A Justh Zsigmond Városi Könyvtár 2018-as elégedettségi felmérésének eredményei, értékelése

JUSTH ZSIGMOND
VÁROSI KÖNYVTÁR

Készítette: Buzai Csaba könyvtárigazgató
Orosháza, 2018. október 31.

1. Előzmények

2018. június 1. és június 30. között használói elégedettségi kérdőív kitöltésére kértük a könyvtár olvasóit. A kérdőív kitöltésére csak papíralapon volt lehetőség, azt szerettük volna, ha valóban csak olyanok válaszolnak a kérdésekre, akik aktívan használják a könyvtár egy vagy több szolgáltatását. Lehetőséget biztosítottunk a helyben kitöltésre, illetve arra is, hogy valaki hazavigye, és a megadott határidőig visszahozza a kitöltött kérdőívet a könyvtárba.

2011-ben készítettünk utoljára hasonló, átfogó jellegű használói elégedettségi felmérést, így a mostani értékelés elkészítésekor lehetőségünk volt a 2011-es eredményekkel történő összehasonlításra is (a korábbi évek elégedettségi kérdőíveinek eredményei a honlapunkról tölthetők le[1]). 2011-ben külön készítettünk internetes és papír alapú felmérést, külön a felnőtt és külön a gyermekkönyvtárnak, az összehasonlítások során a felnőtt könyvtár papír alapú felmérésének eredményeit vettük alapul. Törekedtünk rá, hogy kérdéseink a 2011-es kérdőív kérdéseihez hasonlóak, lehetőleg ugyanazok legyenek, de néhány új kérdést is feltettünk használóinknak.

2. A kérdőív

A kérdőív tájékoztató szövege a következő volt:

> *„Kedves Könyvtárhasználónk!*
>
> *Jelen kérdőívünkön keresztül arra szeretnénk választ kapni, hogy Ön mennyire ismeri és veszi igénybe könyvtárunk szolgáltatásait, mennyire elégedett azokkal. Tesszük ezt annak érdekében, hogy minél színvonalasabb szolgáltatásokkal álljunk az Önök rendelkezésére.*
>
> *Kérjük – lehetőleg – minden kérdésre válaszoljon, és a kitöltött kérdőívet tegye a kihelyezett dobozba, vagy adja oda a könyvtárosnak. A válaszadás megkönnyítése érdekében felkínálunk néhány válaszlehetőséget. A felmérés eredményéről a honlapunkon fogjuk tájékoztatni Önöket.*
>
> *A kérdőív kitöltése legfeljebb 15 percet vesz igénybe. A válaszadás önkéntes, névtelen, a kérdőív 2018. június 30-ig lesz elérhető.*
>
> *Segítségét előre is köszönjük, továbbra is szeretettel várjuk könyvtárunkba!”*

A június 30-i határidőig 66 kérdőívet töltöttek ki a látogatóink. Ez elsőre rendkívül alacsony számnak tűnik, különösen ahhoz viszonyítva, hogy 2018 júniusában csak dokumentumkölcsönzésben, integrált könyvtári rendszerünkben regisztráltunk több mint 1000 használót, ezen kívül ekkor voltak az ünnepi könyvhét programjai is. Másrészt természetesen az 1000 kölcsönző között bizonyára van, aki többször is kölcsönzött az adott időszakban, illetve köztük vannak a gyermekkönyvtár használói is, akiket ezúttal nem kértünk fel a kérdőív kitöltésére. 2011-ben – amikor két hónapon át, októberben és novemberben lehetett válaszolni a kérdésekre – 74 kitöltött kérdőívet kaptunk vissza.

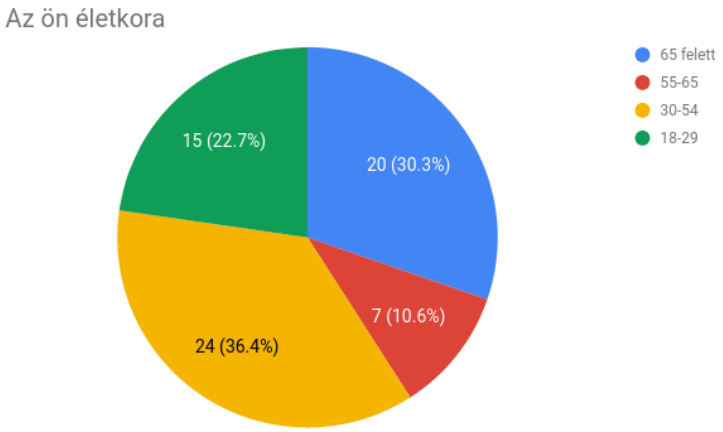
Első kérdésünk a könyvtárhasználó életkorára vonatkozott.

Az ön életkora:

65 felett	20
55-65	7
30-54	24

1 http://www.justhvk.hu/blog/?page_id=10900

18-29	15
14-17	0
14 alatt	0

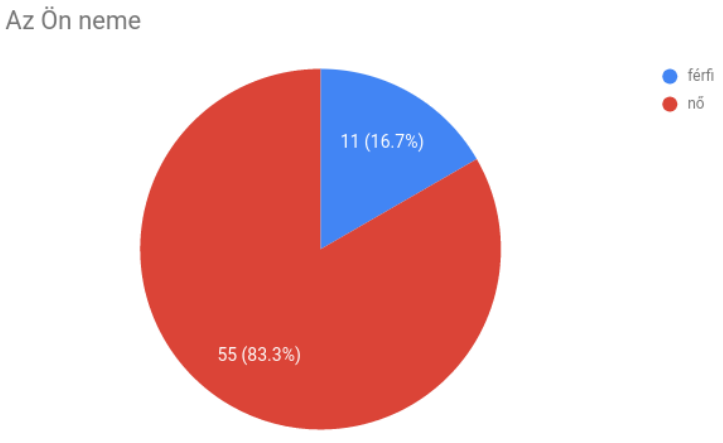


A legfiatalabb kitöltőnk 18, a legidősebb 79 éves volt. Az eredményből látható, hogy a különböző korosztályok hasonló arányban képviseltették magukat a kitöltők között. Ez a felmérés értékelését tekintve mindenképpen pozitívum, hiszen minden korosztály elmondta, elmondhatta a véleményét a könyvtárról.

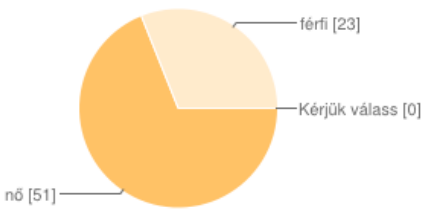
Az ön neme:

férfi	11
nő	55

A nők 83%-os többsége nem meglepetés a számunkra, hiszen a könyvtárhasználóink, sőt általában a könyvet olvasó emberek között is hasonló az arány. Nem volt ez másként 2011-ben sem, csak a különbség volt kisebb: akkor a felnőtt könyvtár papír alapú kérdőívét 51 nő és 23 férfi töltötte ki.



2018.



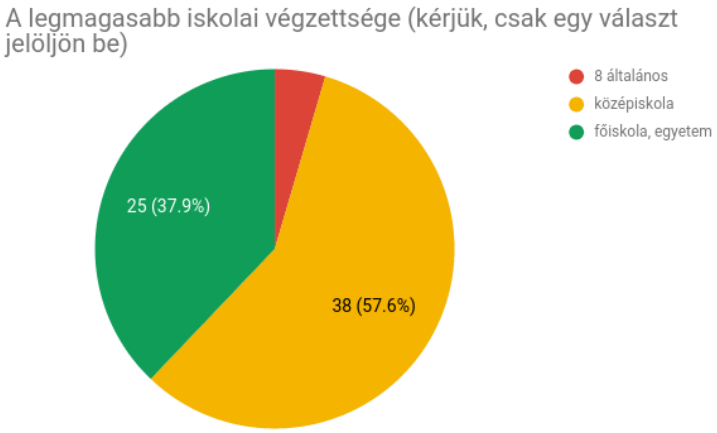
2011.

A legmagasabb iskolai végzettsége (kérjük, csak egy választ jelöljön be)

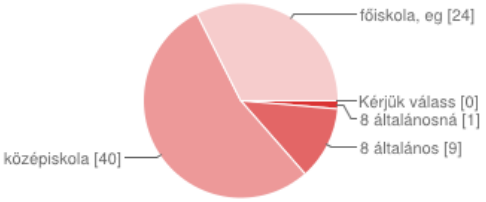
8 általánosnál kevesebb	0
8 általános	3

középiskola	38
főiskola, egyetem	25

Szinte ugyanilyen volt az iskolai végzettségek aránya 2011-ben is, nagy többségben a középfokú végzettségű olvasókkal.



2018.



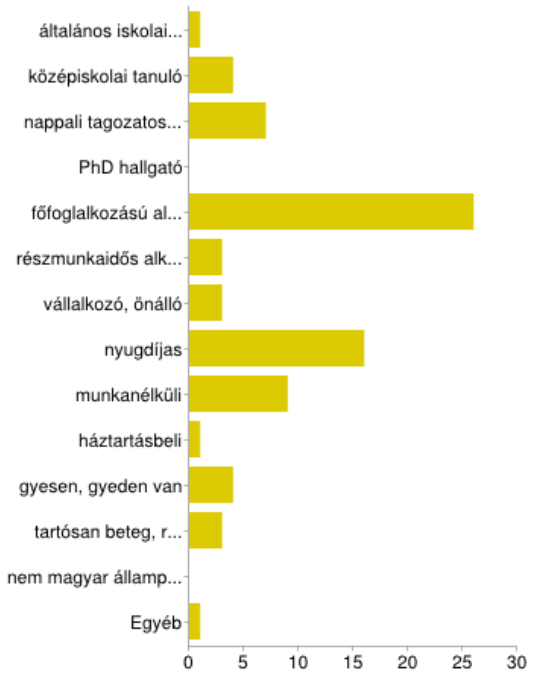
2011.

Kérjük, jelölje meg mindazt, ami Önre érvényes (több válasz is lehetséges)

általános iskolai tanuló	1
középiskolai tanuló	3
nappali tagozatos hallgató egyetemen, főiskolán	5
főfoglalkozású alkalmazott	27
részmunkaidős alkalmazott	1
vállalkozó, önálló	4
nyugdíjas	25
háztartásbeli	1
gyesen, gyeden van	4
tartósan beteg, rokkant nyugdíjas	1
Egyéb:	
főiskolai hallgató	1
hallgató egyetemen	1
munka mellett tanulok főiskolán	1

Itt is érdekes lehet összehasonlítani a kapott eredményeket a 2011-es eredményekkel. Amint a lenti diagramokból látható, az arányok a nyugdíjasok számának növekedésével változtak ugyan, de hasonlóak maradtak: a nyugdíjasok mellett jellemzően főfoglalkozású alkalmazottak töltötték ki elégedettségi kérdőívünket.. Érdekesség, hogy míg 2011-ben a harmadik helyen a munkanélküliek voltak, 2018-ban már egy munkanélküli sem volt a kitöltők között. Az eredményeket elemezve még egy gondolat felmerült bennünk: talán ha nem júniusban lett volna a felmérés, több diák is kitöltötte volna a kérdőívet.

2018.

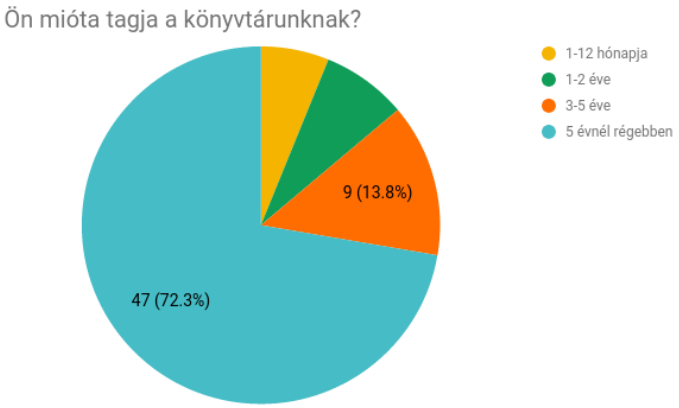


2011.

