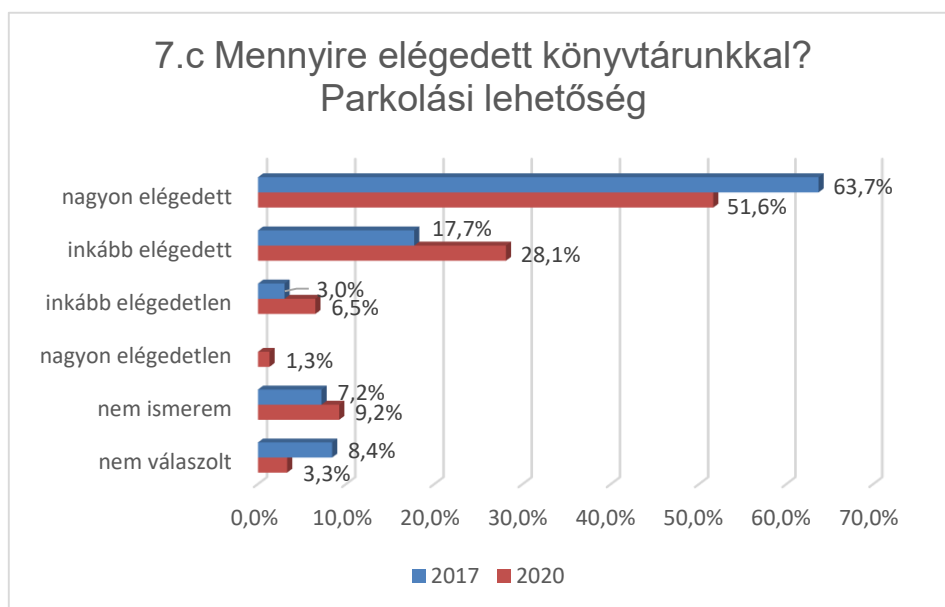
b) A könyvtár megtalálhatósága

Olvasóink nagyon elégedettek a könyvtár megtalálhatóságával. A könyvtár a Keresztury VMK épületében, forgalmas út mentén, könnyen észrevehető helyen, egy domboldalon helyezkedik el. Az épület falán nagy betűkkel van feltüntetve a könyvtár neve.



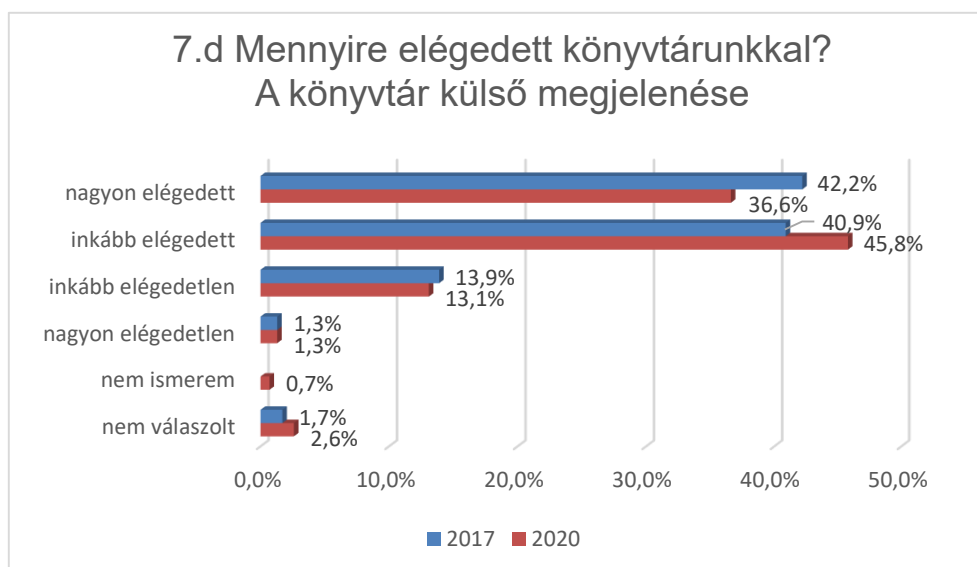
c) Parkolási lehetőség

Olvasóink (81,4%, 79,7%) megfelelőnek tartják a parkolási lehetőséget. Az épület közvetlen közelében nagyszámú ingyenes parkolóhely található. Nőtt az elégedetlenek aránya (3%, 7,8%), melynek oka lehet az épület előtti tér folyamatban lévő felújítása.



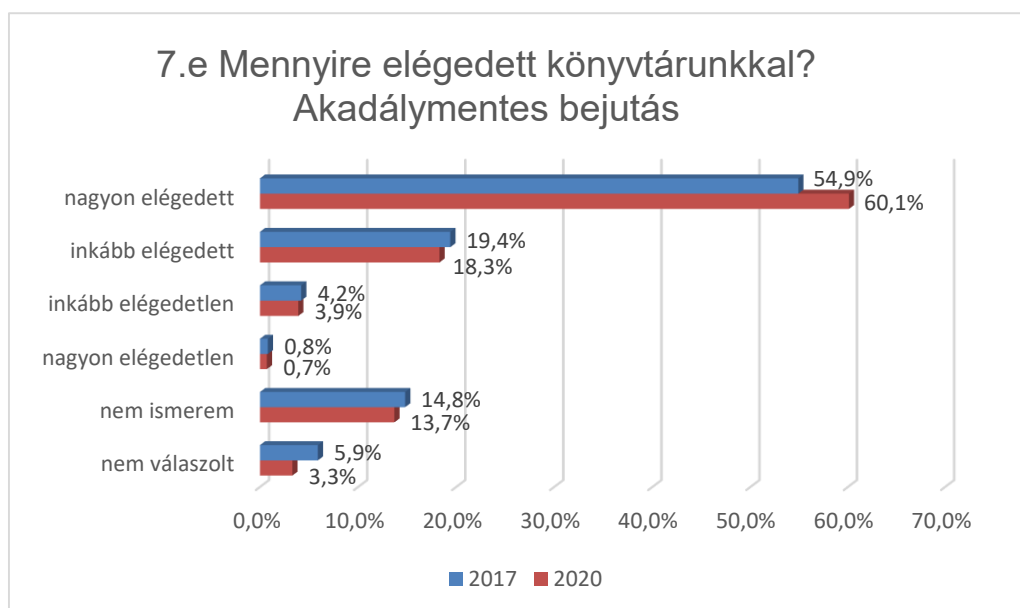
d) A könyvtár külső megjelenése

A könyvtár külső megjelenése nem változott az elmúlt három évben, ezért hasonlóan alakultak az arányok a vizsgált két évben. Vezet ugyan az elégedettek száma, viszont a kitöltők közel 15%-a elégedetlen. A 2003-as utolsó felújításkor a nyílászárók cseréje nem lett megoldva. Ez mára már egyre égetőbb problémát jelent, nem csak esztétikai, hanem energetikai és biztonsági értelemben is.



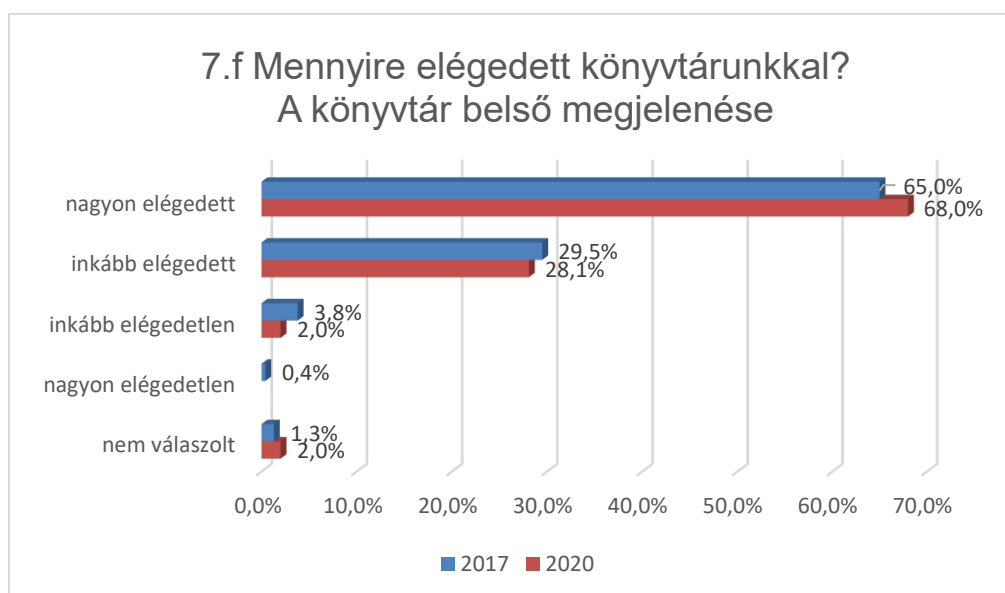
e) Akadálymentes bejutás

A könyvtárnak helyet adó Keresztury VMK épülete a Kispest utca felől két akadálymentesített bejárattal is rendelkezik, egyetlen hiányossága, hogy ezek a bejáratok nem fotocellás ajtóval vannak ellátva. A főbejáraton keresztül a bejutás egyelőre még nem akadálymentes, de ha elkészül az épület előtti tér ez a probléma is megoldódik. A könyvtár az első emeleten helyezkedik el, a mozgásukban korlátozott személyek szintek közötti közlekedését lift segíti. A könyvtár automata bejárati ajtaja 2019 januárjában készült el.



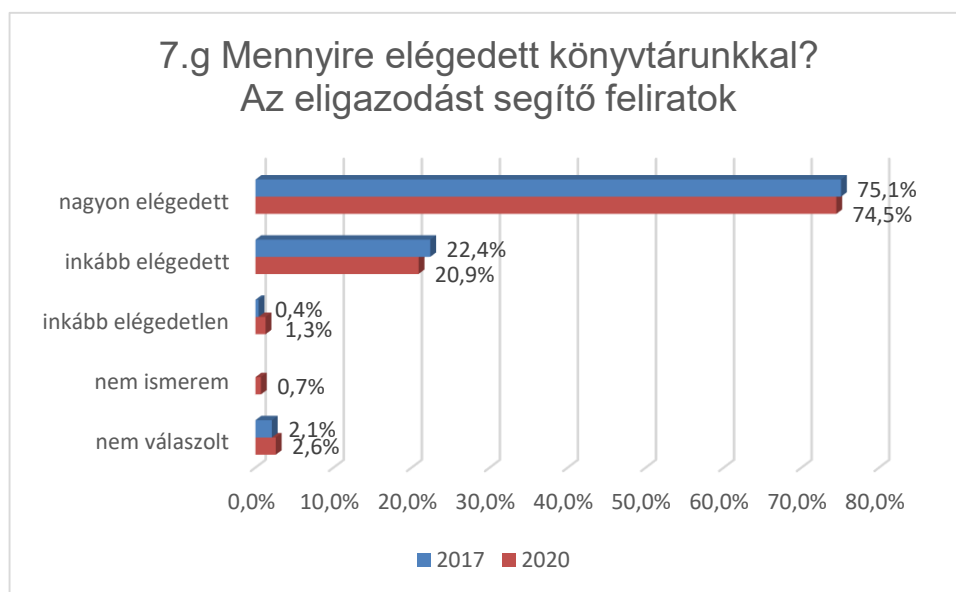
f) A könyvtár belső megjelenése

Az olvasók nagy része (94,5%, 96,1%) elégedett a könyvtár összképével (tágas terek, tisztaság, átláthatóság stb.)



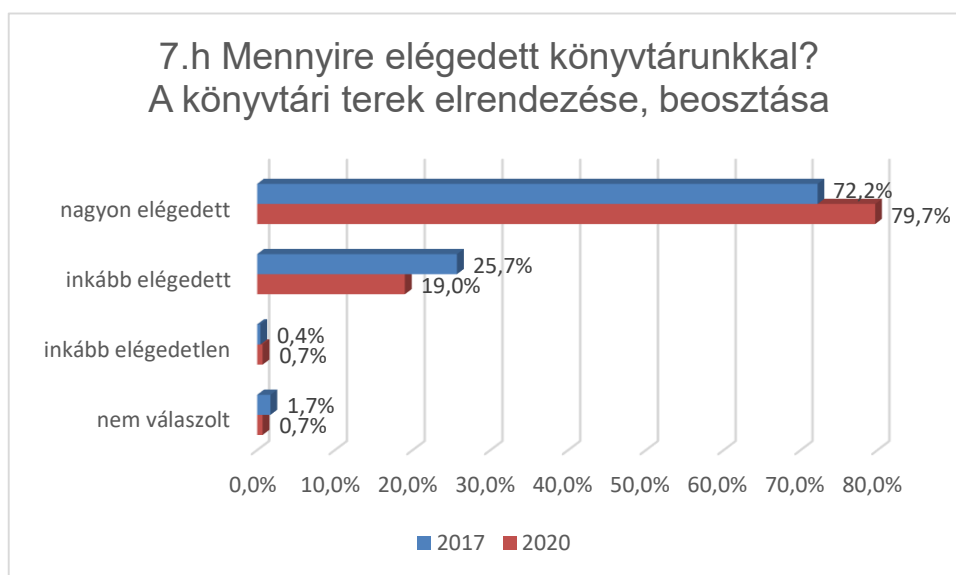
g) Az eligazodást segítő feliratok

A jelenlegi, dekoratőr szakember által tervezett és kivitelezett egységes feliratok a 2006-ban megvalósult infokommunikációs akadálymentesítés részeként kerültek elhelyezésre. Olvasóink elégedettek, a könyvtáron belüli közlekedést információs tábla és kontrasztos feliratok segítik.



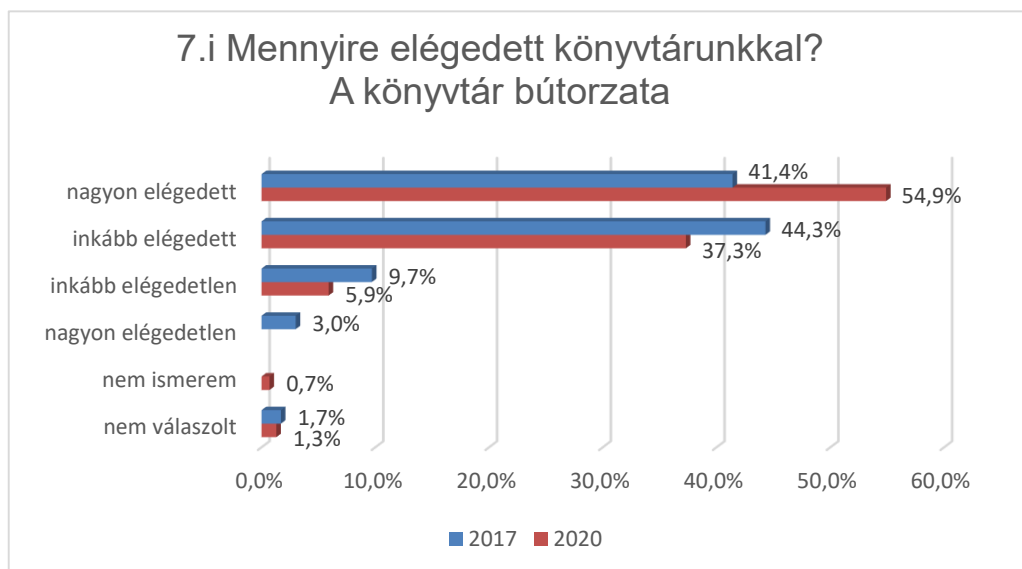
h) A könyvtári terek elrendezése, beosztása

A 2003-ban történt felújításkor tágasabb folyóirat-olvasó, kényelmes közlekedők, elkülönített olvasóterem és gyermekrészleg került kialakításra, úgy tűnik olvasóink elégedettek a jelenlegi elrendezéssel.



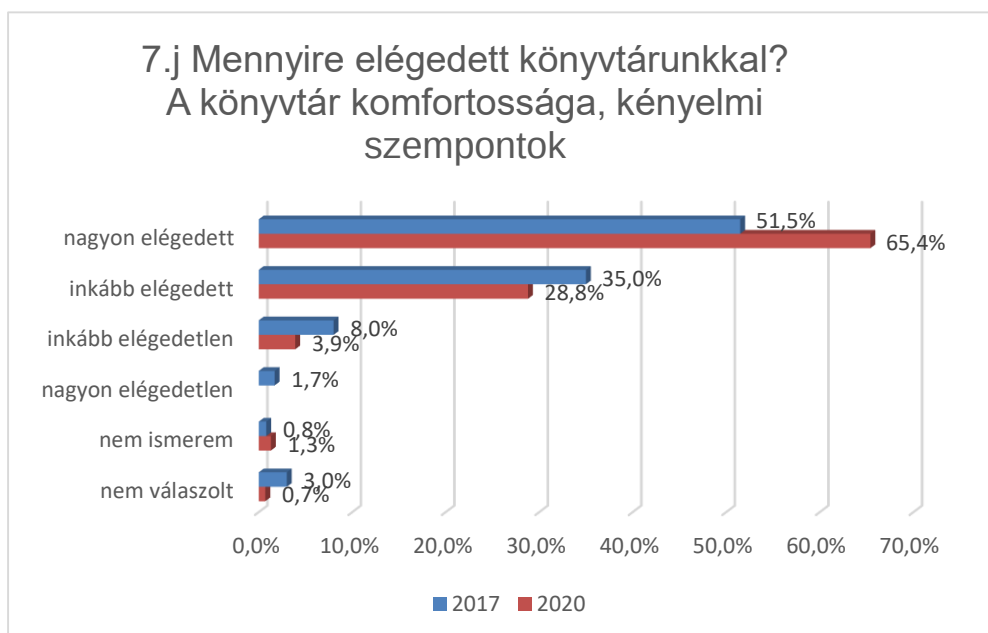
i) A könyvtár bútorzata

A könyvtár bútorzatával melyet a közelmúltban pályázati forrásból sikerült megújítanunk (asztalok, székek, fotelek, polcok, stb.), 2017-ben a válaszadók 12,7%-a volt elégedetlen, míg 2020-ban ez az érték 5,9%-ra csökkent, és nőtt a nagyon elégedettek száma is.



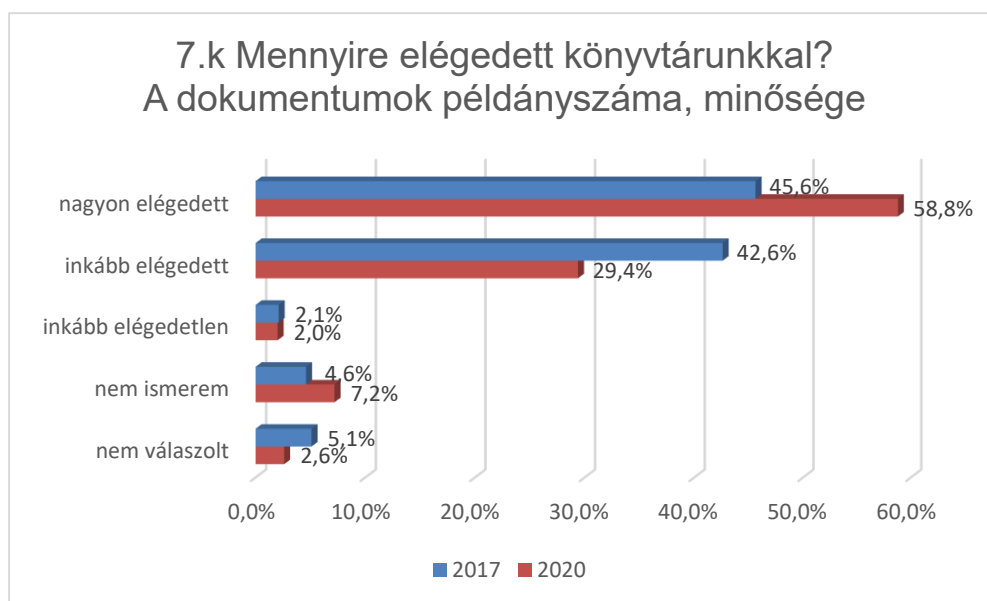
j) A könyvtár komfortossága, kényelmi szempontok

A könyvtári bútorzat megújulásának köszönhetően csökkent a kényelmi szempontokkal elégedetlenek száma (9,7%, 3,9%), így 2020-ban a komfortossággal a válaszadók nagy része (94,2%) elégedett.



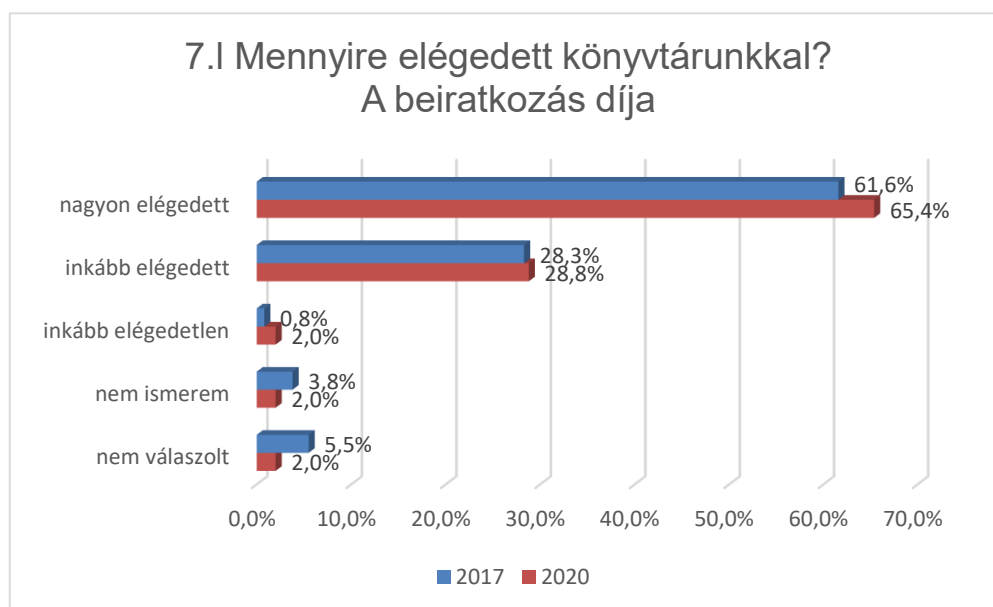
k) Dokumentumok példányszáma, minősége

Az olvasók szerint megfelelő a dokumentumok példányszáma és minősége. Mindkét évben csupán 2-2% volt az elégedetlenek aránya.



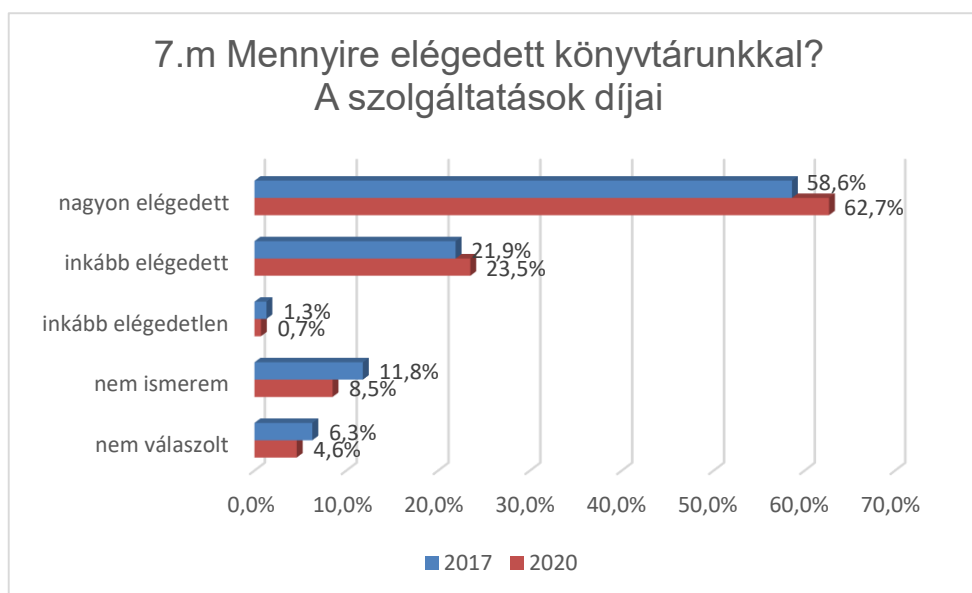
l) Beiratkozás díja

Az olvasók nagy hányada elégedett a beiratkozási díjjal. Vélhetően ebben jelentős szerepet játszik az a tény, hogy egy beiratkozási díj megfizetésével 2 könyvtár szolgáltatásai is igénybe vehetők. A 2020-as felmérés azt mutatja, hogy tovább nőtt az elégedettek aránya. Újdonság a 2017-es évhez képest, hogy beiratkozásnál Zala Megye és Zalaegerszeg kártyával további kedvezmények érvényesíthetők.



