



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

Ikt. sz.:

Melléklet: 1 db kérdőív

A Széchenyi István Városi Könyvtár használói elégedettség mérésének eredményei

2018

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:


.....
Horváth Csaba
igazgató


Sopron, 2019. április 4.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
2. A felmérés eredményei.....	4
2.1. A könyvtári tagságra vonatkozó kérdések (1., és 2. kérdés).....	4
2.2. Az igénybe vett könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó kérdések (3., 4., és 5. kérdés).....	5
2.3. Az egyes állományegységek fejlesztésére vonatkozó kérdés.....	11
2.4. Kommunikációs csatornák (10. kérdés).....	11
2.5. Online szolgáltatások (11. kérdés).....	12
2.6. Rendezvények (12.-14. kérdés).....	12
3. Összegzés.....	15
Melléklet.....	17

1. Bevezetés

Könyvtárunk minőségbiztosítási munkája során kérdőíves felmérést végzett a könyvtárhasználói elégedettségéről és elvárásokról. Korábban 2009-ben, és 2016-ban volt intézményünkben használói elégedettség mérés, kíváncsiak voltunk a bekövetkezett változásokra. A két évvel korábbi kérdőívünket kissé korrigálva, aktualizálva vizsgáltuk meg használóink visszajelzéseit.

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 részlegek látogatóihoz is eljussanak a kérdőívek.

A mérést 2018 októberében kezdtük el, de a tervezett egy hónapos időszak alatt nagyon kevés kérdőívet töltöttek ki, ezért meghosszabbítottuk november 25-ig. Még így is jóval kevesebb, csupán 174 értékelhető kérdőívet kaptunk vissza a 2016-os 254 darabhoz képest.

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

Örvendetes, hogy a kitöltők között több az egyetemista, a kevesebb középiskolás azzal is magyarázható, hogy az eltelt években ez a korosztály a felsőfokú oktatásban tanul már tovább.

Két évvel korábbi felmérésünkön nagyon alacsony volt a tanulói csoportba tartozó kitöltők száma, ezért akkor az ő véleményük alaposabb megismerése érdekében online kérdőívet készítettünk. Ezúttal valamivel több tanuló válaszolt kérdéseinkre, de arányuk ezúttal is alacsonyabb.

2016-ban az inaktív kitöltők között nagyon magas, 80% volt a nyugdíjasok aránya, a munkanélkülieké csupán 5%, a gyermekükkel otthonlevőké 6,6%.

2018-ban az inaktív kitöltők között szintén nagyon magas, 81,8% a nyugdíjasok aránya, a munkanélkülieké csupán 1,8%, a gyermekükkel otthonlevőké 10,9%.

Nemek arányának változása	2016	2018
Nők	68%	78%
Férfiak	32%	22%

Iskolai végzettség változása	2016	2018
8 általános	6,4%	7,1%
Megkezdett középiskola		
Középiskola	36,3%	29,8%
Megkezdett főiskola, egyetem	8,4%	13,5%
Főiskola, egyetem	48,9%	49,7%

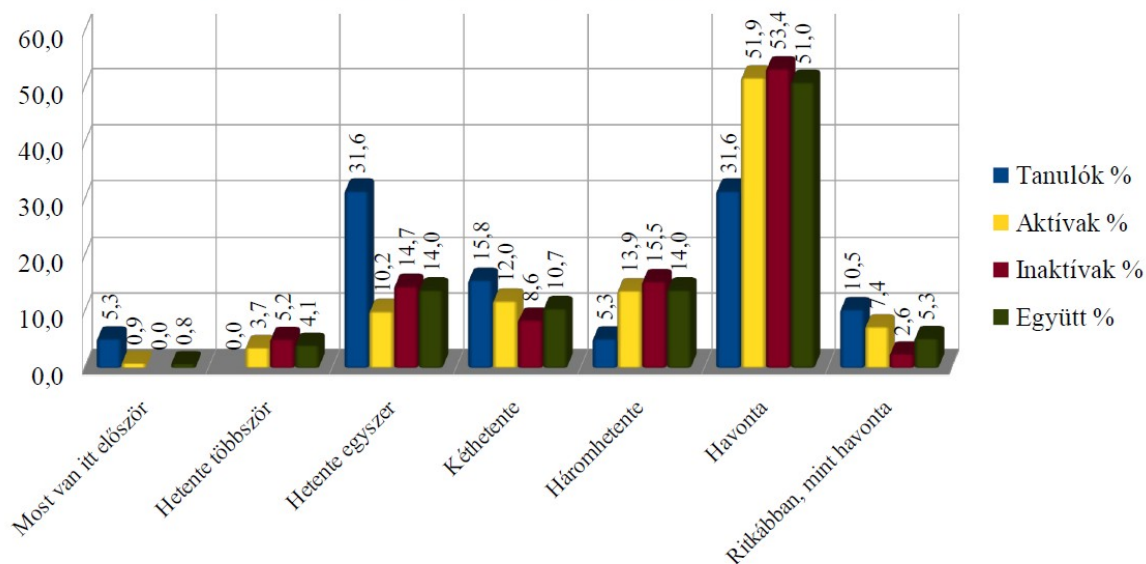
A felmérés során a válaszadók kihagyták, vagy nem mindig ítélték meg reálisan azokat a részlegeket, tényezőket, melyekről nem rendelkeztek kellő ismerettel. Így a felmérés arra is alkalmas, hogy megtudjuk a válaszolók hány százaléka használja a könyvtár egyes részlegeit.