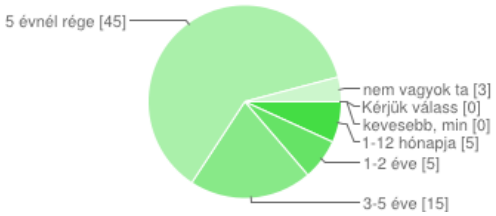
Ön mióta tagja a könyvtárunknak?

most vagyok itt először	0
kevesebb, mint egy hónapja	0
1-12 hónapja	4
1-2 éve	5
3-5 éve	9
5 évnél régebben	47

Zömmel törzsolvasók töltötték tehát ki a kérdőívet, olyanok, akik öt évnél is régebben tagjai a könyvtárnak. Az arányok itt is nagyon hasonlóak a 2011-es felmérésben tapasztaltakhoz.



2018.



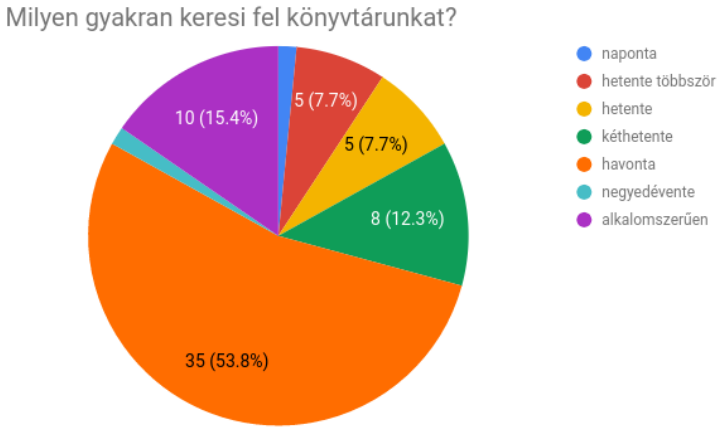
2011.

Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat? (kérjük, csak egy választ jelöljön be)

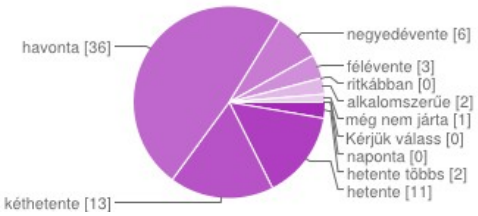
naponta	1
hetente többször	5

hetente	5
kéthetente	8
havonta	35
negyedévente	1
alkalomszerűen	10

Amint az a lenti diagramokon látható, az arányok alig változtak az elmúlt hét esztendőben: a legtöbben csak havonta egy alkalommal jönnek könyvtárba. Ez azt is jelenti, hogy talán hasznos lett volna kicsit hosszabb ideig lehetőséget adni a kérdőív kitöltésére, hiszen sokan vitték haza a kérdőíveket, de kevesebben hozták vissza kitöltve.



2018.

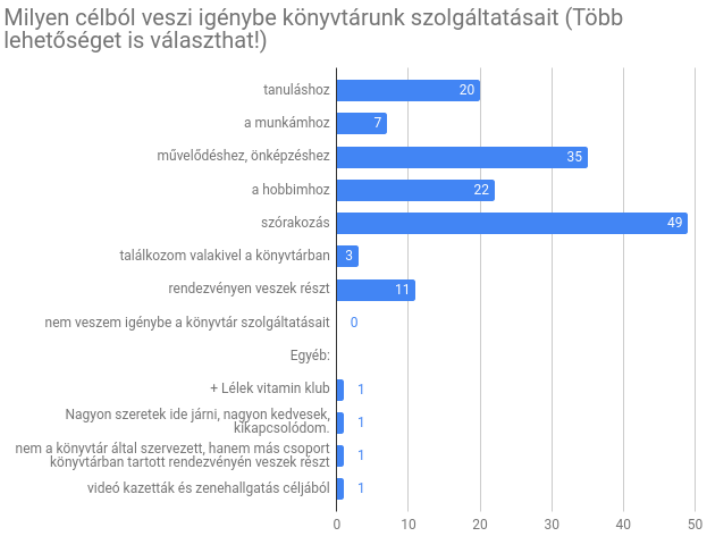


2011.

Milyen célból veszi igénybe könyvtárunk szolgáltatásait (Több lehetőséget is választhat!)

tanuláshoz	20
a munkámhoz	7
művelődéshez, önképzéshez	35
a hobbimhoz	22
szórakozás	49
találkozom valakivel a könyvtárban	3
rendezvényen veszek részt	11
nem veszem igénybe a könyvtár szolgáltatásait	0
Egyéb:	
+ Lélek vitamin klub	1
Nagyon szeretek ide járni, nagyon kedvesek, kikapcsolódom.	1
nem a könyvtár által szervezett, hanem más csoport könyvtárban tartott rendezvényén veszek részt	1
videó kazetták és zenehallgatás céljából	1

A legtöbben a szórakozást, művelődést-önképzést, tanulást, valamint a hobbit jelölték meg fő okaként a könyvtárlátogatásnak. Nagyon érdekes, hogy itt is mennyire hasonló a 2011-es és a 2018-as diagram ebben a kérdésben. Ilyen értelemben tehát a könyvtárhasználók ugyanolyan okokból látogatják a könyvtárat most is, mint 2011-ben.



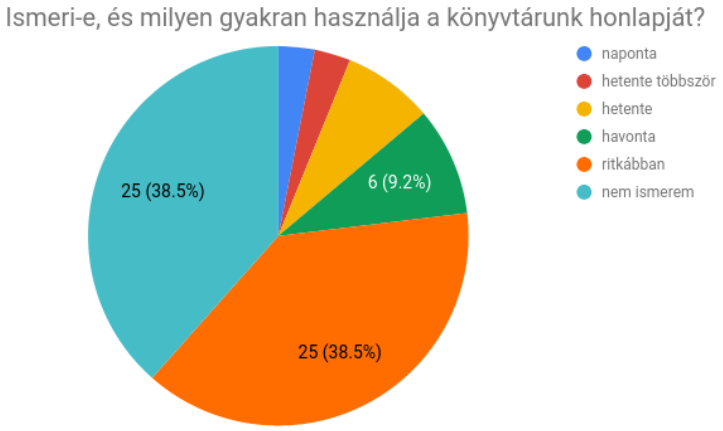
2018.

2011.

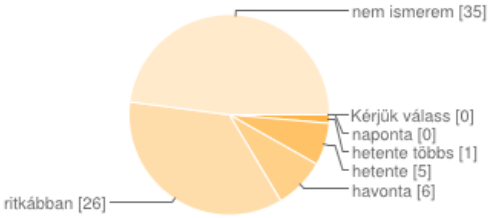
Ismeri-e, és milyen gyakran használja a könyvtárunk honlapját?

naponta	2
hetente többször	2
hetente	5
havonta	6
ritkábban	25
nem ismerem	25

A kitöltők nagy többsége nem ismeri, vagy csak nagyon ritkán használja a honlapunkat. Ezt igazolja a honlap statisztikája is: csak akkor kattintanak a honlapra, ha érdekes hírt ajánlunk a Facebook-on (pl. Könyvelhagyó nap, zenei interjúk, mesemondó verseny eredmények). Az is feltételezésünk, hogy az idősebb korosztály még mindig nem használja rendszeresen az internetet, inkább szórólapokból, újságokból tájékozódik, személyesen érdeklődik. Mint látható, a 2011-es és 2018-as válaszok arányai meglepően hasonlítanak.



2018.

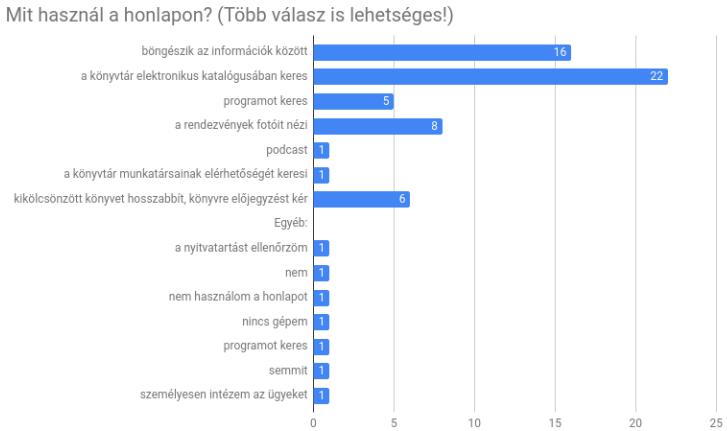


2011.

Mit használ a honlapon? (Több válasz is lehetséges!)

böngészik az információk között	16
a könyvtár elektronikus katalógusában keres	22
programot keres	5
a rendezvények fotóit nézi	8
podcast	1
a könyvtár munkatársainak elérhetőségét keresi	1
kikölcsönzött könyvet hosszabbít, könyvre előjegyzést kér	6
Egyéb:	
a nyitvatartást ellenőrzöm	1
nem	1
nem használom a honlapot	1
nincs gépem	1
programot keres	1
semmit	1
személyesen intézem az ügyeket	1

Örvendetes, hogy a kitöltők számához viszonyítva viszonylag sokan használják az OPAC-ot, azaz a könyvtárunk elektronikus katalógusát. Ezen a téren történt is elmozdulás a 2011-es felméréshez képest, hiszen immár az elektronikus katalógus hozza a legtöbb érdeklődőt a honlapra, ezt követi a böngészés az információk között, majd a rendezvényeken készült fotóink.



2018.

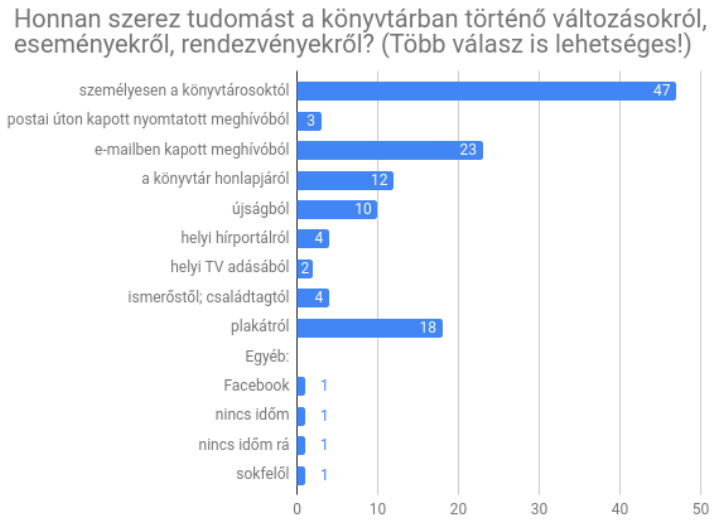
2011.

Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? (Több válasz is lehetséges!)

személyesen a könyvtárosoktól	47
postai úton kapott nyomtatott meghívóból	3
e-mailben kapott meghívóból	23
a könyvtár honlapjáról	12
újságból	10

helyi hírportálról	4
helyi TV adásából	2
ismerőstől; családtagtól	4
plakátról	18
Egyéb:	
Facebook	1
nincs időm	1
nincs időm rá	1
sokfelől	1

A 2011-es felméréshez képest új kérdésünknél sajnos az ajánlott opciókból kimaradt a Facebook.. Az azonban így is megállapítható, hogy nagyon fontos a személyes kommunikáció,. Jelentős az email és a plakát megjelölés is, ugyanakkor nagyon kérdéses a nyomtatott meghívó eredményessége. Természetesen ebből a kérdőívből ezt határozottan nem lehet megítélni, hiszen nem tudjuk, ki az a kitöltők közül, aki egyáltalán szokott kapni tőlünk rendszeresen nyomtatott meghívót.



Melyik közösségi oldalunkat használja/olvassa rendszeresen?