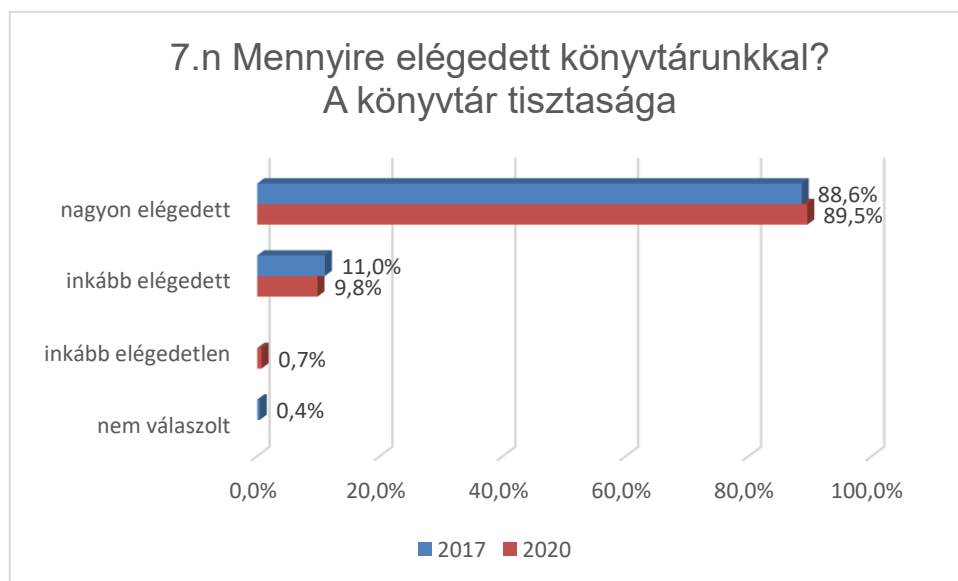
m) A szolgáltatások díjai

Az a látogatói kör, aki igénybe veszi a könyvtár térítéses szolgáltatásait, elégedett a díjszabásokkal. A szolgáltatások díjaiban nincs jelentős változás, a két év eredményei nagyon hasonlóak egymáshoz.



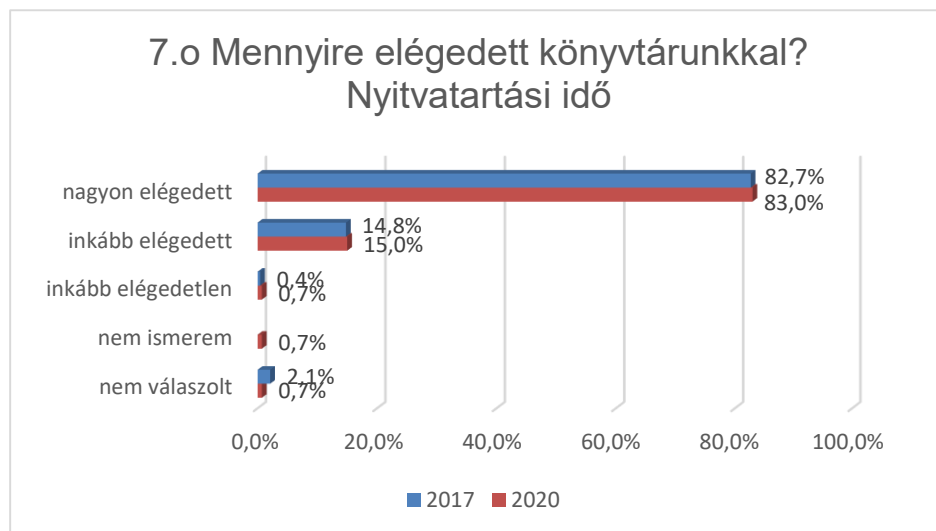
n) A könyvtár tisztasága

Olvasóink majdnem 100%-ban elégedettek a könyvtár tisztaságával.



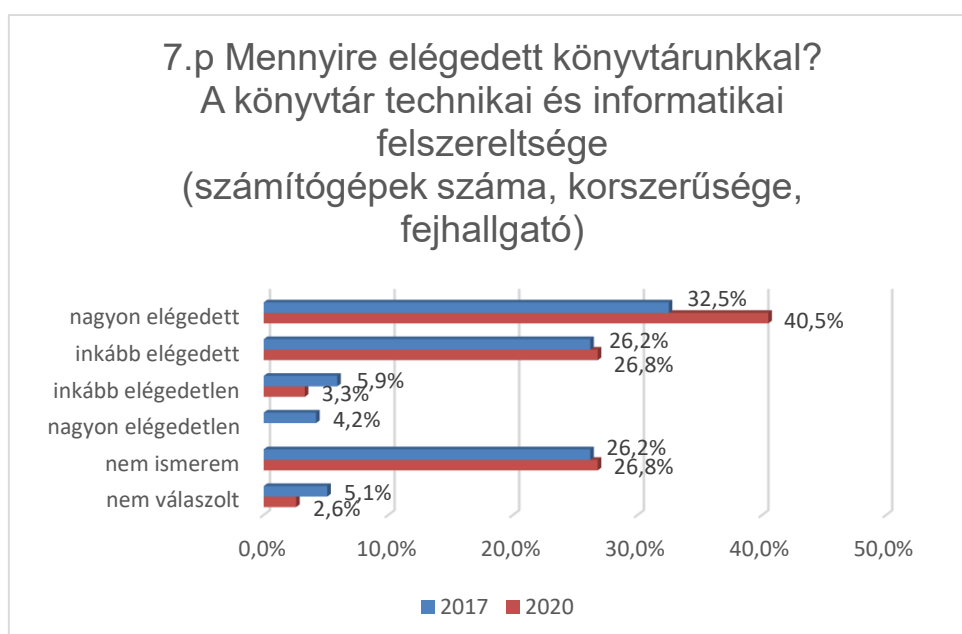
o) Nyitvatartási idő

A nyitvatartási idő, melyet az olvasói igényekhez igazodva alakítottunk ki (hétfőtől péntekig este 19.00 óráig, minden szombaton 12.00-ig!) elégedettségre ad okot az olvasóink körében.



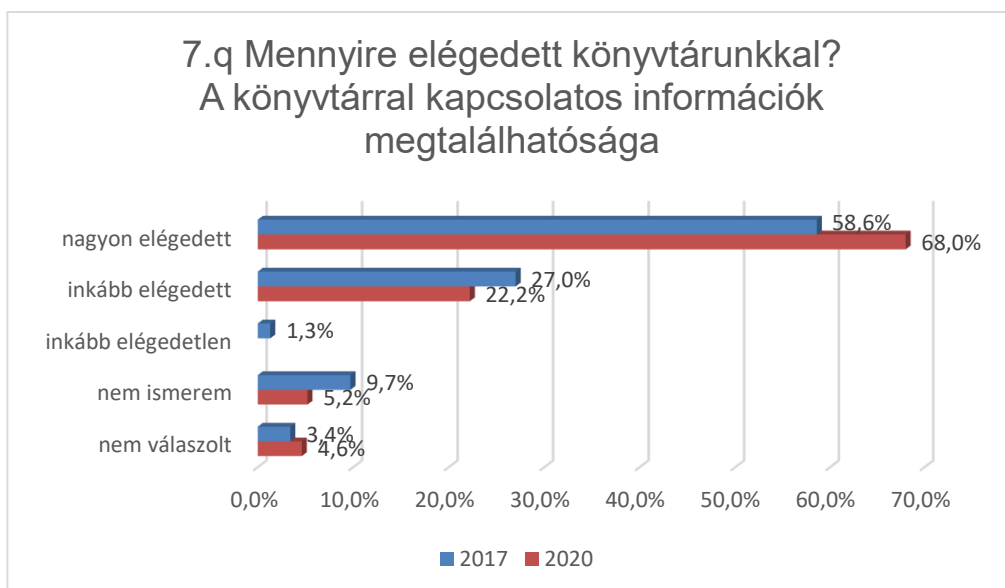
p) A könyvtár technikai és informatikai felszereltsége (számítógépek száma, korszerűsége, fejhallgató)

Az otthoni számítógépek, okostelefonok és internet elérés elterjedésével egyre kevesebben veszik igénybe az ilyen irányú szolgáltatásainkat. Ennek ellenére jelentős javulás látható a 2017-es évhez képest. 2020-ban már nincs nagyon elégedetlen olvasónk, és nőtt a nagyon elégedettek száma. Valószínűleg ez a pályázati forrásokból beszerzett számítógépeknek és technikai eszközöknek köszönhető.



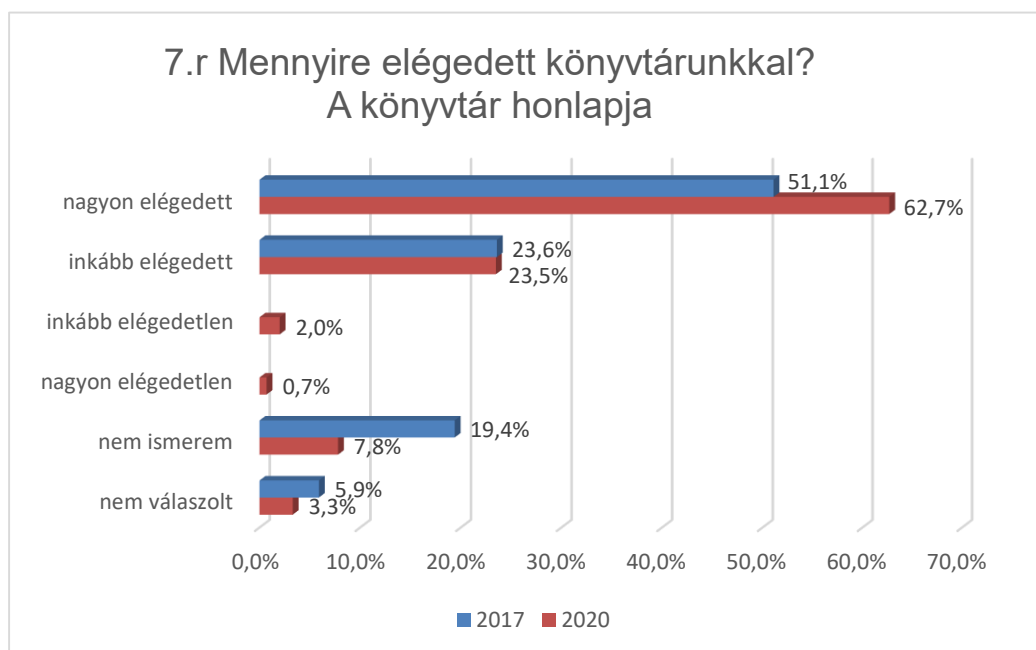
q) A könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatósága

Az olvasók nagy része elégedett a könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatóságával.



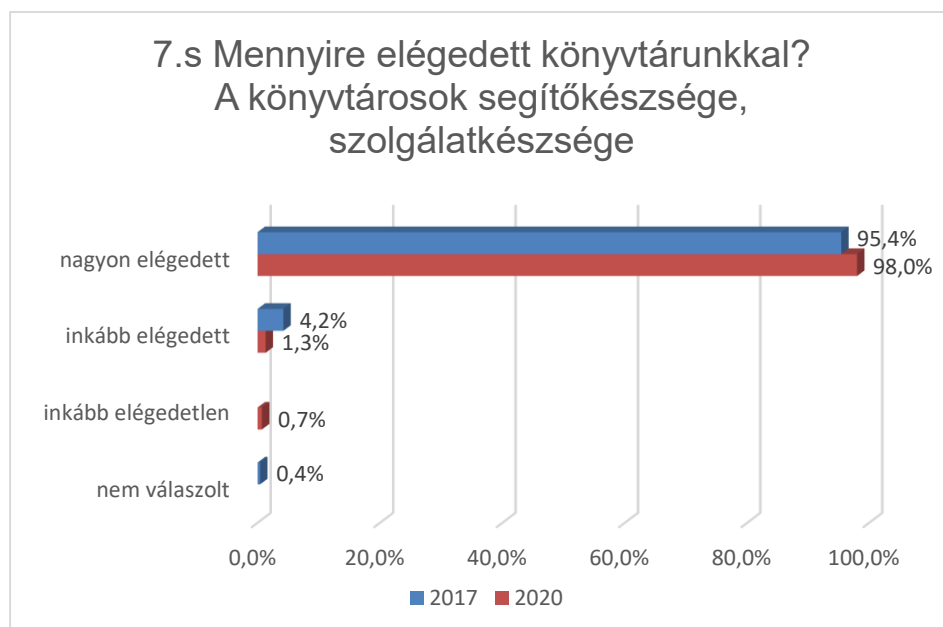
r) A könyvtár honlapja

2017-ben 20%, de 2020-ban is közel 10% azoknak az aránya, akik nem ismerik a könyvtár honlapját. A honlapunk tartalmi feltöltését naprakészen végzik a kollégák, az olvasók minden rendezvényünkről, aktualitásokról tájékozódhatnak a webes felületen. A felmérés eredményéből úgy látszik, hogy fontos lenne a honlap népszerűsítése.



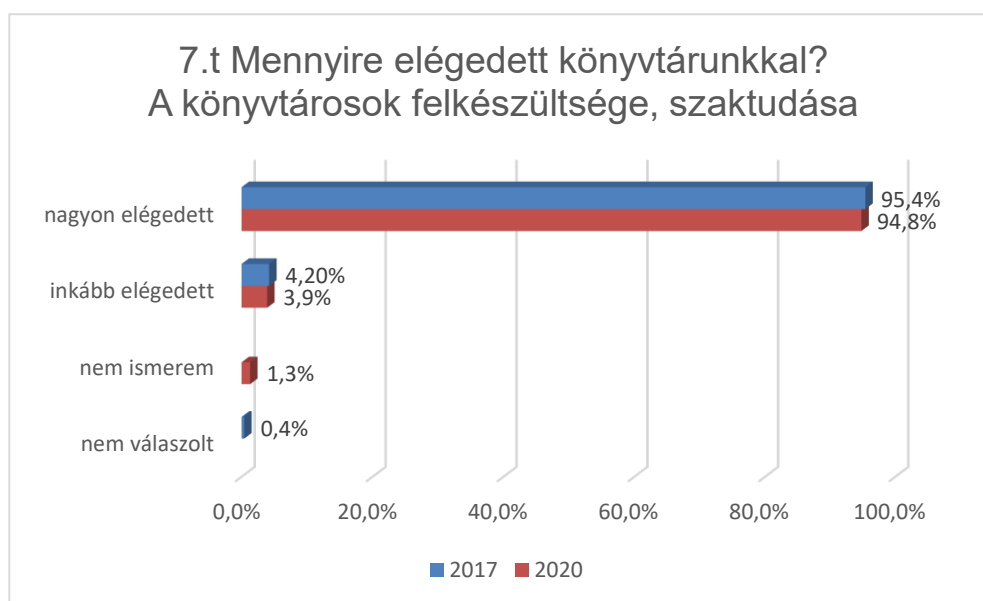
s) A könyvtárosok segítőkészsége, szolgálatkészsége

Könyvtárosaink segítőkészsége, szolgálatkészsége szinte 100%-ban olvasóink elégedettségére szolgál. Külön kiemelendő, hogy a válaszadók közül a „nagyon elégedett” olvasók aránya **95,4%** és **98%**, ami kiugróan magas érték, **a legtöbb pozitív választ jelenti az összes kérdés vonatkozásában is.**



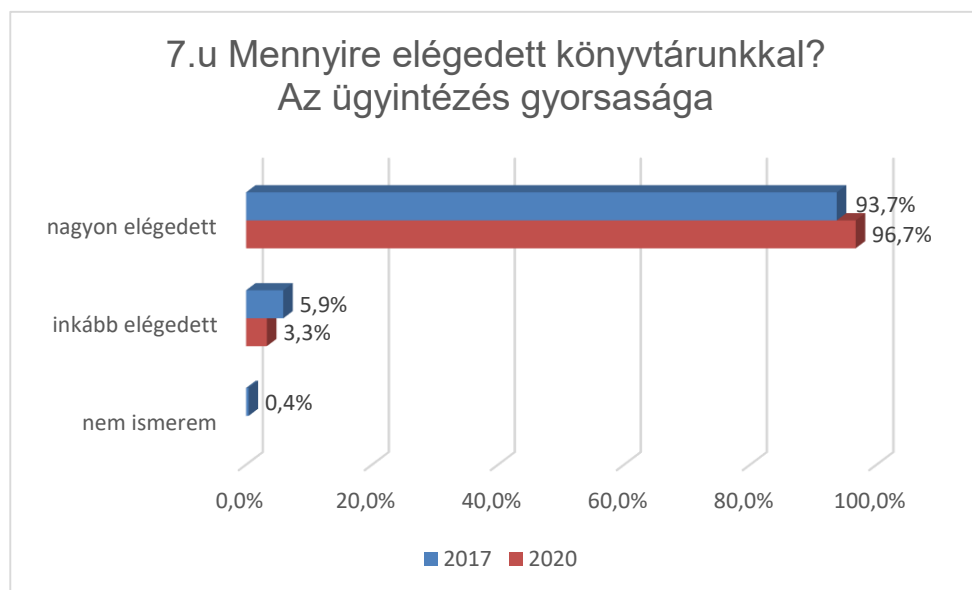
t) A könyvtárosok felkészültsége, szaktudása

Könyvtárosaink felkészültsége, szaktudása 100%-ban olvasóink elégedettségére szolgál.



u) Az ügyintézés gyorsasága

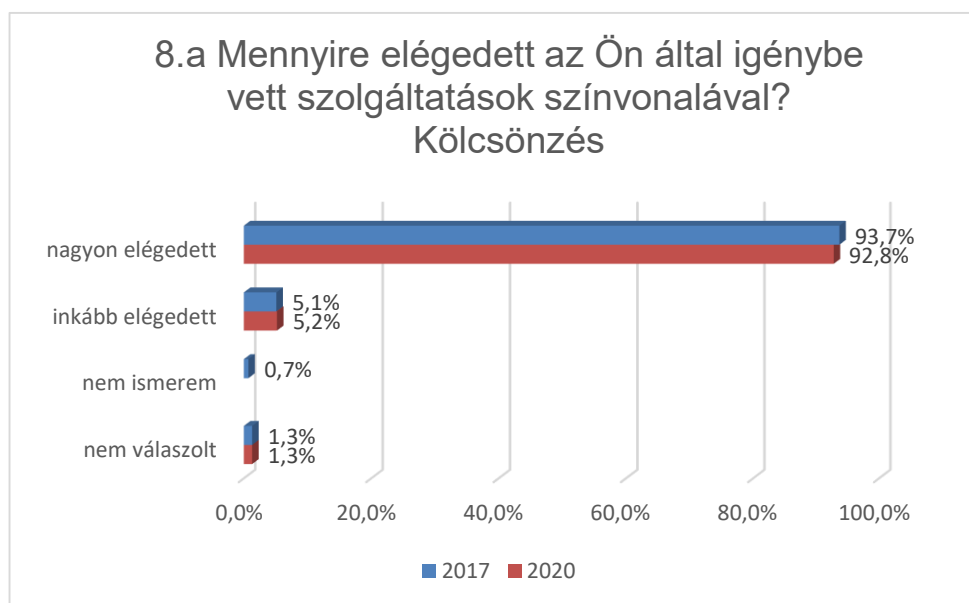
A kérdésre adott válaszok ismét 100%-os olvasói elégedettséget mutatnak.



8) Mennyire elégedett az Ön által igénybe vett szolgáltatások színvonalával?

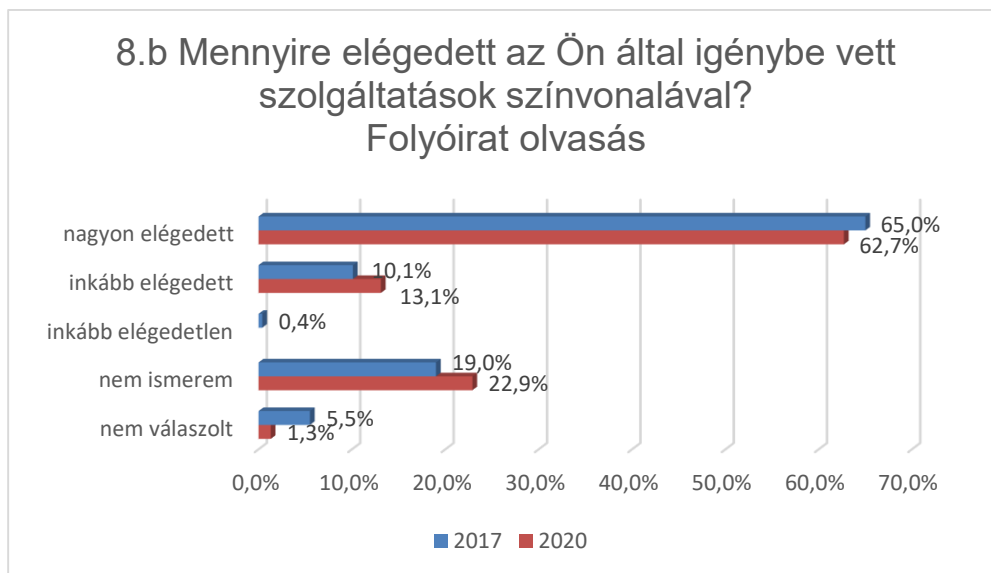
a) Kölcsönzés

A kölcsönzés a könyvtár legtöbb látogató által igénybe vett szolgáltatása. Olvasóink a válaszok alapján elégedettek a kölcsönzés színvonalával, magas a „nagyon elégedett” olvasók aránya (93,7%, 92,8%)!



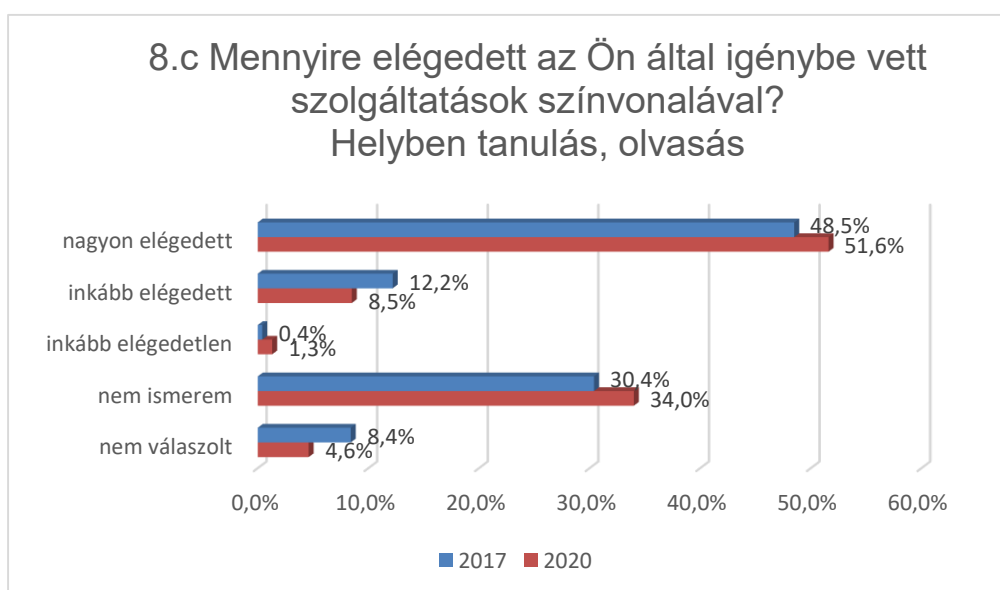
b) Folyóirat olvasás

A folyóirat olvasást igénybe vevők szinte teljes mértékben elégedettek a szolgáltatás színvonalával. Meglepő, hogy 2020-ban a válaszadók majdnem 23%-a nem ismeri ezt a szolgáltatásunkat. Ettől az évtől indult el honlapunkon és hírlevelünkben egy folyóirat ajánló rovat, remélhetőleg a legközelebbi felmérésben már látható lesz ennek eredménye.



