



**Széchenyi István Városi Könyvtár**

**Telefonszám: 99/511-250**

**Honlap: [www.szivk.hu](http://www.szivk.hu)**

**E-mail cím: [konyvtar@szivk.hu](mailto:konyvtar@szivk.hu)**

Ikt. sz.:

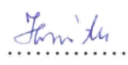
Mell: 1 db kérdőív

# **A használói elégedettségmérés eredményei a Széchenyi István Város Könyvtárban 2016**

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:

  
.....  
Horváth Csaba  
igazgató



Sopron, 2016. 10. 26.

## Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
2. A felmérés eredményei.....	4
2.1. A könyvtári tagságra vonatkozó kérdések.....	4
2.2. Az igénybe vett könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó kérdések.....	6
2.3. Az egyes állományegységek fejlesztésére vonatkozó kérdés.....	10
2.4. Kommunikációs csatornák.....	11
2.5. Olvasóink könyvtárképe.....	12
2.6. On-line szolgáltatások.....	13
2.7. Rendezvények.....	13
3. Összegzés.....	15
Melléklet.....	17

## 1. Bevezetés

Könyvtárunk minőségbiztosítási munkája során kérdőíves felmérést végzett a használók elégedettségéről 2016. március hónapban. Korábban, 2009-ben, volt intézményünkben használói elégedettség mérés, kíváncsiak voltunk az azóta bekövetkezett változásokra. A munkatársakkal közösen, zárt és két nyílt kérdést tartalmazó kérdőívet készítettünk. A készülő mérésről szórólapokon, plakátokon és hírlevélben tájékoztattuk olvasóinkat. A megkérdezettek körét a felmérés időpontjában a könyvtárat személyesen felkereső, beiratkozott és regisztrált 14 év feletti olvasók alkották, figyeltünk arra, hogy a különböző részlegeket látogatókhoz is eljussanak a kérdőívek. Ebben az időszakban voltak visszatérő látogatóink, természetesen őket egyszer kértük meg a kitöltésre, így összesen 254 db értékelhető kérdőívet kaptunk. A feldolgozás során szembesültünk azzal, hogy magas volt a hiányosan kitöltött kérdőívek aránya.

Mérésünk célja a jelenlegi helyzet megismerésére irányul, valamint annak továbbfejlesztésére, javítására.

A mostani mérést többszöri, rendszerességgel ismétlődőnek tervezzük. Ez lehetővé teszi az időbeli összevetést, ami nagyban megkönnyíti a válaszok értelmezését, esetleg tendenciák kirajzolását. A kapott eredmények alkalmasak lehetnek a változtatás érdekében tett intézkedéseink hatásainak értékelésére.

Az adatgyűjtést kiterjesztettük az olvasói igények számbavételére is, megkérdeztük, hogy a használóink mit várnak el könyvtárunktól, mennyire elégedettek a szolgáltatásokkal, milyen egyéb szolgáltatásokra tartanának igényt.

Az értékelés során a kérdőív kitöltőit három csoportra bontottuk, tanulókra, aktívakra és inaktívakra, illetve az adatokat együttesen is számba vettük. A tanulók csoportjába a nappali tagozatos diákok tartoznak, az aktívak közé a főállású alkalmazottak és az önállóan dolgozók, vállalkozók, az inaktívak a munkanélküliek, a gyesen lévők, az eltartottak, a nyugdíjasok, a rokkantak és tartósan betegek.

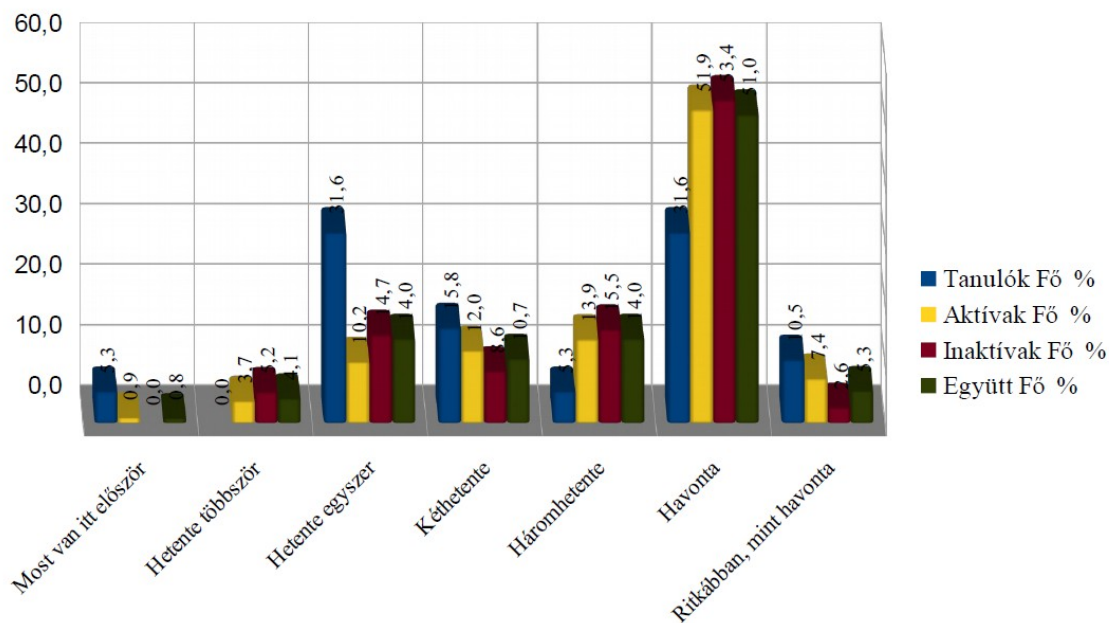
A válaszadók 68%-a nő, és 32%-a férfi. A tanulók csoportjának átlag életkora 20 év, az aktívaké 41, míg az inaktívaké 65 év, együttesen 51 év. A válaszadók alacsony száma miatt a tanulói csoportba tartozók véleménye nem szignifikáns, hiszen mindösszesen 19 fő. Ebből következik, hogy sajnos a fiatal korosztály elvárásait kevésbé ismertük meg. Mindenképpen szükséges az igényeik, véleményük jobb megismerése, ennek érdekében a későbbi terveink között szerepel egy a körükben elvégzett online kérdőíves vizsgálat.

A használók iskolai végzettségét tekintve a felsőfokú képzettséggel rendelkezők aránya 48,9%, (megkezdett felsőfokú tanulmányok 8,4%), a középiskolát végzettek aránya 36, 3%, a középiskolában tanulók és az általános iskolát végzettek aránya összesen 6,4%.

Az inaktív kitöltők között nagyon magas, 80% a nyugdíjasok aránya, a munkanélkülieké csupán 5%, a gyermekükkel otthonlevőké 6,6%.