2. A felmérés eredményei

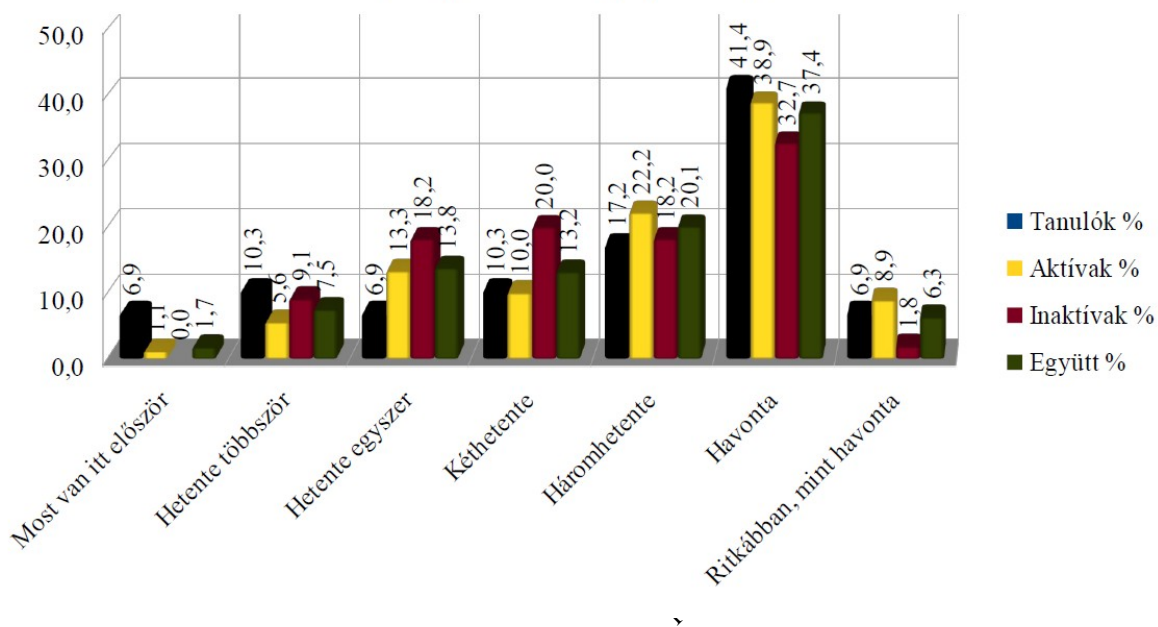
2.1. A könyvtári tagságra vonatkozó kérdések (1., és 2. kérdés)

Összevetve a 2016-os és 2018-as adatokat látjuk, hogy a legfőbb megállapítást illetően nincs változás, miszerint valamennyi csoportban a leggyakoribb a havi rendszerességű könyvtárlátogatás. Ugyanakkor pozitív, hogy minden csoportban nőtt a 3 hetente látogatók aránya. A korábbi heti rendszerességhez képest a tanulók is inkább havonta látogatnak el hozzánk. A havi látogatás gyakorisága ezúttal is a 4 hetes kölcsönzési idővel magyarázható, de törekednünk kell még inkább arra, hogy tovább növeljük a gyakoribb látogatásokat. Ehhez továbbra is az kell, hogy a könyvtár ne „csak” könyvkölcsönző helyként funkcionáljon, hanem közösségi térként is, ahol számos egyéb szolgáltatás is igénybe vehető.

1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat? 2016



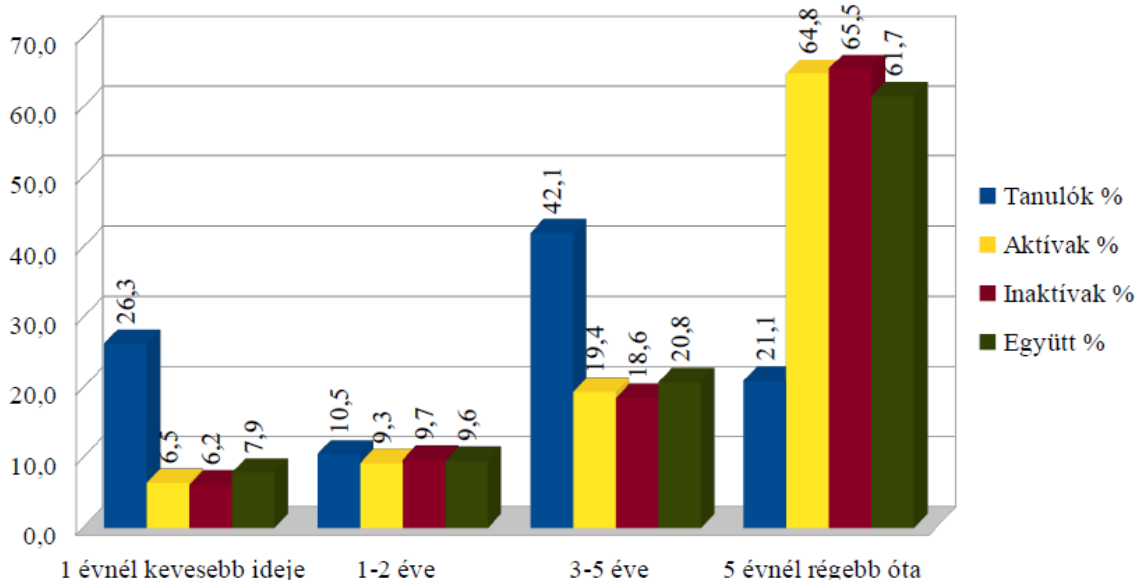
1. Általában milyen gyakran látogatja a könyvtárunkat? 2018



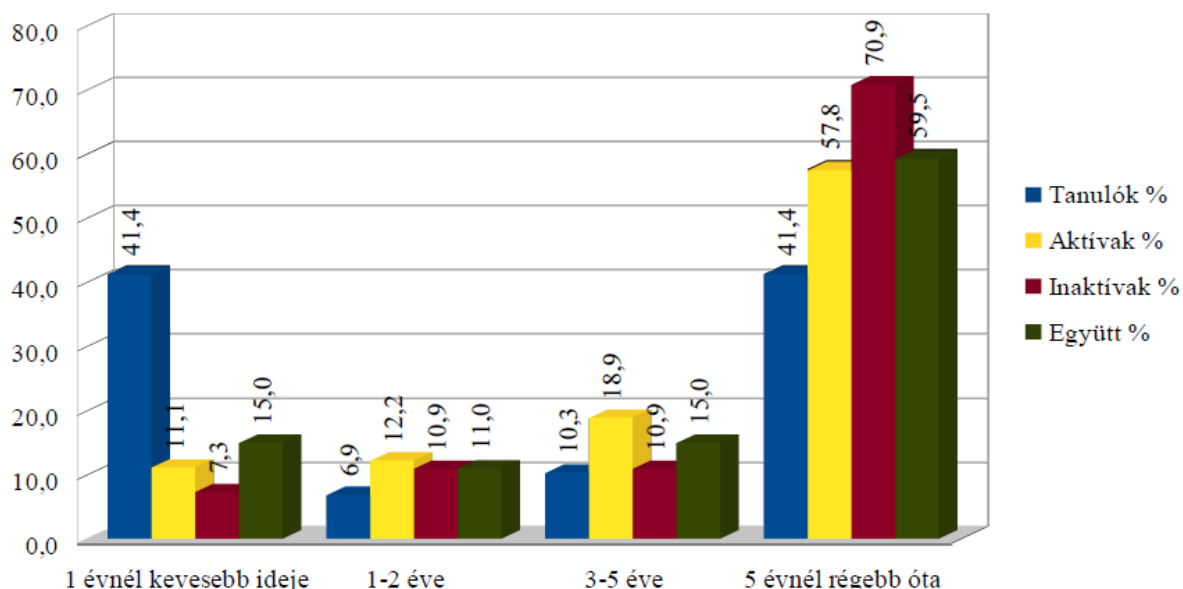
A megkérdezettek könyvtári tagságát illetően továbbra is az 5 évnél régebb óta beiratkozott olvasók vannak legtöbben, illetve a legtöbb új tag ismét a tanulók csoportjában van, sőt tovább nőtt az új beiratkozók aránya körükben. Pozitív változás a korábbi adatokhoz képest, hogy szinte valamennyi csoportban nőtt a friss, és az 1-2 éve beiratkozottak aránya és csökkent a 3-5 éve beiratkozottak aránya.