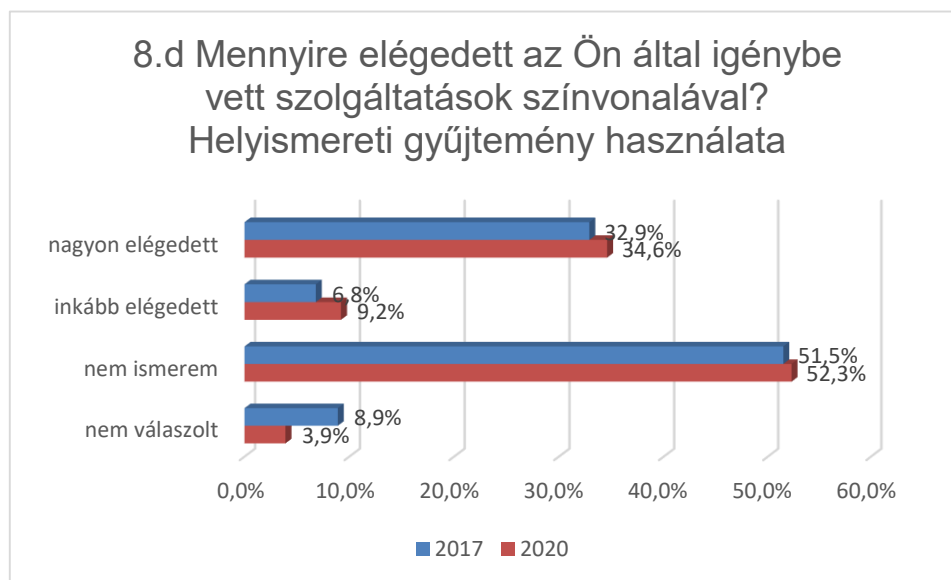
c) Helyben tanulás, olvasás

Sajnos a könyvtárunkba járók közül nagyon kevesen, és egyre kevesebben élnek a helyben tanulás, olvasás lehetőségével, ezt jelzi a „nem ismerem” válaszlehetőség magas aránya.



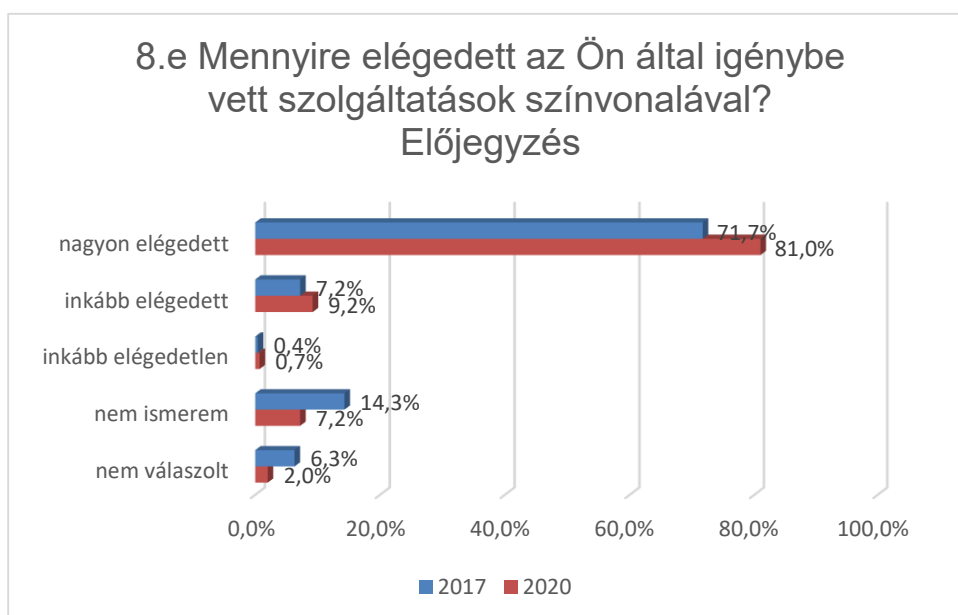
d) Helyismereti gyűjtemény használata

Kiugróan magas (51,5%, 52,3%) sajnos ennél a kérdésnél is azok száma, akik a „nem ismerem” opciót választották. Ezt részben indokolhatja a helyismereti gyűjtemény elhelyezése (kézikönyvtár félreeső része), a nem kellő propaganda, ill. az, hogy a Deák téri könyvtárban minden igényt kielégítő helyismereti részleg áll az olvasók rendelkezésére.



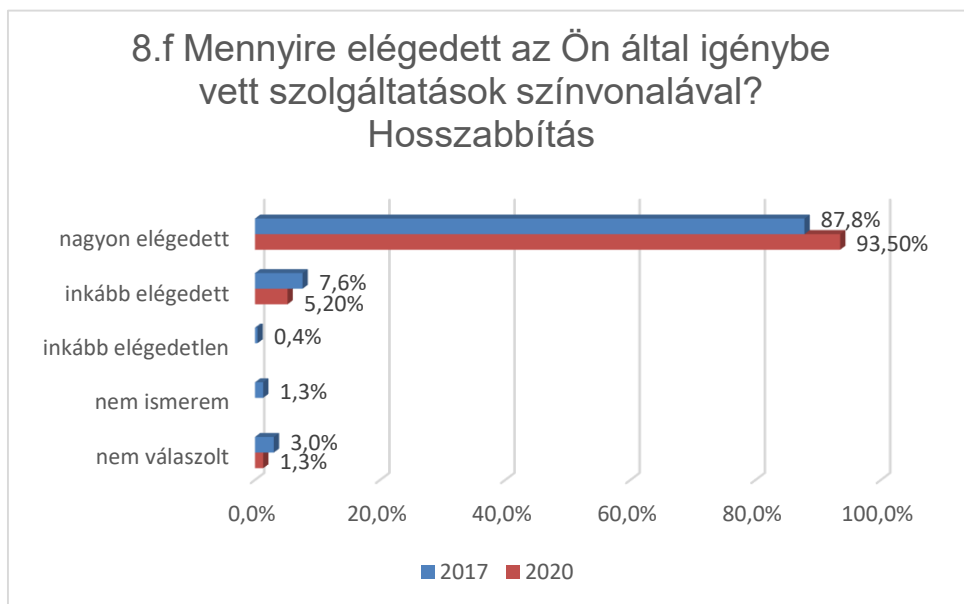
e) Előjegyzés

Az előjegyzés népszerű szolgáltatásunk, mellyel sokan elégedettek, de még mindig van az olvasóknak egy olyan köre, aki nem ismeri, ezért fontos lenne a szolgáltatás népszerűsítése ezen olvasóink körében.



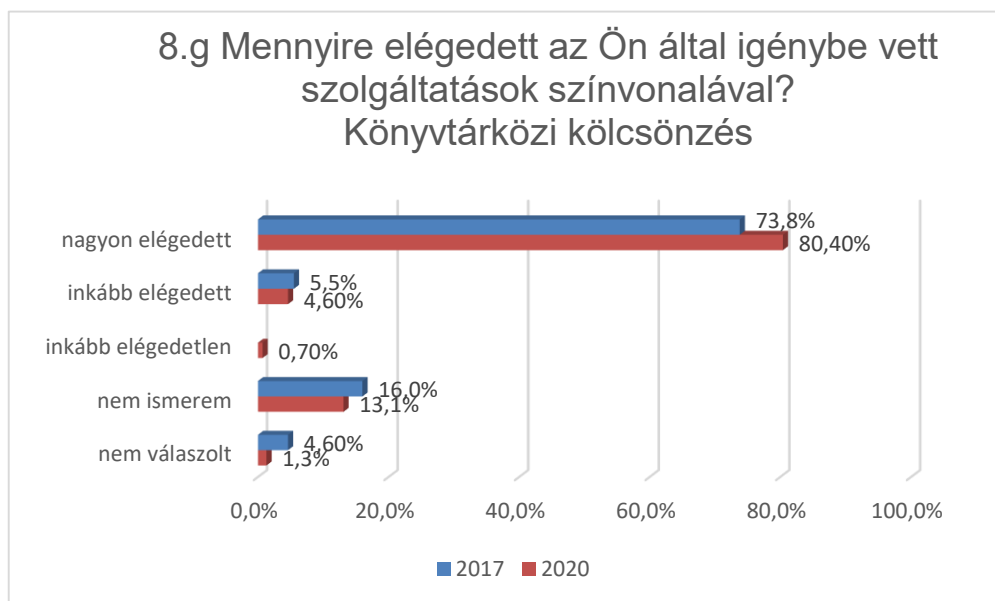
f) Hosszabbítás

Sokan élnek ezzel a lehetőséggel, a válaszadók több mint 95%-a elégedett is a szolgáltatás minőségével.



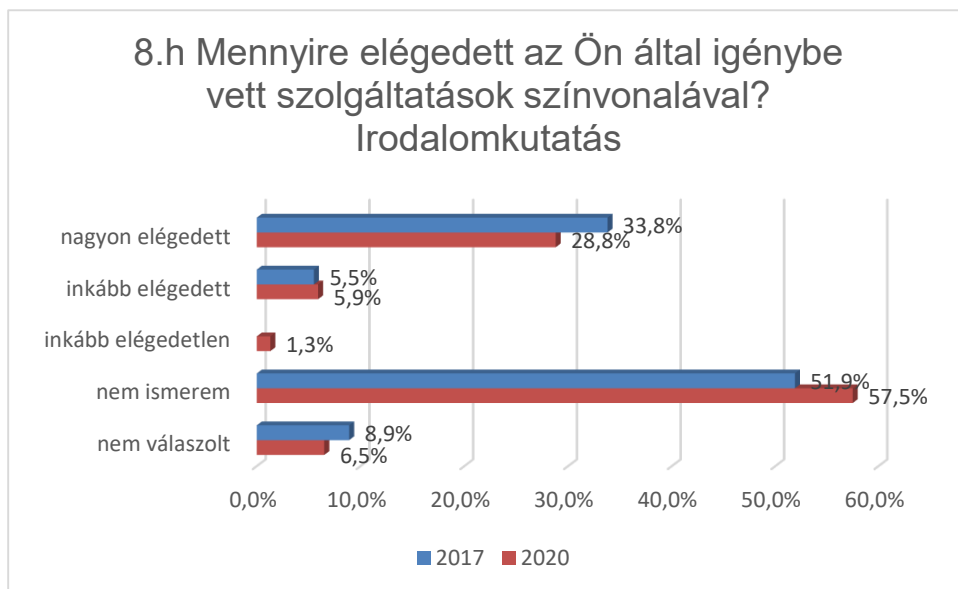
g) Könyvtárközi kölcsönzés

Sokan élnek a könyvtárközi és fiókközi kölcsönzés lehetőségével, olvasóink elégedettek a szolgáltatással. Csökkent ugyan a 2017-es felméréshez képest, de 2020-ban a megkérdezettek 13%-a még mindig nem ismeri ezt a szolgáltatást.



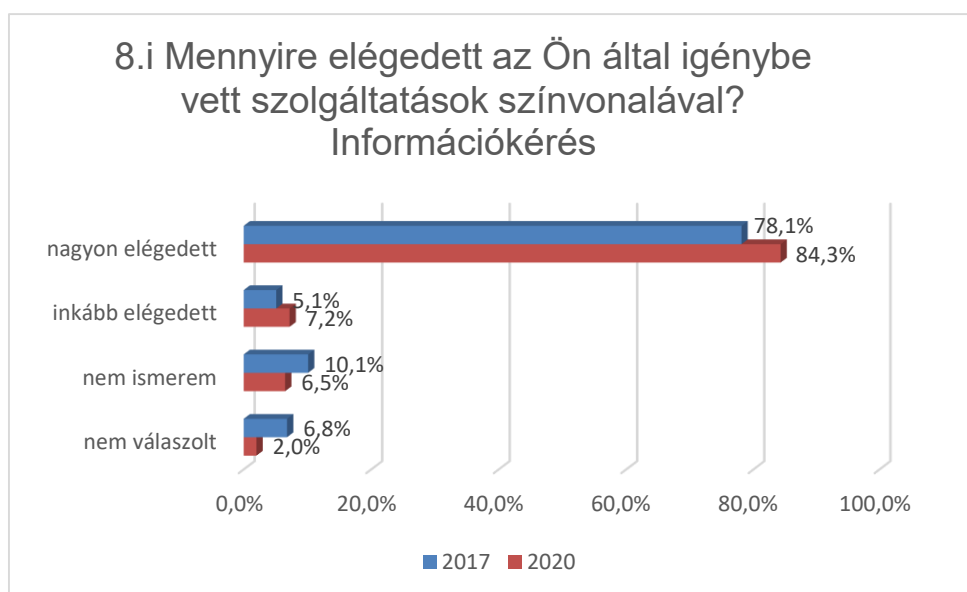
h) Irodalomkutatás

Kevesen fordulnak hozzánk irodalomkutatás igényével, ezt jelzi a magas (51,9%, 57,5%) „nem ismerem” válasz is. Ezen szolgáltatást igénybevevők között elenyésző az elégedetlen olvasók száma (2020 - 2 fő).



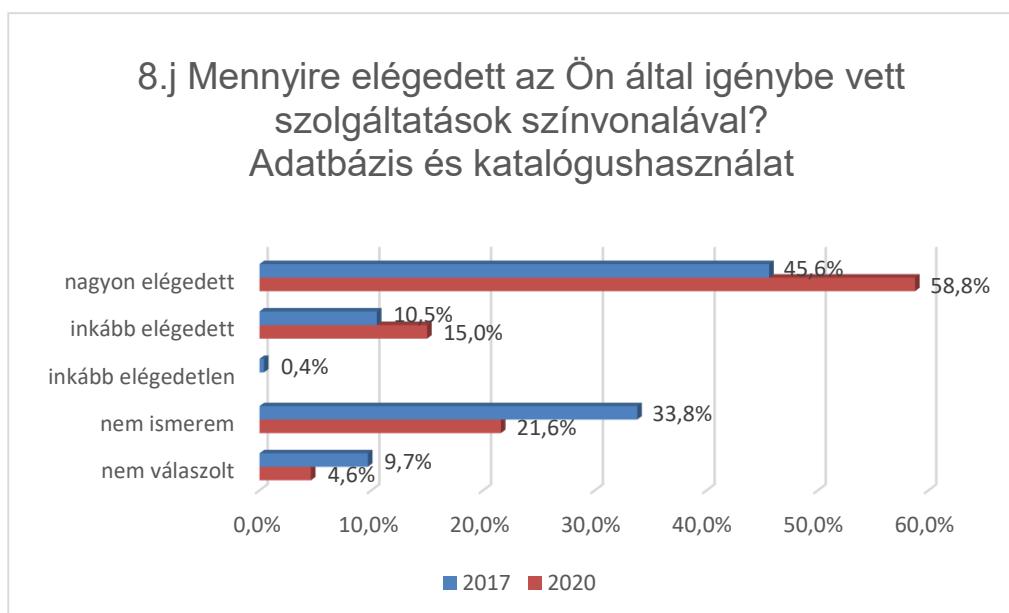
i) Információkérés

Igyekszünk mindenféle információkérést megoldani, ezen szolgáltatásunkat igénybe vevők között nem találunk elégedetlen olvasót, és itt is magas a nagyon elégedett olvasóink aránya.



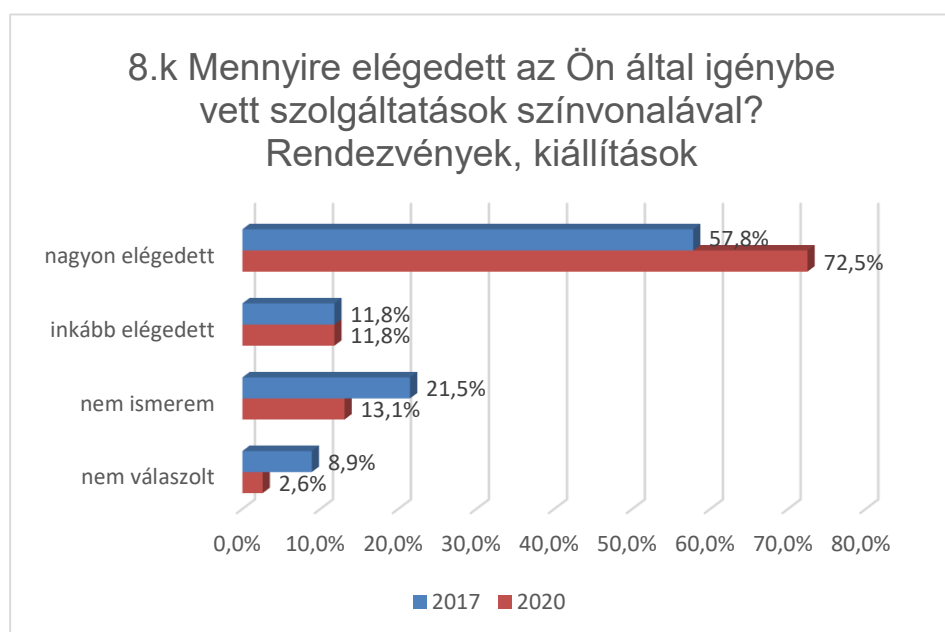
j) Adatbázis és katalógushasználat

Csökkenő ugyan, de sajnos az olvasók magas %-a még nem ismeri ezt a szolgáltatásunkat, van még mit tenni ezen a téren is.

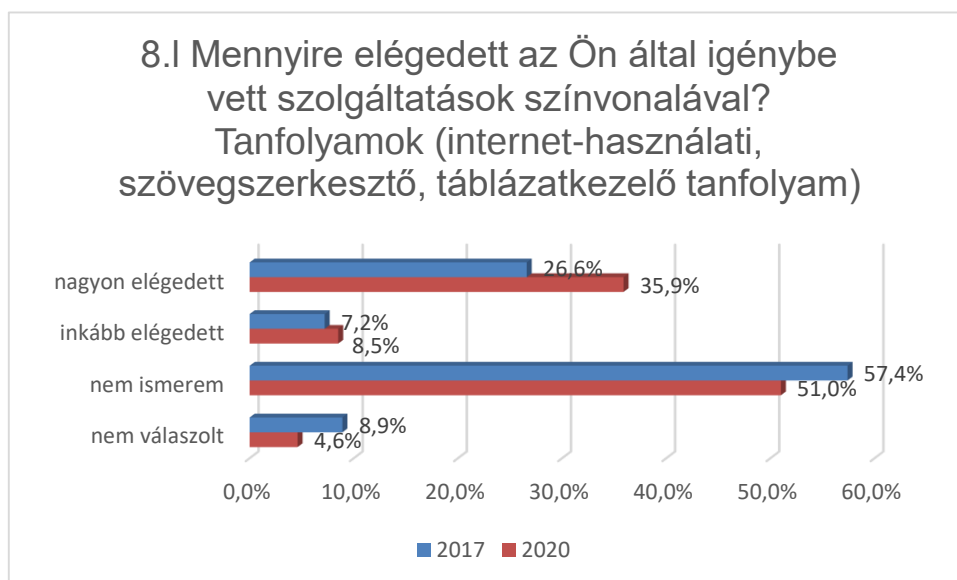


k) Rendezvények, kiállítások

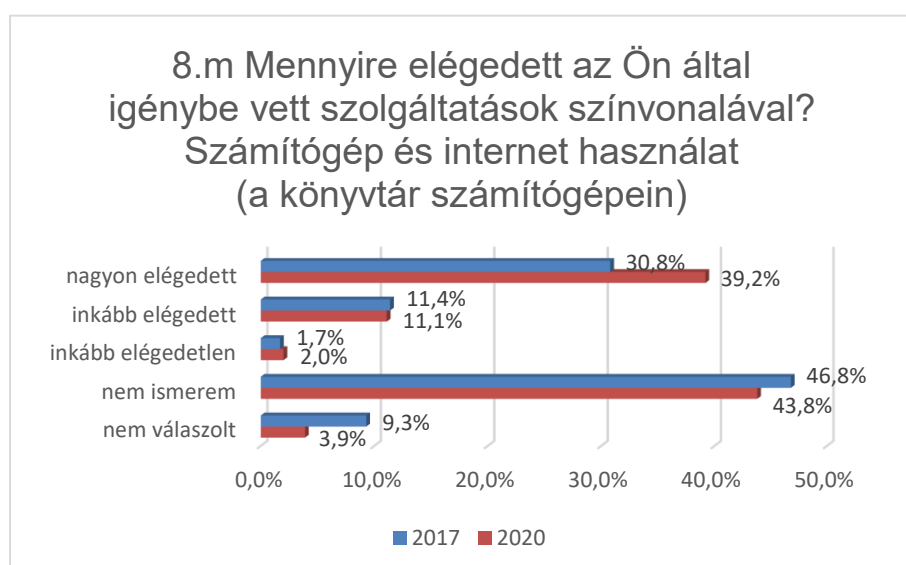
Keresni kell a könyvtárról szóló információk átadásának új lehetőségeit, mert sajnos még mindig elég nagy számban nem jut el az olvasókhöz a rendezvényekről, kiállításokról szóló híradás. Aki viszont részt vesz könyvtárunk rendezvényein, elégedetten távozik. Nőtt a nagyon elégedett olvasóink aránya, ez az elmúlt években pályázati forrásokból megvalósult rendezvényeinknek is köszönhető.



- l) Tanfolyamok (internet-használati, szövegszerkesztő, táblázatkezelő tanfolyam)
Vélhetően a nagyszámú „nem ismerem” válasz nem azt jelenti, hogy nem ismerik magát a szolgáltatást, hanem azt, hogy nem vettek részt ilyen jellegű tanfolyamon. Sajnos manapság kevesebb a jelentkezők száma, de a résztvevők mindig elégedettek a tanfolyamok minőségével, oktatójával.

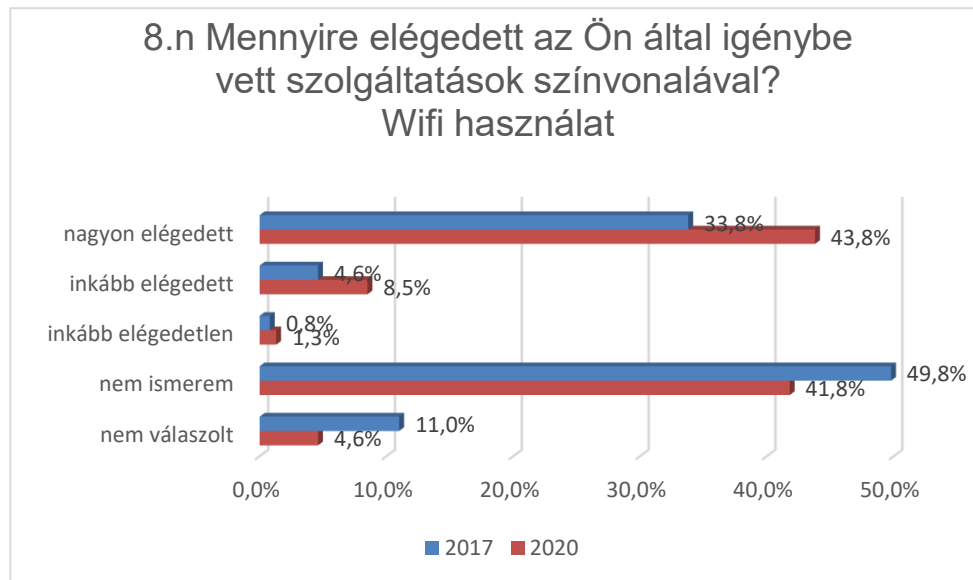


- m) Számítógép és internet használat (a könyvtár számítógépein)
Ennél a kérdésnél sok a szolgáltatást nem ismerők, ill. nem használók száma, ami részben magyarázható az otthoni számítógépek, okostelefonok és internet elérés elterjedésével.