Orosházi Múltidéző (Tumblr)	9
Facebook	27
Twitter	1
Google Plus	0
Instagram	1
Egyéb:	
egyiket sem	1
mail posta	1
nem	2
nem használom	2
nem olvasom ezeket az oldalakat	1
nincs gépem	1

semmit	1

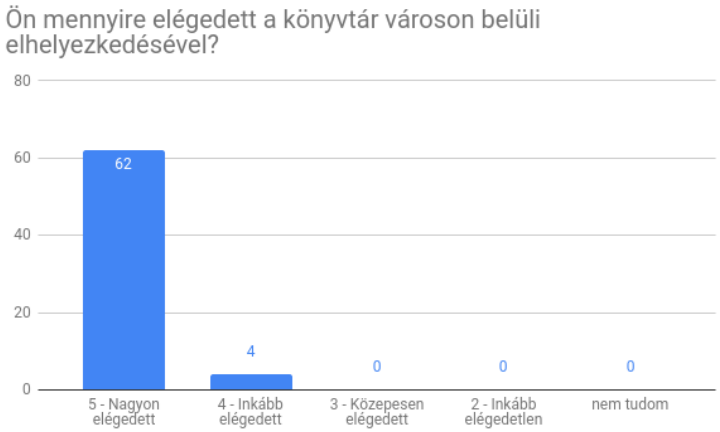
Ez is új kérdés a 2011-es kérdőívhez képest. Megerősíti azoknak az elégedettségi kérdőíveknek az eredményeit, melyeket év közben, egy-egy rendezvény után töltettünk ki a program látogatóival: a Twitter- és Google Plus-oldalaink közel sem olyan látogatottak, mint a Facebook. De mivel ezek tartalommal való megtöltése a gyakorlatban semmilyen időveszteséggel nem jár, – többnyire a Facebook tartalmat osztjuk meg másolás/beillesztéssel a többi közösségi oldalon – nem szükségszerű a fiókok megszüntetése, inkább a népszerűsítésükre kell jobban fókuszálni. Az Orosházi Múltidéző bizonyos értelemben kilóg a sorból, hiszen bár a Tumblr valóban közösségi oldal, mi ezt csak korabeli orosházi cikkek megosztására használjuk.

Ha Ön könyvtárunk tagja, mennyire elégedett... ? (Kérjük, soronként csak egy rubrikát jelöljön!)

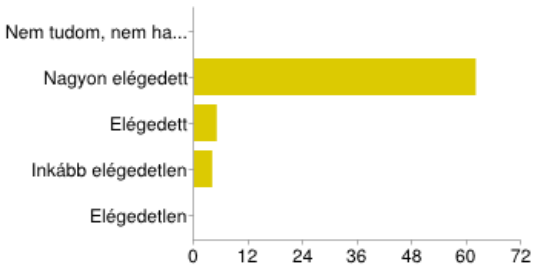
	5 Nagyon elégedett	4 Inkább elégedett	3 Közepesen elégedett	2 Inkább elégedetlen	nem tudom
Ön mennyire elégedett a könyvtár városon belüli elhelyezkedésével?	62	4	0	0	0
Ön mennyire elégedett a könyvtár épületének külső állapotával?	58	8	0	0	0
Ön mennyire elégedett a könyvtár épületének belső állapotával?	57	9	0	0	0
Ön mennyire elégedett az épületbe való akadálymentes bejutással, valamint az épületen belüli akadálymentes közlekedéssel?	53	3	2	0	8
Ön mennyire elégedett a könyvtár belső tereiben való akadálymentes közlekedéssel?	50	9	0	0	7
Ön mennyire elégedett az eligazító táblákkal, feliratokkal és jelekkel?	56	8	0	0	2
Ön mennyire elégedett a könyvtár belső tereinek elrendezésével?	55	10	1	0	0
Ön mennyire elégedett a nyitvatartási idővel?	60	6	0	0	0
Ön mennyire elégedett a	64	2	0	0	0

könyvtárosok segítőkészségével?					
Ön mennyire elégedett a könyvtárosok szakértelmével?	61	5	0	0	0
Ön mennyire elégedett a könyvtárközi kölcsönzéssel?	51	3	0	0	12
Ön mennyire elégedett a számítógépek mennyiségével?	18	3	0	0	45
Ön mennyire elégedett a számítógépek minőségével?	16	3	0	0	47
Ön mennyire elégedett a várakozási idővel?	46	6	0	0	14
Ön mennyire elégedett a szépirodalmi könyvek kínálatával?	48	12	2	0	4
Ön mennyire elégedett a szakkönyvek kínálatával?	27	14	3	0	22
Ön mennyire elégedett az újságok és folyóiratok választékával?	30	5	3	0	28
Ön mennyire elégedett a hang és videótár választékával (CD, DVD, videofilm, hangos könyv)?	9	5	1	0	51
Ön mennyire elégedett az olvasótermi gyűjteménnyel?	21	16	0	0	29
Ön mennyire elégedett a helytörténeti gyűjteménnyel?	18	7	0	0	41
Ön mennyire elégedett az igénybe vehető számítógépes szolgáltatásokkal?	15	2	0	0	49
Ön mennyire elégedett a gyermekkönyvtár szolgáltatásaival?	28	2	0	0	36
Ön mennyire elégedett az olvasótermi ülőhelyek számával és minőségével?	38	4	1	0	23
Ön mennyire elégedett a helyben olvasás körülményeivel?	39	3	0	0	24
Ön mennyire elégedett a saját számítógép használatának lehetőségével?	21	2	0	0	43
Ön mennyire elégedett egyéb technikai szolgáltatásainkkal (fénymásolás, szkennelés, nyomtatás, iratfűzés, laminálás)?	32	1	0	1	32
Ön mennyire elégedett a szolgáltatások árával?	49	0	0	0	17
Ön mennyire elégedett a könyvtár rendezvényeivel?	35	6	0	0	25
Ön mennyire elégedett a könyvtár honlapjának tartalmával?	30	7	1	0	28
Ön mennyire elégedett a honlap	24	8	0	0	33

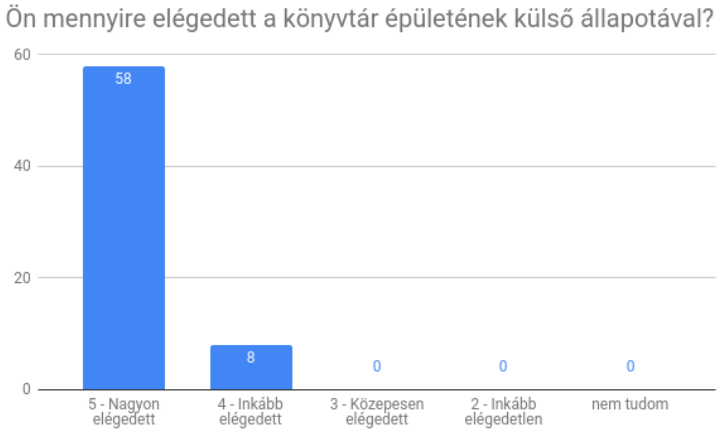
külső megjelenésével?					
Ön mennyire elégedett saját hang- és képfelvételei könyvtári digitalizálásának minőségével és árával?	12	3	0	0	51
Ön mennyire elégedett Összességében véve mennyire elégedett Ön??	62	4	0	0	0



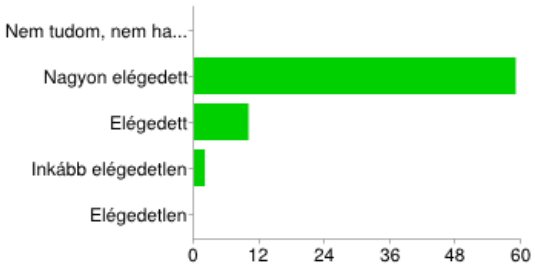
2018.



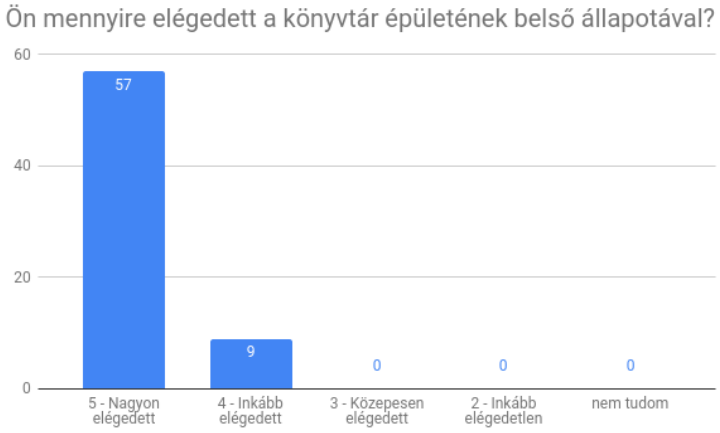
2011.



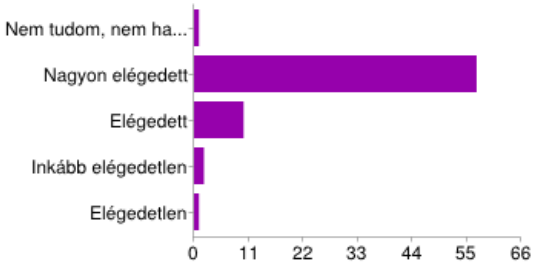
2018.



2011.

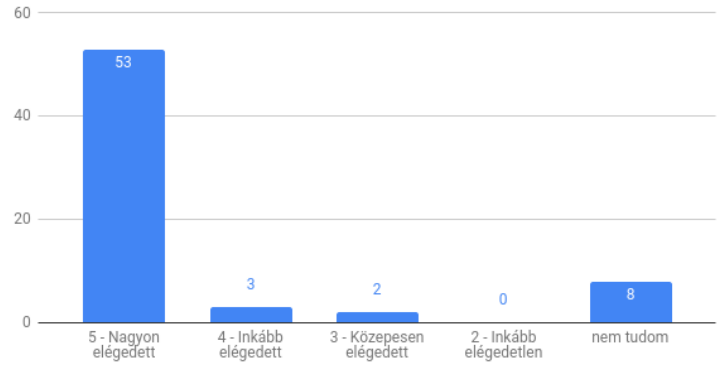


2018.

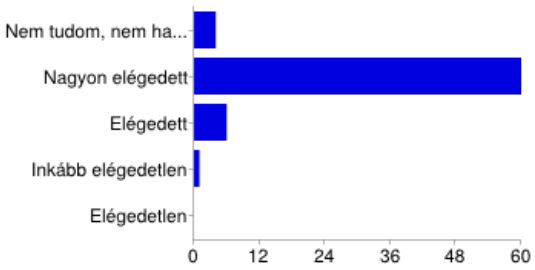


2011.

Ön mennyire elégedett az épületbe való akadálymentes bejutással, valamint az épületen belüli akadálymentes közleke...

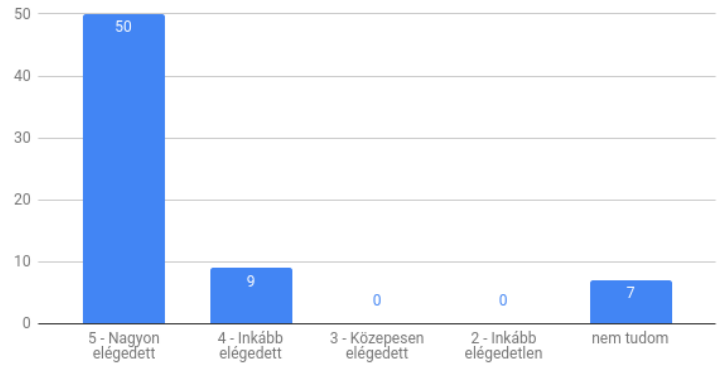


2018.

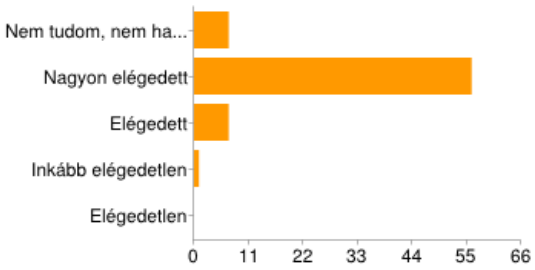


2011.

Ön mennyire elégedett a könyvtár belső tereiben való akadálymentes közlekedéssel?

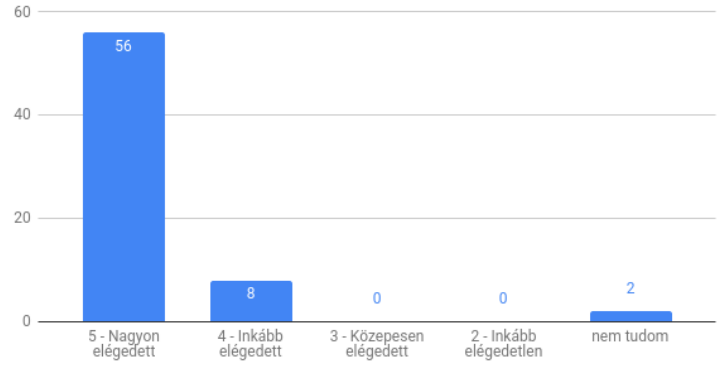


2018.