## 2. A felmérés eredményei

### 2.1. A könyvtári tagságra vonatkozó kérdések

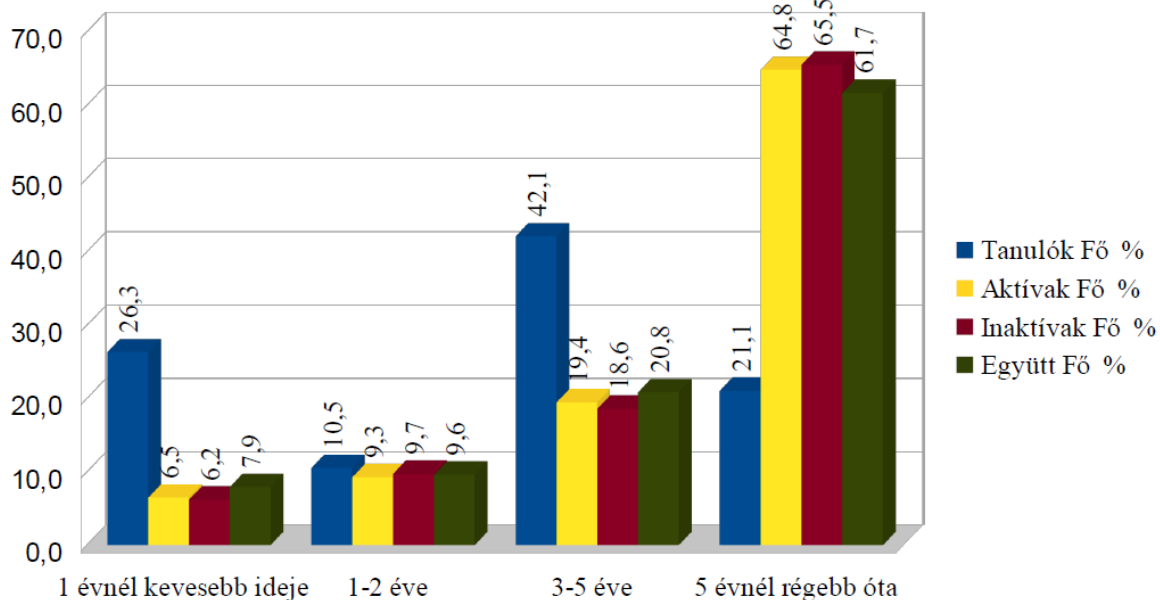


#### 1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

A használók többsége havonként egyszer legalább felkeresi a könyvtárat, jelentős azoknak a száma is akik három hetente, illetve hetente látogatnak el hozzánk. Az előző oka szerintünk a kölcsönzési határidővel magyarázható (4 hét). Kiugró különbség az egyes csoportok között, hogy a tanulóknál a heti látogatás is ugyanolyan gyakori, mint a havi rendszeresség. (ezt később igazolja az az adatunk is, hogy az ő csoportjukban a könyvtár mint közösségi tér jobban funkcionál). Gyakoribb látogatást eredményezne, ha egyéb szolgáltatásainkat is jobban megismertetnénk, illetve újakkal is bővítenénk ezeket, valamint a közösségi tér szerepét is betölthetnénk.

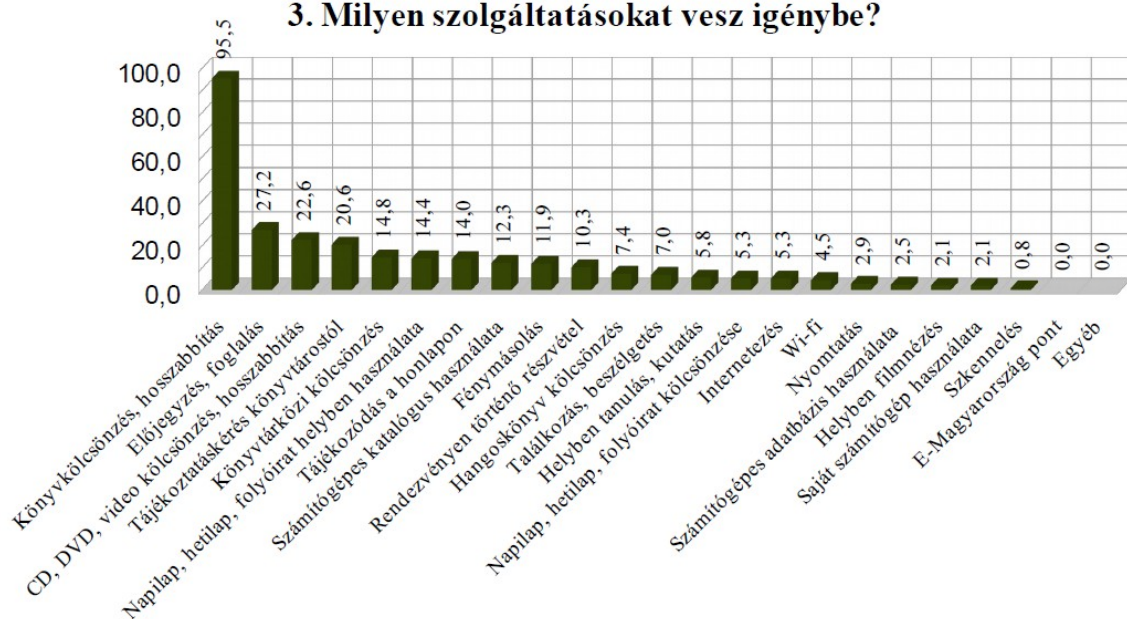
#### 2. Mióta beiratkozott olvasója könyvtárunknak?

Legtöbb válaszadó 5 évnél régebb óta tagja a könyvtárunknak. Városunk lakossága az országos demográfiai mutatókkal szemben folyamatosan nő, ehhez képest kevés az új olvasók száma.



## 2.2. Az igénybe vett könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó kérdések

### 3. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe?



A következő kérdéscsoportban az igénybe vett könyvtári szolgáltatások körének és azok bővítési lehetőségének felmérése volt a cél. Az indító kérdés nem annyira a jelenlegi látogatásra vonatkozott, inkább általánosságban értendő és természetesen több választásra is lehetőség volt.

3. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe?									
(Több válasz is megjelölhető!)	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt		
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%	
Könyvkölcsönzés, hosszabbítás	18	94,7	106	98,1	108	93,1	232	95,5	
Előjegyzés, foglalás	8	42,1	36	33,3	22	19,0	66	27,2	
CD, DVD, video kölcsönzés, hosszabbítás	3	15,8	31	28,7	21	18,1	55	22,6	
Tájékoztatókérés könyvtárostól	4	21,1	29	26,9	17	14,7	50	20,6	
Könyvtárközi kölcsönzés	2	10,5	19	17,6	15	12,9	36	14,8	
Napilap, hetilap, folyóirat helyben használata	4	21,1	12	11,1	19	16,4	35	14,4	
Tájékoztató a honlapon	3	15,8	22	20,4	9	7,8	34	14,0	
Számítógépes katalógus használata	4	21,1	19	17,6	7	6,0	30	12,3	
Fénymásolás	4	21,1	11	10,2	14	12,1	29	11,9	
Rendezvényen történő részvétel	0	0,0	11	10,2	14	12,1	25	10,3	
Hangoskönyv kölcsönzés	1	5,3	11	10,2	6	5,2	18	7,4	
Találkozás, beszélgetés	5	26,3	6	5,6	6	5,2	17	7,0	
Helyben tanulás, kutatás	2	10,5	8	7,4	4	3,4	14	5,8	
Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzése	0	0,0	4	3,7	9	7,8	13	5,3	
Internetezés	5	26,3	5	4,6	3	2,6	13	5,3	
Wi-fi	4	21,1	6	5,6	1	0,9	11	4,5	
Nyomtatás	1	5,3	4	3,7	2	1,7	7	2,9	
Számítógépes adatbázis használata	1	5,3	2	1,9	3	2,6	6	2,5	
Helyben filmnézés	3	15,8	2	1,9	0	0,0	5	2,1	
Saját számítógép használata	2	10,5	0	0,0	3	2,6	5	2,1	
Szkennelés	0	0,0	2	1,9	0	0,0	2	0,8	
E-Magyarország pont	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Egyéb	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
<b>Válaszadók száma</b>	<b>19</b>		<b>108</b>		<b>116</b>		<b>243</b>		

Ha megnézzük, hogy az egyes szolgáltatásokat a megkérdezettek hány százaléka vette igénybe, úgy tűnik, hogy a hagyományos könyvtári funkciók: a könyvkölcsönzés és hosszabbítás (95,5%),

hangzóanyag kölcsönzés és hosszabbítás (22,6%), előjegyzés (27%), könyvtárközi kölcsönzés (14,8%), jelentik még mindig a leggyakoribb tevékenységet. Ez azzal is magyarázható, hogy a részlegek egyéb szolgáltatásait kevésbé ismerik, ezért fontos feladatunk a jövőben ezek hangsúlyozottabb megismertetése és népszerűsítése.