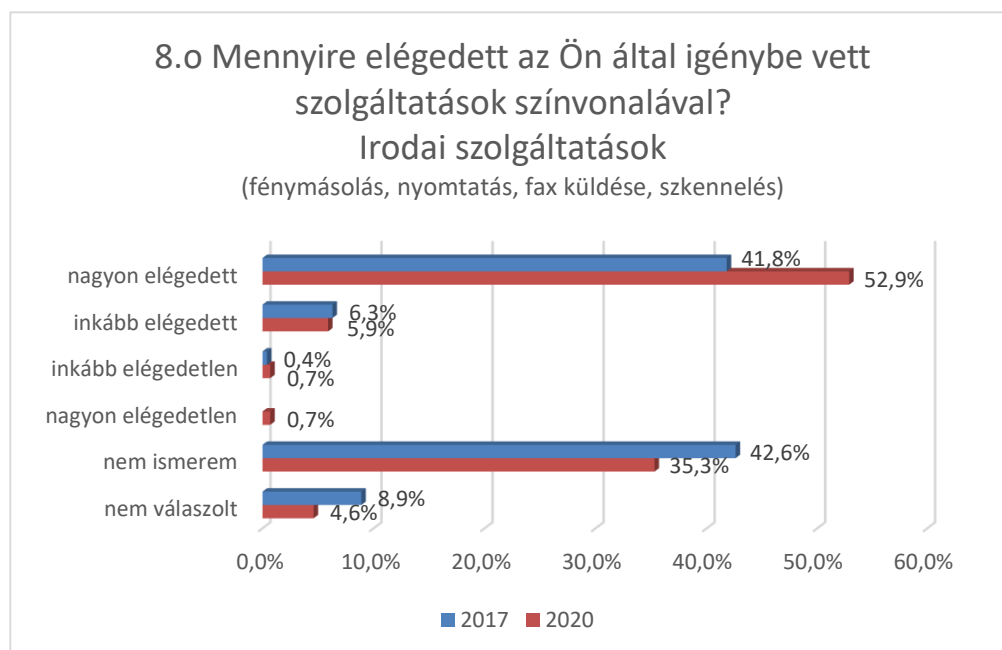
n) Wifi használat

Az arányok az előző kérdéshez hasonlóan alakultak. Akik használják a szolgáltatást elégedettek vele, viszont még mindig sokan vannak, akik nem ismerik/nem veszik igénybe a wifi szolgáltatást.



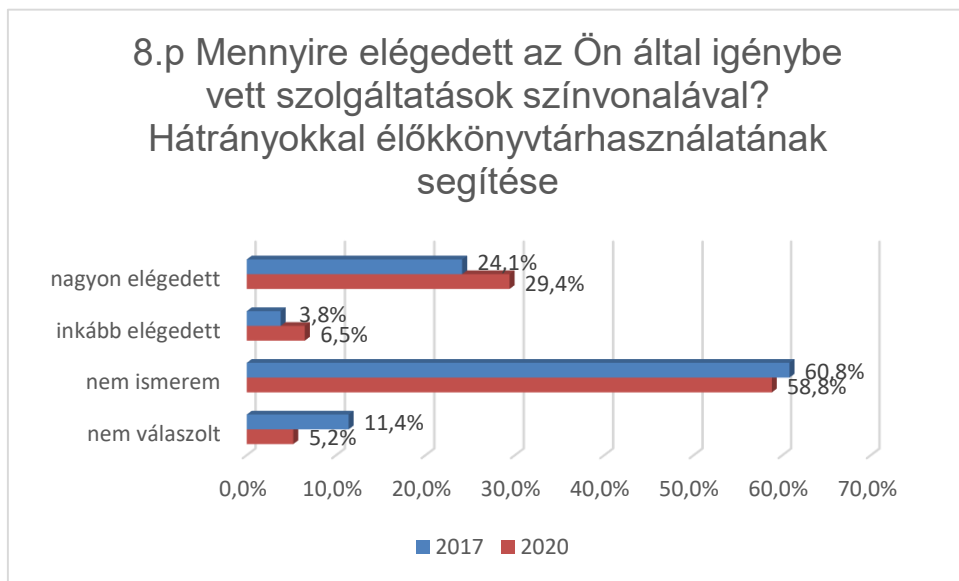
o) Irodai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás, fax küldése, szkennelés)

Ennél a szolgáltatásnál is a válaszadók nagy hányada válaszolta, hogy nem ismeri, ami nagy valószínűséggel nem azt jelenti, hogy a szolgáltatásról nincs tudomása. Nőtt a nagyon elégedett olvasók aránya.



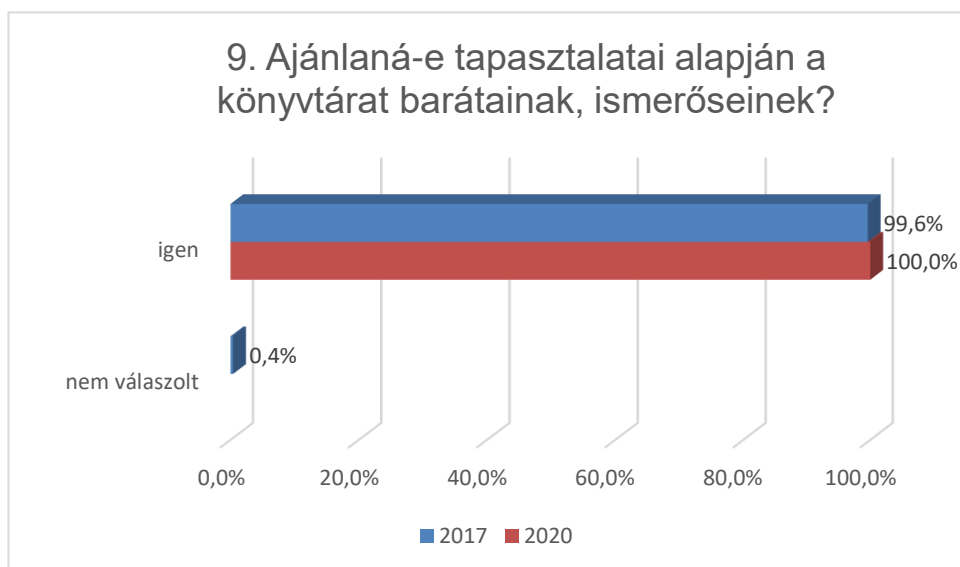
p) Hátrányokkal élők könyvtárhasználatának segítése

Ennél a kérdésnél elég magas a „nem ismerem” válaszok aránya (60,8%, 58,8%), aminek több oka is lehet. A legvalószínűbb oka, hogy a könyvtárlátogatók között elenyésző a hátrányokkal élők száma, akik igénybe tudnák venni speciális eszközeinket és szolgáltatásainkat. Azok az olvasóink, akiknek nincs szükségük ezekre az eszközökre, nem is ismerik fel őket, ill. azt, hogy milyen célt szolgálnak (pl. speciális, a látássérültek eligazodását segítő szőnyeg, nagyítógép, felolvasóprogram, stb.).



9. Ajánlaná-e tapasztalatai alapján a könyvtárat barátainak, ismerőseinek? (Örölnénk, ha indokolná is)

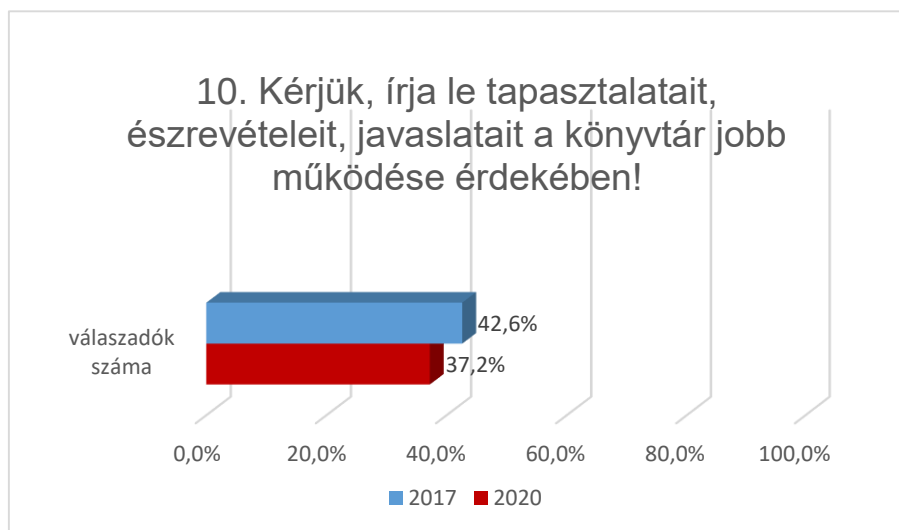
Nagy örömről számolunk, hogy a kérdőívet kitöltők 100%-a ajánlaná könyvtárunkat barátainak, ismerőseinek.



2017-ben a kérdőívet kitöltő 237 fő közül 236-an (100%!) igennel válaszoltak arra a kérdésre, hogy ajánlanák-e tapasztalataik alapján könyvtárunkat barátaiknak, ismerőseiknek, 1 fő nem válaszolt, nem válasz nem született. 50 válaszadó csak az „Igen”-t jelölte be, 186-an szöveges indoklást is fűztek a válaszukhoz. 2020-ban a kérdőívet kitöltő 153 fő közül 153-an (100%!) igennel válaszoltak a kérdésre, és 105-en szöveges indoklást is fűztek a válaszukhoz.

A szöveges indoklások között mindkét évben változatos indokok szerepeltek. Legtöbbször a könyvtárosok szolgálatkészségét, kedvességét, segítőkészségét emelték ki, hogy könyvtárunk legnagyobb vonzereje a könyvtárosok barátságos személyisége és szakmai felkészültsége, tájékozottsága. Sokan a naprakész, sokoldalú állományválasztékot jelölték meg, és gyakori volt még a kellemes, nyugodt légkör, ill. a jó programok és rendezvények indok is. Többen kiemelték a gyermekkönyvtári részt, és a családbarát szolgáltatásokat, hogy amiatt szeretnek könyvtárunkba járni. 2020-ban többen kiemelték azt is, hogy az újonnan megjelenő könyvekhez, könyvtárunk gyors hozzáférést biztosít.

10. Kérjük, írja le tapasztalatait, észrevételeit, javaslatait a könyvtár jobb működése érdekében!



2017-ben erre a kérdésre 101-en válaszoltak, a többségük elégedettségüknek adott hangot, nem egyen úgy nyilatkoztak, hogy minden úgy jó, ahogy van, elégedettek a könyvtár működésével. A javaslatok túlnyomó része (21 fő) a könyvállomány fejlesztésével kapcsolatban érkezett (több új könyv és folyóirat kellene, idegen nyelvű állomány fejlesztése, stb.). Sokan észrevételezték a technikai felszereltség, a számítógéppark elavultságát (13 fő). Többen javasolták a bútorzat korszerűsítését (9 fő) és az épület külső felújítását (7 fő). 2020-ban erre a kérdésre 57-en válaszoltak, a többségük elégedettségüknek adott hangot. A javaslatok egyrészt a technikai felszereltség modernizálására irányultak, másrészt a rendezvények gyakoriságára, vagy a könyvtár külső megjelenésére.

III.Összegzés:

A felmérés eredményeként összegzésül elmondható, hogy olvasóink többsége elégedett könyvtárunkkal, szolgáltatásainkkal, de legfőképpen a könyvtárosok segítőkészségével, felkészültségével, szaktudásával. Tapasztalataik alapján minden megkérdezett ajánlaná a könyvtárat barátainak, ismerőseinek. Több téren tapasztalható javulás a 2017-es felméréshez képest. Ilyenek például a bútorzat, ezáltal a könyvtár komfortossága, és a rendezvények melyeket pályázati forrásokból sikerült megvalósítanunk. Néhány nagyon hasznos észrevétel és javaslat is érkezett, melyekkel foglalkoznunk kell.

Erősségeink:

- beiratkozási díj
- szolgáltatások díjai
- könyvtár tisztasága
- nyitvatartási idő
- a könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatósága
- könyvtárosok felkészültsége, segítőkészsége
- ügyintézés gyorsasága

Fejlődést értünk el:

- Szolgáltatások terén:
 - rendezvények, kiállítások
 - könyvtár honlapja
- Tárgyi feltételek megteremtése során:
 - könyvtár bútorzata
 - könyvtár komfortossága
 - a könyvtár technikai és informatikai felszereltsége

Fejlesztendő területek:

- Szolgáltatások terén:
 - az akadálymentes bejutás népszerűsítése
 - helyismereti gyűjtemény népszerűsítése
 - előjegyzés népszerűsítése
 - egyéni és csoportos foglalkozások keretében adatbázis és katalógushasználat ismertetése
 - civil szervezetek megkeresése, szolgáltatásaink népszerűsítése, különösen a fogyatékkal élők körében
 - hatékonyabb promóció, rendezvényeink sokoldalúbb népszerűsítése, marketing munkacsoport (pl. plakátok a városban, gyakoribb média megjelenés)
 - honlap, hírlevél népszerűsítése. A hírlevéllel kapcsolatos javaslatok, melyekkel érdemes foglalkoznunk:
 - Ha a nyitvatartásban változás van (pl szombat) jó volna róla hírlevelet

kapni; valamint jó lenne ha lenne egy hírlevele is a könyvtárnak és a legfontosabb híreket (meg akár az újdonságokat) kiküldenék emailben az érdeklődőknek.

A második javaslat esetében látszik, hogy olvasónk nem tud a könyvtár hírleveléről, ezért érdemes lenne felhívni rá a figyelmet.

- fiókközi és könyvtárközi kölcsönzés népszerűsítése
- kívánságlista népszerűsítése vagy egy erre szolgáló online felület kialakítása

➤ Tárgyi feltételek vonatkozásában:

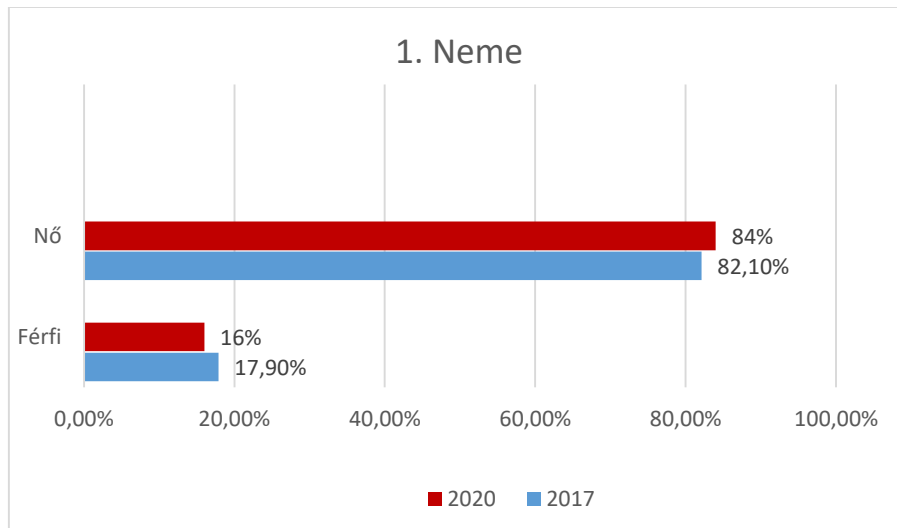
- korszerűbb külső megjelenés: az épület felújítása, nyílászárók cseréje
- belső terek festése
- világításkorszerűsítés
- számítógéppark korszerűsítése

Apáczai Csere János Tagkönyvtár

II. A kérdésekre adott válaszok részletes értékelése

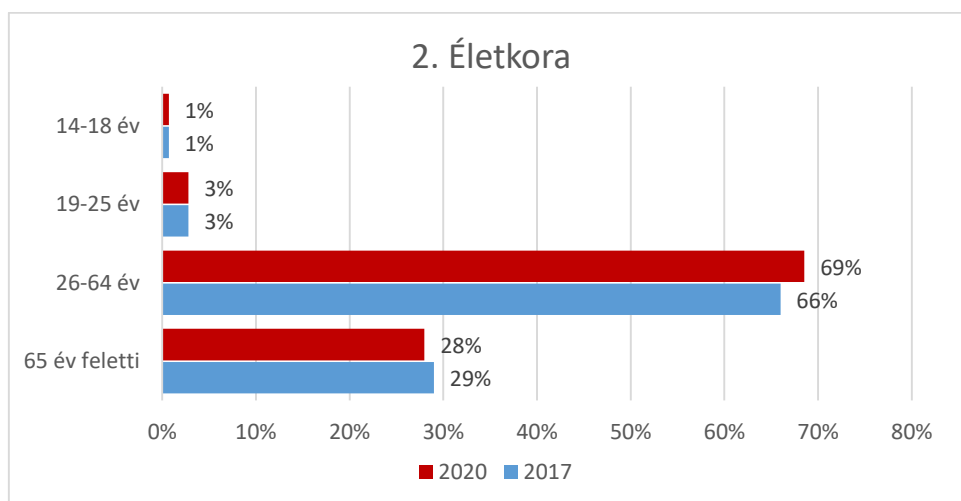
1) Neme

A felmérésben részt vevők közel háromszor annyian vannak nők, mint a férfiak. Az előző felméréshez képest hasonlóan alakult.



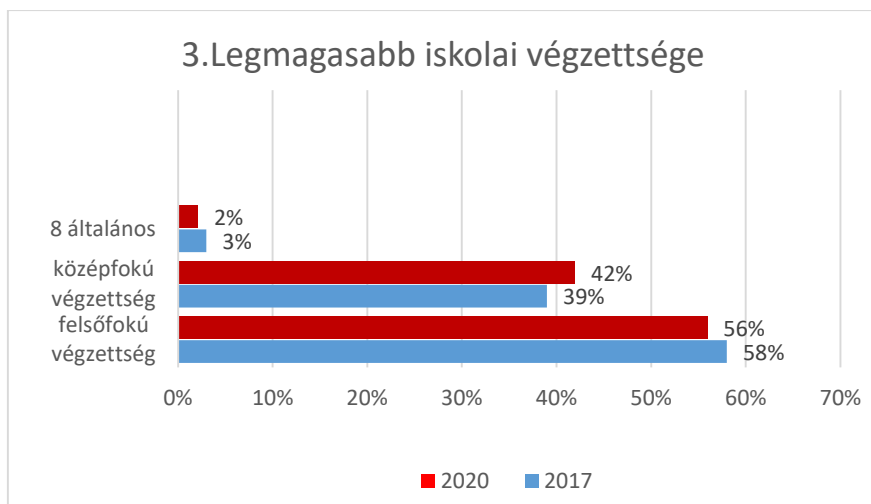
2) Életkora

A kitöltőkről megállapíthatjuk, hogy nagy eltérés nincs a két időszak között, változás nem figyelhető meg.



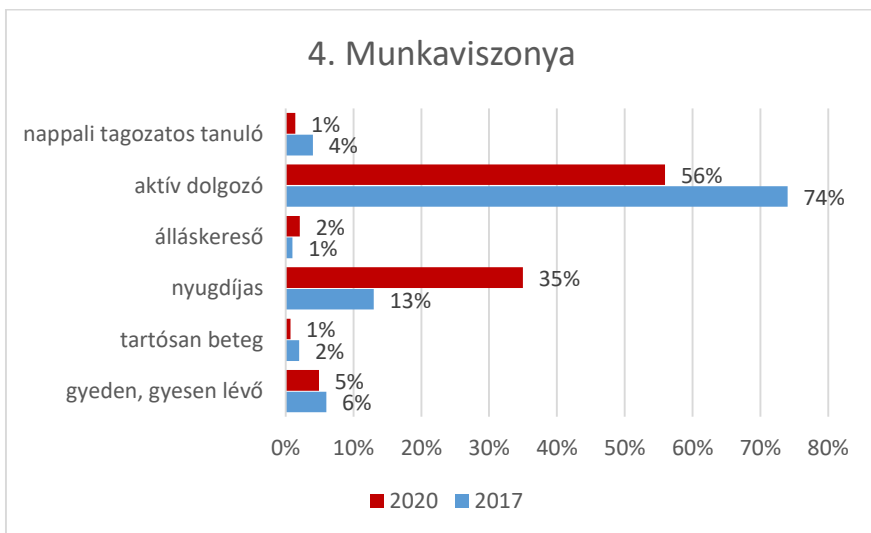
3) Legmagasabb iskolai végzettsége

Megállapíthatjuk, hogy egy kicsivel többen töltötték ki a középfokú végzettségűek 2020-ban a kérdőíveket, míg a felsőfokú végzettségűek száma között jelentős eltérés nem tapasztalható.



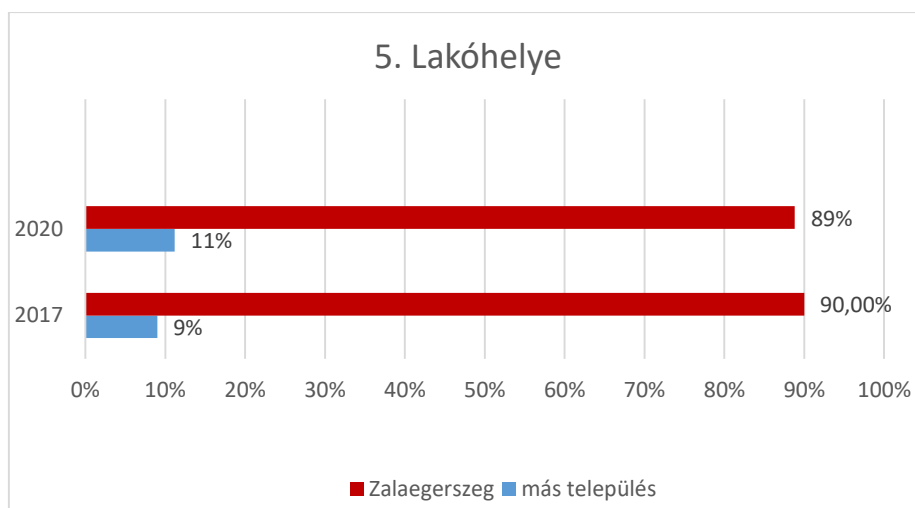
4) Munkaviszonya

A munkaviszony tekintetében kevesebb aktív dolgozó használja a könyvtárat, mint három évvel ezelőtt. Amiből arra lehet következtetni, hogy kevesebb szabadidővel rendelkeznek, mint a nyugdíjas látogatók, akiknek a száma jelentősen megemelkedett 2020-ra.



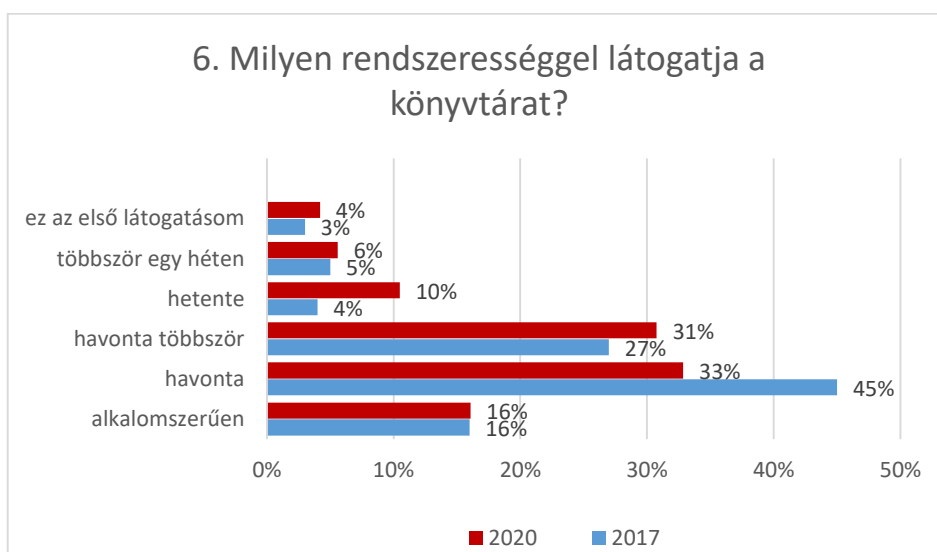
5) Lakóhelye

A felmérésben részt vevők válaszai alapján zalaegerszegi lakosok látogatják nagyobb arányban a könyvtárat, más településekről érkezők száma csekély, e tekintetben nincs nagy változás az eltelt időszak vizsgálata során.