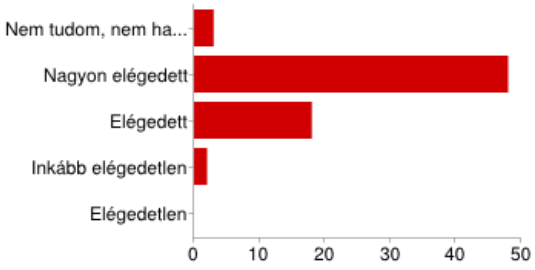


2011.

Ön mennyire elégedett az eligazító táblákkal, feliratokkal és jelekkel?

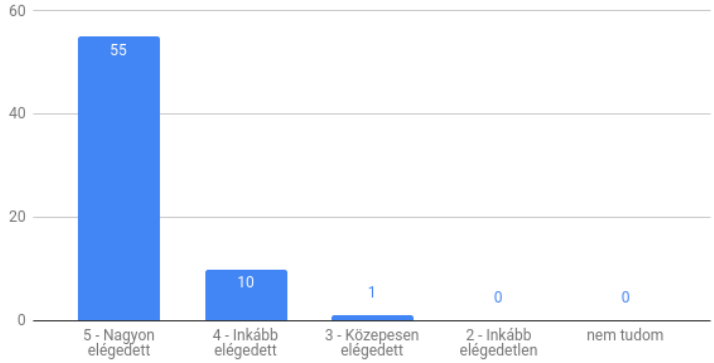


2018.

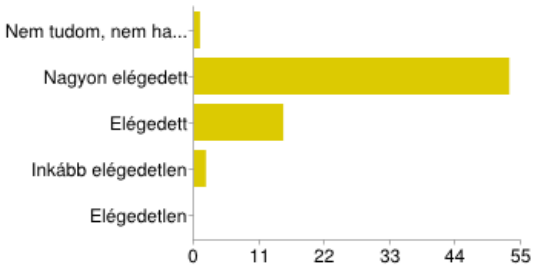


2011.

Ön mennyire elégedett a könyvtár belső tereinek elrendezésével?

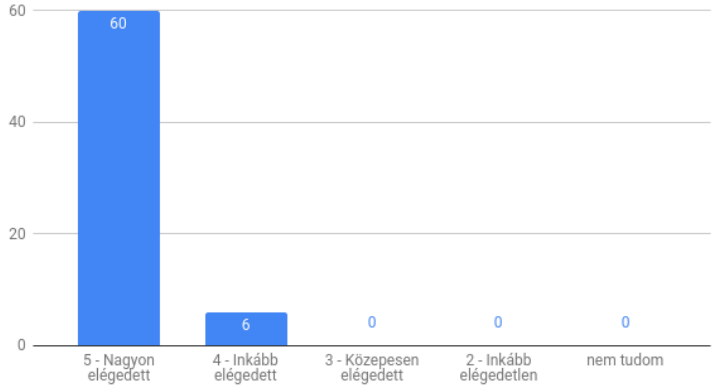


2018.

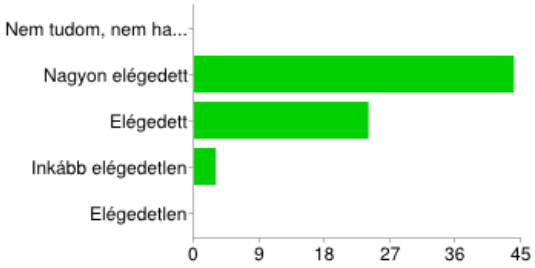


2011.

Ön mennyire elégedett a nyitvatartási idővel?

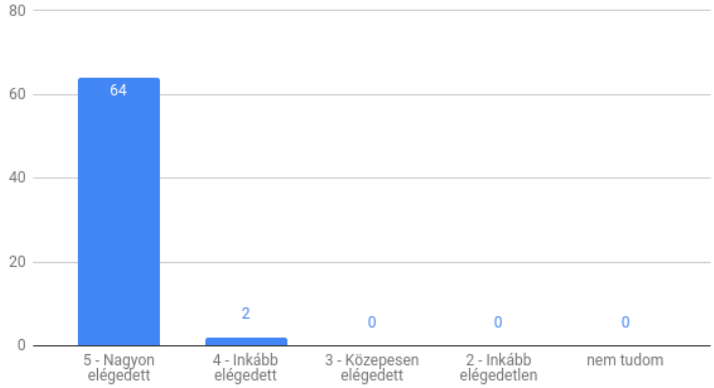


2018.

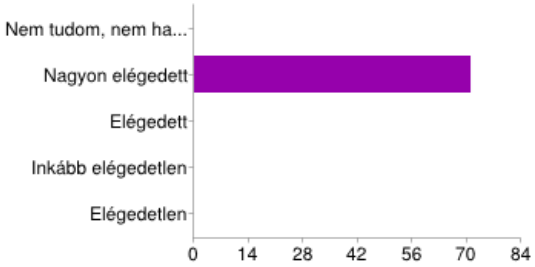


2011.

Ön mennyire elégedett a könyvtárosok segítőkészségével?

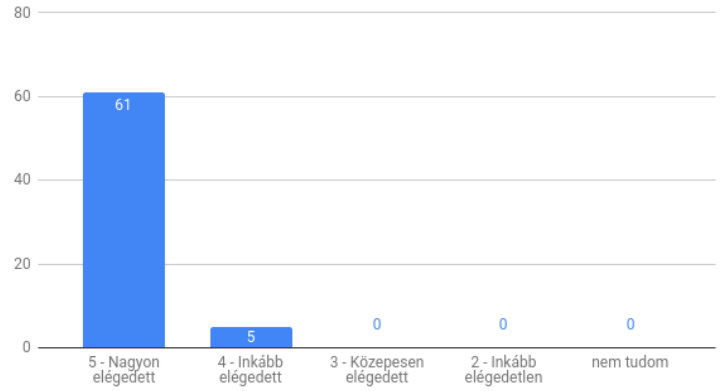


2018.

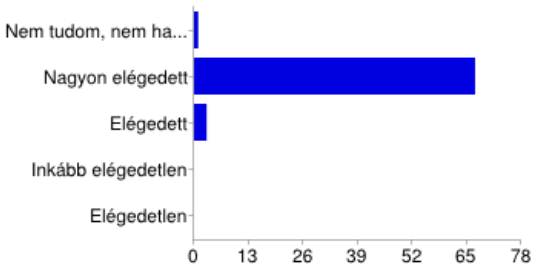


2011.

Ön mennyire elégedett a könyvtárosok szakértelmével?

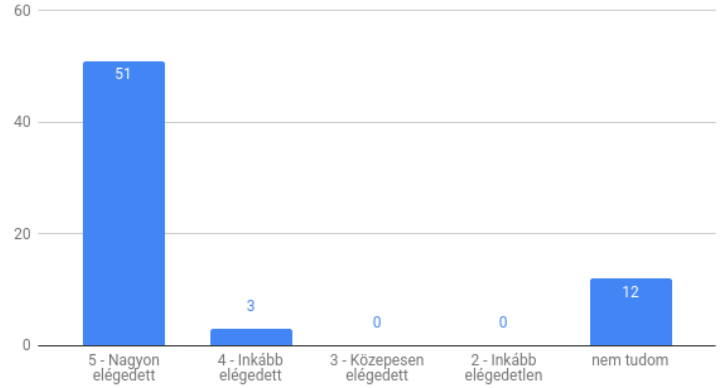


2018.

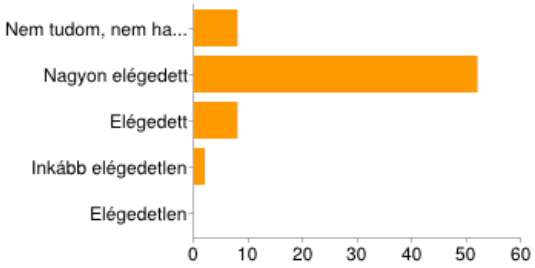


2011.

Ön mennyire elégedett a könyvtárközi kölcsönzéssel?

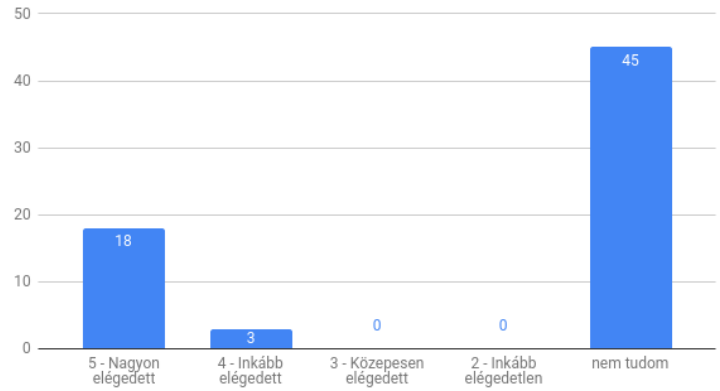


2018.

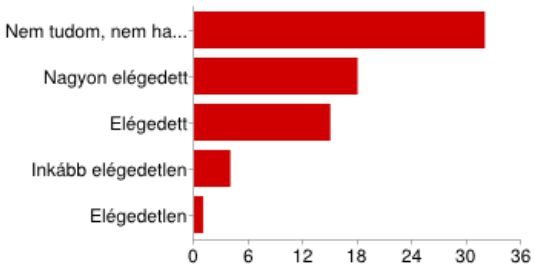


2011.

Ön mennyire elégedett a számítógépek mennyiségével?

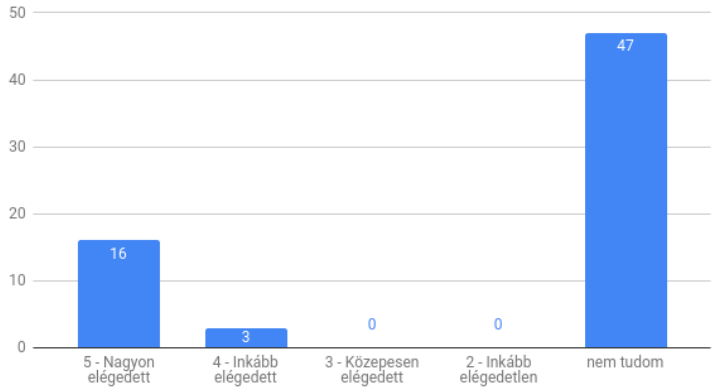


2018.

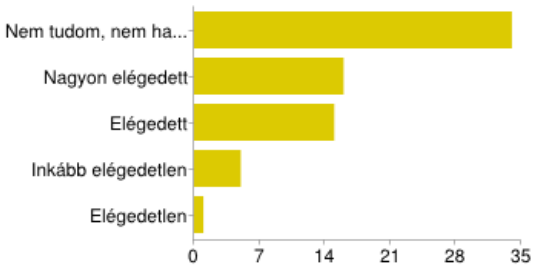


2011.

Ön mennyire elégedett a számítógépek minőségével?

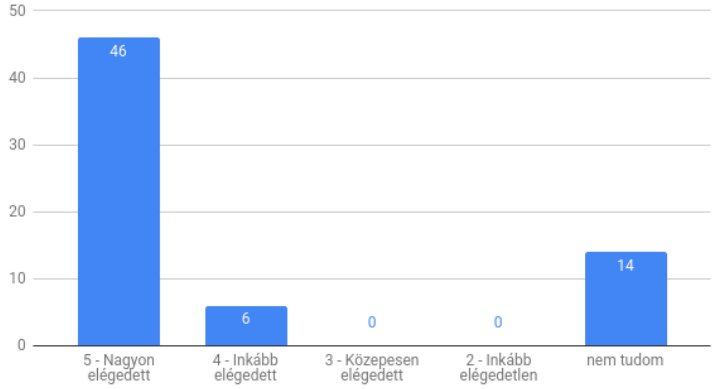


2018.

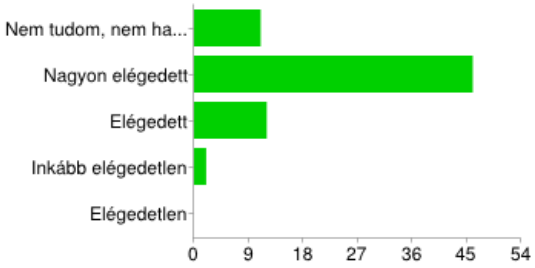


2011.

Ön mennyire elégedett a várakozási idővel?