A 2009-es adatokhoz képest az OPAC használata jelentősen nőtt 4 %-ról 12,3%-ra. Az online katalógus minősége, a felhasználó barát felület, a könnyű kezelés, a katalógusban kereshető gyűjtemény nagysága, ill. az olvasók jobb tájékoztatása, figyelmük felkeltése pozitív irányban befolyásolta a mutatót.

A tanulók csoportja nagyobb arányban veszi igénybe a modern technológiára épülő szolgáltatásokat pl. wi-fi, internet, saját gép használata stb.

A könyvtárlátogatás motiválásában a rendezvényeknek fontos szerep juthatna, de az olvasóknak csupán 10,3%-a vesz részt ezeken.

Megkérdeztük az olvasóktól (4. kérdés), hogy előfordult-e, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg? A válaszadók 40%-a igennel válaszolt, majd választhatott a felkínált lehetőségek közül. A legtöbb esetben előjegyzéssel, illetve könyvtárközi kölcsönzéssel oldották meg a kérését. Pozitív, hogy nem volt olyan használó, aki segítséget kért, de nem kapott.

4. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?									
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt		
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%	
Nem	5	26,3	60	57,7	77	68,8	142	60,4	
Igen....	14	73,7	44	42,3	35	31,3	93	39,6	
<b>Válaszadók száma</b>	<b>19</b>		<b>104</b>		<b>112</b>		<b>235</b>		
<b>...Mi történt ezután?</b>									
Előjegyezték	13	92,9	42	95,5	40	114,3	95	102,2	
Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel	1	7,1	10	22,7	8	22,9	19	20,4	
Más, hasonló könyvet ajánlottak	1	7,1	6	13,6	4	11,4	11	11,8	
Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak	1	7,1	2	4,5	1	2,9	4	4,3	
Vásárlási lehetőséget, helyet kerestek	0	0,0	3	6,8	2	5,7	5	5,4	
Megvette a könyvet	1	7,1	1	2,3	1	2,9	3	3,2	
Nem kért segítséget a könyvtárostól	0	0,0	2	4,5	2	5,7	4	4,3	
Kért segítséget, de nem történt semmi	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Egyéb	1	7,1	0	0,0	1	2,9	2	2,2	
<b>Válaszadók száma</b>	<b>14</b>		<b>44</b>		<b>35</b>		<b>93</b>		

A következő kérdésünkben (5. kérdés) arra voltunk kíváncsiak, hogy használóink mennyire elégedettek könyvtárunkkal.

A kérdések alapján a válaszolók legkevésbé elégedettek a könyvtár külső (3,9) és belső (4,1) állapotával, a bútorzattal, berendezéssel (3,8), illetve a nyitva tartási idővel (4,0). Leginkább a könyvtárosok munkája és segítőkészsége (4,9), felkészültsége (4,9), a tisztaság, rendezettség (4,7) és a szolgáltatásokról történő tájékoztatás (4,7) felelt meg elvárásaiknak.

A könyvtárosokra vonatkozó elégedettségi elemek már meglévő adottságokat, könyvtárosi kompetenciákat tükröznek, amelyeket feltétlenül érdemes tovább fejleszteni, mert azzal az elégedettség is tovább növekedhet.

<b>5. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?</b>				
<i>(Átlagok)</i>	Tanulók	Aktívák	Inaktívák	Összesen
A könyvtárosok segítőkészsége	4,9	4,9	4,9	4,9
A könyvtárosok szakértelme, felkészültsége	4,8	4,9	4,8	4,9
Tisztaság, rendezettség	4,6	4,7	4,8	4,7
Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4,3	4,8	4,7	4,7
Könyvtár online szolgáltatásai	4,6	4,7	4,8	4,7
Szaktájékoztatás	4,6	4,7	4,7	4,7
Panaszkezelés	4,5	4,7	4,7	4,7
Véleménye a kölcsönző pultról	4,8	4,6	4,7	4,7
Véleménye a gyermekkönyvtárról	4,7	4,8	4,8	4,7
Véleménye a helyismereti gyűjteményről	4,6	4,6	4,8	4,7
Jelek és eligazító feliratok	4,5	4,6	4,5	4,6
Véleménye a médiatárról	4,7	4,5	4,8	4,6
Véleménye az olvasótermi részlegről	4,4	4,6	4,6	4,6
Másolási szolgáltatások	4,5	4,4	4,5	4,5
A szolgáltatások ára	4,4	4,5	4,6	4,5
A honlap külső megjelenése	4,3	4,5	4,7	4,5
A könyvtár honlapjának tartalma	4,5	4,4	4,6	4,5
A könyvtár online katalógusának használhatósága	4,7	4,6	4,3	4,5
Rendezvények, programok	4,3	4,5	4,5	4,5
Véleménye a szak- és szépirodalomról	4,7	4,6	4,5	4,5
Akadálymentesítés	4,3	4,4	4,5	4,4
A számítógépek száma	4,1	4,4	4,4	4,4
A folyóirat állomány összetétele	4,3	4,4	4,4	4,4
Internetezés lehetősége	4,6	4,4	4,4	4,4
Az állomány összetétele	4,3	4,3	4,4	4,3
Olvasási körülmények, komfortosság	4,3	4,3	4,3	4,3
A könyvtár megközelíthetősége	4,1	4,2	4,2	4,2
A könyvtári terek elrendezése	4,3	4,2	4,2	4,2
A számítógépek minősége	3,8	4,2	4,3	4,2
A rendelkezésre álló példányok száma, állapota	4,1	4,3	4,2	4,2
Friss beszerzések	4,4	4,3	4,1	4,2
A könyvtár belső állapota	4,3	4,0	4,1	4,1
Nyitvatartási idő	3,8	3,8	4,2	4,0
A könyvtár külső állapota	3,9	3,9	3,9	3,9
Bútorzat, berendezés	4,2	3,6	3,9	3,8

A zárt kérdések után két nyílt (6., 7. kérdés) kérdést tettünk fel, melyre szöveges véleményeket vártunk. Néhány értékelést, megjegyzést kaptunk csak. A 6. kérdésben indoklást kértünk az előző

kérdésre vonatkozóan, amennyiben valamilyen szolgáltatással kapcsolatban kritikával szerettek volna élni. A 7. kérdésben javaslatokat tehetek arra, min változtatnának, ha lehetőségük lenne rá.

A nyitva tartással kapcsolatban minden csoport kritikával élt, hosszabb nyitva tartási időt javasolnak, ezen változtatnának a legtöbben.