6) Milyen rendszerességgel látogatja a könyvtárat?

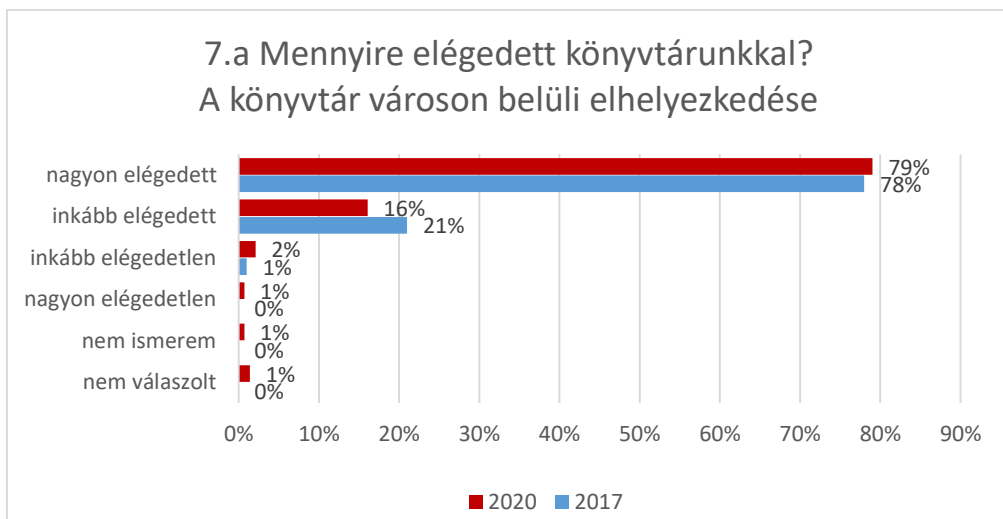
A kitöltők között több volt az első látogatók száma, nőtt a hetente és a havonta többször is könyvtárba járók száma is a korábbi méréshez képest. Örülünk, hogy ilyen nagymértékű növekedés tapasztalható a hetente könyvtárba járóknál. Kevesebb lett azok száma, akik havonta látogatják. Az alkalmoszerű látogatások aránya nem változott. Tehát azt látjuk, hogy az a jellemző, hogy olvasóink mára már hetente, illetve havonta többször keresik fel a könyvtárat.



7) Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

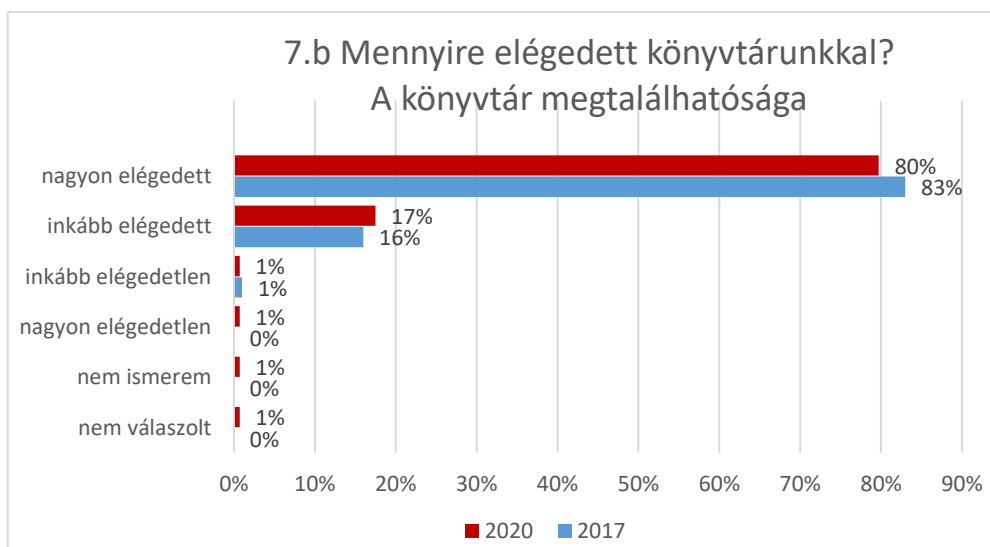
a) A könyvtár városon belüli elhelyezkedése

A megkérdezettek közel 80%-a nagyon elégedett a könyvtár városon belüli elhelyezkedésével a vizsgált években. Az „inkább elégedett” válasz is csekély mértékben tér el. Összességében nem változott, inkább nőtt az elégedettek száma a korábbi adatokhoz képest.



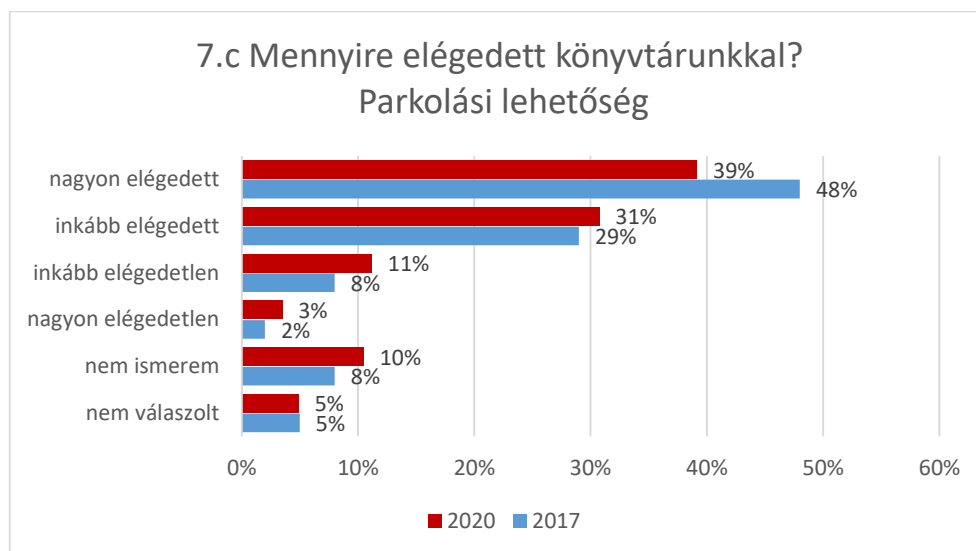
b) A könyvtár megtalálhatósága

Csökken 2 %-al az elégedettek száma a könyvtár megtalálhatóságával kapcsolatosan. Végül is hasonlóak az adatok a két időszakban, ami az elégedettségüket mutatja.



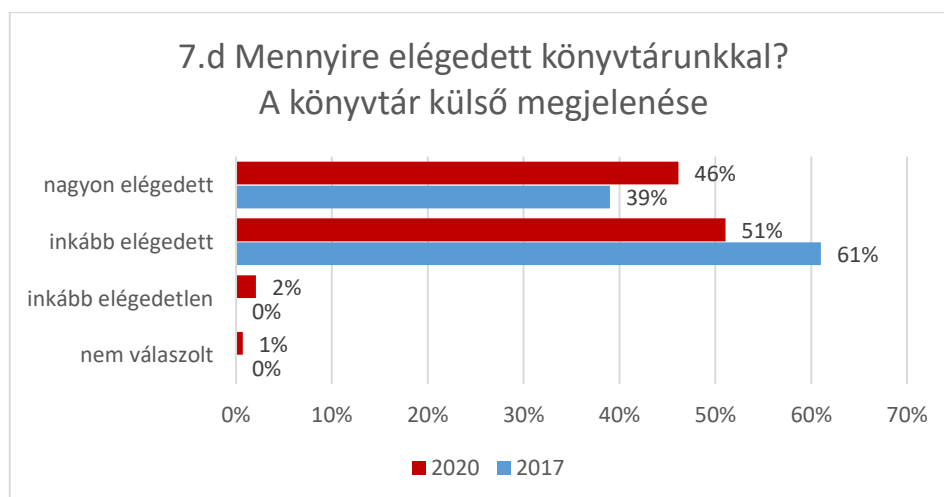
c) Parkolási lehetőség

Elég nagy a változás. Nőtték az inkább elégedetlenek száma a 2017-es felméréshez képest. Sajnálatos módon valóban korlátozott a parkolási lehetőség, mint három évvel ezelőtt, mivel a Művelődési intézmény vezetése korlátozta az épület körüli parkolási helyeket, így a látogatók a könyvtártól távolabbi helyeken tudnak térítési díj nélkül parkolni.



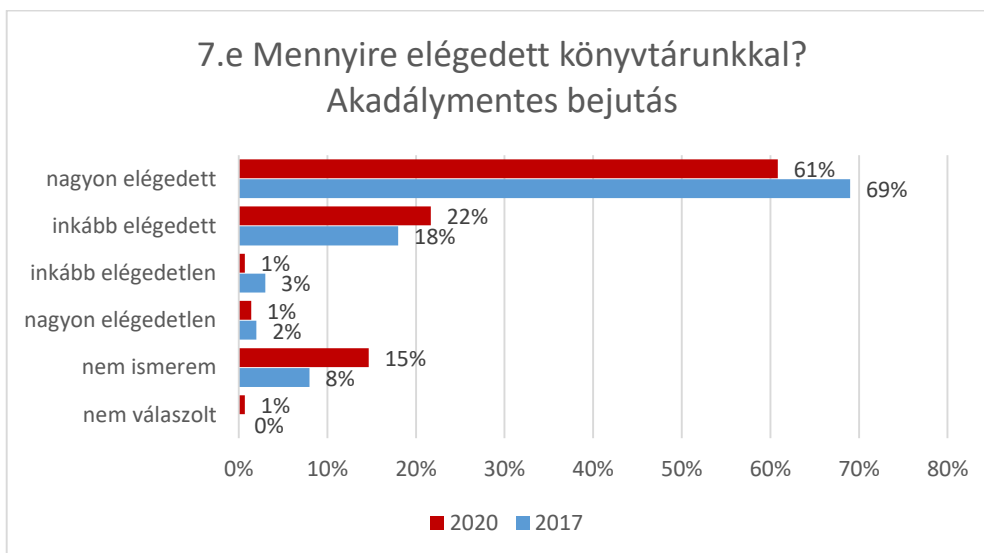
d) A könyvtár külső megjelenése

A könyvtár külső megjelenéséről adott válaszoknál nagyobb változás nem tapasztalható. A vizsgált időszakban elégedettek a válaszadók a könyvtár külső megjelenésével.



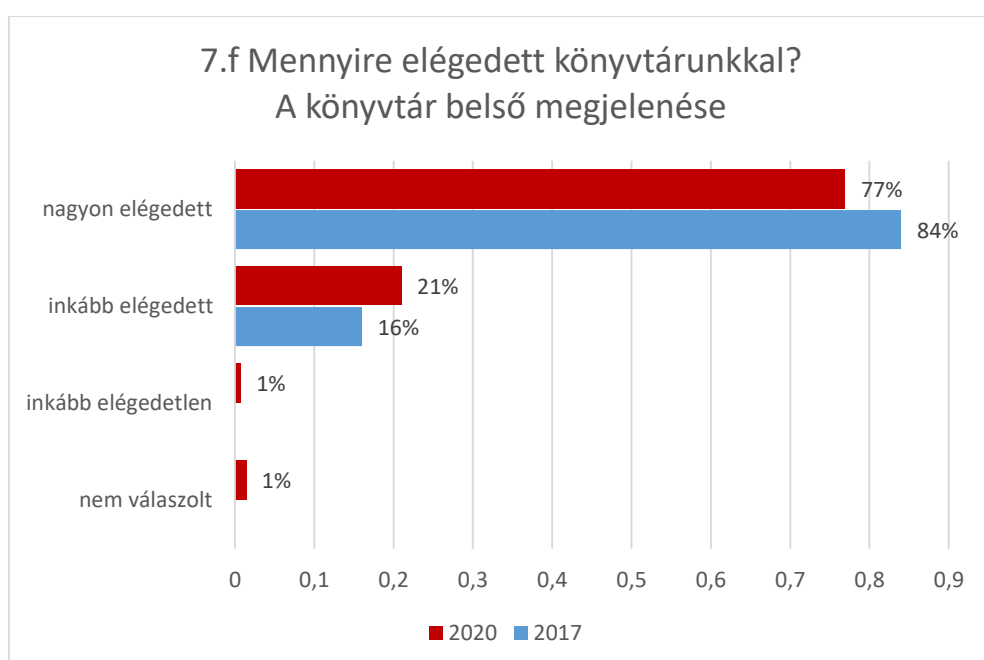
e) Akadálymentes bejutás

Kevesebb lett az elégedettek száma a korábbi méréshez képest, majdnem a duplájára nőtt azok száma, akik nem ismerik. Úgy gondoljuk, hogy az intézménybe való bejutás megoldott. A megfelelő szélességű rámpa biztosítja az akadálymentes bejutást.



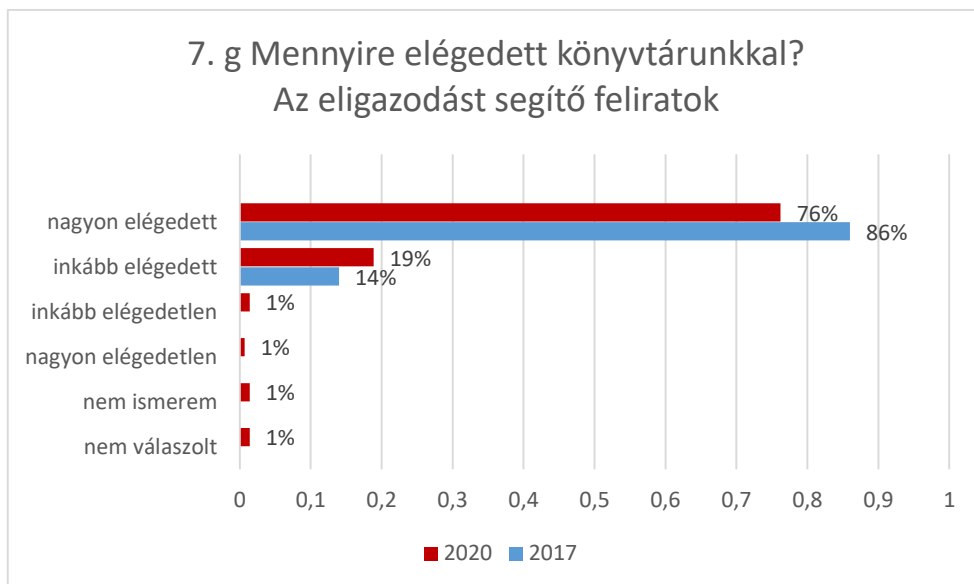
f) A könyvtár belső megjelenése

A könyvtár belső megjelenésével 2 %-al kevesebben elégedettek, mint korábban. Nagyobb mértékű változás nem figyelhető meg.



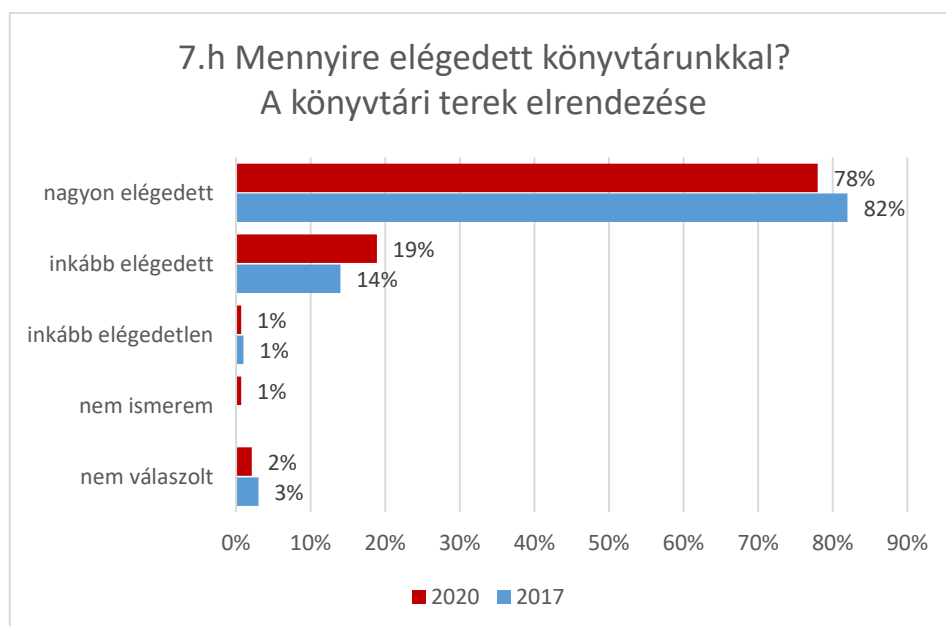
g) Az eligazodást segítő feliratok

Könyvtárunkban törekszünk arra, hogy látogatóink a lehető legtöbb segítséget kapják meg intézményünkől. A megkérdezettek több mint 80%-a volt elégedett 3 éve, ami 2020-ra 4 %-al csökkent. Viszont nőtt az „inkább elégedettek” száma 5%-al. A többi lehetőségnél is volt egy-egy válasz, de számuk elenyésző.



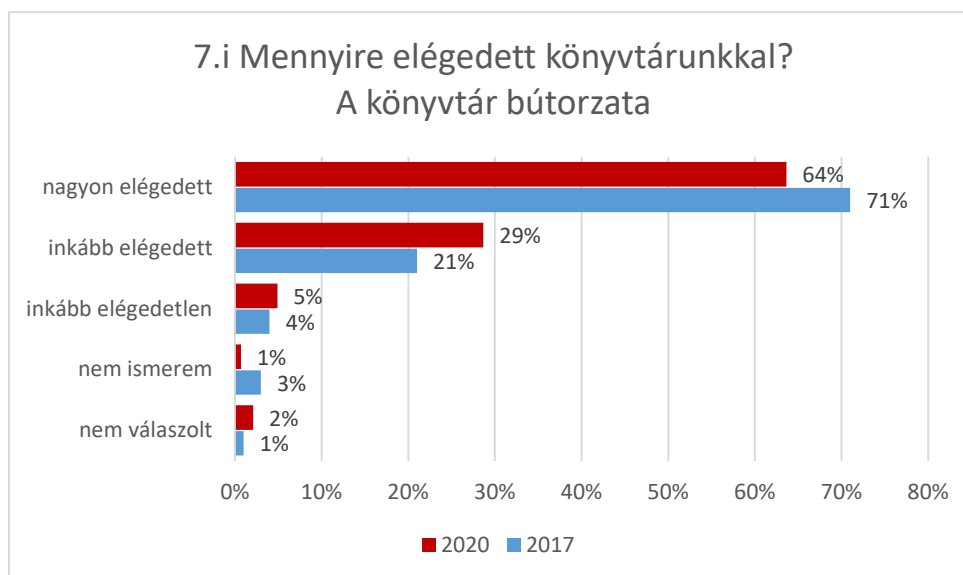
h) A könyvtári terek elrendezése, beosztása

A könyvtári elrendezésekkel nagyon elégedett válaszadók száma. **(97%, 96%)** Tehát minimális az eltérés a két időszak adatainál. Azért is lehetséges, mert különösebb változás nem történt a könyvtári terek elrendezését illetően.



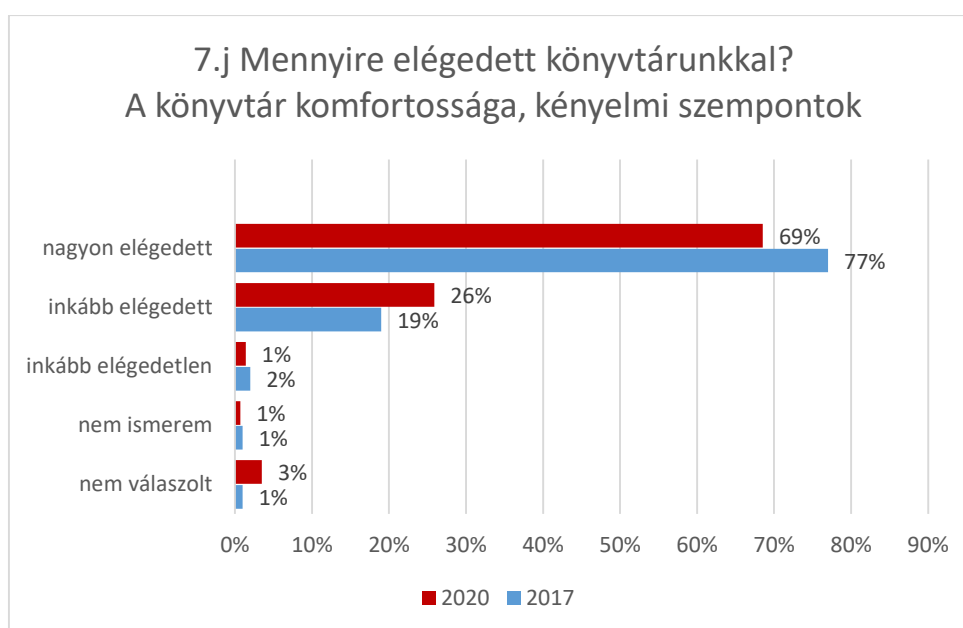
i) A könyvtár bútorzata

A könyvtár meglévő bútorzatával a megkérdezettek **93 %-a** elégedett. Tényként meg lehet állapítani, mert a két időszak között bútorfejlesztés valósult meg a könyvtárban, részben modernebbekre lettek lecserélve. Inkább elégedetlen 5 % -uk feltételezzük, hogy szerintük még van olyan bútor, amelynek cseréje aktuális lenne. Közeljövőben tovább kell folytatni a modernizálást. Erre a kérdésre csekély azok száma, akik nem válaszoltak.



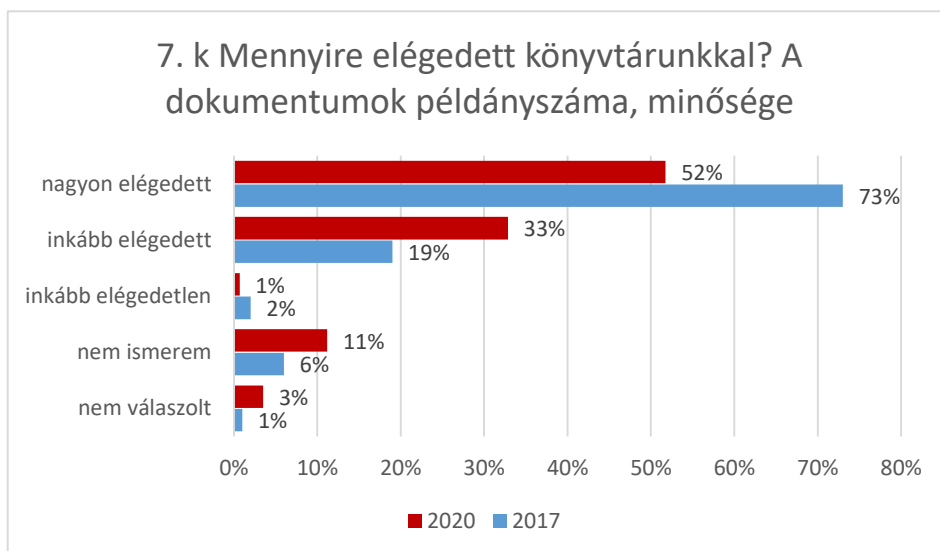
j) A könyvtár komfortossága, kényelmi szempontok

A vizsgált években olvasóink elégedettek voltak a könyvtár komfortosságával. Itt jelenik meg az i. pontban is megfigyelhető elégedettség minimális növekedése **2%**.