Városunk lakossága az országos demográfiai mutatókkal szemben folyamatosan nő, ehhez képest továbbra is kevés az új olvasók száma.

2. Mióta beiratkozott olvasója könyvtárunknak? 2016



2. Mióta beiratkozott olvasója a könyvtárunknak? 2018

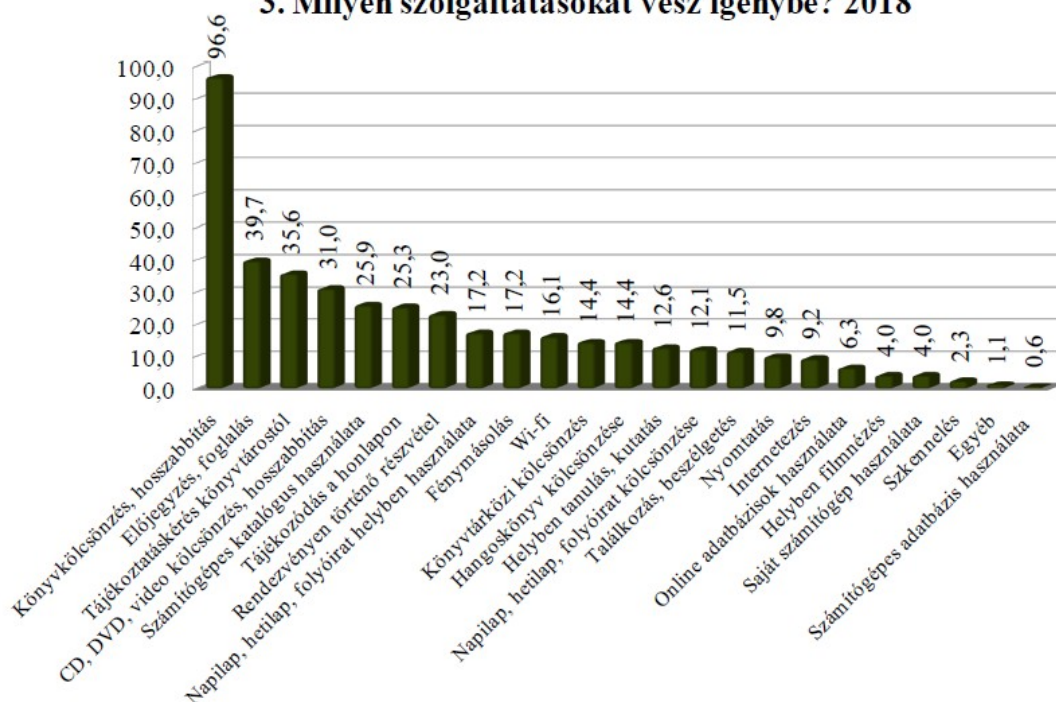


2.2. Az igénybe vett könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó kérdések (3., 4., és 5. kérdés)

A kérdőív kitöltőinek meg kellett jelölniük, mely szolgáltatásokat veszik igénybe könyvtárunkban. Mindhárom csoport együttes adatainak elemzése után felállt egy rangsor, melyet összehasonlítottunk a 2016-os adatokkal. Pozitív változás, hogy valamennyi szolgáltatásunkat nagyobb arányban veszik igénybe használóink. A 2016-os kérdőívben még szerepelt az E-

Magyarország Pont szolgáltatásunk, ami akkor a 22. helyen végzett, de új kérdőívünkben kivettük, mert már nincs ilyen szolgáltatásunk. Jelenlegi kérdőívünkbe új szolgáltatásként az online adatbázisok kerültek be, amely a 18. legnépszerűbb szolgáltatás lett.

3. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe? 2018



- előrébb kerültek (↑): tájékoztatás kérés (1), számítógépes katalógus használata (3), tájékozódás a honlapon (1), rendezvényen történő részvétel (3), Wi-Fi használat (6)!, nyomtatás (1)
- hátrébb kerültek (↓): CD, DVD kölcsönzés (1), könyvtárközi kölcsönzés (6)!, napilap helyben olvasása (2), hangoskönyv kölcsönzés (1), találkozás-beszélgetés (3), internetezés (2), számítógépes adatbázisok használata (5)
- maradtak a korábbi pozíciójukban (*): kölcsönzés, hosszabbítás (1.), előjegyzés (2.), fénymásolás (9.), helyben tanulás (13.), napilap kölcsönzés (14.), helyben filmnézés (19.), saját számítógép használata (20.), szkennelés (21.)

A rendezvényeinken legnagyobb arányban az aktívak csoportja vesz részt (30%), továbbá a CD, DVD kölcsönzés (43%) és a folyóiratok helyben olvasása (22%) is rájuk jellemző leginkább. Továbbra is a tanulók körében a legnépszerűbbek a modern technológiára épülő szolgáltatások, mint például a Wi-Fi (27%), az online adatbázisok (10%) és a saját számítógép használata (13%). Ezek az adatok igazolják annak a beavatkozásnak a hasznosságát, hogy az épület teljes területén elérhetővé tettük a Wi-Fit, és megnöveltük az internetes sávszélességünket a gyorsabb adatforgalom érdekében. A folyóiratok kölcsönzése az inaktívak csoportjára jóval nagyobb arányban jellemző (20%), mint a többi csoportnál.

3. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe?		
Ssz.	2016	2018
1.	Könyvkölcsönzés, hosszabbítás	Könyvkölcsönzés, hosszabbítás (*)
2.	Előjegyzés, foglalás	Előjegyzés, foglalás (*)
3.	CD, DVD kölcsönzés, hosszabbítás	Tájékoztatás-kérés könyvtárostól (↑1)
4.	Tájékoztatás-kérés könyvtárostól	CD, DVD kölcsönzés, hosszabbítás (↓1)
5.	Könyvtárközi kölcsönzés	Számítógépes katalógus használata (↑3)
6.	Napilap, hetilap, folyóirat helyben használat	Tájékozódás a honlapon (↑1)
7.	Tájékozódás a honlapon	Rendezvényen történő részvétel (↑3)
8.	Számítógépes katalógus használata	Napilap, hetilap, folyóirat helyben használat (↓2)
9.	Fénymásolás	Fénymásolás (*)
10.	Rendezvényen történő részvétel	Wi-Fi (↑6)
11.	Hangoskönyv kölcsönzés	Könyvtárközi kölcsönzés (↓6)
12.	Találkozás, beszélgetés	Hangoskönyv kölcsönzés (↓1)
13.	Helyben tanulás, kutatás	Helyben tanulás, kutatás (*)
14.	Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzése	Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzése (*)
15.	Internetezés	Találkozás, beszélgetés (↓3)
16.	Wi-Fi	Nyomtatás (↑1)
17.	Nyomtatás	Internetezés (↓2)
18.	Számítógépes adatbázis használata	<i>Online adatbázisok használata (új)</i>
19.	Helyben filmnézés	Helyben filmnézés (*)
20.	Saját számítógép használata	Saját számítógép használata (*)
21.	Szkennelés	Szkennelés (*)
22.	<i>E-Magyarország Pont</i>	Egyéb (↑1)
23.	Egyéb	Számítógépes adatbázis használata (↓5)

Megkérdeztük ismét olvasóinkat (4. kérdés), hogy előfordult-e, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg, és amennyiben igen, mi történt ezután.

- 40%-ról 55%-ra nőtt az igennel válaszolók aránya, akikkel előfordult már, hogy nem kaptak meg egy adott dokumentumot, amit kerestek
- legtöbb esetben továbbra is az előjegyzést ajánlották fel kollégáink, de valamelyest csökkent ezeknek az aránya 2016-hoz képest
- a 2016-os adatokhoz képest nőtt a felajánlott könyvtárközi kölcsönzések aránya (20%-ról 36%-ra)

A könyvtárközi kölcsönzés száma azért is csökkent, mert helyben tudunk az adatbázisok segítségével digitalizált dokumentumokat szolgáltatni. Ez gyors és egyszerű megoldást jelent. Az éves könyvtárközi statisztikában is folyamatos csökkenést mutat a kérések száma, de a digitalizált dokumentumok szolgáltatásával magyarázható a visszaesése.

A tanulók csoportjában 3 fő jelezte, hogy egyéb módon oldották meg a kérdést, mindhárom esetben a könyvtár beszerezte a keresett dokumentumot. Ugyanez történt 3 fő esetében az aktívak csoportjában, valamint 1 fő jelezte közülük, hogy a raktárból beszállítva jutott hozzá a kéréséhez. Az inaktívak közül ketten szintén köszönettel jelezték, hogy megtörtént a beszerzés. Öröndetes módon ezúttal sem jelezte egy használó sem, hogy nem kapott volna segítséget, amennyiben kért volna. Ugyanakkor az is kitűnik az adatokból, hogy a digitalizált dokumentum szolgáltatása még nem terjedt el.

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

	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Nem	18	62,1	38	42,2	22	40,0	78	44,8
Igen....	11	37,9	52	57,8	33	60,0	96	55,2
Válaszadók száma	29		90		55		174	
...Mi történt ezután?								
Előjegyezték	11	100,0	45	86,5	29	87,9	85	88,5
Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel	4	36,4	21	40,4	10	30,3	35	36,5
Más, hasonló könyvet ajánlottak	2	18,2	12	23,1	1	3,0	15	15,6
Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak	1	9,1	3	5,8	1	3,0	5	5,2
Vásárlási lehetőséget, helyet kerestek	0	0,0	2	3,8	0	0,0	2	2,1
Megvette a könyvet	1	9,1	1	1,9	2	6,1	4	4,2
Nem kért segítséget a könyvtárostól	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Kért segítséget, de nem történt semmi	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Digitalizált változatát szolgáltatták (ADT segítségével elérhetővé vált)	0	0,0	0	0,0	1	3,0	1	1,0
Egyéb	3	27,3	4	7,7	2	6,1	9	9,4

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

A könyvtárosok szakértelme, felkészültsége, segítőkészsége kapta a legmagasabb, maximális értéket, ami nagyon pozitív visszajelzés munkánkról és komoly motiváló erő. „*Bármiféle kéréssel v. kérdéssel fordulok a könyvtári dolgozókhöz maximálisan segítőkészek!*”, írta egyik olvasónk szövegesen is kifejtve véleményét. A szakképzett munkatársak hiánya következtében megnövekedett feladatok jelentős terhet rónak ránk, ezért is örvendetes, hogy még így is tudjuk nyújtani a megszokott, elvárt minőségi munkát.

Az olvasóink leginkább a nyitvatartási idővel és a bútorzattal, berendezéssel elégedetlenek.

Ezután a nyílt kérdések következnek (6. és 7. kérdés), amelyben indokolhatták negatív vagy épp pozitív értékeléseiket a használók, és szabad szövegben is megírhatták véleményüket, javasolataikat.

A két évvel korábbihoz képest nagyobb számban fejtették ki véleményüket a használóink, különösen az aktívak csoportja, de a tartalmukat tekintve szinte teljesen ugyanazok az észrevételek érkeztek.

Továbbra is kifogásolják a nyitvatartási időt, főként a 16 óra utáni időszakban. Az intézmény városon belüli elhelyezkedése és a parkolás nehézsége is problémát jelent. Többen jelezték, hogy egy komfortos olvasósarkot szívesen látnának a könyvtárban és ismét felmerült a büfé, kávézási lehetőség hiánya. Néhányan nem találták megfelelőnek a bútorzatot, a belső elrendezést és az állomány áttekinthetőségét. Sajnos a friss beszerzéseket is érte kritika.