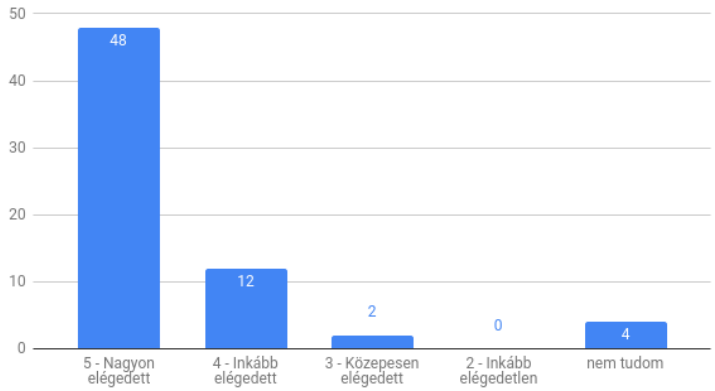


2018.

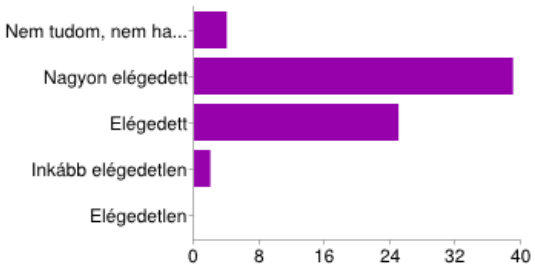


2011.

Ön mennyire elégedett a szépirodalmi könyvek kínálatával?

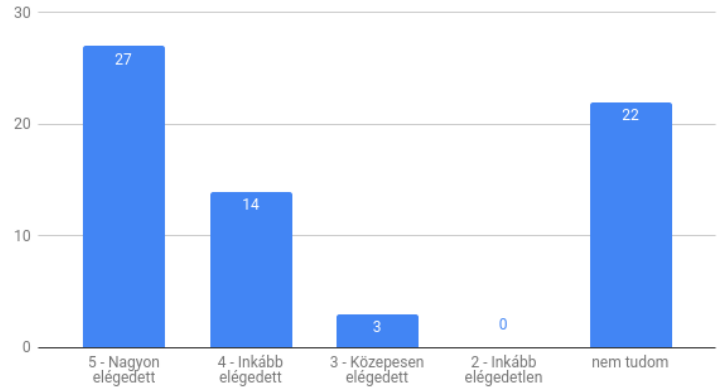


2018.

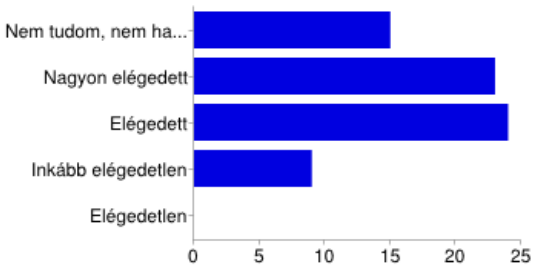


2011.

Ön mennyire elégedett a szakkönyvek kínálatával?

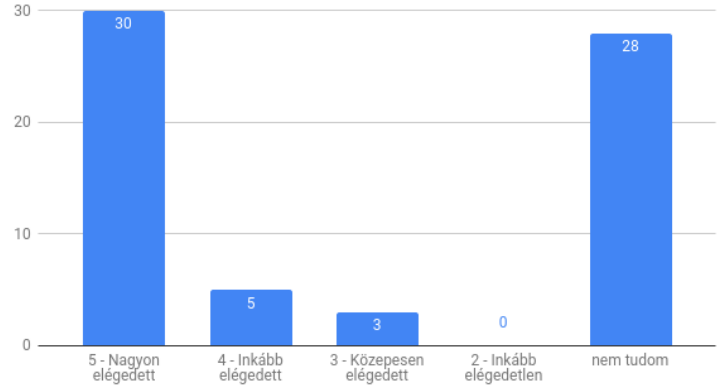


2018.



2011.

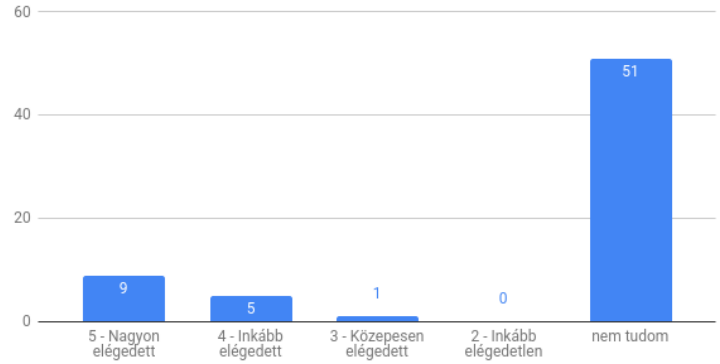
Ön mennyire elégedett az újságok és folyóiratok választékával?



2018.

2011.

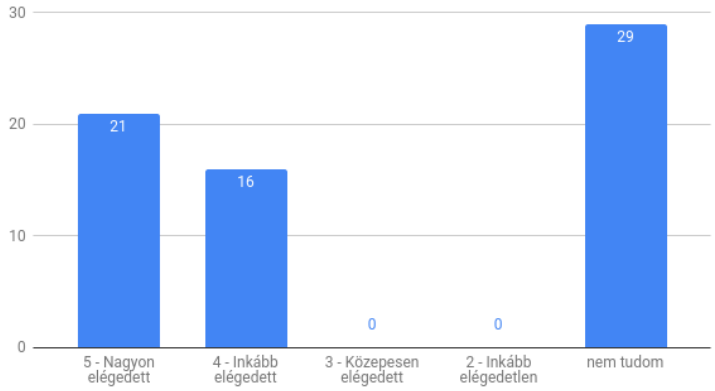
Ön mennyire elégedett a hang és videótár választékával (CD, DVD, videofilm, hangos könyv)?



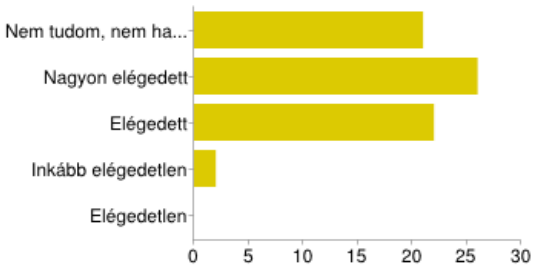
2018.

2011.

Ön mennyire elégedett az olvasótermi gyűjteménnyel?

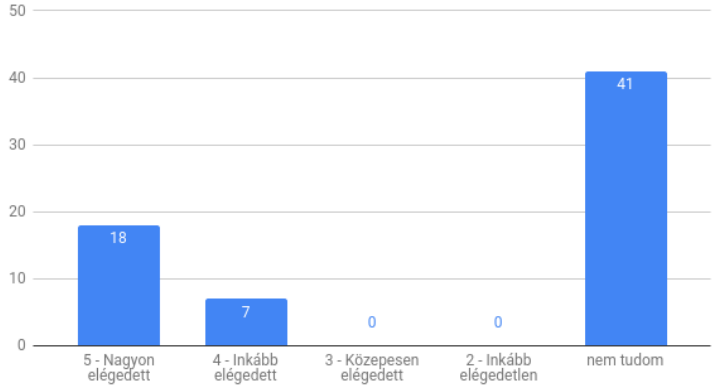


2018.

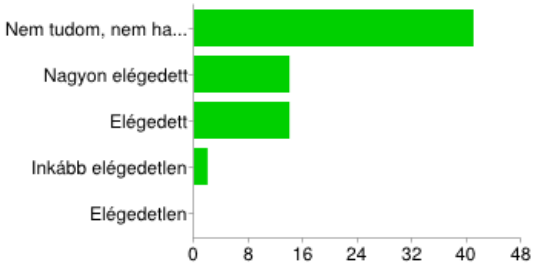


2011.

Ön mennyire elégedett a helytörténeti gyűjteménnyel?

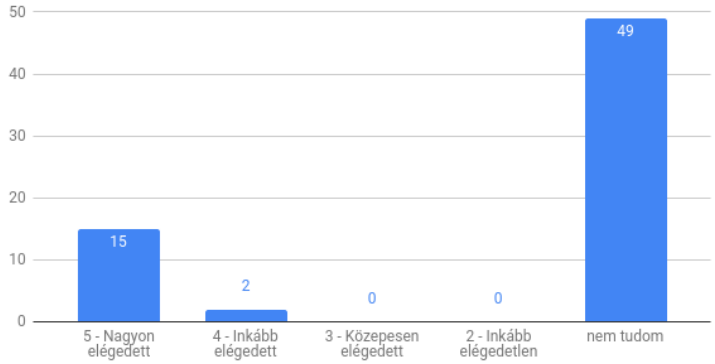


2018.

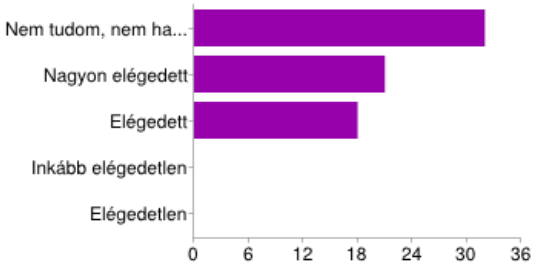


2011.

Ön mennyire elégedett az igénybe vehető számítógépes szolgáltatásokkal?

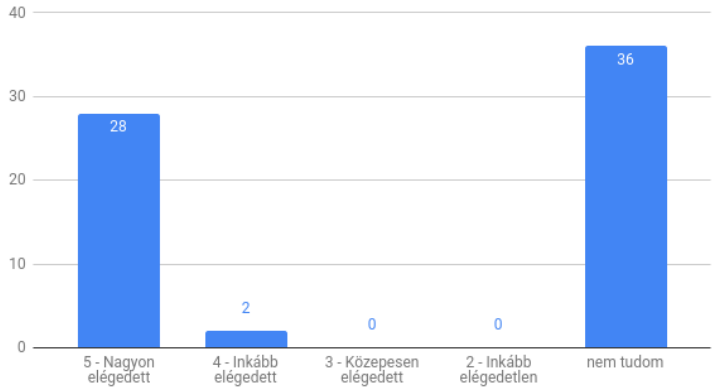


2018.

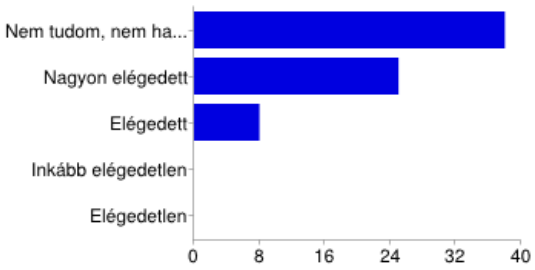


2011.

Ön mennyire elégedett a gyermekkönyvtár szolgáltatásaival?

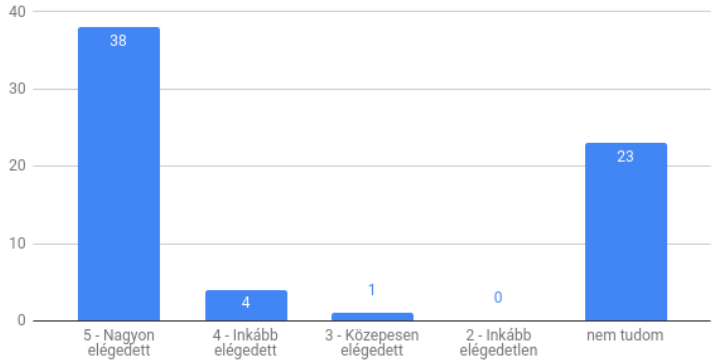


2018.



2011.

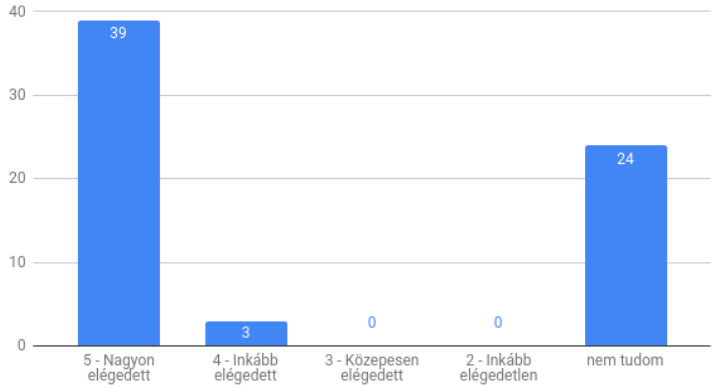
Ön mennyire elégedett az olvasótermi ülőhelyek számával és minőségével?