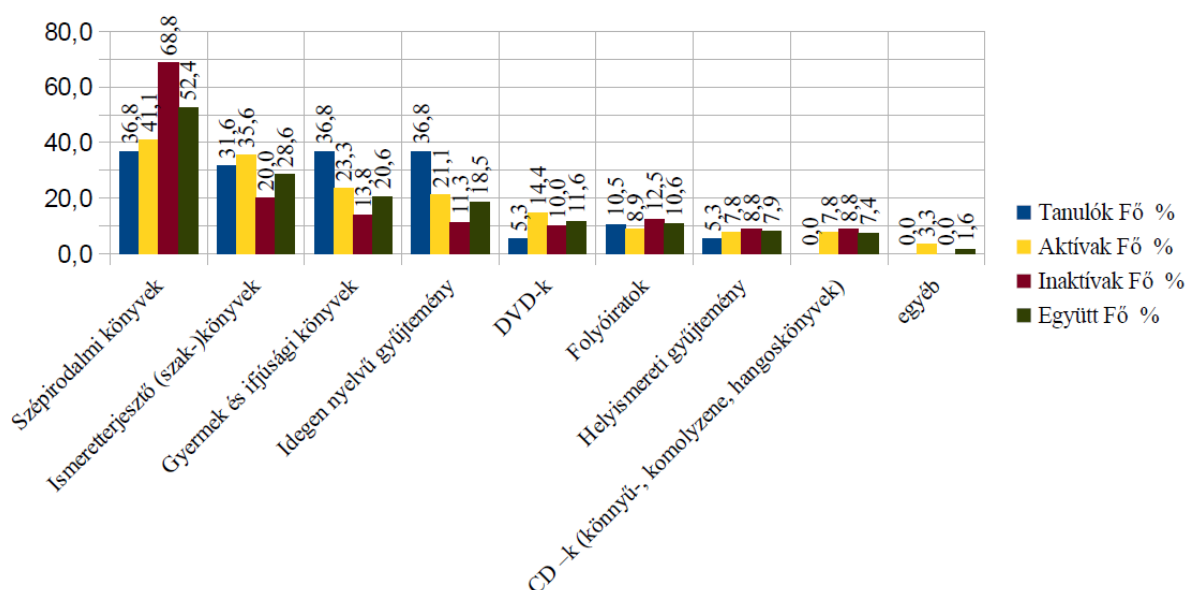
8. Milyen szolgáltatásokkal bővítené könyvtárunk kínálatát?								
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Digitalizált tartalmak	8	44,4	31	43,1	11	42,3	50	43,1
Dokumentumok házhoz szállítása	4	22,2	13	18,1	3	11,5	20	17,2
E-könyv	8	44,4	36	50,0	13	50,0	57	49,1
egyéb	0	0,0	4	5,6	2	7,7	6	5,2
<b>Válaszadók száma</b>	<b>18</b>		<b>72</b>		<b>26</b>		<b>116</b>	

Intézményünk városon belüli kedvezőtlen helyzete, rossz megközelíthetősége, a parkolási lehetőségek és kerékpártároló hiánya is felmerült. Sok olvasónk új épületben, központi helyen látná szívesen a könyvtárat. A meglévő épületben új bútorzatot, festést, mosdófelújítást és közösségi hely (büfé, kávézó) kialakítását is javasolták. Számunkra meglepő módon hiányolták a friss beszerzéseket és kritikával illették az állomány összetételének minőségét. Ezt a véleményt a helyzet ismeretében (olvasói beszerzési javaslatok teljesítése, a beszerzés gyorsasága stb.) nem látjuk megalapozottnak. Mindenképpen érdemes végiggondolnunk, hogy vajon mi lehet az oka ennek és megtenni a megfelelő intézkedéseket.

A szolgáltatások bővítésével kapcsolatban (8. kérdés) a felkínált lehetőségek közül választhattak a használók és javaslatot is tehetek. Összesen 6 javaslat érkezett, de azok sem a szolgáltatásokra vonatkoztak. Valamennyi korcsoport kiemelkedő arányban javasolta az E-könyvek beszerzését (49,1%), a digitalizált tartalmak elérhetőségét (43,1%), míg a könyvek házhoz szállítását kevesebben (17,2%).

### 2.3. Az egyes állományegységek fejlesztésére vonatkozó kérdés

9. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?



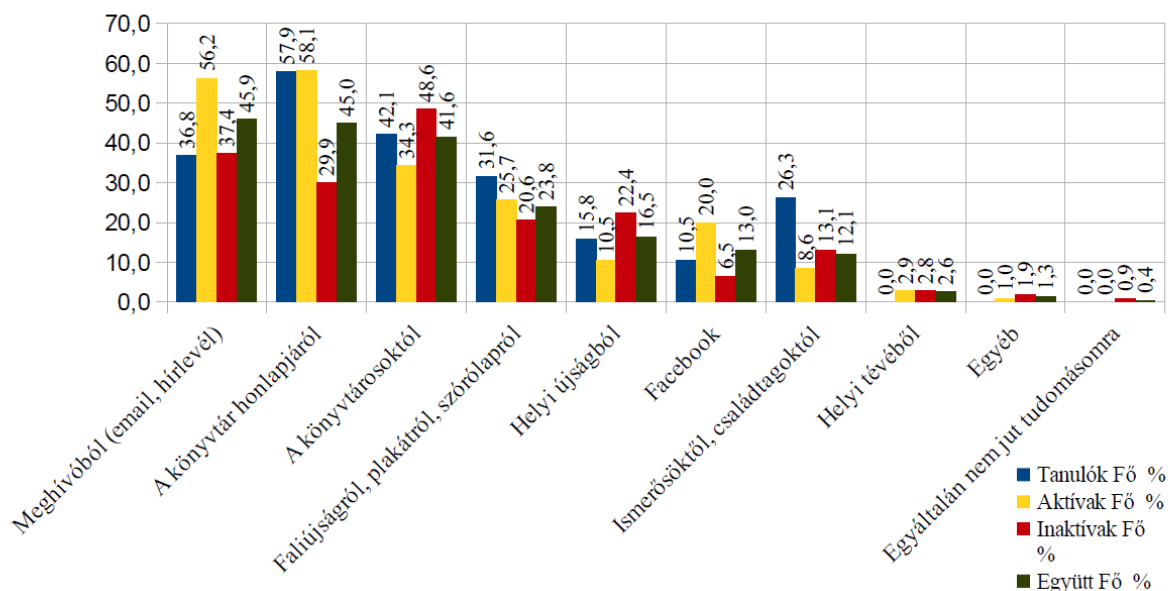


A válaszok alapján azonban azt állapítottuk meg, hogy az olvasók által leginkább használt állományrészekre érkezett több javaslat. A legtöbben a szépirodalmi, szakirodalmi és a gyermek- és ifjúsági részleg fejlesztését tartották fontosnak, pedig az állományalakítás során ezeket a területeket bővítjük leginkább. Az idegen nyelvű állomány fejlesztésére a megkérdezettek együttesen 18,5%-a, a tanulók csoportjának 36,8%-a tett javaslatot. Ezt a könyvbeszerzések területén kiemelten figyelembe kell vennünk.

## 2.4. Kommunikációs csatornák

Soron következő kérdésünk (10. kérdés) a kommunikációs csatornákra vonatkozott. Az egyes csoportok között itt jelentős eltéréseket találunk. Összességében a meghívókból (email, hírlevél) és a honlapról tájékozódnak leginkább a könyvtári eseményekről. Fontosságuk miatt úgy véljük, hogy ezek fejlesztésére nagyobb hangsúlyt kell fektetni (pl. értesítés az új beszerzésekről stb.) Kiemelt szerepe van a könyvtárosok és az olvasók közötti személyes kapcsolatnak, melynek feltétele, hogy a kollégák minden a rendezvényekkel kapcsolatos információhoz hozzájussanak. A korábban említett elektronikus csatornákhöz és a helyi újsághoz képest a Facebook jelentősége elmarad.