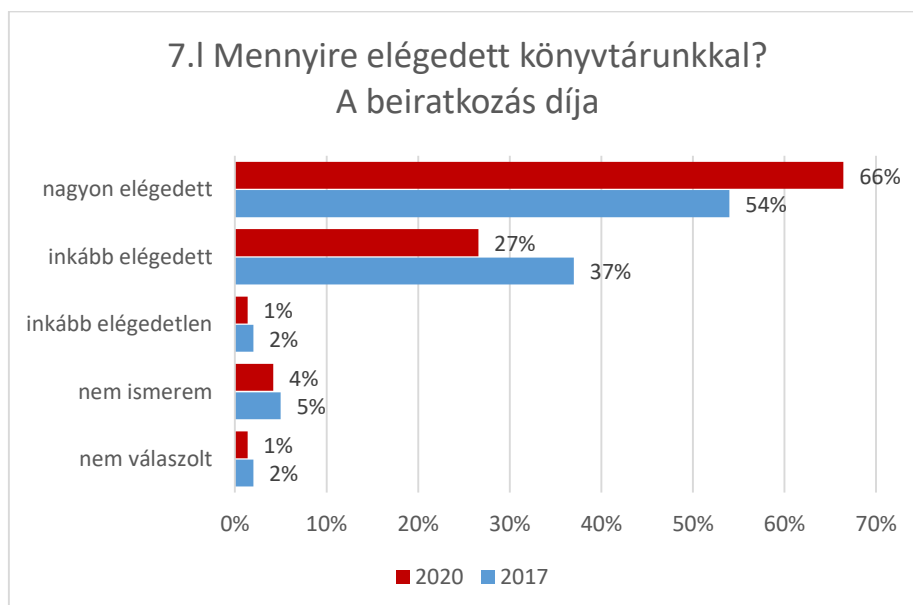
k) Dokumentumok példányszáma, minősége

A dokumentumok példányszámánál, minőségénél az elégedettség 7 %-al csökkent a korábbi méréshez képest. Az oka az újonnan megjelenő dokumentumok a megváltozott vásárlási szokás miatt később jutnak el az olvasóhoz, ezáltal a kivárási idő hosszabb. A jövőben célszerűbb ezekből a dokumentumokból a többpéldányos beszerzés. Minőségi szempontból igyekszünk állandóan frissíteni az állományt, illetve leválogatni az elhasználódott könyveket, folyamatosan végezni az állományapaszttást.



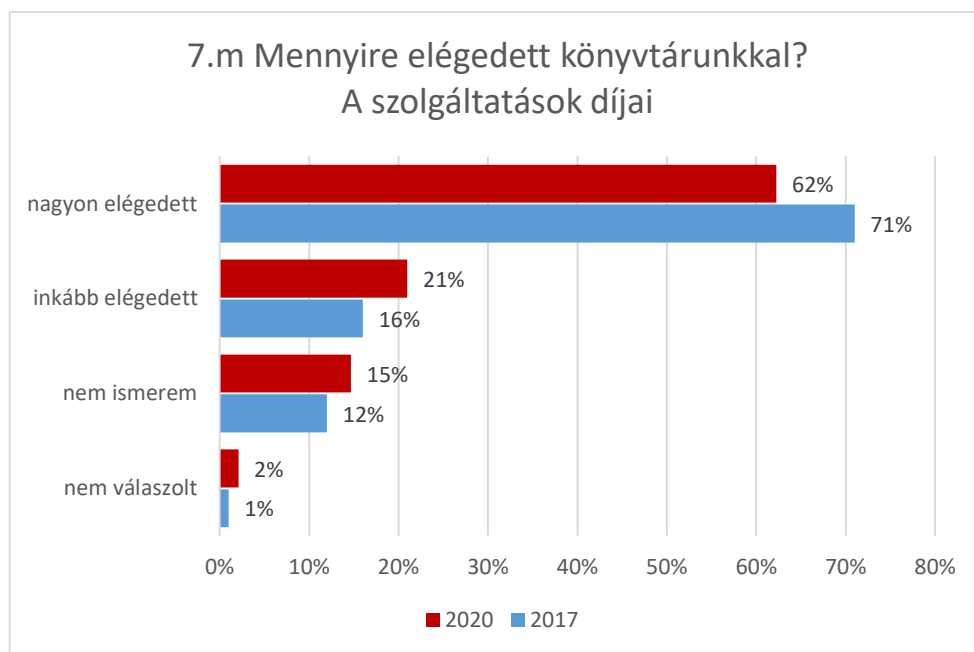
l) Beiratkozás díja

A beiratkozás díjával a kitöltők 93%-a elégedett, kicsivel 2 %-al több, mint az előző mérésnél. Feltételezzük, hogy a Megye kártya és az Egerszeg kártya díjkezdvezménnyel igénybe vehető szolgáltatás bevezetésének is köszönhető.



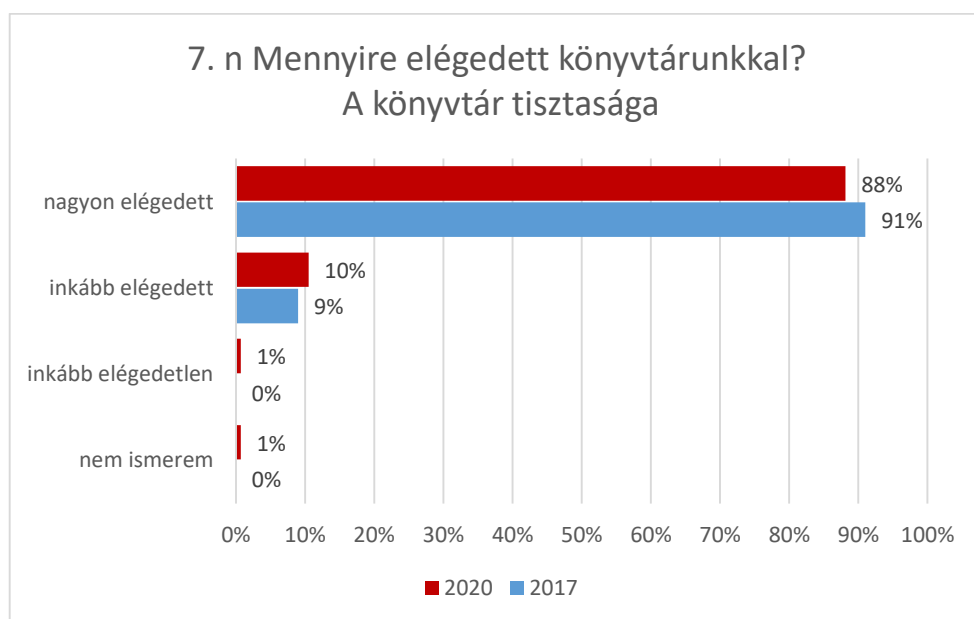
m) A szolgáltatások díjai

A válaszadók összességében **83%-ban** elégedettek a szolgáltatások díjaival. Sajnos kismértékben nőtt azok száma, akik nem ismerik. Ebből levonható, hogy a jövőben a szolgáltatások népszerűsítését hatékonyabban kell végeznünk.



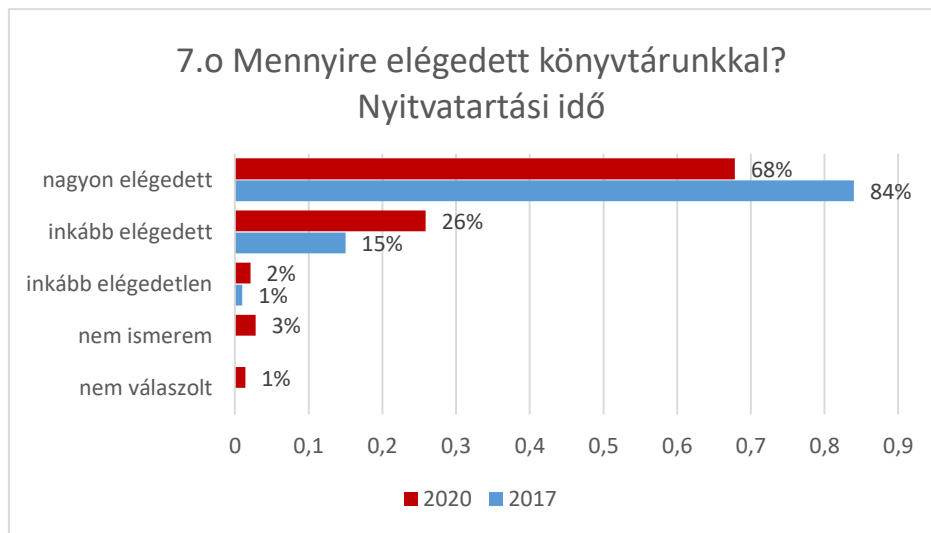
n) A könyvtár tisztasága

Olvasóink közel 100%-ban elégedettek a vizsgált időszakokban a könyvtár tisztaságával. Jelentős változás nem figyelhető meg, csupán 2 %-os csökkenés tapasztalható.



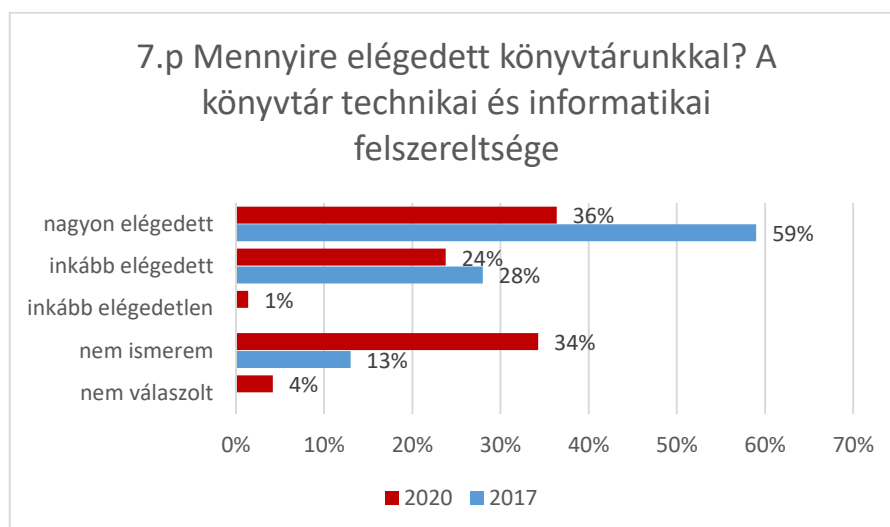
o) Nyitvatartási idő

A nyitvatartási idő megfelel a kérdőív kitöltők számára. Heti egy alkalommal 19 óráig tart a nyitva a könyvtár, amikor az aktív korosztály jobban igénybe veszi a szolgáltatásainkat. 5%-os visszaesés azért tapasztalható, mert a korábbi mérés idején heti két alkalommal biztosítottuk 19 óráig a könyvtár nyitva tartását. Ezt azonban nem tartottuk indokoltnak, és lecsökkentettük 18 órára.



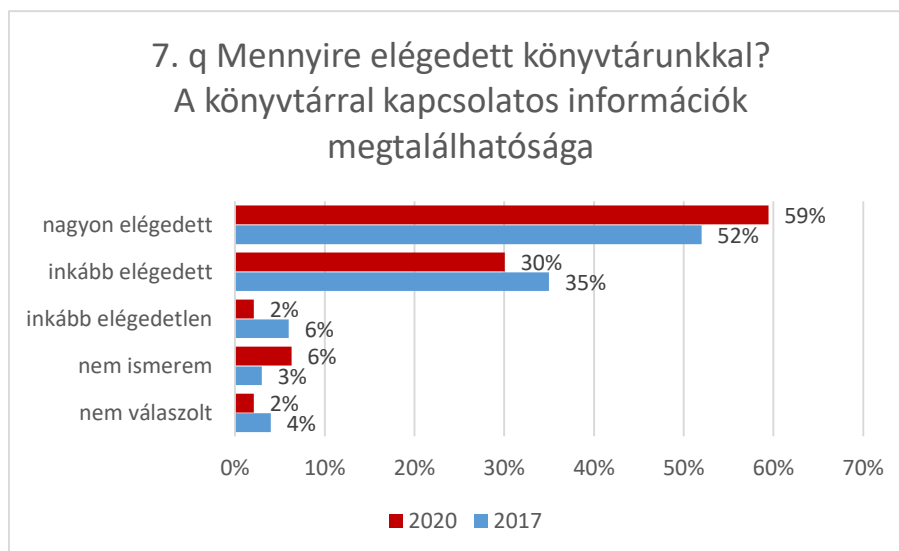
p) A könyvtár technikai és informatikai felszereltsége (számítógépek száma, korszerűsége, fejhallgató)

Korábban a látogatók sokkal elégedettebbek voltak az informatikai felszereltséggel (86%), pedig időközben az eszközöket pályázati forrásból modernre cseréltük. A számítógépes hálózat további korszerűsítésére szükség van, ez a feladat a közeljövőben megoldásra vár.



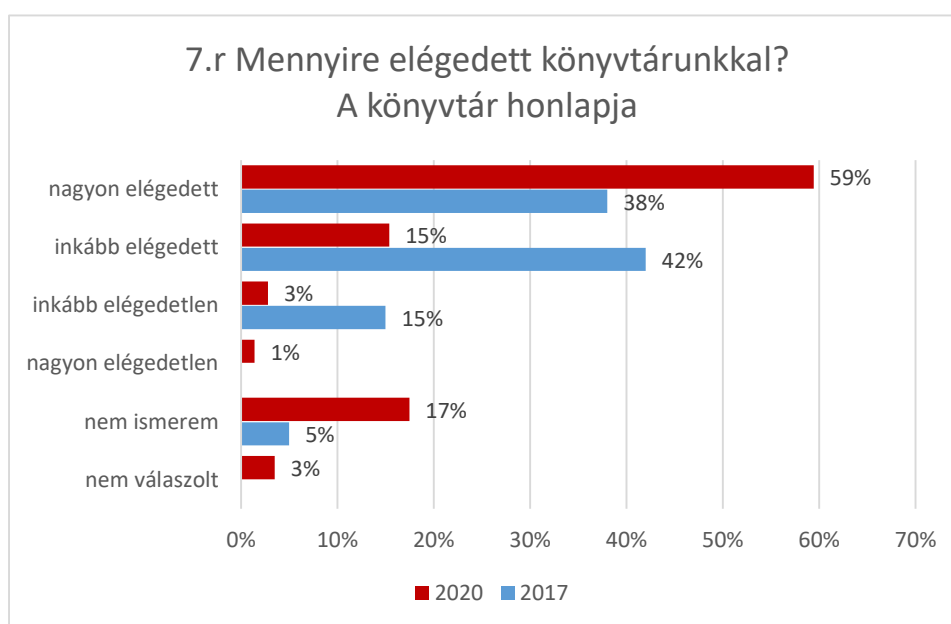
q) A könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatósága

A válaszadók nagy része elégedett a könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatóságával **(89%, 87%)**. A mért adatoknál nincs jelentős eltérés a vizsgált időszakokban.



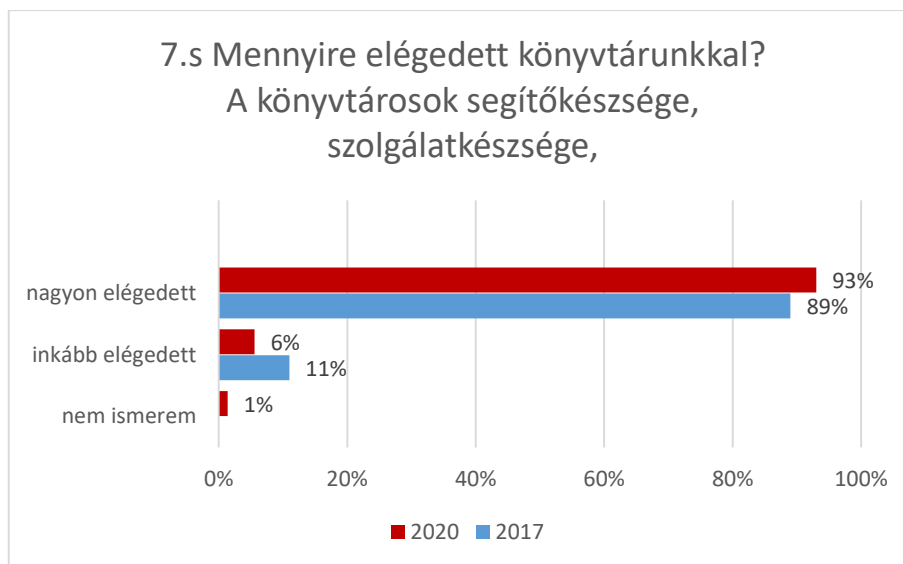
r) A könyvtár honlapja

Nagyon elégedettek száma jelentős mértékben nőtt, ez számunkra öröndetes visszajelzés. A válaszolók 74%-a elégedett a honlap tartalmával, napi/ heti frissítésben kerülnek fel az információk (rendezvények, fotók, új könyvek) és ezt használók is észreveszik, amely megjelenik a válaszokban.



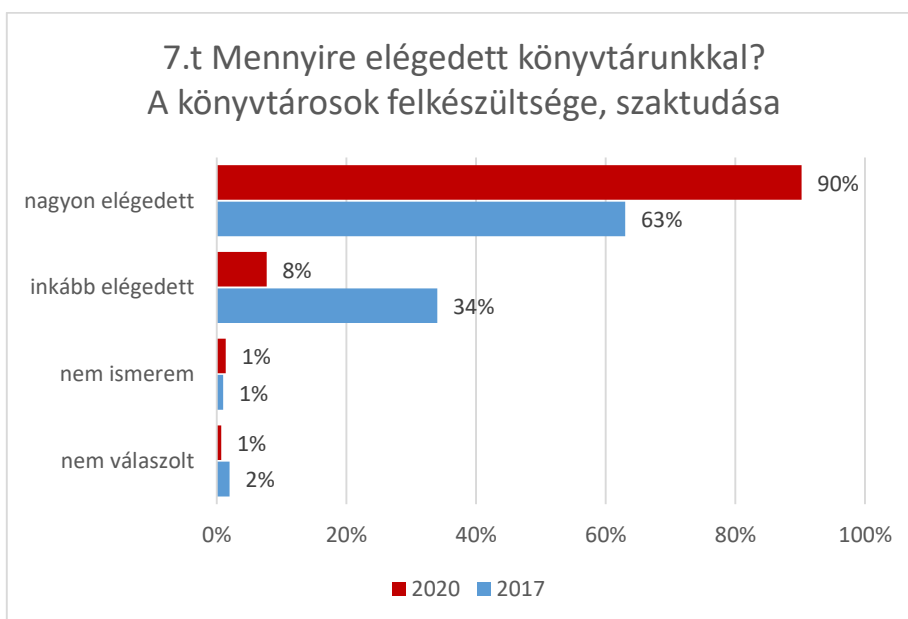
s) A könyvtárosok segítőkészsége, szolgálatkészsége

A könyvtárosok szolgálatkészségével, segítőkészségével maximálisan meg vannak elégedve az olvasók. Ez azt mutatja, hogy könyvtárunk partnerközpontú, felkészült, empatikus, segítőkész. Ezt a színvonalat tartanunk kell, továbbiakban az új munkatársakat is ennek megfelelően kell szocializálni.



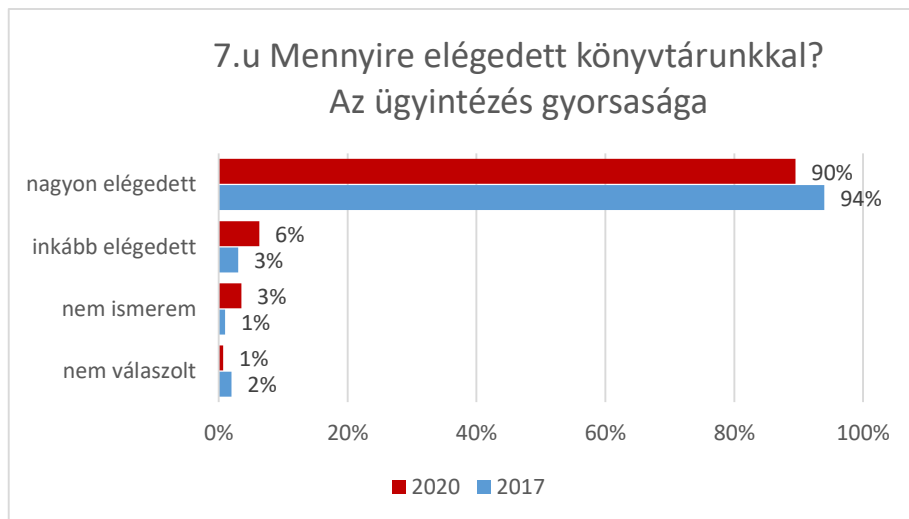
t) A könyvtárosok felkészültsége, szaktudása

A könyvtárosok felkészültségével és szaktudásával, sokkal elégedettebbek a látogatók, mint 2017-ben. Tudatos törekvés áll mögötte, mivel intézményünk nagy hangsúlyt fektet a kollégák szakmai képzéseken, továbbképzéseken való részvételére, ahol fejleszteni tudják képzettségüket, hogy felkészültebbek legyenek a mindennapi feladatellátásban.



u) Az ügyintézés gyorsasága

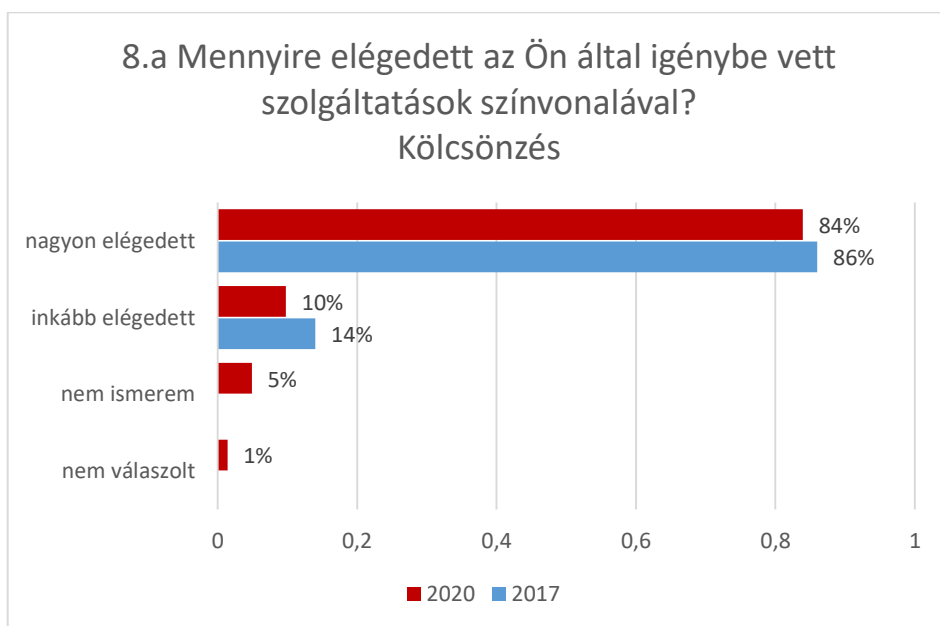
A kérdésre adott válaszok közel 100%-os olvasói elégedettséget mutatnak a vizsgált években. Jelentős változás nem tapasztalható.



8) Mennyire elégedett az Ön által igénybe vett szolgáltatások színvonalával?