Pozitív viszont, hogy kerékpártároló hiánya idő közben megoldódott, az épülettel szemben új, közösségi biciklitároló hely létesült, olvasóink örömeire.

A 8. kérdésben a válaszadók több lehetőséget is megjelölhettek azt illetően, hogy milyen szolgáltatásokkal bővítenék könyvtárunkat.

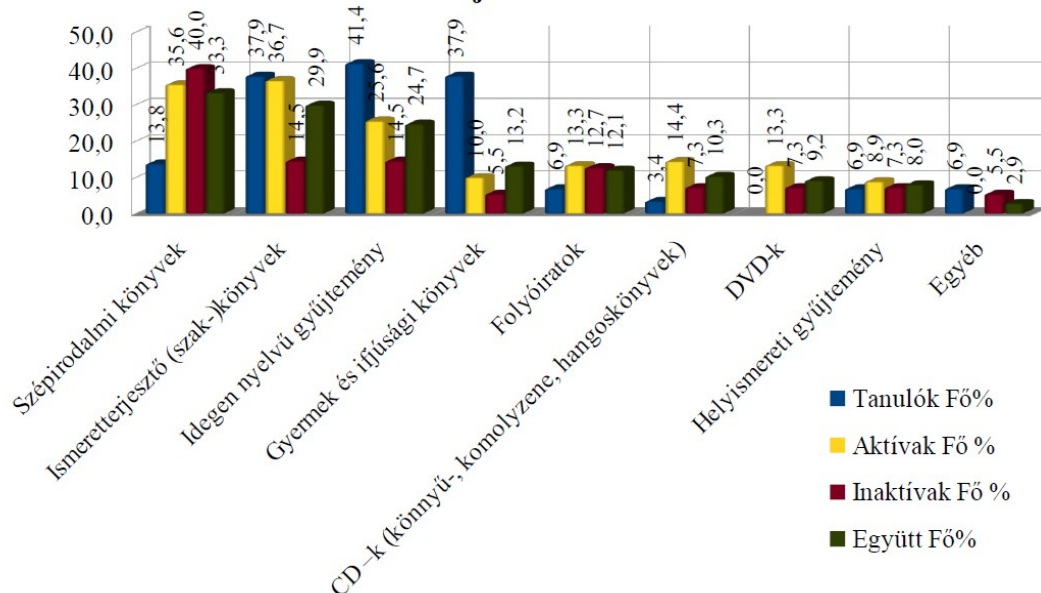
Az összesített eredmények szerint továbbra is első helyen maradt az E-könyv szolgáltatás és második helyen a digitalizált tartalmak elérhetővé tétele. Az inaktívak csoportjának véleménye eltér a másik kettőtől, ugyanis számukra egy új fiókkönyvtár létrehozása szerepel az első helyen és a dokumentumok házhoz szállítása a második helyen, és csak harmadik az E-könyvek szolgáltatása. Előző kérdőívünkben nem szerepelt a felkínált lehetőségek között az új fiókkönyvtár létrehozása, de jelentős támogatást kapott minden korcsoportban. Az új fiókkönyvtár helyét legtöbben a Jereván lakótelepen képzelik el, de érkezett egy-egy javaslat az „új városrészekre” (pl. Aranyhegy, Ágfalvi lakópark), és a környező kistelepülésekre is (pl. Harka, Sopronkőhida).

8. Milyen szolgáltatásokkal bővítené könyvtárunk kínálatát?								
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Digitalizált tartalmak	10	34,5	24	26,7	6	10,9	40	23,0
Dokumentumok házhoz szállítása	8	27,6	6	6,7	9	16,4	23	13,2
E-könyv	19	65,5	41	45,6	8	14,5	68	39,1
Új fiókkönyvtár létrehozása a városban pl.	6	20,7	18	20,0	12	21,8	36	20,7
Egyéb	0	0,0	2	2,2	1	1,8	3	1,7

2.3. Az egyes állományegységek fejlesztésére vonatkozó kérdés

A 9. kérdés összesített eredményeit összevetve a 2016-os adatokkal látjuk, hogy az első két helyen nincs változás. Leginkább a szépirodalmi, másodsorban az ismeretterjesztő könyvek számát bővítenék. Harmadik fejlesztendő állományegységgé lépett elő viszont az idegen nyelvű gyűjtemény. Ha az egyes használói csoportokat külön vizsgáljuk, akkor nagyon eltérő válaszokat látunk. A tanulók csoportja számára legfontosabb az idegen nyelvű állomány, utána a gyermek- és ifjúsági, majd az ismeretterjesztő könyvek. A fiatalok körében az eredeti nyelven való olvasás „divat” lett, megnövekedett az igény az idegen nyelvű könyvek iránt. Az aktívak számára ezzel szemben a szakkönyvek vannak az első helyen, de a szépirodalom is hasonlóan fontos számukra. Az inaktívak számára a szépirodalom a leginkább fejlesztendő állományegység, az ismeretterjesztő és idegen nyelvű könyvek kevésbé fontosak. Ezek az eredmények nem sokban térnek el a 2016-ban kapottaktól. Ezúttal is azt tükrözik a válaszok, hogy az egyes használói csoportok milyen jellegű könyveket preferálnak leginkább

9. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?



2.4. Kommunikációs csatornák (10. kérdés)

Hasonlóan a két évvel korábbi eredményekhez az egyes csoportok informálódási szokásai között jelentős eltéréseket látunk. Az inaktívak számára az információ legfőbb forrása a könyvtáros, az aktívaké a plakátok, szóróanyagok, a tanulóké pedig könyvtárunk honlapja.