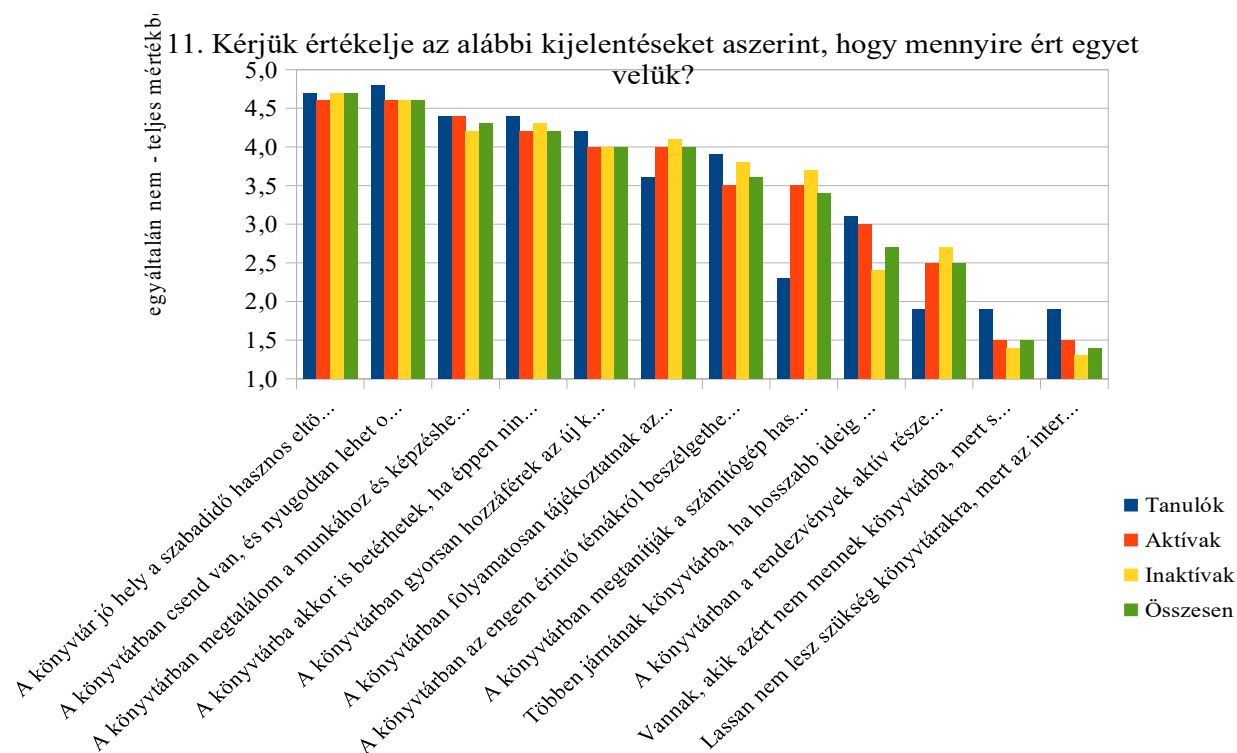
10. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?



10. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?									
(Több válasz is jelölhető!)	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt		
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%	
Meghívóból (email, hírlevél)	7	36,8	59	56,2	40	37,4	106	45,9	
A könyvtár honlapjáról	11	57,9	61	58,1	32	29,9	104	45,0	
A könyvtárosoktól	8	42,1	36	34,3	52	48,6	96	41,6	
Faliújságról, plakátról, szórólapról	6	31,6	27	25,7	22	20,6	55	23,8	
Helyi újságból	3	15,8	11	10,5	24	22,4	38	16,5	
Facebook	2	10,5	21	20,0	7	6,5	30	13,0	
Ismerősöktől, családtagoktól	5	26,3	9	8,6	14	13,1	28	12,1	
Helyi tévéből	0	0,0	3	2,9	3	2,8	6	2,6	
Egyéb	0	0,0	1	1,0	2	1,9	3	1,3	
Egyáltalán nem jut tudomásomra	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	0,4	
<b>Válaszadók száma</b>	<b>19</b>		<b>105</b>		<b>107</b>		<b>231</b>		

## 2.5. Olvasóink könyvtárképe

Kíváncsiak voltunk arra (11. kérdés), hogy a könyvtár milyen szerepet, jelentőséget tölt be mindennapjaikban. Korcsoportonként elemeztük az eltérő adatokat. A tanulók számára könyvtár elsősorban a szabadidő eltöltésének, a találkozásoknak és a tanulásnak a helyszíne. A fiatalok körében fontos a harmadik hely funkció és kevésbé a hagyományos könyvtári szolgáltatás, mint például az olvasás, kölcsönzés, használóképzés. Az inaktív csoportban nem döntően fontos a nyitva tartási idő, a könyvtár számukra kevésbé a tanulás és képzés színtere, és a hagyományos könyvtári funkciókat és a rendezvényeken való részvételt részesítik előnybe. Az aktív csoportban a hosszabb nyitva tartási időt támogatják, ez azzal magyarázható, hogy a munkaidejük egybe esik a nyitva tartási idővel. A többi szempont esetében jelentős eltérést nem tapasztalunk az inaktív csoporthoz képest.



11. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!				
(Átlagok)	Tanulók	Aktívak	Inaktívak	Összesen
A könyvtár jó hely a szabadidő hasznos eltöltésére.	4,7	4,6	4,7	4,7
A könyvtárban csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.	4,8	4,6	4,6	4,6
A könyvtárban megtalálom a munkához és képzéshez szükséges információkat.	4,4	4,4	4,2	4,3
A könyvtárba akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom.	4,4	4,2	4,3	4,2
A könyvtárban gyorsan hozzáférék az új könyvekhez.	4,2	4,0	4,0	4,0
A könyvtárban folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról.	3,6	4,0	4,1	4,0
A könyvtárban az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok.	3,9	3,5	3,8	3,6
A könyvtárban megtanítják a számítógép használatát.	2,3	3,5	3,7	3,4
Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	3,1	3,0	2,4	2,7
A könyvtárban a rendezvények aktív részese vagyok	1,9	2,5	2,7	2,5
Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	1,9	1,5	1,4	1,5
Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	1,9	1,5	1,3	1,4
<b>Válaszadók száma</b>	<b>19</b>	<b>108</b>	<b>116</b>	

## 2.6. On-line szolgáltatások

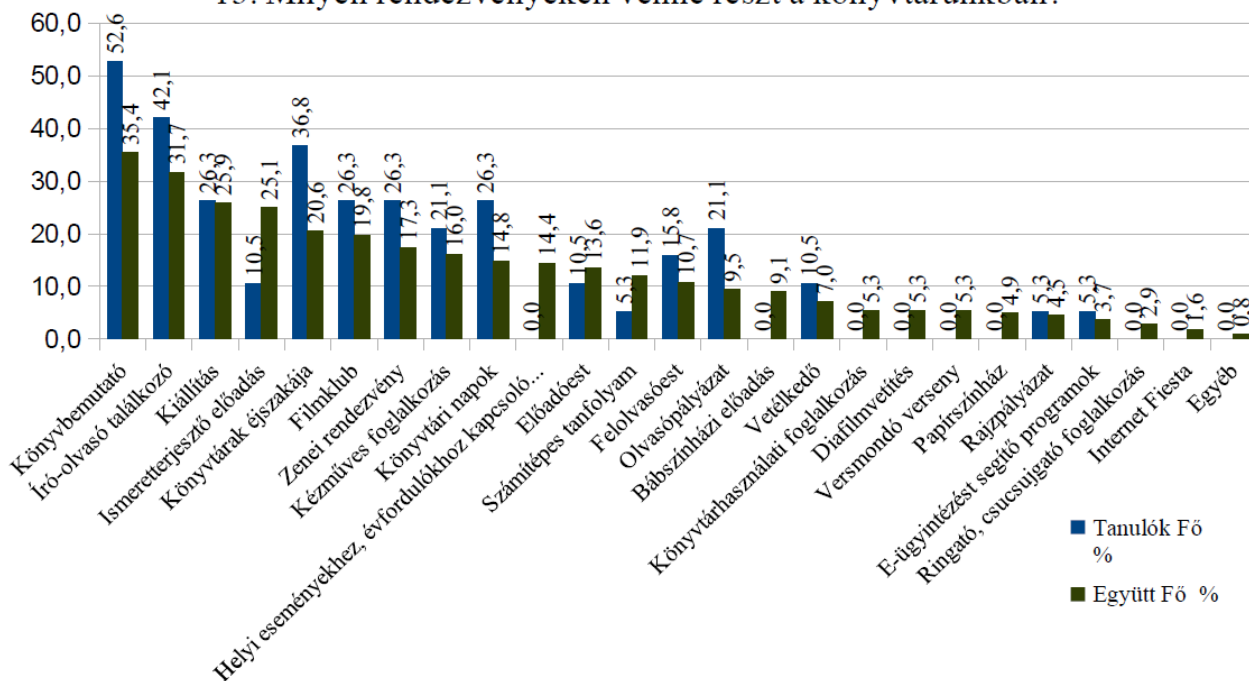
12. Használja-e a honlapunkon elérhető on-line szolgáltatásainkat?								
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Keresés a katalógusban	15	78,9	67	62,0	36	30,8	118	73,3
Hosszabbítás	10	52,6	64	59,3	40	34,2	114	70,8
Előjegyzés	5	26,3	48	44,4	29	24,8	82	50,9
<b>Válaszadók száma</b>	<b>19</b>		<b>84</b>		<b>58</b>		<b>161</b>	