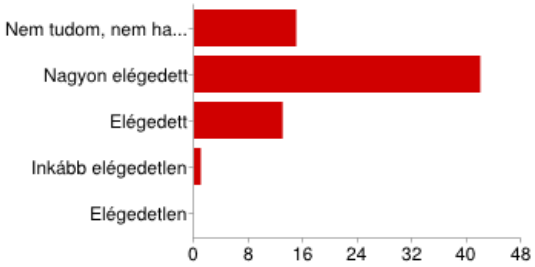
2018.

2011.

Ön mennyire elégedett a helyben olvasás körülményeivel?

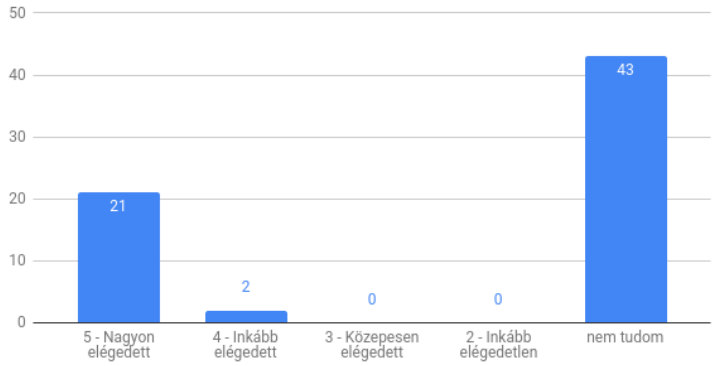


2018.

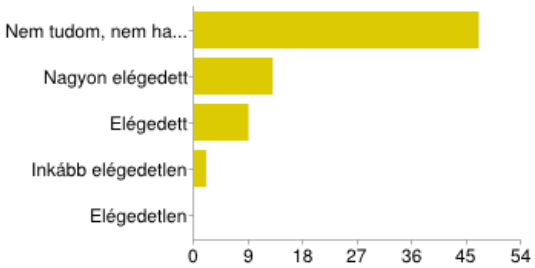


2011.

Ön mennyire elégedett a saját számítógép használatának lehetőségével?

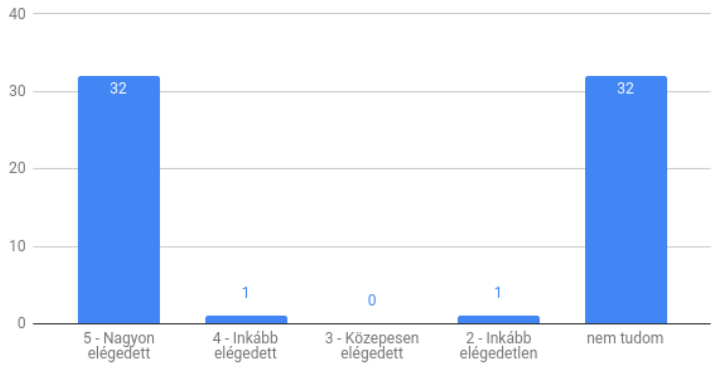


2018.

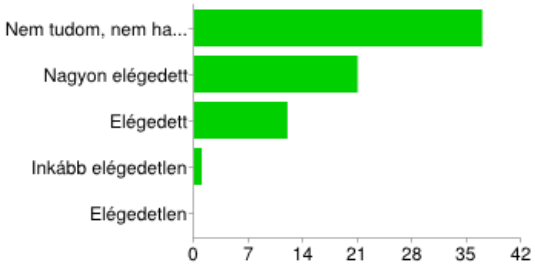


2011.

Ön mennyire elégedett egyéb technikai szolgáltatásainkkal (fénymásolás, szkennelés, nyomtatás, iratfűzés, laminálás)?

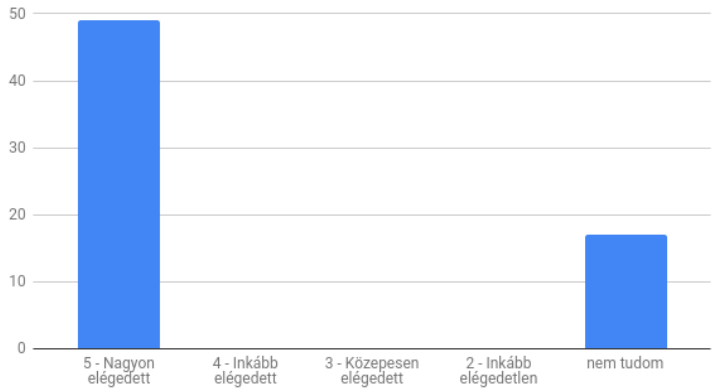


2018.

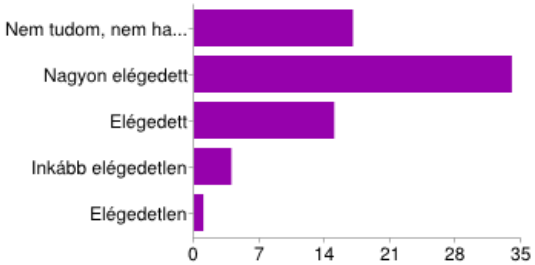


2011.

Ön mennyire elégedett a szolgáltatások árával?

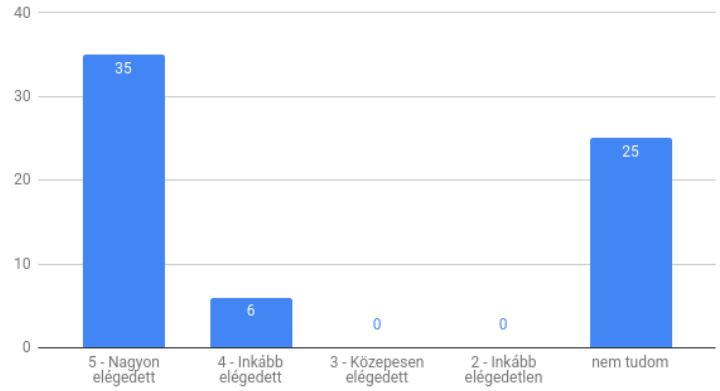


2018.

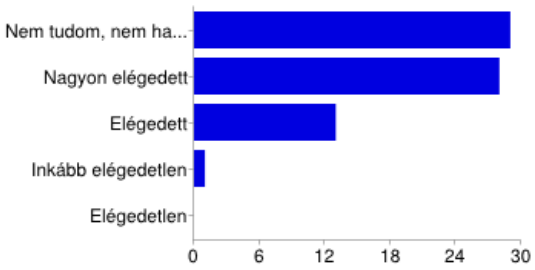


2011.

Ön mennyire elégedett a könyvtár rendezvényeivel?

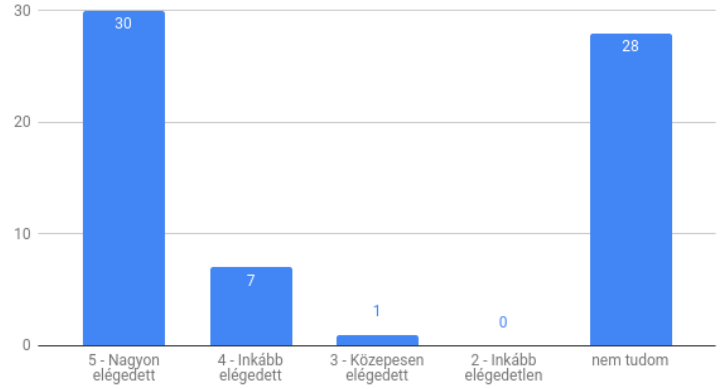


2018.

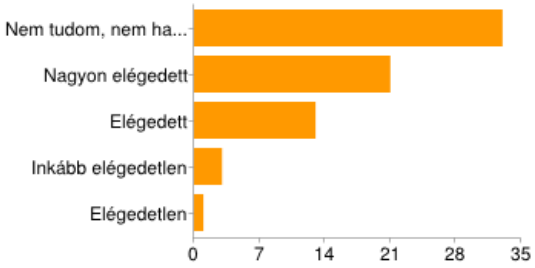


2011.

Ön mennyire elégedett a könyvtár honlapjának tartalmával?

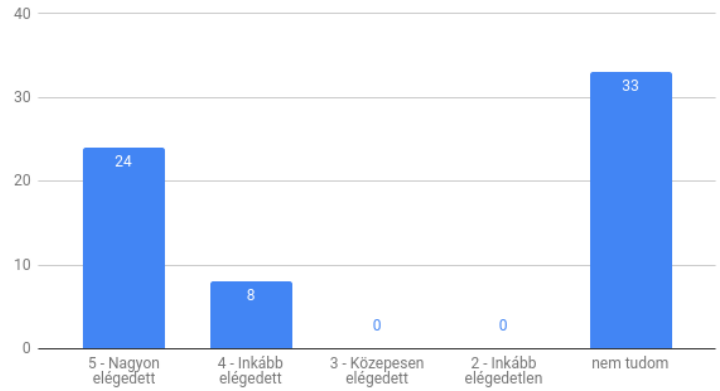


2018.

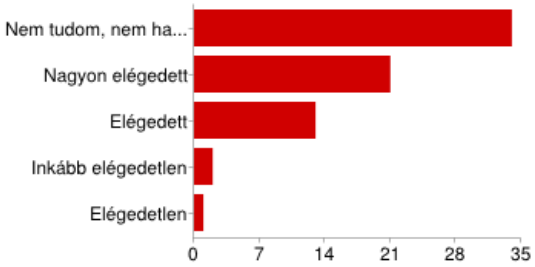


2011.

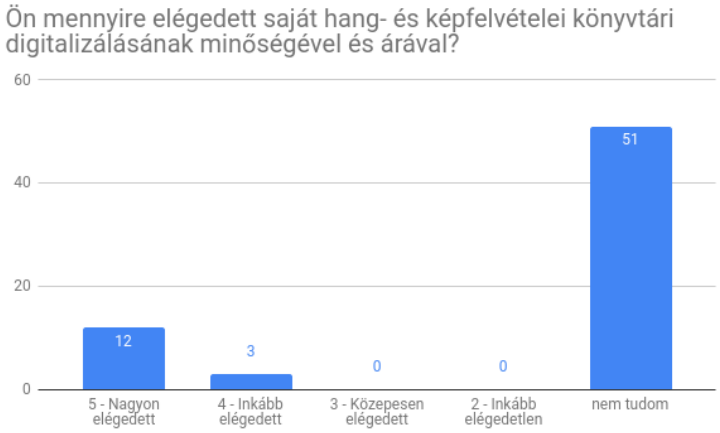
Ön mennyire elégedett a honlap külső megjelenésével?



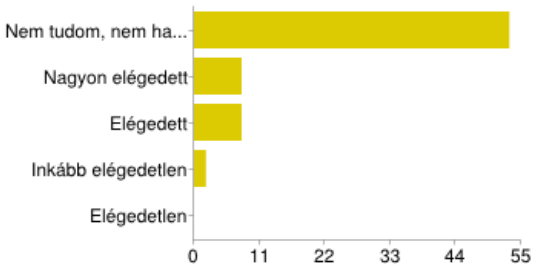
2018.



2011.

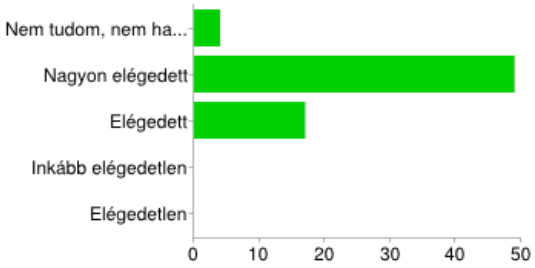


2018.



2011.

2018.



2011.