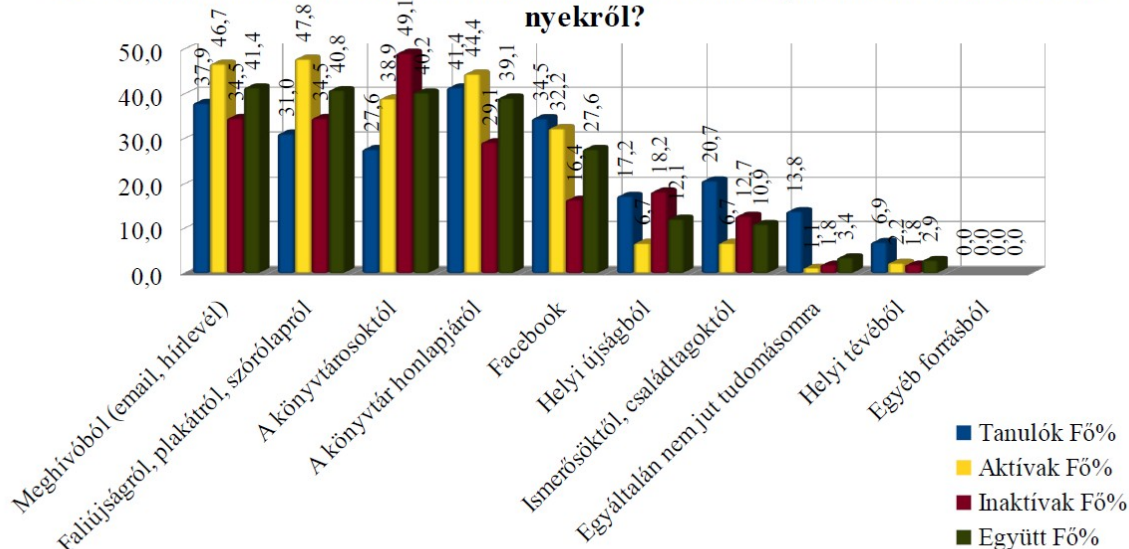
Az összesített eredményeket tekintve maradt első helyen az e-mail, hírlevél, viszont a plakátok, szóróanyagok jelentősége sokat nőtt, különösen az aktívak és inaktívak számára.

A Facebook, mint információforrás jelentősége minden csoportban sokat nőtt 2016-hoz képest, de leginkább a tanulók körében.

A honlap visszaszorult két hellyel is, de a tanulók csoportjában még mindig ez a legfontosabb tájékoztató forrás.

A könyvtárosok továbbra is a harmadik legfontosabb információforrások, bár a tanulók között jelentősen visszaszorult szerepük. A helyi újságok enyhén visszaszorultak, a helyi TV szerepe még tovább csökkent. Sajnálatosan nőtt azok aránya, akiknek egyáltalán nem jut tudomására a rendezvények híre, különösképpen a tanulók körében.

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



2.5. Online szolgáltatások (11. kérdés)

Az online szolgáltatásainkat legkevésbé az inaktívák csoportja használja, ugyanúgy, mint 2016-ban. Legnagyobb arányban az aktívák csoportja használja őket. Ennek magyarázata, hogy számukra jelent leginkább problémát a nyitvatartásunk, az online szolgáltatásaink viszont zárvatartás alatt is elérhetőek. Ebből is látszik, hogy mennyire fontosak ezek a szolgáltatások, hiszen ezek bármikor bárhol is elérhetőek, nincs időponthoz kötve, így nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk ezek karbantartására és fejlesztésére.

Minden korcsoportban megegyezik az igénybe vett szolgáltatások sorrendje, legtöbben a keresést, majd a hosszabbítást, legkevésbé pedig a előjegyzést használják.

11. Használja-e a honlapunkon elérhető online szolgáltatásainkat?									
	Tanulók		Aktívák		Inaktívák		Együtt		
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%	
Keresés a katalógusban	18	62,1	68	75,6	23	41,8	109	62,6	
Hosszabbítás	16	55,2	59	65,6	21	38,2	96	55,2	
Előjegyzés	13	44,8	42	46,7	18	32,7	73	42,0	

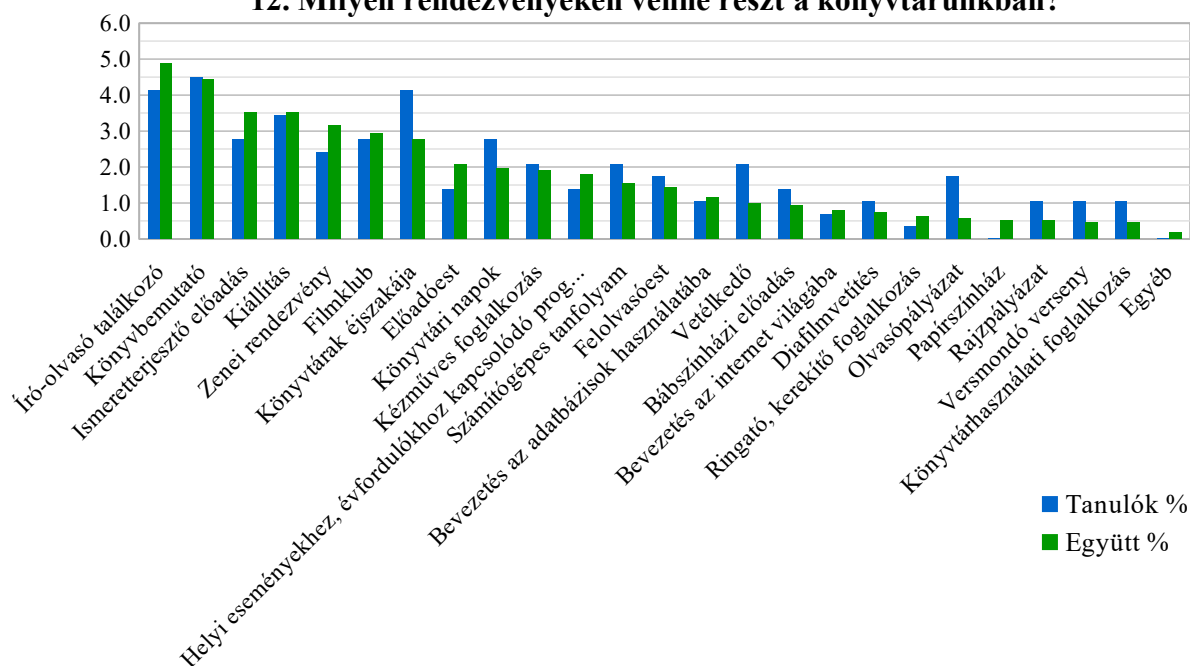
2.6. Rendezvények (12.-14. kérdés)

Könyvtárunkban nagyon sokféle programon, rendezvényen van lehetőségük részt venni olvasóinknak. Kíváncsiak voltunk, melyeket látogatják szívesebben és melyeket látnak még kínálatunkban. A két évvel korábbiakhoz nagyon hasonló eredményeket kaptunk. Új lehetőségként került a válaszok közé a „bevezetés az adatbázisok használatába” és a „bevezetés az internet világába” ismeretterjesztő előadások. Mindkét program a rangsor közepmezőnyében végzett. A ringató, kerekítő foglalkozások jóval népszerűbbek lettek 2016-hoz képest, az akkor újdonságnak számító programot azóta sokan megszerették és megismerték. A tanulók körében kiemelkedően sokan jelezték, hogy a könyvtárak éjszakája rendezvényen szívesen vennének részt.