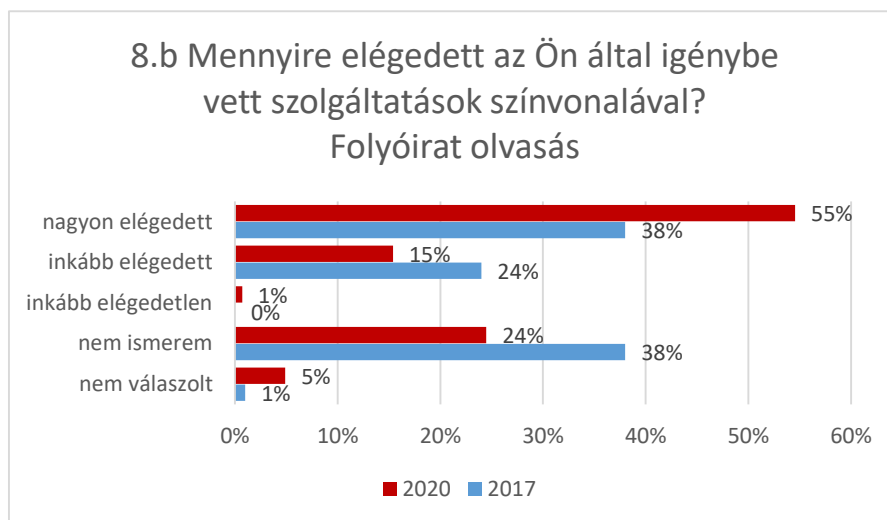
a) Kölcsönzés

A kölcsönzés a könyvtár legtöbb látogató által igénybe vett szolgáltatása. Olvasóink a válaszok alapján elégedettek a kölcsönzés színvonalával, magas a „nagyon elégedett” olvasók aránya (84%, 86%)!



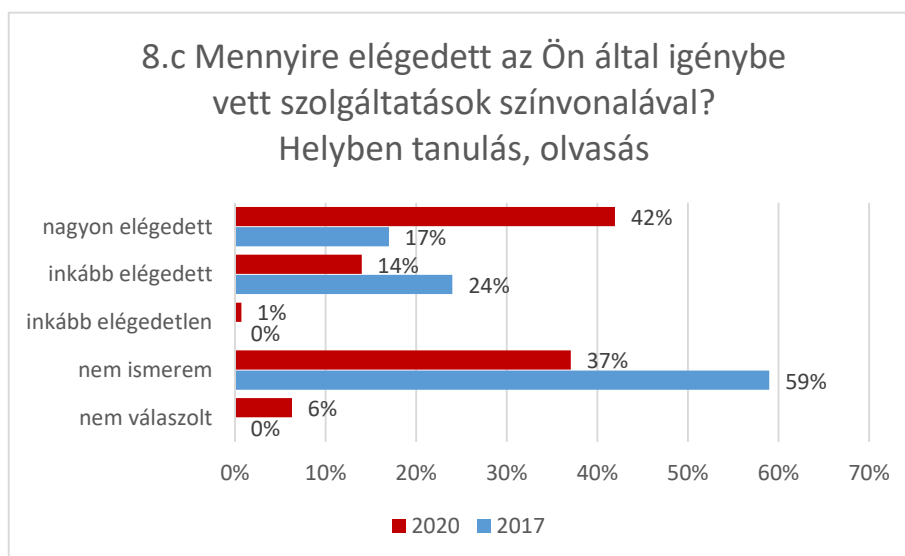
b) Folyóirat olvasás

A folyóirat olvasás szolgáltatásunkkal elégedettek olvasóink, a korábbi méréshez képest közel 10%-os növekedés tapasztalható (**70%, 62%**). A szolgáltatást nem ismerők száma is csökkent a korábbi **38%-ról 24%-ra**. Köszönhető annak, hogy igyekeztünk olyan népszerű folyóiratokat beszerezni lehetőleg többféle témában, melyek elnyerték a látogatók tetszését.



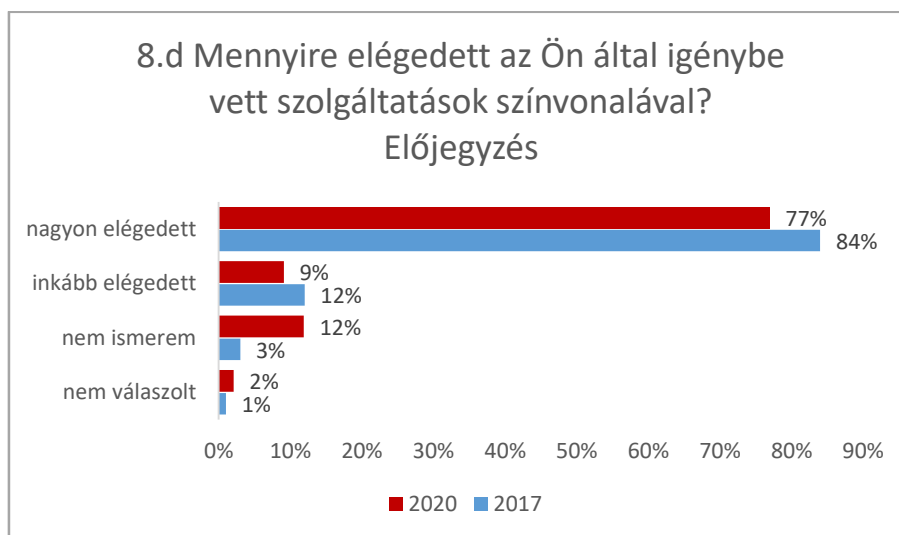
c) Helyben tanulás, olvasás

A helyben tanulás, olvasás lehetőségét még mindig sokan nem ismerik (**37%, 59%**), de számuk legalább csökkent a korábbi méréshez képest. A válaszadók egyrésze elégedett ezzel a szolgáltatással (**56%, 43%**). Számuk több mint 10%-al több a korábbi méréshez képest. Ez javuló tendencia, de még további népszerűsítésére van szükség.



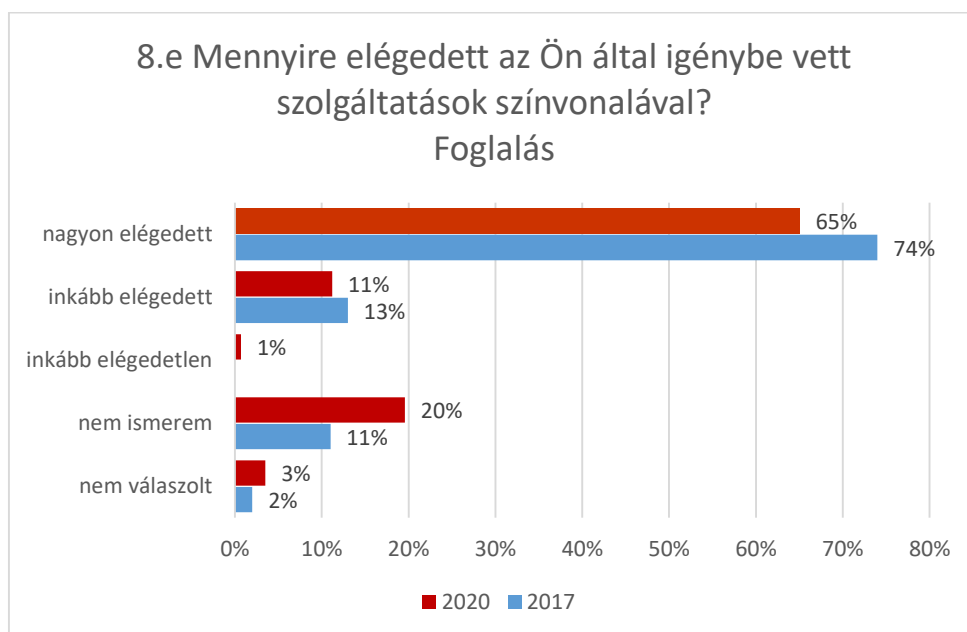
d) Előjegyzés

Az előjegyzés népszerű szolgáltatása a könyvtárnak, mellyel sokan elégedettek. Meglepő, sokan nem ismerik, szükséges tovább népszerűsíteni a nem ismerők körében ezt a szolgáltatást.



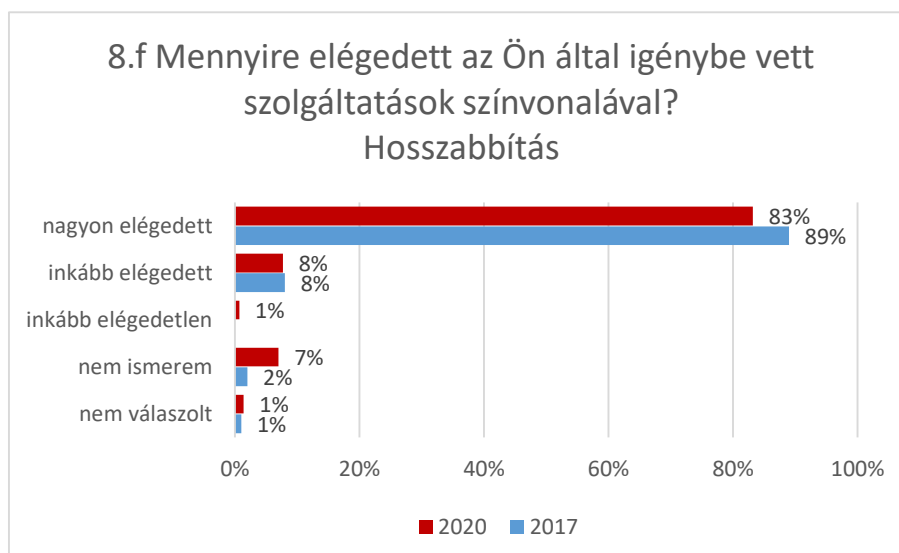
e) Foglálás

Szintén évek óta egyik legfontosabb szolgáltatásunk a foglalás, melyet a használók is kedvelnek, viszont még mindig vannak olyan olvasóink, akik nem ismerik. Előnye, hogy a honlapon lévő online katalóguson keresztül is lebonyolítható.



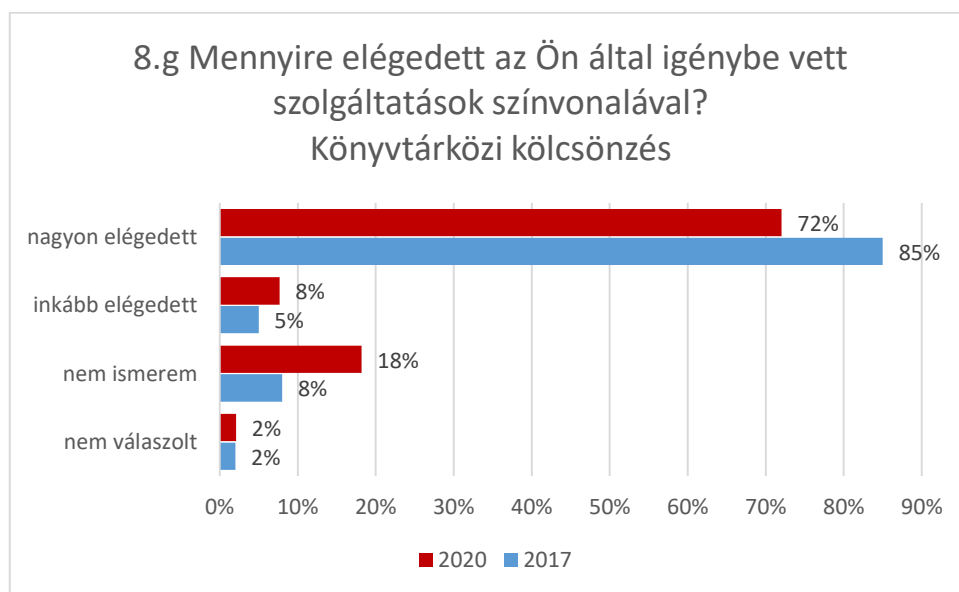
f) Hosszabbítás

A hosszabbítás is ismert és kedvelt szolgáltatásunk, melyet a Könyvtárhasználati Szabályzat előírásainak megfelelően végzünk a különböző típusú dokumentumok esetén. Többféle módon lehet igénybe venni, telefonon, emailen, személyesen és online is a honlapon keresztül. A mérés alapján is megállapíthatjuk, hogy elégedettek az olvasóink közel 100%-ban a vizsgált időszakban.



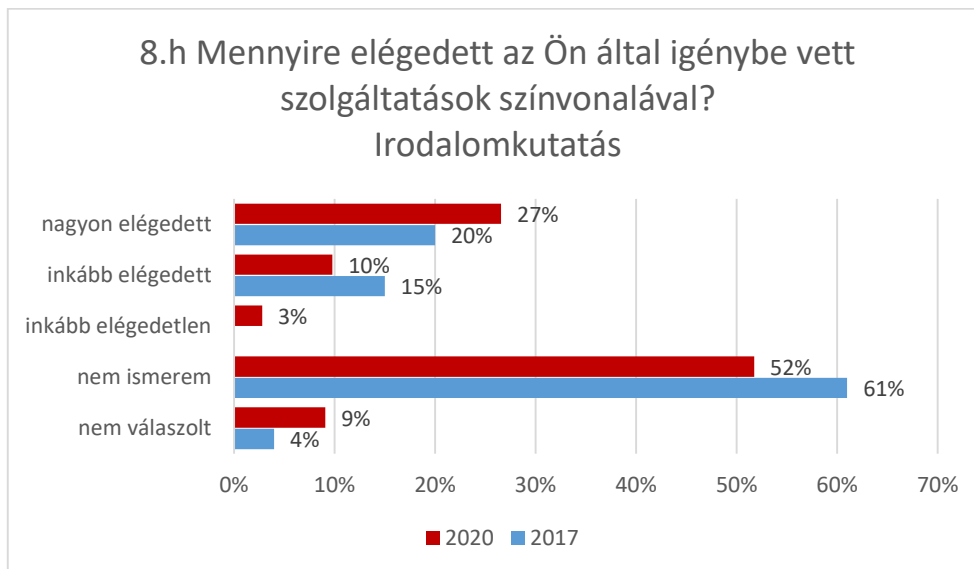
g) Könyvtárközi kölcsönzés

A könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatásunkkal, aki használja az elégedett mind a két időszakban. Feltételezzük, hogy akik még nem éltek ezzel a lehetőséggel, ők tartoznak a „nem ismerem” kategóriába, melynek száma a korábbi méréshez képest 10%-al nőtt.



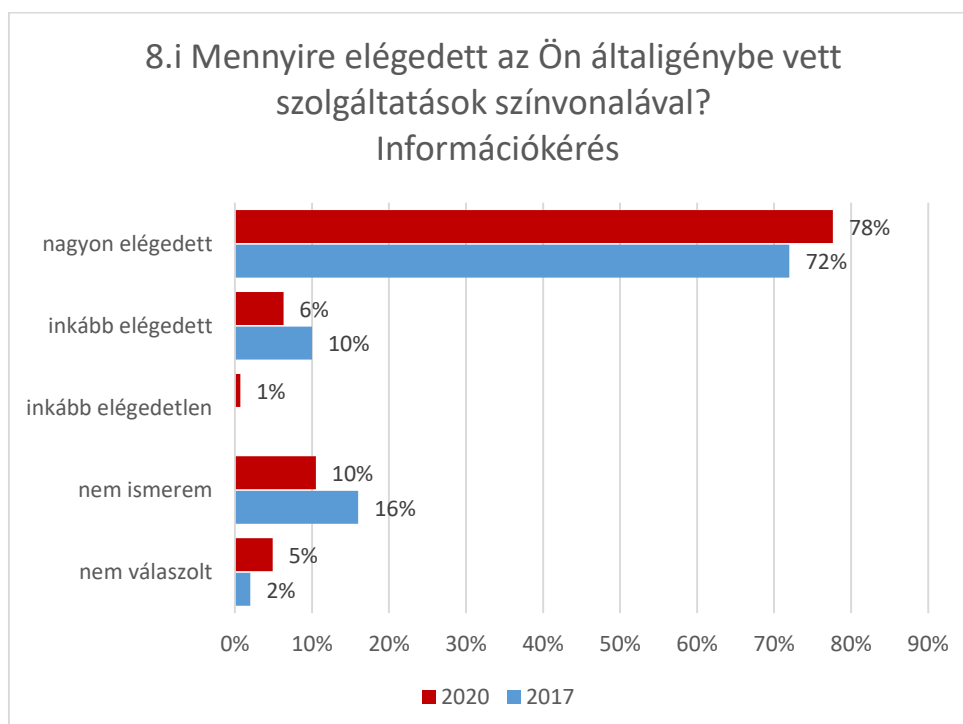
h) Irodalomkutatás

Aki használja a szolgáltatást, az elégedett vele. Most már a felénél kevesebb azok száma, akik nem tudnak róla, de még továbbra is szükséges a népszerűsítése.



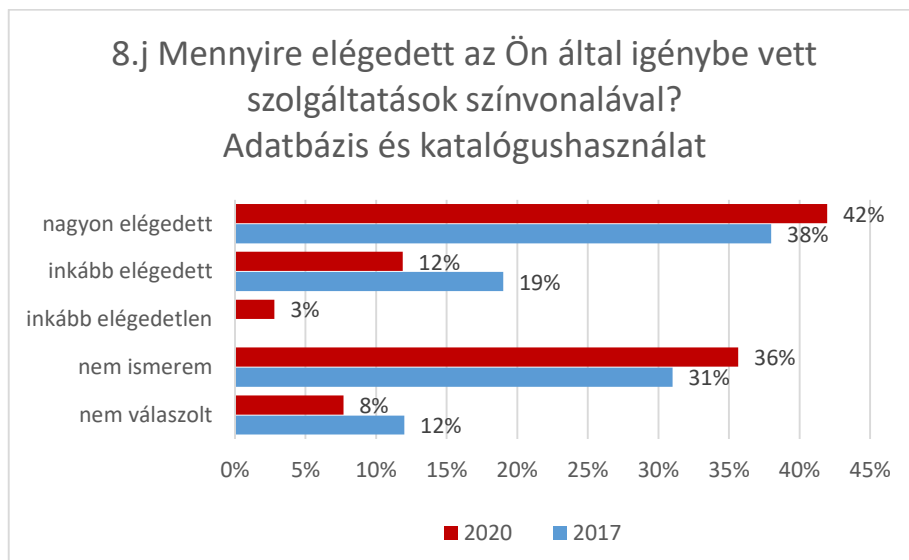
i) Információkérés

Az információkérés szolgáltatásunkkal használók nagyon elégedettek (**78%**, **72%**). Csekély azok száma, akik nem ismerik, mindösszesen (**10%**, **16%**)-uk.



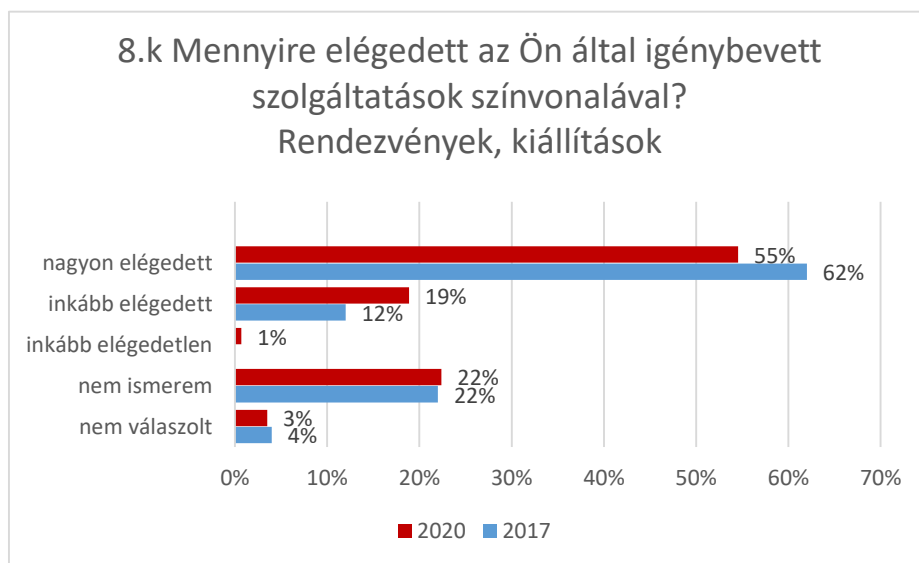
j) Adatbázis és katalógushasználat

Azok a látogatók elégedettek az adatbázis és katalógushasználatával, akik ismerik, használják őket. A könyvtári terminálokon elérő adatbázisokat pl. Arcanum jobban kell a közeljövőben népszerűsíteni az egyes tanfolyamok alkalmával. Valamint az otthonról elérhető adatbázisok, mint pl. a Magyar Elektronikus Katalógus ismertetése is erősen ajánlott. Az online katalógus népszerűsítésére is szükség van még, hogy minél többen használják egy-egy dokumentum hosszabbításakor vagy foglalásakor.



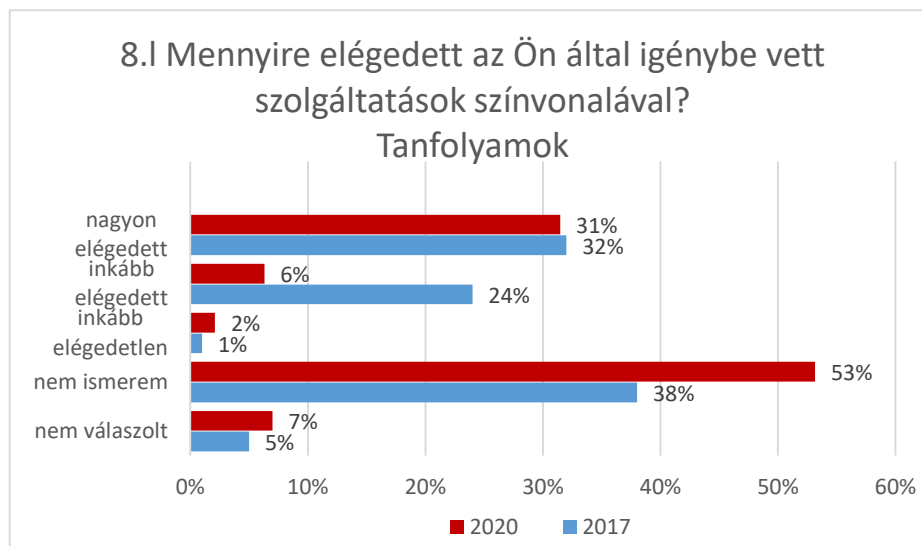
k) Rendezvények, kiállítások

A rendezvények népszerűsítésére továbbra is szükség van. Az elégedettek körében visszaesés tapasztalható. Ezen a téren a feladatunk, több felnőtteknek szóló rendezvény szervezése. A pályázati időszakban több gyerekeknek szóló rendezvények lebonyolítására került sor, így sajnálatos módon a felnőtt korosztály számára kevés rendezvény szervezésére volt lehetőség.



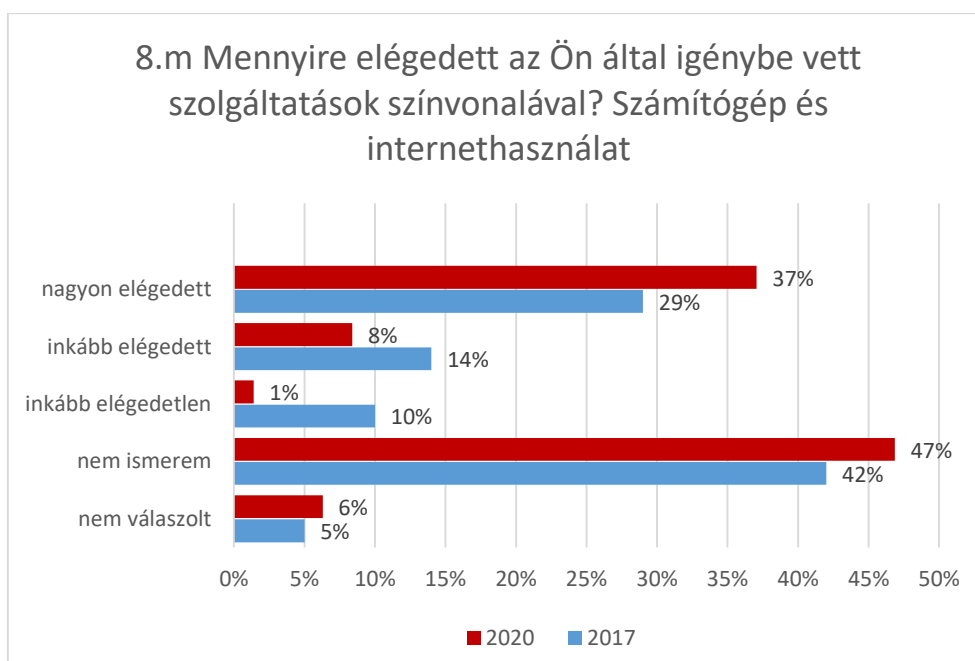
l) Tanfolyamok (internet-használati, szövegszerkesztő, táblázatkezelő tanfolyam)

Azok a használók, akik részt vesznek a programokon elégedettek a tanfolyamokkal, itt a kapott értékek között nincs jelentős eltérés. Azok száma nőtt több mint 10%-al a korábbi méréshez képest, akik nem ismerik ezt a szolgáltatást, amiből arra lehet következtetni, hogy szűkül azok köre, akik járatlanok ebben a témában.