A könyvtár on-line szolgáltatásaira kérdeztünk rá a 12. kérdésben, amelyre az inaktív csoportnak körülbelül a fele válaszolt, valószínű ennek az az oka, hogy kevésbé használják. Mindhárom korcsoportban az előjegyzés funkciót használják legkevésbé. A katalógusban keresés a leggyakoribb, amely megerősíti, hogy milyen fontos adatbázisunk megbízhatósága.

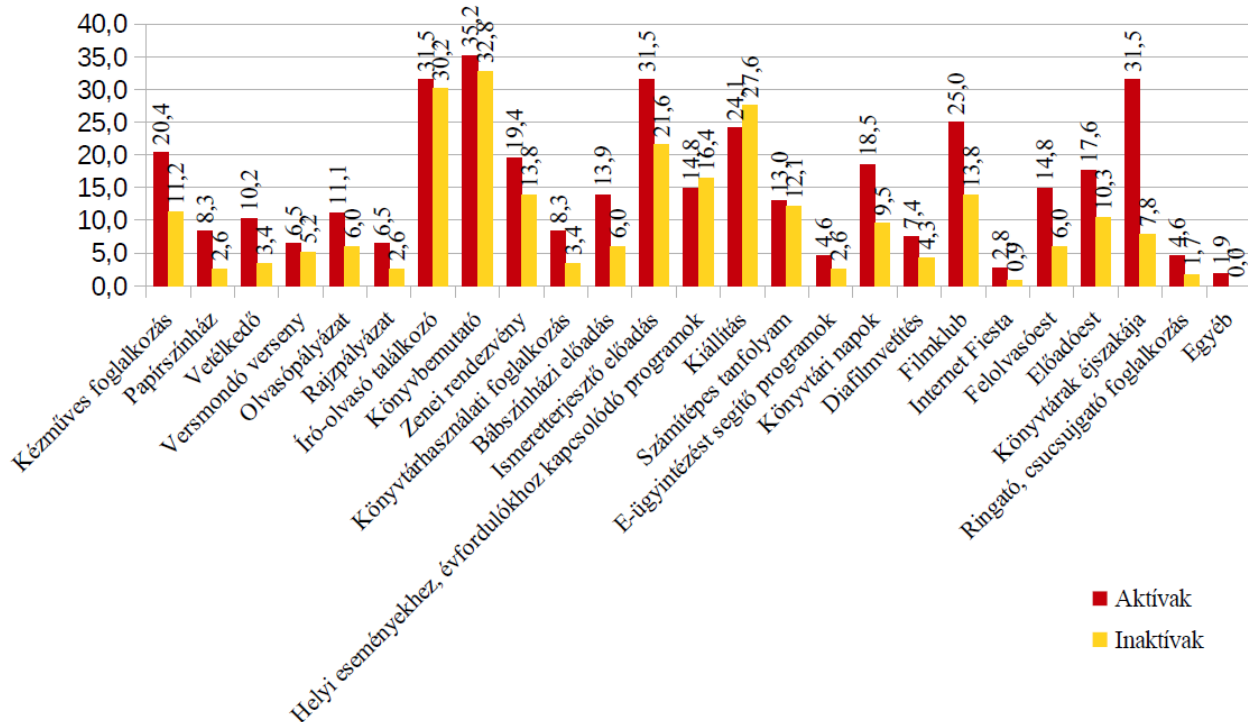
## 2.7. Rendezvények

Utolsó három kérdésünk (13-15. kérdés) a rendezvényekhez kapcsolódott. Megkérdeztük a használókat, milyen rendezvényeken vennének részt szívesen. A hagyományos könyvtári programokat jelölték be első helyen: író-olvasó találkozó, könyvbemutató, kiállítás. Nem rendeztünk még, de sokan javasolták a Könyvtárak éjszakája program bevezetését. Népszerűek lehetnek a kézműves foglalkozások, zenés délutánok, ismeretterjesztő előadások, filmklub és az előadó est. Legkevésbé ismert a most induló Csucsujgató foglalkozás, illetve kevésbé kedvelt programunk az Internet Fiesta.