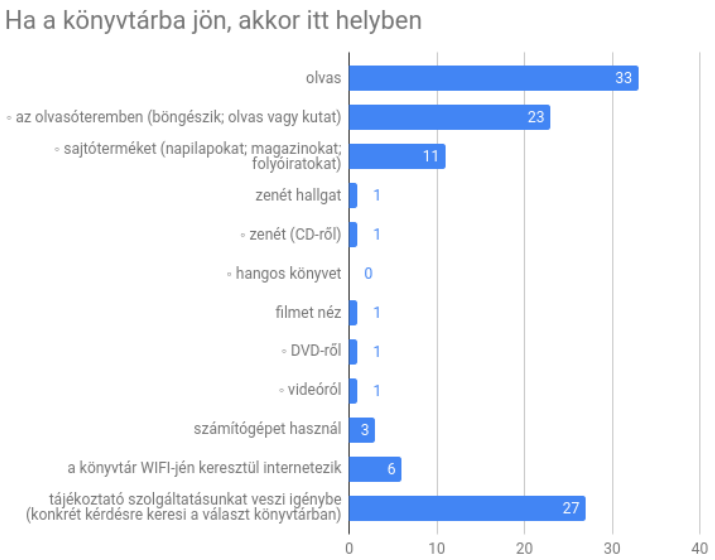
2011-ben tehát minden kérdésben hasonló, – hasonlóan jó, elismerő – válaszokat kaptunk. A felvetett könyvtári területekkel vagy nagyon elégedettek az olvasóink, vagy nem tudják, mert nem ismerik az adott szolgáltatást. Érdekes, hogy az eligazító táblákkal, feliratokkal, jelekkel már a kérdőív kitöltésekor is nagyon elégedettek voltak a használók, pedig bőven voltak ezen a területen hiányosságaink, amelyeket aztán 2018 őszén egy NKA pályázat segítségével tudtunk pótolni. Megnyugtató és örömteli, hogy a könyvtárosok munkájához, hozzáállásához szorosan köthető kérdésekre egyértelműen pozitív visszacsatolásokat kaptunk, úgy, hogy senki sem választotta a „Nem tudom" opciót. A válaszadók közül a szakkönyveknél, a folyóiratoknál vagy a zenei könyvtár esetében sokan választották a "nem tudom" oszlopot, amiből levonhatjuk a következtetést, hogy talán jobban kellene ajánlanunk azokat is. használóinknak. 2011-hez képest jelentős változás történt a könyvtárban a belső terek elrendezését és a nyitvatartási időt illetően. Mindenképp fontos visszaigazolás, hogy mindkét területen tovább nőtt a nagyon elégedettek aránya.

Alapvetően minden kérdésnél nagyon kedvező a kép, de elgondolkodtató, hogy az "Ön mennyire elégedett a könyvtárközi kölcsönzéssel?" kérdésre 51-en azt válaszolták, hogy „nagyon", miközben nyilvánvaló, hogy ennyien nem használják ezt a szolgáltatást. Az olvasótermi ülőhelyek minőségével szintén jellemzően elégedettek voltak a kitöltők, miközben a szóbeli visszajelzések nem ezt igazolják, ezeket a székeket sokan tartják kényelmetlennek. Mindez arra enged következtetni, hogy a kérdőívvel véletlenül sem akartak rosszat a könyvtárunknak a kitöltők, így az értékelés során ezt a szimpátiát is figyelembe kell vennünk.

Ha a könyvtárba jön, akkor itt helyben

olvas	33
◦ az olvasóteremben (böngészik; olvas vagy kutat)	23
◦ sajtóterméket (napilapokat; magazinokat; folyóiratokat)	11
zenét hallgat	1
◦ zenét (CD-ről)	1
◦ hangos könyvet	0
filmet néz	1
◦ DVD-ről	1
◦ videóról	1
számítógépet használ	3
a könyvtár WIFI-jén keresztül internetezik	6
tájékoztató szolgáltatásunkat veszi igénybe (konkrét kérdésre keresi a választ könyvtárban)	27

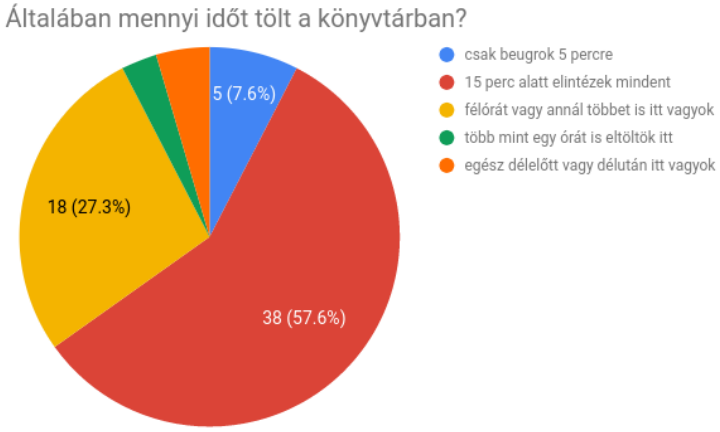
Helybenhasználat esetén egyértelműen olvasni jönnek a válaszadók – legalábbis a kérdőív eredményei szerint. Ezzel szemben tapasztalataink és saját méréseink szerint a helybenhasználatban lényegesen hangsúlyosabb szerepet kapnak a számítógéphasználók és a WIFI-n keresztül internetezők,. Ebből az adatból úgy tűnik, hogy mivel a kérdőív kitöltésére elsősorban a kölcsönzőpultnál kértük meg a könyvtárhasználókat, leginkább a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat igénybe vevőket sikerült megszólítanunk.



Általában mennyi időt tölt a könyvtárban?

csak beugrok 5 percre	5
15 perc alatt elintézek mindent	38
félórát vagy annál többet is itt vagyok	18
több mint egy órát is eltöltök itt	2
egész délelőtt vagy délután itt vagyok	3
egész nap itt vagyok	0

Ez ismét egy olyan kérdés, amely a 2011-es kérdőívünkben még nem szerepelt. Az eredmény igen tanulságos: a válaszadók több mint a fele legfeljebb 15 percet tölt a könyvtárban egy-egy könyvtárhasználat során. Kölcsönzés esetén az talán még örömteli is bizonyos szempontból, hiszen jelentheti azt, hogy az olvasó a kiválasztott dokumentumokat gyorsan megtalálja (ami pedig következhet az online katalógus előzetes használatából és a könyvtáron belüli egyértelmű irányító táblák és feliratok kihelyezéséből), és nem kell sokat várnia a kölcsönzőpultnál sem. Ugyanakkor felhívja a figyelmet arra a tényre is, hogy hosszabb időre kevesebben ülnek be a könyvtárba.



A nap melyik részében jár általában könyvtárba?

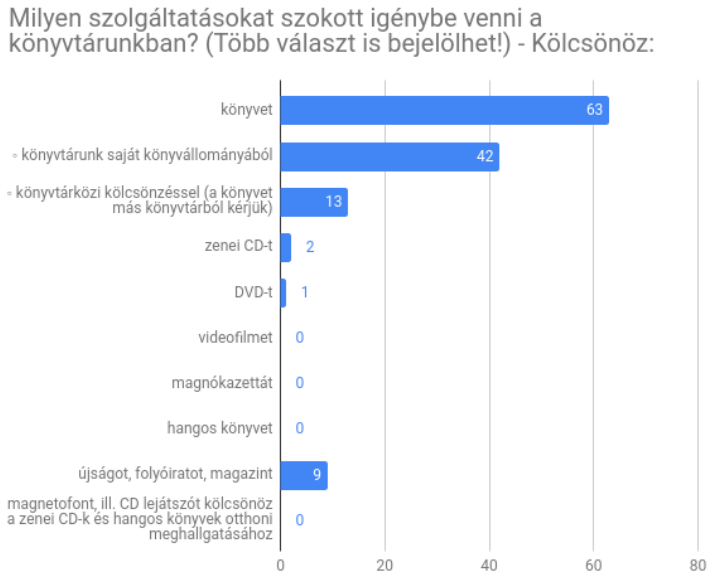
délelőtt 10-12 óra között	17
ebédidőben 12-14 óra között	4
kora délután 14-16 óra között	9
délután 16-18 óra között	6
változó	28

Ezt a szintén új kérdést azért tettük fel, mert kíváncsiak voltunk arra, van-e tudatosság, megszokás abban, hogy a nap melyik részében jön a használó a könyvtárba. A válaszadók több mint a fele nyilatkozott úgy, hogy van olyan időszaka a napnak, amikor szívesebben jön vagy tud jönni könyvtárba, és itt jellemzően a délelőtti időszakot jelölték meg. Összességében mégis azok vannak többségben, akik különböző időpontokban látogatják a könyvtárat.

Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni a könyvtárunkban? (Több választ is bejelölhet!)

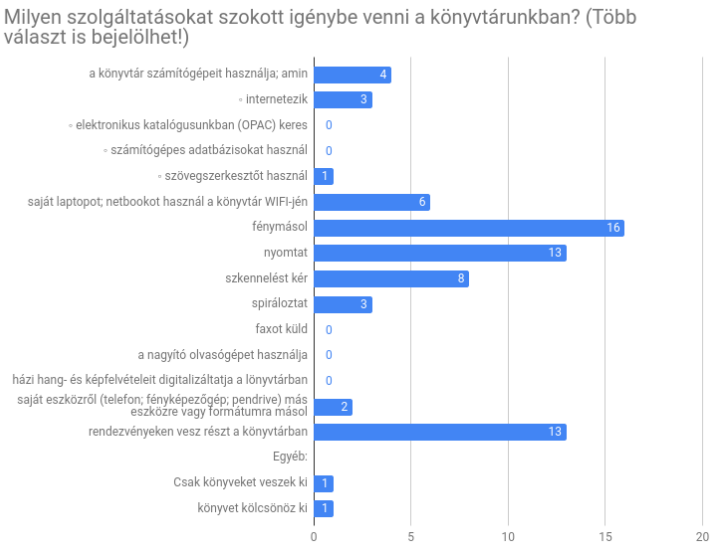
Kölcsönöz	
könyvet	63
◦ könyvtárunk saját könyvállományából	42
◦ könyvtárközi kölcsönzéssel (a könyvet más könyvtárból kérjük)	13
zenei CD-t	2
DVD-t	1
videofilmet	0
magnókazettát	0
hangos könyvet	0
újságot, folyóiratot, magazint	9
magnetofont, ill. CD lejátszót kölcsönöz a zenei CD-k és hangos könyvek otthoni meghallgatásához	0

Sajnos a kérdőív összeállításakor a kérdések sorrendje kissé megkeveredett, így a „Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni a könyvtárunkban?” kérdés első fele – ami a kölcsönzésre vonatkozott – külön volt a második felétől. Az értékelésben most egymás mögé helyeztük a kérdésre adott válaszokat. Mint látható, óriási többségben vannak azok, akik a hagyományos szolgáltatásainkat kedvelik,. ugyanakkor az irodai szolgáltatásaink, valamint a rendezvényeken való részvétel is komoly motivációt jelent.



a könyvtár számítógépeit használja; amin	4
◦ internetezik	3
◦ elektronikus katalógusunkban (OPAC) keres	0
◦ számítógépes adatbázisokat használ	0
◦ szövegszerkesztőt használ	1
saját laptopot; netbookot használ a könyvtár WIFI-jén	6
fénymásol	16
nyomtat	13

szkennelést kér	8
spiráloztat	3
faxot küld	0
a nagyító olvasógépet használja	0
házi hang- és képfelvételeit digitalizáltatja a könyvtárban	0
saját eszközről (telefon; fényképezőgép; pendrive) más eszközre vagy formátumra másol	2
rendezvényeken vesz részt a könyvtárban	13
Egyéb:	
Csak könyveket veszek ki	1
könyvet kölcsönöz ki	1



Az ön véleménye szerint milyen szolgáltatások hiányoznak könyvtárunkból?

• Számomra nem hiányzik semmi
• Megvagyok elégedve.
• Semmi sem hiányzik.
• Klub időseknek, meghívott szakértők vetítéssel bemutatni, pl. egészségügyi előadások, vetélkedők.
• ?
• Nem hiányzik semmi
• Nem hiányoznak
• a, Beszélgetések ismert, az irodalomhoz valamilyen módon kötődő emberekkel • b, Rendhagyó irodalom-órák szervezése
• Amire nekem szükségem van azt megtalálom, másra nincs igényem.
• Semmilyen

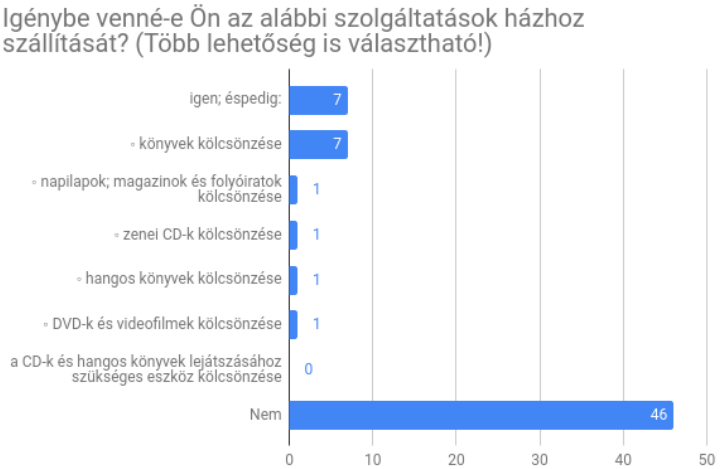
Nagyon köszönjük az elégedett olvasóink véleményét, ezek mellett két konkrét javaslat van. A két javaslat tulajdonképpen nyitott kapukat dönget: időseknek jelenleg is van klubja a könyvtárban, kettő is (LélekVitamin Klub, Nyugdíjas pedagógusok Justh Zsigmond olvasóköre), és rendhagyó irodalmi órákat

is szoktunk rendszeresen szervezni. De természetesen nem mindenki tud ezekről a kezdeményezéseinkről, érdemes újra és újra megjelenni a nyilvánosság előtt.: mivel a klubok befogadható létszáma véges, így elsősorban könyvtáron belüli plakátokkal és szórólapokkal, melyekkel a javaslattevő is bizonyára találkozik majd.