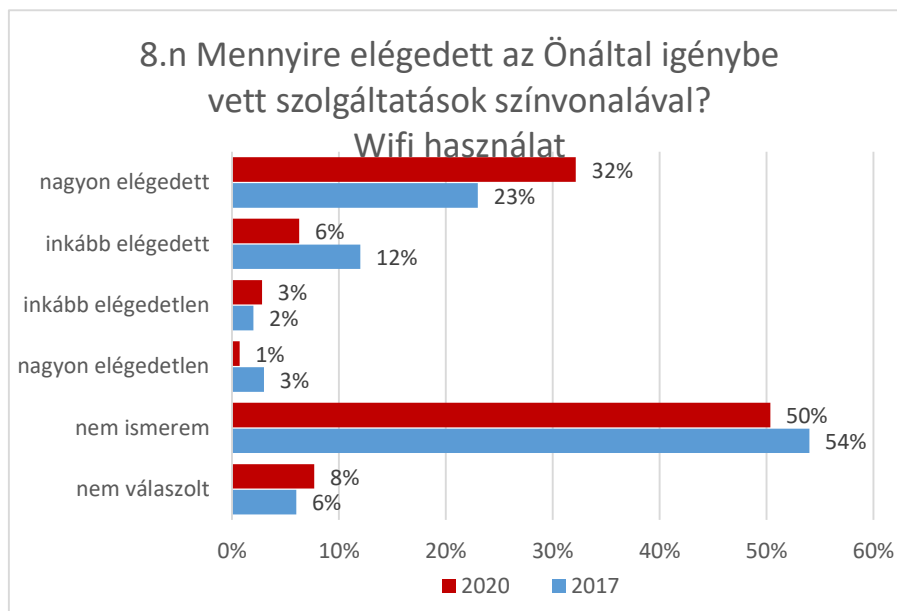
m) Számítógép és internet használat (a könyvtár számítógépein)

Szintén elmondható, hogy aki ismeri és használja azok elégedettek, az eredmények aránylag egyformák (**45%, 43%**). Akik nem ismerik a szolgáltatást, azok száma **5 %-al** nőtt a korábbi méréshez képest.



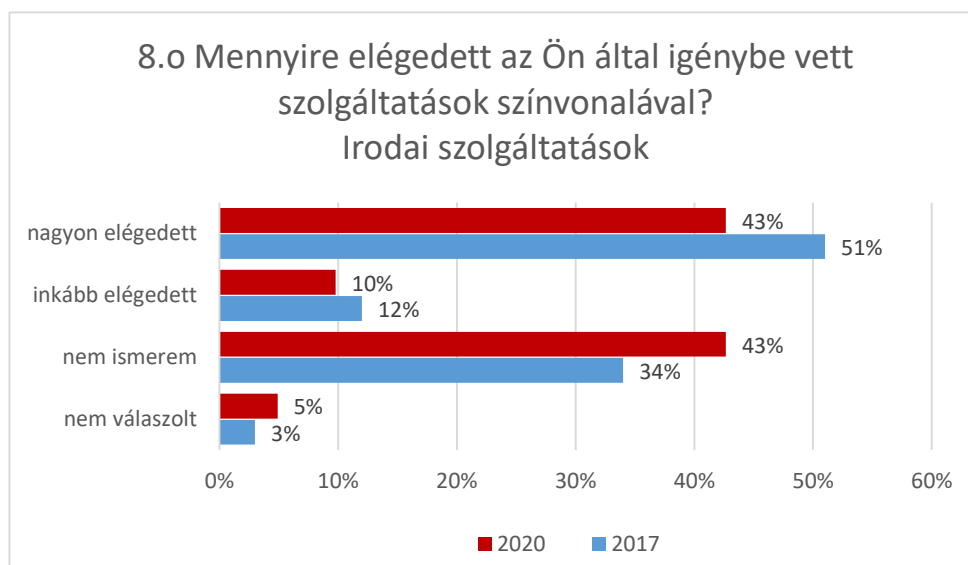
n) Wifi használat

A látogatók egyre többen használják ezt a szolgáltatásunkat, a korábbi felméréshez viszonyítva, akik elégedettek is vele (**38%, 45%**). A megkérdezettek fele valószínű, hogy nem használja és azért nem ismeri. Szintén a népszerűsítés a feladat, esetleges tájékoztató tábla kitétele javasolt.



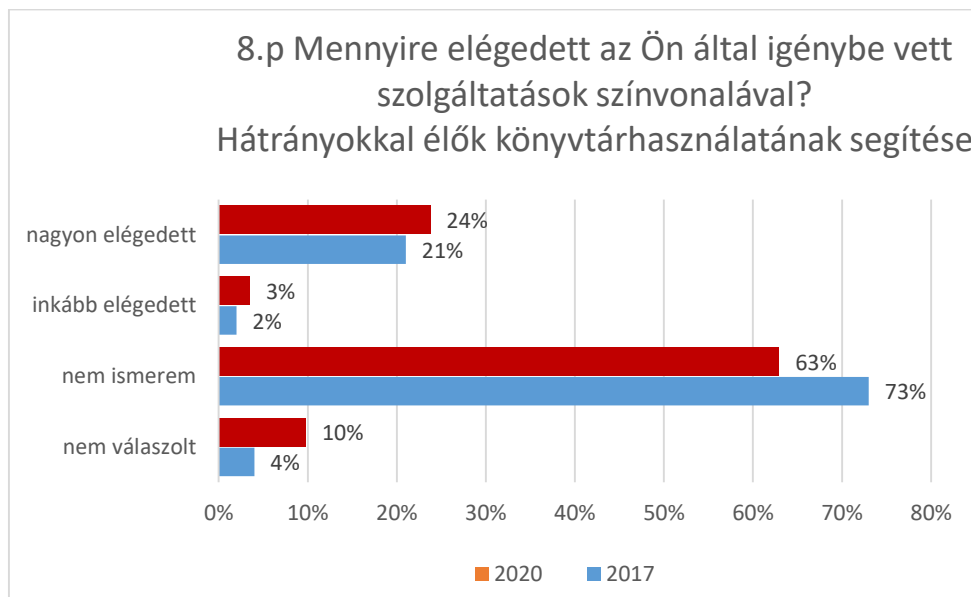
o) Irodai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás, fax küldése, szkennelés)

Kiemelt feladat a közeljövőben a szolgáltatás népszerűsítése. Csökkent az elégedettek száma a közel 10%-al. Ez reális, mivel a kommunikáció egyre inkább az online térben zajlik. Akik nem ismerik a szolgáltatást azok száma emelkedett a korábbi méréshez nem képest közel **10 %-al**.



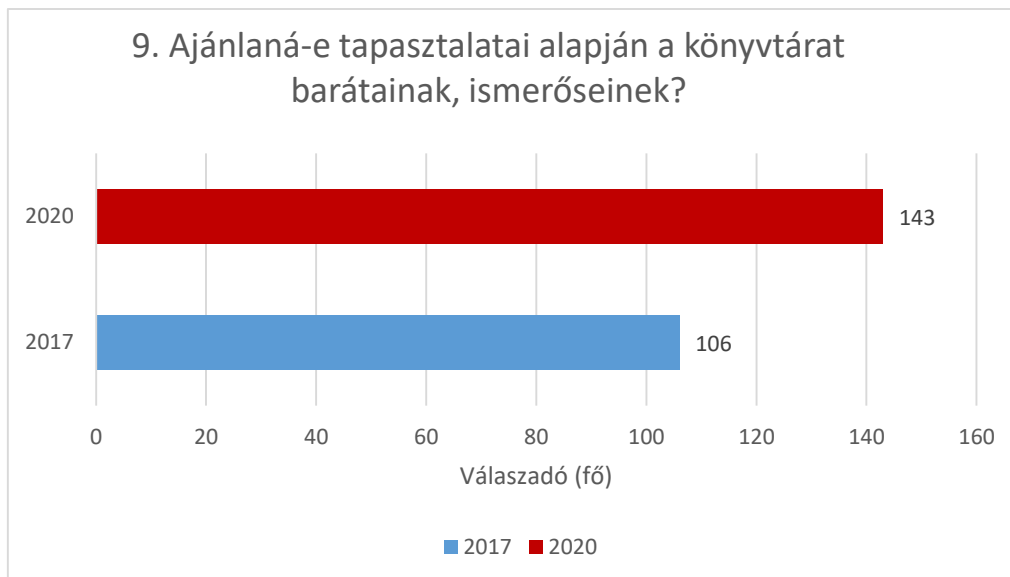
p) Hátrányokkal élők könyvtárhasználatának segítése

A szolgáltatással többen elégedettek, mint 2017-ben. Elég magas a „nem ismerem” válaszok aránya (63%, 73%), aminek több oka is lehet. A legvalószínűbb oka, hogy a könyvtárlátogatók között elenyésző a hátrányokkal élők száma, azok az olvasóink, akiknek nincs szükségük ezekre az eszközökre, nem is ismerik őket.



9. Ajánlaná-e tapasztalatai alapján a könyvtárat barátainak, ismerőseinek? (Örülénk, ha indokolná is)

A kérdőívet kitöltők 100%-a ajánlaná könyvtárunkat barátainak, ismerőseinek.



A 2017-es felmérés értékelésekor a kitöltésre kerülő 106 db kérdőíven 106-an válaszoltak igennel, szöveges indoklást 65-en tettek. A 2020-ban a 143 fő közül is mindenki igennel válaszolt, viszont a szöveges indoklás száma 105 darab volt. A szöveges indokok közül mind két évben a legtöbbet a könyvtárosok segítőkészsége, szaktudása, tájékozottsága kapta. Öröndetes, hogy barátságosnak, családcentrikusnak tartják a könyvtárat. Páran kiemelték, hogy szükség van ilyen közösségi helyre a Kertvárosban. Az állományt kitűnőnek tartják, sok új népszerű könyv elérhető.

10.Kérjük írja le tapasztalatait, észrevételeit, javaslatait a könyvtár jobb működése érdekében:



2017-ben erre a kérdésre nagyon kevés válasz érkezett, a 106 fő közül 12-en tettek javaslatot, észrevételt: az állományra 8 fő, és a bútorzatra 4 fő. Az állománnyal meg voltak elégedve az olvasók, dicsérték. A bútorzattal kapcsolatosan pedig javasolták a cseréjüket modernebbre, ami azóta meg is történt.

2020-ban bátrabban írták le észrevételüket, a 143 fő közül 39 fő volt, aki élt ezzel a lehetőséggel. A tapasztalatok, észrevételek és javaslatok változatosak voltak. Általában kapott „nagyon elégedett vagyok”, „csak így tovább” válaszok mellett a javaslatok túlnyomó része a könyvállományra vonatkozott. (8 fő) Voltak javaslatok a rendezvények típusára, gyakoriságára is. (2 fő) Szintén 2 fő megjegyezte a klimaberendezés szükségességét, mivel a nyári meleg elviselhetetlen a könyvtárban. És kaptunk egy ötletet is, hogy célszerű lenne kis kosárkákat kitenni, amibe a választott könyveket bele lehet tenni, és ezzel lehetne a sorok között közlekedni. A tanácsokat, javaslatokat átgondoljuk és lehetőség szerint beépítjük feladatainkba.

III.Összegzés

Az összehasonlító elemzés során sikerült képet kapnunk a könyvtárhasználók elégedettségének változásáról a két időszakban mért adatok alapján. 2017-ben 106 darab, 2020-ban 143 darab kérdőív feldolgozására került sor. A nők és a férfiak aránya nem változott, továbbra is női látogatók száma jelentős. Életkor alapján a 26-64 év közötti látogatók száma dominál, a nyugdíjasok száma ugyanannyi, mint a korábbi mérésben. A felsőfokú végzettségűek száma megegyezik a korábbi mérés adatával, itt változás nem volt. A látogatók munkaviszony megoszlása azt mutatja, hogy 2020-s mérésben az aktív dolgozók száma csökkent, még a nyugdíjasoké növekedett. A könyvtárlátogatás gyakoriságát tekintve a két időszak mérése között változás történt, hiszen 2020-ban legtöbbször hetente illetve havonta többször keresik fel könyvtárunkat. A megkérdezettek elsősorban a könyvtárosok felkészültségével és segítőkészségével voltak különösen elégedettek, itt változás nem volt. A legalacsonyabb értékelést számítógépek állapota kapta. Az épület megtalálhatóságával nem volt probléma, de a parkolási helyekkel igen. A felmérésből levonhatjuk, hogy néhány kevésbé ismert könyvtári szolgáltatás népszerűsítésére van szükség: pl. könyvtárközi kölcsönzés, elektronikus adatbázisok használata, irodai szolgáltatások. Tapasztalataik alapján minden megkérdezett ajánlaná a könyvtárat barátainak, ismerőseinek.

Erősségeink:

- beiratkozási díj
- szolgáltatások díjai
- könyvtár tisztasága
- nyitvatartási idő
- a könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatósága
- könyvtárosok felkészültsége, segítőkészsége
- ügyintézés gyorsasága

Fejlődést értünk el:

1.Szolgáltatások terén:

- könyvtár honlapja
- folyóiratolvasás
- információkérés

2.Tárgyi feltételek megteremtése során:

- könyvtár bútorzata

- könyvtár komfortossága
- könyvtárosok szaktudása

Fejlesztendő területek:

1.Szolgáltatások terén:

- előjegyzés, foglalás népszerűsítése
- adatbázis és katalógushasználat ismertetése
- rendezvényeink sokoldalúbb népszerűsítése
- fiókközi és könyvtárközi kölcsönzés népszerűsítése
- dokumentumok példányszám: a népszerű könyvek esetén több példányos beszerzés
- népszerűsíteni kell még az irodalomkutatást, helybenhasználatot és a tanfolyamot.

2.Tárgyi feltételek vonatkozásában:

- korszerűbb külső megjelenés: nyílászárók cseréje
- a könyvtár technikai és informatikai felszereltsége (hálózat fejlesztése)
- klímaberendezés beszerelése
- világításkorszerűsítése
- parkolási lehetőségek bővítése

III.A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG KÉRDŐÍV ÖSSZEHASONLÍTÓ ELEMZÉSÉNEK ÖSSZEGZÉSE:

A legfontosabb visszajelzésnek tekinthető, hogy mind a két vizsgált időszakban a könyvtár működésével, a munkatársak kompetenciáival elégedettek voltak a használók. A korábbi méréseknél lévő észrevételek egy részében fejlődést értünk el 2020-ra. Ezek voltak a könyvtár belső megjelenésre vonatkozó jelzések. Voltak olyan észrevételek, amelyeket sajnos még nem tudtunk illetve nem volt lehetőségünk megvalósítani, ezekkel továbbra is foglalkoznunk kell:

- az intézmények külső korszerűsítésére vonatkozó javaslatok, mint például a nyílászárók cseréje, (JAVTK, ACSJTK)
- világításkorszerűsítés, klímaberendezések beszerelése, (JAVTK, ACSJTK)
- jobb parkolási lehetőség kialakítása (DFMK, ACSJTK)
- az akadálymentes bejutás megvalósítása.(DFMK)

Szolgáltatások terén a korábbi méréshez képest javulást értünk el 2020-as adatok alapján. Ilyen volt egységesen mind a három könyvtár esetén a beiratkozási díj, a nyitvatartás, és a wifi használat. Inkább a programok, egyes szolgáltatások (könyvtárközi-fiókközi kölcsönzés, helyismeret, tanfolyam) népszerűsítésével kell még jobban foglalkoznunk, és azokkal meg főleg, amelyek nem annyira népszerűek (pl. irodai szolgáltatás, irodalomkutatás, könyvtárközi szolgáltatás) olvasóink körében.

A technikai felszereltségünkkel a Deák könyvtárban elégedettek a 2020-as mérés alapján a használók a 2017-es méréshez viszonyítva. A két tagkönyvtárban még mindig az informatikai eszközök korszerűsítésre lenne igény.

Megnyugtató, hogy mind a két évben ajánlanák ismerőseiknek a könyvtárat. Az észrevételek túlnyomó része is az elégedettséget mutatja. Könyvtárunk stratégiájában kiemelkedően fontos szerepet játszik a minőségfejlesztés, amelynek alapvető célja a könyvtárhasználók minél nagyobb elégedettségének elérése. Kaptunk építő jellegű javaslatokat is, amiket betudunk építeni a gyakorlatunkba.

Az összehasonlító elemzés eredményeként megállapíthatjuk, hogy jelentős eltérés a kapott válaszok tekintetében a két időszak között nem volt, a vélemények inkább pozitív hatásúak voltak a könyvtár egészére. A felmérés igazolta, hogy a könyvtár stratégiája megfelelő, a fejlesztési irányok követik a használói igényeket.

Használói kérdőív

.... Könyvtár

A válaszadás önkéntes!

Kedves Könyvtárhasználónk!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg az Ön igényeinek. Kérjük, töltse ki kérdőívünket, és távozás előtt adja oda a szolgálatot teljesítő munkatársunknak.

Közreműködését előre is köszönjük.

Kérjük, hogy a megfelelő kódszám bekarikázásával válaszoljon!

1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat,

- 0 – most van itt először
- 1 – hetente többször
- 2 – hetente egyszer

- 3 – kéthetente
- 4 - háromhetente
- 5 – havonta
- 6 – ritkábban, mint havonta

2. Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe?(Több válasz is jelölhető!)

- 1 – Könyvkölcsönzés, hosszabbítás
- 2 – CD, DVD, video kölcsönzés, hosszabbítás
- 3 – Napilap, hetilap, folyóirat helyben használata
- 4 - Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzése
- 5 – Helyben tanulás
- 6 – Könyvtárközi kölcsönzés
- 7 – Számítógépes adatbázis használata
- 8 – Tájékoztatókérés könyvtárostól
- 9 – Rendezvényen történő részvétel
- 10 – Internetezés

- 11 – Fénymásolás
- 12 - Szkennelés
- 13 – Nyomtatás
- 14 - Faxolás
- 15 – Találkozás, beszélgetés
- 16 – Könyvmadár (idősek, betegek ellátása)
- 17 – Előjegyzés, foglalás
- 18 – Egyéb, éspedig:

3. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?

4. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

5. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni? (Több válasz is jelölhető!)

- 1 – szépirodalmi könyvek
- 2 – ismeretterjesztő (szak-)könyvek
- 3 - CD –k (könnyű-, komolyzene, hangoskönyvek)
- 4 – DVD-k
- 5 – gyermek és ifjúsági könyvek
- 6 – helyismereti gyűjtemény
- 7 – idegennyelvű gyűjtemény
- 8 - egyéb, éspedig:

6. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

		Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen	Nem tudja, nincs információja
1.	A könyvtár külső állapota	5	4	2	1	0
2.	A könyvtár belső állapota	5	4	2	1	0
3.	Jelek és eligazító táblák	5	4	2	1	0
4.	A könyvtári terek elrendezése	5	4	2	1	0
5.	Nyitvatartási idő	5	4	2	1	0
6.	A könyvtárosok segítőkészsége	5	4	2	1	0
7.	A könyvtárosok szakértelme	5	4	2	1	0
8.	A számítógépek száma	5	4	2	1	0
9.	A számítógépek minősége	5	4	2	1	0
10.	A szabadpolcos állomány összetétele	5	4	2	1	0
11.	A szabadpolcos állomány elrendezése	5	4	2	1	0
12.	Olvasási körülmények	5	4	2	1	0
13.	Másolási szolgáltatások	5	4	2	1	0
14.	A szolgáltatások ára	5	4	2	1	0
15.	A könyvtár honlapjának tartalma	5	4	2	1	0
16.	A könyvtár honlapjának megjelenése	5	4	2	1	0
17.	A könyvek összetétele	5	4	2	1	0
18.	A folyóiratok összetétele	5	4	2	1	0
19.	A tájékoztató szolgálat	5	4	2	1	0
20.	Friss beszerzések	5	4	2	1	0
21.	Akadálymentesítés	5	4	2	1	0
22.	Könyv (dokumentum) ajánlók	5	4	2	1	0
23.	Katalógus	5	4	2	1	0
24.	Rendezvények, programok	5	4	2	1	0
25.	Helyismereti adatbázis és gyűjtemény	5	4	2	1	0
26.	Bútorzat, berendezés	5	4	2	1	0
27.	Fényviszonyok	5	4	2	1	0
28.	Összességében véleménye a könyvtárról	5	4	2	1	0

7. Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát!

Sorszám	Indoklás

8. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről? (Több válasz is jelölhető!)

- 1 – ismerősöktől, családtagoktól
- 2 – a könyvtárosoktól
- 3 – helyi újságból
- 4 – helyi TV-ből

- 5 – a könyvtár honlapjáról
- 6 – faliújságról, plakátról
- 7 – meghívóból (e-mail , hírlevél)
- 8 – egyáltalán nem jut tudomásomra
- 9 – egyéb forrásból, éspedig:

9. Milyen rendezvényeken venne részt a könyvtárunkban? *Több válasz is jelölhető!*

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1 – Mesélj nekem | 19 – Kiállítás |
| 2 – Mesetarisznya | 20 – Helyismereti adatbázis bemutatása |
| 3 – Szép Magyar Beszéd Verseny | 21 – Számítógépes tanfolyam |
| 4 – Versmondó verseny | 22 – E-ügyintézés segítő programok |
| 5 – Kézműves foglalkozás | 23 – Könyvtári Napok |
| 6 – Vetélkedő | 24 – Meseidő |
| 7 – Olvasókör | 25 – Filmklub |
| 8 – Rajzpályázat | 26 – Rejtvényt fejtők Klubja |
| 9 – Író-olvasó találkozó | 27 – Diafilmvetítés |
| 10 – Könyvbemutató | 28 – Játszóház, gyermekmegőrző |
| 11 – Kamarahangverseny | 29 – Bábszínházi előadás |
| 12 – Könyvtárhasználati foglalkozás | 30 – Családi programok |
| 13 – Ringató foglalkozás | 31 – Helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok |
| 14 – Ismeretterjesztő előadás | 32 – Előadóest |
| 15 – Klubfoglalkozás | 33 – Teaház |
| 16 – Könyvtárak Éjszakája | 34 – Egyéb, éspedig: |
| 17 – Internet Fiesta | |
| 18 – Nyitott Könyvtárak Éjszakája | |

Végül néhány személyére vonatkozó kérdést szeretnénk feltenni.

A kérdőív kitöltőjének...

Neme:

1 – nő

2 – férfi

Születési éve:

Legmagasabb iskolai végzettsége:

1 – 8 általános, vagy kevesebb

2 – megkezdett középiskola

3 – középiskola

4 – megkezdett főiskola, egyetem

5 – főiskola, egyetem

Munkaviszonya:

1 – nappali tagozatos tanuló

2 – főállású alkalmazott

3 – önálló, vállalkozó

4 – munkanélküli, munkát kereső

5 – tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt

6 – nyugdíjas

7 –gyesen, gyeden van

8 – eltartott

9 – közfoglalkoztatott, közmunkás

10 – egyéb, éspedig:

Egyéb észrevétele, javaslata:

Köszönjük válaszait.