13. Milyen rendezvényeken venne részt a könyvtárunkban?



### 13. Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban?

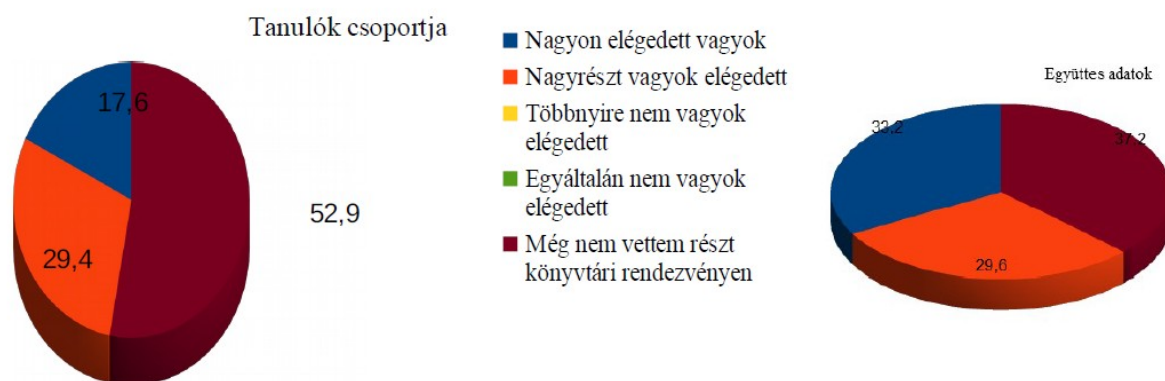


13. Milyen rendezvényeken venne részt a könyvtárunkban?									
(Több válasz is jelölhető)	Tanulók		Aktív		Inaktív		Együtt		
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%	
Könyvbemutató	10	52,6	38	35,2	38	32,8	86	35,4	
Író-olvasó találkozó	8	42,1	34	31,5	35	30,2	77	31,7	
Kiállítás	5	26,3	26	24,1	32	27,6	63	25,9	
Ismeretterjesztő előadás	2	10,5	34	31,5	25	21,6	61	25,1	
Könyvtárak éjszakája	7	36,8	34	31,5	9	7,8	50	20,6	
Filmklub	5	26,3	27	25,0	16	13,8	48	19,8	
Zenei rendezvény	5	26,3	21	19,4	16	13,8	42	17,3	
Kézműves foglalkozás	4	21,1	22	20,4	13	11,2	39	16,0	
Könyvtári napok	5	26,3	20	18,5	11	9,5	36	14,8	
Helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok	0	0,0	16	14,8	19	16,4	35	14,4	
Előadóest	2	10,5	19	17,6	12	10,3	33	13,6	
Számítépes tanfolyam	1	5,3	14	13,0	14	12,1	29	11,9	
Felolvasóest	3	15,8	16	14,8	7	6,0	26	10,7	
Olvasópályázat	4	21,1	12	11,1	7	6,0	23	9,5	
Bábszínházi előadás	0	0,0	15	13,9	7	6,0	22	9,1	
Vetélkedő	2	10,5	11	10,2	4	3,4	17	7,0	
Könyvtárhasználathoz kapcsolódó foglalkozás	0	0,0	9	8,3	4	3,4	13	5,3	
Diafilmvetítés	0	0,0	8	7,4	5	4,3	13	5,3	
Versmondó verseny	0	0,0	7	6,5	6	5,2	13	5,3	
Papírszínház	0	0,0	9	8,3	3	2,6	12	4,9	
Rajzpályázat	1	5,3	7	6,5	3	2,6	11	4,5	
E-ügymintézést segítő programok	1	5,3	5	4,6	3	2,6	9	3,7	
Ringató, csucsujgató foglalkozás	0	0,0	5	4,6	2	1,7	7	2,9	
Internet Fiesta	0	0,0	3	2,8	1	0,9	4	1,6	
Egyéb	0	0,0	2	1,9	0	0,0	2	0,8	
<b>Válaszadók száma</b>	<b>19</b>		<b>108</b>		<b>116</b>		<b>243</b>		

Szerettük volna megtudni, hogy mi az oka a rendezvényeink alacsony látogatottságának (a megkérdezettek 10%-a vesz részt ezeken). Az utolsó két kérdésünk (14-15. kérdés) erre vonatkozott.

14. Mennyire elégedett Ön a könyvtári rendezvények színvonalával?								
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Nagyon elégedett vagyok	3	17,6	36	37,1	26	31,7	65	33,2
Nagyrészt vagyok elégedett	5	29,4	28	28,9	25	30,5	58	29,6
Többnyire nem vagyok elégedett	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Egyáltalán nem vagyok elégedett	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Még nem vettem részt könyvtári rendezvényen	9	52,9	33	34,0	31	37,8	73	37,2
<b>Válaszadók száma</b>	<b>17</b>		<b>97</b>		<b>82</b>		<b>196</b>	

#### 14. Mennyire elégedett Ön a könyvtári rendezvények színvonalával?



15. Amennyiben nem elégedett, mi az oka?								
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Nem találok érdeklődési körömnek megfelelő rendezvényt	0	0,0	5	38,5	3	25,0	8	29,6
A rendezvények nem megfelelő színvonalúak	0	0,0	0	0,0	1	8,3	1	3,7
A rendezvények időpontja nem megfelelő a számomra	2	100,0	7	53,8	6	50,0	15	55,6
Egyéb	0	0,0	1	7,7	2	16,7	3	11,1
<b>Válaszadók száma</b>	<b>2</b>		<b>13</b>		<b>12</b>		<b>27</b>	

A rendezvények színvonalára általánosságban kérdeztünk, ezért az eredmények is kevés konkrét információt árultak el. A tanulók több, mint fele, a másik két csoport tagjainak egyharmada egyáltalán nem vett részt még könyvtári rendezvényen. Akik a rendezvényeket látogatták nagyon vagy nagyrészt elégedettek voltak, ezért az utolsó kérdésre (15. kérdés) – melyben elégedetlenségük okára kérdeztünk – nagyon kevesen válaszoltak (összesen 27 fő).

A megkérdezettek szerint a programok alacsony látogatottságának legfőbb oka a rendezvény témája és időpontja.

### 3. Összegzés

A könyvtárat túlnyomó részt magas iskolai végzettséggel rendelkező, ill. nagy részben még mindig tanuló emberek használják.

A könyvtári szolgáltatások használatában még mindig a klasszikus funkciók (kölcsonzés, helyben olvasás) a népszerűbbek. Az igénybe vett szolgáltatások befolyásolták a könyvtárba járás gyakoriságát; a rendszeresebb könyvtárlátogatók a szolgáltatások szélesebb körét vették igénybe.

A megkérdezettek különösen elégedettek a könyvtári alkalmazottak segítőkészségével, míg a legalacsonyabb pontszámokat a bútorzat minősége és mennyisége, az állomány összetétele (példányszám, frissesség), az intézmény városon belüli helye, megközelíthetősége és az épület külső állapota kapta. Az épülettel kapcsolatos észrevételeken sajnos az intézmény változtatni nehezen tud.

Szükséges változtatások:

Könyvtár használatra vonatkozóan:

- Növelni kellene a látogatások gyakoriságát, és az igénybe vett szolgáltatások számát, különösen az aktívak körében.
- Több új olvasóra, friss beiratkozóra lenne szükséges.

Szolgáltatásokra, adottságokra, állományra, megvonatkozóan:

- Meg kell ismertetni és népszerűsíteni kell szolgáltatásainkat az olvasókkal.
- Javítani kell az épületen, bútorzaton, tereken, kell közösségi hely, kávézó.
- Változtatni kell a nyitva tartáson.
- Jobban kell népszerűsíteni az állományunkat, főleg a friss beszerzéseket.
- Nyitni kell az e-könyvek és a digitális tartalmak felé.
- Fejleszteni kell az idegen nyelvű állományunkat.

Rendezvényekre vonatkozóan:

- A tanulókat be kellene vonzani rá (más témájú és jellegű program is kell).
- Nyitni kell más jellegű rendezvények felé pl. könyvtárak éjszakája, zenei rendezvény, filmklub, előadó est.

Kommunikációra vonatkozóan:

- Facebook tartalmának fejlesztése, népszerűbbé tétele, különösen a tanulók körében
- Kihasználni a hírlevelek nézettségét és több információt közölni ebben a formában pl. friss beszerzés, szolgáltatásaink
- Hangsúlyt kell fektetni a könyvtárosok jól informáltságára

# Melléklet

## Használói elégedettségmérés kérdőív

Kedves Könyvtárhasználónk!

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

Közreműködését előre is köszönjük. A válaszadás önkéntes!

*Kérjük, hogy a megfelelő kódszám bekarikázásával válaszoljon!*

### 1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

- |                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| 1. Most van itt először | 4. Kéthetente              |
| 2. Hetente többször     | 5. Háromhetente            |
| 3. Hetente egyszer      | 6. Havonta                 |
|                         | 7. Ritkábban, mint havonta |

### 2. Mióta beiratkozott olvasója könyvtárunknak?

1. 1 évnél kevesebb ideje
2. 1 – 2 éve
3. 3 – 5 éve
4. 5 évnél régebb óta

### 3. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe?(Több válasz is jelölhető!)

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1. Könyvkölcsönzés, hosszabbítás                                | 13. Saját számítógép használata       |
| 2. CD, DVD, video kölcsönzés, hosszabbítás                      | 14. Rendezvényen történő részvétel    |
| 3. Napilap, hetilap, folyóirat helyben használat                | 15. Internetezés                      |
| 4. Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzése                      | 16. Fénymásolás                       |
| 5. Helyben tanulás, kutatás                                     | 17. Szkennelés                        |
| 6. Helyben filmnézés  | 18. Nyomtatás                         |
| 7. Könyvtárközi kölcsönzés                                      | 19. Találkozás, beszélgetés           |
| 8. Számítógépes katalógus használata                            | 20. Előjegyzés, foglalás              |
| 9. Számítógépes adatbázis használata (cd-rom, dvd-rom, blu-ray) | 21. Tájékozódás a honlapon            |
| 10. Hangoskönyv kölcsönzése                                     | 22. Tájékoztatókérelmés könyvtárostól |
| 11. E-Magyarország pont   | 23. Egyéb, és pedig:                  |
| 12. Wi-fi   |                                       |

### 4. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?

- 1 – Nem
- 2 – Igen....