Érkezett két javaslat is az aktívák csoportjából a további lehetséges programokra, könyvklubra és helytörténeti előadásokra tett javaslatot egy-egy olvasó.

12. Milyen rendezvényeken venne részt a könyvtárunkban?								
<i>(Több válasz is jelölhető)</i>	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Író-olvasó találkozó	12	41,4	48	53,3	25	45,5	85	48,9
Könyvbemutató	13	44,8	41	45,6	23	41,8	77	44,3
Ismeretterjesztő előadás	8	27,6	37	41,1	16	29,1	61	35,1
Kiállítás	10	34,5	33	36,7	18	32,7	61	35,1
Zenei rendezvény	7	24,1	33	36,7	15	27,3	55	31,6
Filmklub	8	27,6	33	36,7	10	18,2	51	29,3
Könyvtárak éjszakája	12	41,4	30	33,3	6	10,9	48	27,6
Előadóest	4	13,8	24	26,7	8	14,5	36	20,7
Könyvtári napok	8	27,6	14	15,6	12	21,8	34	19,5
Kézműves foglalkozás	6	20,7	22	24,4	5	9,1	33	19,0
Helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok	4	13,8	18	20,0	9	16,4	31	17,8
Számítógépes tanfolyam	6	20,7	9	10,0	12	21,8	27	15,5
Felolvasóest	5	17,2	16	17,8	4	7,3	25	14,4
Bevezetés az adatbázisok használatába	3	10,3	12	13,3	5	9,1	20	11,5
Vetélkedő	6	20,7	8	8,9	3	5,5	17	9,8
Bábszínházi előadás	4	13,8	8	8,9	4	7,3	16	9,2
Bevezetés az internet világába	2	6,9	8	8,9	4	7,3	14	8,0
Diafilmvetítés	3	10,3	7	7,8	3	5,5	13	7,5
Ringató, kerekítő foglalkozás	1	3,4	4	4,4	6	10,9	11	6,3
Olvasópályázat	5	17,2	3	3,3	2	3,6	10	5,7
Papírszínház	0	0,0	6	6,7	3	5,5	9	5,2
Rajzpályázat	3	10,3	6	6,7	0	0,0	9	5,2
Versmondó verseny	3	10,3	4	4,4	1	1,8	8	4,6
Könyvtárhasználati foglalkozás	3	10,3	4	4,4	1	1,8	8	4,6
Egyéb	0	0,0	2	2,2	1	1,8	3	1,7

12. Milyen rendezvényeken venne részt a könyvtárunkban?

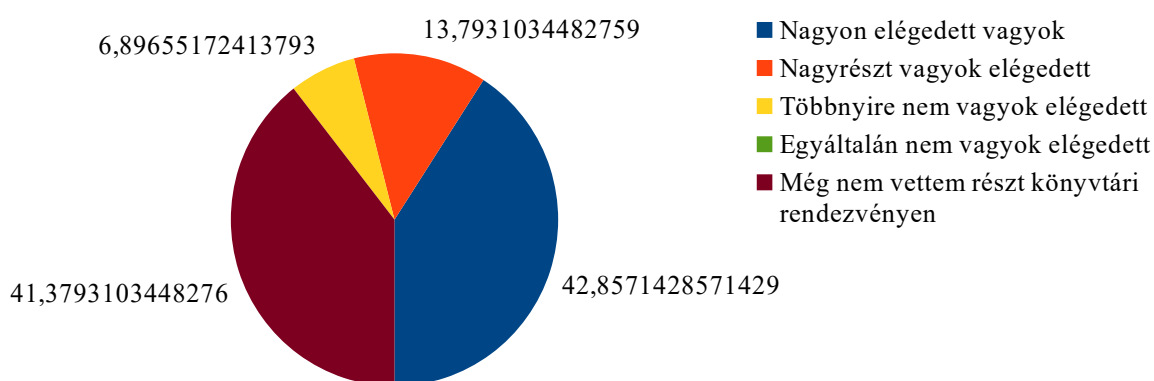


A 13. kérdésben is a 2016-oshoz nagyon hasonló adatokat kaptunk. Mindhárom csoport tagjai túlnyomó részben nagyon elégedettek vagy nagyrészt elégedettek a rendezvények színvonalával. Változás viszont a korábbi adathoz képest, hogy mindhárom csoportban volt kis számú válaszoló, aki többnyire nem elégedett a színvonallal, de csökkent azok aránya, aki még egyáltalán nem vettek részt könyvtári rendezvényeken. Továbbra is a tanulók csoportjában a legmagasabb azok aránya, akik nem látogatják a rendezvényeinket, ezért mindenképp megfontolandó előző kérdésünkre kapott válasz alapján, hogy csatlakozzunk a könyvtárak éjszakája programsorozathoz.

13. Mennyire elégedett Ön a könyvtári rendezvények színvonalával?

	Tanulók		Aktívák		Inaktívák		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Nagyon elégedett vagyok	12	41,4	33	38,8	18	35,3	63	38,2
Nagyrészt vagyok elégedett	3	10,3	28	32,9	16	31,4	47	28,5
Többnyire nem vagyok elégedett	2	6,9	3	3,5	4	7,8	9	5,5
Egyáltalán nem vagyok elégedett	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Még nem vettem részt könyvtári rendezvényen	12	41,4	21	24,7	13	25,5	46	27,9
Válaszadók száma	29		85		51		165	

13. Mennyire elégedett Ön a könyvtári rendezvények színvonalával?



Ezúttal is, csakúgy mint 2016-ban, kevesen indokolták meg, miért nem elégedettek a rendezvényekkel (37 fő összesen), így a kapott válaszokat is ennek tükrében szabad értelmeznünk. Az összesített eredmények szerint a legnagyobb problémát az időpont jelenti, főleg az aktívak körében. A tanulók számára a rendezvények ezen túl a témája sem megfelelő. Az inaktívak számára leginkább a rendezvények témája jelet gondot. Egy olvasó kifogásolta a rendezvényterem méretét és az e miatti zsúfoltságot.

14. Amennyiben nem elégedett, mi az oka?								
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Nem találok érdeklődési körömnek megfelelő rendezvényt	3	50,0	5	21,7	4	50,0	12	32,4
A rendezvények nem megfelelő színvonalúak	0	0,0	1	4,3	1	12,5	2	5,4
A rendezvények időpontja nem megfelelő a számomra	3	50,0	16	69,6	2	25,0	21	56,8
Egyéb	0	0,0	1	4,3	1	12,5	2	5,4
Válaszadók száma	6		23		8		37	

3. Összegzés

Jelenlegi kérdőívünk eredményei sok hasonlóságot mutatnak a 2016-os megállapításokkal, és értékes információkat, jelzéseket kaptunk használóink igényeivel, érdeklődésével, kívánságaival kapcsolatban.

Minden igényt nem lehet maradéktalanul teljesíteni, hiszen az egyes olvasói rétegek más-más szokásokkal rendelkeznek, de törekednünk kell a megfelelő arányok megtalálására. A szükséges változtatások, intézkedések az alábbiak:

Könyvtár használatra vonatkozóan:

- Örömteli, hogy nőtt a friss beiratkozások száma, de továbbra sem éri el a kívánatos szintet.

Szolgáltatásokra, adottságokra, állományra vonatkozóan:

- A nyitva tartásunk sokak számára nem megfelelő, hosszabb ideig kellene szolgáltatást biztosítani; valamint az online szolgáltatásaink fejlesztése is mindenképp megfontolandó lenne. További alternatív megoldásokkal is könnyíthetnénk olvasóink könyvtárhasználatát, pl.: ha a visszahozott könyveket a zárva tartás alatt is elhelyezhetnék az olvasók (könyvláda), és a távhasználat további fejlesztésével.
- Új fiókkönyvtár nyitásával több olvasót érhetnénk el.
- Sajnos a közösségi funkciók még mindig hiányosak, pedig a gyakoribb könyvtárlátogatásokhoz ezek fejlesztése szükséges lenne, továbbá a belső komfortérzetben is javítanunk kell. (pl. nyugodt, csendes, kutatásra alkalmas olvasói tér, közösségi tér, ital- vagy kávéautomata, kényelmes olvasási körülmények)
- A modern szolgáltatások bevezetésének feltételeit meg kell teremtenünk (pl. E-könyv, digitális tartalmak.)
- A friss beszerzések promotálását tovább kell erősíteni, akár igényesebb, esztétikusabb könyvelhelyezéssel (pl. új könyvajánló polcok), esetleg néhány esetben több példány beszerzésének megfontolásával.
- Az idegen nyelvű állomány további, szisztematikus fejlesztése (több dokumentum, a gyűjtemény új helyen történő elhelyezése).
- Szükség van az adatbázisok, digitális dokumentumok jobb megismertetésére (kiadvány, film, képzés segítségével)

Rendezvényekre vonatkozóan:

- Újszerű, formabontó rendezvényeket kell szerveznünk, különösen a fiatal felnőttek és tanulók számára (Pl. könyvtárak éjszakája, nyílt napok).
- A városba ki kell vinni a szolgáltatásokat és az azokat népszerűsítő anyagokat.
- Legközelebbi felmérésünkben konkrétabb javaslatot kellene kérni a kérdőívben a rendezvények témájára vonatkozóan, hogy tisztában lehessünk a használóink érdeklődési körével.

Kommunikációra vonatkozóan:

- Könyvtárismerető elkészítése, terjesztése a városban.
- Hatékonyabb együttműködés a városi intézményekkel a könyvtár megismertetése érdekében és a szolgáltatásainkkal, rendezvényeinkkel kapcsolatban.

Használói elégedettségmérés kérdőív

Kedves Könyvtárhasználónk!

A válaszadás önkéntes!

2016-ban megismertük az Ön véleményét könyvtárunk szolgáltatásaival kapcsolatban. Két év elteltével ismét kérjük, segítse munkánkat azzal, hogy megosztja velünk tapasztalatait.

Kérjük töltsse 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?

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 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. Könyvtárunk mely szolgáltatásait szokta igénybe venni? (Több válasz is jelölhető!)

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

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. Digitalizált változatát szolgáltatották (ADT segítségével elérhetővé vált)
10. 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.	Digitalizált dokumentumok	5	4	2	1	0
23.	Adatbázisok	5	4	2	1	0
24.	A folyóirat állomány összetétele	5	4	2	1	0
25.	Szaktájékoztatás (gyorsaság, pontosság)	5	4	2	1	0
26.	Friss beszerzések	5	4	2	1	0
27.	A könyvtár online katalógusának használhatósága	5	4	2	1	0
28.	Rendezvények, programok	5	4	2	1	0
29.	Bútorzat, berendezés	5	4	2	1	0
30.	Internetezés lehetősége	5	4	2	1	0
31.	Panaszkezelés	5	4	2	1	0
32.	Véleménye a kölcsönző pultról	5	4	2	1	0
33.	Véleménye a médiatárról	5	4	2	1	0
34.	Véleménye a gyermekkönyvtárról	5	4	2	1	0
35.	Véleménye az olvasótermi részlegről	5	4	2	1	0
36.	Véleménye a helyismereti gyűjteményről	5	4	2	1	0
37.	Véleménye a szak- és szépirodalomról	5	4	2	1	0

6. Amennyiben szükséges, indokolja is meg válaszát!

Sorszám	Indoklás

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

8. Milyen szolgáltatásokkal bővítené könyvtárunk kínálatát? (Több válasz is jelölhető!)

1. Digitalizált tartalmak
2. Dokumentumok házhoz szállítása
3. E-könyv
4. Új fiókkönyvtár létrehozása a városban pl. _____
5. 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 (kőnnnyű-, komolyzene, hangoskönyvek) | 8. Folyóiratok |
| 4. DVD-k | 9. Egyéb, és pedig: |
| 5. Gyermekek 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. Használja-e a honlapunkon elérhető online szolgáltatásainkat?

1. Előjegyzés
2. Hosszabbítás
3. Keresés a katalógusban

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

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

13. 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 | |

14. 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 személyre 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!