#### Mi történt ezután?

1. Előjegyezték
2. Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel
3. Más, hasonló könyvet ajánlottak
4. Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak
5. Vásárlási lehetőséget, helyet kerestek
6. Megvette a könyvet
7. Nem kért segítséget a könyvtárostól
8. Kért segítséget, de nem történt semmi
9. Egyéb, és pedig:

## 5. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

		Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen	Nem tudja eldönteni
1.	A könyvtár megközelíthetősége	5	4	2	1	0
2.	A könyvtár külső állapota	5	4	2	1	0
3.	A könyvtár belső állapota	5	4	2	1	0
4.	Tisztaság, rendezettség	5	4	2	1	0
5.	Akadálymentesítés	5	4	2	1	0
6.	Jelek és eligazító feliratok	5	4	2	1	0
7.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól (szóbeli, írásbeli)	5	4	2	1	0
8.	A könyvtári terek elrendezése	5	4	2	1	0
9.	Nyitvatartási idő	5	4	2	1	0
10.	A könyvtárosok segítőkészsége	5	4	2	1	0
11.	A könyvtárosok szakértelme, felkészültsége	5	4	2	1	0
12.	A számítógépek száma	5	4	2	1	0
13.	A számítógépek minősége	5	4	2	1	0
14.	Az állomány összetétele	5	4	2	1	0
15.	A rendelkezésre álló példányok száma, állapota	5	4	2	1	0
16.	Olvasási körülmények, komfortosság	5	4	2	1	0
17.	Másolási szolgáltatások	5	4	2	1	0
18.	A szolgáltatások ára	5	4	2	1	0
19.	A honlap külső megjelenése	5	4	2	1	0
20.	A könyvtár honlapjának tartalma	5	4	2	1	0
21.	Könyvtár online szolgáltatásai (hosszabbítás, előjegyzés, katalógus)	5	4	2	1	0
22.	A folyóirat állomány összetétele	5	4	2	1	0
23.	Szaktájékoztatás (gyorsaság, pontosság)	5	4	2	1	0
24.	Friss beszerzések	5	4	2	1	0
25.	A könyvtár online katalógusának használhatósága	5	4	2	1	0
26.	Rendezvények, programok	5	4	2	1	0
27.	Bútorzat, berendezés	5	4	2	1	0
28.	Internetezés lehetősége	5	4	2	1	0
29.	Panaszkezelés	5	4	2	1	0
30.	Véleménye a kölcsönző pultról	5	4	2	1	0
31.	Véleménye a médiatárról	5	4	2	1	0
32.	Véleménye a gyermekkönyvtárról	5	4	2	1	0
33.	Véleménye az olvasótermi részlegről	5	4	2	1	0
34.	Véleménye a helyismereti gyűjteményről	5	4	2	1	0
35.	Véleménye a szak- és szépirodalomról	5	4	2	1	0

## 6. Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát!

Sorszám	Indoklás



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

**8. Milyen szolgáltatásokkal bővítené könyvtárunk kínálatát?**

1. Digitalizált tartalmak
2. Dokumentumok házhozszállítása
3. E-könyv
4. Egyéb, és pedig:

**9. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?**

*(Több válasz is jelölhető!)*

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1. Szépirodalmi könyvek                       | 6. Helyismereti gyűjtemény  |
| 2. Ismeretterjesztő (szak-) könyvek           | 7. Idegen nyelvű gyűjtemény |
| 3. CD –k (könnyű-, komolyzene, hangoskönyvek) | 8. Folyóiratok              |
| 4. DVD-k                                      | 9. Egyéb, és pedig:         |
| 5. Gyermek és ifjúsági könyvek                |                             |

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

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. Ismerősöktől, családtagoktól | 6. Faliújságról, plakátról, szórólapról |
| 2. A könyvtárosoktól            | 7. Meghívóból (email, hírlevél)         |
| 3. Helyi újságból               | 8. Facebook                             |
| 4. Helyi tévéből                | 9. Egyáltalán nem jut tudomásomra       |
| 5. A könyvtár honlapjáról       | 10. Egyéb forrásból, és pedig:          |

**11. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!**

		Teljes mértékben egyet ért	Inkább egyet ért	Inkább nem ért egyet	Egyáltalán nem ért egyet
1.	Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	5	4	2	1
2.	Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	5	4	2	1
3.	Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	5	4	2	1
4.	A könyvtárban az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok.	5	4	2	1
5.	A könyvtárban gyorsan hozzáférék az új könyvekhez.	5	4	2	1
6.	A könyvtárban megtanítják a számítógép használatát.	5	4	2	1
7.	A könyvtárban megtalálom a munkához és képzéshez szükséges információkat.	5	4	2	1
8.	A könyvtárban csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.	5	4	2	1
9.	A könyvtár jó hely a szabadidő hasznos eltöltésére.	5	4	2	1
10.	A könyvtárba akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom.	5	4	2	1
11.	A könyvtárban folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról.	5	4	2	1
12.	A könyvtárban a rendezvények aktív részese vagyok.	5	4	2	1

## 12. Használja-e a honlapunkon elérhető on-line szolgáltatásainkat?

1. Előjegyzés
2. Hosszabbítás
3. Keresés a katalógusban

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

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. Kézműves foglalkozás                                    | 14. Kiállítás                        |
| 2. Papírszínház  | 15. Számítógépes tanfolyam           |
| 3. Vetélkedő   | 16. E-ügyintézés segítő programok    |
| 4. Versmondó verseny                                       | 17. Könyvtári Napok                  |
| 5. Olvasópályázat  | 18. Diafilmvetítés                   |
| 6. Rajzpályázat  | 19. Filmklub                         |
| 7. Író-olvasó találkozó                                    | 20. Internet Fiesta                  |
| 8. Könyvbemutató   | 21. Felolvasóest                     |
| 9. Zenei rendezvény  | 22. Előadóest                        |
| 10. Könyvtárhasználati foglalkozás                         | 23. Könyvtárak éjszakája             |
| 11. Bábszínházi előadás                                    | 24. Ringató, csucsujgató foglalkozás |
| 12. Ismeretterjesztő előadás                               | 25. Egyéb, és pedig:                 |
| 13. Helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok |                                      |

## 14. Mennyire elégedett Ön a könyvtári rendezvények színvonalával?

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 1. Nagyon elégedett vagyok        | 4. Egyáltalán nem vagyok elégedett             |
| 2. Nagyrészt vagyok elégedett     | 5. Még nem vettem részt könyvtári rendezvényen |
| 3. Többnyire nem vagyok elégedett |  |

## 15. Amennyiben nem elégedett, mi az oka? *(Több válasz is jelölhető!)*

- |  |  |
|--|--|
| 1. Nem találok az érdeklődési körömnek megfelelő rendezvényt | 3. A rendezvény időpontja nem megfelelő a számomra |
| 2. A rendezvények nem megfelelő színvonalúak                 | 4. Egyéb és pedig:                                 |

## 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 | 4. Megkezdett főiskola, egyetem |
| 2. Megkezdett középiskola     | 5. Főiskola, egyetem            |
| 3. Középiskola                |                                 |

### Munkaviszonya:

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1. Nappali tagozatos tanuló               | 6. Nyugdíjas          |
| 2. Főállású alkalmazott                   | 7. Gyesen, gyeden van |
| 3. Önálló, vállalkozó                     | 8. Eltartott          |
| 4. Munkanélküli, munkát kereső            | 9. Egyéb, és pedig:   |
| 5. Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt |                       |

### Egyéb észrevétele, javaslata:

Köszönjük válaszait.