Igénybe venné-e Ön az alábbi szolgáltatások házhoz szállítását? (Több lehetőség is választható!)

igen; éspedig:	7
◦ könyvek kölcsönzése	7
◦ napilapok; magazinok és folyóiratok kölcsönzése	1
◦ zenei CD-k kölcsönzése	1
◦ hangos könyvek kölcsönzése	1
◦ DVD-k és videofilmek kölcsönzése	1
a CD-k és hangos könyvek lejátszásához szükséges eszköz kölcsönzése	0
Nem	46

A kitöltők mintegy 10%-a válaszolt úgy, hogy szívesen igénybe venné a dokumentumok házhozszállítását, ami azért jelentős, mert most olyanok körében tettük fel a kérdést, akik el tudtak jönni a könyvtárba. Akik erre a szolgáltatásra igazán rászorulnának, ők most erről nem tudtak nyilatkozni.



Kérjük, egészítse ki az alábbi mondatot: "Azért szeretem a könyvtárat mert..."

• barátságosak a dolgozók, és mindig találok érdekes olvasnivalót.
• a kérdéseimre választ kapok, a tanuláshoz szükséges könyveket, cikkeket megkapom, lelkiismeretes, hozzáértő könyvtárosoktól.
• ismeretterjesztő, és rengeteg eseményre/szolgáltatásra ad lehetőséget. A barátaimmal is mindig ide jövünk és csak beszélgetünk.
• segítőkészek a könyvtárosok, otthonos a hely, nyugalom van, s mindig találok magamnak új olvasnivalót.
• Kikapcsolódom, művelődöm
• rengeteg jó és hasznos könyvet találhatok meg jó társaság mellett.
• jó a légkör

- kedvesek és segítőkészek a könyvtárosok.
- mindig találok olyan könyvet, amik érdekesek, hasznosak.
- a könyvtárosok segítőkészek, az a fontos nekik, hogy elégedetten távozzak.
- alkalmazkodik az igényeimhez, e-mailben tudtam igénybe venni az anyagok összegyűjtését a szakdolgozatomhoz. Kényelmes, pontos, gyors választ kapok.
- kellemes, barátságos a környezet, dolgozói udvariasak, és minden kérdésemre megfelelő tájékoztatást kapok.
- barátságos, kellemes kiszolgálás, kulturált környezet, előjegyzések jól működnek
- szuperek a könyvtárosok :)
- korrekt és teljeskörü felvilágosítást kapunk.
- segítőkészek a könyvtárosok, 1 kivétellel (...)
- nagyon rendesek az itt dolgozó munkatársak
- kedvesek és segítőkészek az alkalmazottak, nagyon sok jó könyv megtalálható, könyvkéréseket is szívesen fogadnak és igyekeznek beszerezni őket.
- jó itt lenni és aranyosak a könyvtárosok, szeretek mindenkit /könyvtárosok/ Új könyveket ismerhetek meg.
- engem pihentet, szórakoztat és imádok olvasni
- mindig megtalálom azokat a könyveket, amiket keresek.
- a mindennapi életem része
- fontosnak érzem magam itt, a könyvtárosok azon vannak, hogy elégedetten távozzak!
- megtalálom az engem érdeklő szépirodalmi és egyéb kiadványok legújabb termékeit.
- a miénk!
- barátságos, segítőkész légkör van. Mindig megtalálom a megfelelő olvasnivalót.
- nagyon segítőkészek a dolgozók
- sok olyan könyvhöz jutok hozzá amit már nem tudok megvenni. Előfordult párszor, hogy megjelent könyvet beszereztek, s az új példánynak első olvasója lehettem és ez nagy öröm!
- csendes, nyugodt hely, ahol ki tudja magát pihenni az ember.
- segítőkészek, kedvesek, kellemes ide jönni.
- mindig kedvesek, segítőkészek az ott dolgozók.
- Kedvesek, segítőkészek a könyvtárosok. Szeretek itt böngészni, mindig megtalálom, amit keresek.
- sok könyvet megtalálok, amire szükségem van.
- a könyvtárosok miatt
- nagyon szeretem a könyveket, hobbim az olvasás. Jól érzem magam itt, ehhez nagyban hozzájárul a könyvtár dolgozóinak kedvessége, figyelmessége, segítőkészsége. Jó ide visszajárni.
- a könyv amit keresek általában megtalálható, ha mégsem, a témában tudnak ajánlani másikat.
- A 6 éves gyermekem válasza: "Kölcsönözhetünk kamionos és vonatos könyvet. Kedves a könyvtáros néni, és megengedi, hogy pecsételjek."
- nagyon szeretek olvasni és könyveket kölcsönzök ki. Könyvtár nagyon jól felszerelt, sok jó könyv van.
- leköt, szórakoztat

• sokféle témájú könyvhöz hozzátudok jutni, így nem kell megvennem.
• nagy a választék és mindig találok valami újdonságot.
• jó a könyvek által sugárzott szellemi aurában lenni, akár csak rövid ideig is.
• jófejek a könyvtárosok, figyelnek az olvasókra.
• udvarias, képzett dolgozók vannak, akik azonnal mindenben segítenek.
• szeretek olvasni!
• udvariasak és hozzáértőek
• mindig kedvesen fogadnak, elbeszélgetünk a kiolvasott könyvről, felhívják figyelmemet az újdonságokra és a legnépszerűbb könyvekre. Segítségemre vannak a keresésben. Kellemes a hangulat. Figyelmembe ajánlják a soron következő rendezvényüket.
• szuper hely.
• jó bejönni, kedvesek az itt dolgozó hölgyek és férfiak. Segítőkészek. Kellemes és szép környezetben lehetek. :)
• nyugalmat áraszt, az az alkalmazottak mindegyike felkészült, segítőkész, barátságos. Tiszta, rendezett.
• elektronikus úton /otthonról/ is kérdezhetek és választ kapok, segítséget, anyagot a tanuláshoz
• új könyvek is vannak.
• az ízlésemnek és az igényemnek megfelelő könyvet (könyveket) megtalálom és kölcsönözhetem.
• sok könyv van … Ennyi!
• csend, nyugalom, békesség, kedvesség, előzékenység, hozzáértés
• csendes, nyugodt légkör uralkodik. Kedvesek, segítőkészek az itt dolgozók. Jó ide betérni! :)
• mindig öröm a könyvtárosokkal találkozni. Kedvesek, segítőkészek. És azért, mert olvasni öröm, sok élménnyel gazdagodtam a könyvtár révén.
• sok jó könyvet megtalálok itt és elolvashatok
• Szeretek olvasni és az igényeimnek megfelelő könyveket itt megtalálom.

Számtalan rendkívül kedves választ kaptunk, amiért nagyon hálásak vagyunk. A válaszok egy részét fel is használtuk legfrissebb, 2018 októberében elkészített könyvtárbemutató kiadványunkban.

Végezetül kérjük, írja le észrevételeit, javaslatait, hogy ezzel is segítse jövőbeni munkánkat, melynek legfontosabb célja, a használói igények minőségi kiszolgálása! Köszönjük!

• Szerintem semmi hiányossággal nem rendelkezik a könyvtár. Esetleg több rendezvényt/összejövetelt lehetne szervezni a fiataloknak (17 - 25 év) körében/ számára.
• Több programlehetőséget lehetne biztosítani a fiatalabbak számára.
• nincsenek javaslataim • Köszönettel-
• "Emberekkel foglalkozás" oktatása, 1 fiatalembernek.
• További sok sikert és jó egészséget kívánok Önöknek!
• Szerintem minden úgy jó, ahogy van. Az én igényeimnek megfelel.
• Kívánom, hogy legyenek új könyvek vagy új gépek a gyermekkönyvtárban és azt hogy

továbbra is maradjon meg ez a szeretetteljes légkör ami most van, ne változzatok meg szeressetek szeressetek. • szeretettel
• A kölcsönző pultnál egy rakodófelület kellene, ahová a táskánkat tesszük, méig elrakjuk a könyveket.
• További sikerekben gazdag jó munkát kívánok! Csak így tovább!!!
• Cél a hosszútávú fenntartás
• Még több újonnan megjelent könyv hamarabbi megvásárlása.
• Minden teljesen rendben van a könyvtárral és a dolgozók tudása és hozzáállása példaértékű. Amin változtatni lehetne, az több mostanában megjelent könyv beszerzése, de ennek nyilván költségvetési akadályai vannak.
• Ha továbbra is ilyen kedvesen és szolgálatkészségesen végzik a munkájukat azzal én nagyon elégedett vagyok!
• Fontosnak tartom a változatos, új könyvek lehetőség szerinti beszerzését, a könyvkínálat bővítését (új könyvek megléte)
• A könyvespolcok között elkelne 1-2 szék a beleolvasgatáshoz, de nem létszükséglet. Nagyon szeretem a polcok tetejére kirakott könyvajánlatokat.
• Nagyon megvagyok elégedve a könyvtár szolgáltatásaival.
• Szeretek a könyvtárba járni, mert segítőkészek, udvariasak, tanácsokat adnak a könyvválasztásban. Köszönöm a segítőkészségüket.
• Legyen továbbra is a könyvtár a város minőségi szellemi bázisa, folytassák azt a magas színvonalú munkát, amit eddig, s tegyenek meg mindent, hogy az olvasás visszanyerje méltó helyét a művelődés palettáján. Támaszkodjanak bátran az iskolák irodalomtanáraira, akik a jövő olvasógenerációk kiművelésében a legtöbbet segíthetnek.
• A kiszolgálás tökéletes.
• Szeretek bejárni és kedvelem a könyvtárat
• Én általánosságban megvagyok elégedve
• Egyre hamarabb olvashatjuk a sláger könyveket. Az újdonságokból sosem elég. Tetszik a könyvajánló polc, mindig találok rajta olvasnivalót. Hiányosságot nem tudok említeni és javaslatot sem tenni. Én mindig megtalálom a kedvemre való olvasnivalót. Az általam igénybe vett szolgáltatással is meg vagyok elégedve.
• Sajnos kevés időm van könyvtárba járni, de amennyit ott eltöltök az mindig kellemes. :) ♡
• Észrevételemet az előző pontban leírtam, javaslatom pedig nincs, mivel csak olvasói kölcsönző vagyok egyéb szolgáltatásaikat nem veszem igénybe.
• Minden rendben! :)
• Nekem pont így jó, ahogy van! Köszönettel!
• Elégedett vagyok, nem tudok jobbító ötletet adni. • Köszönöm a munkájukat!
• Nagyon meg vagyok elégedve az itt dolgozók segítőkészségével és udvarias munkájával. • További jó munkát és jó egészséget kívánok mindkettőjüknek!

Itt is nagyon köszönjük a dicsérő, végtelenül kedves szavakat. A felsorolt javaslatokat igyekszünk felhasználni, és amennyiben lehetséges, a kéréseknek eleget tenni.

6. Összegzés

Összességében megállapítható, hogy a válaszadók döntő többsége elégedett, sőt nagyon elégedett a könyvtárral. Sajnos az összlátogatói számhoz képest nagyon kevés visszajelzés érkezett kitöltött kérdőív formájában, de az így kapott válaszok is segíthetnek a szolgáltatások, programok színvonalának emelésében. Összefoglalva még egyszer a legfontosabb észrevételeket:

- Törekedni kell rá, hogy minél többen kitöltsék a kérdőívet. Akár a rendezvények után, akár a kölcsönzések során jeleznünk kell a használóknak, miért fontos számunkra, hogy erre időt szánjanak.
- A következő használói elégedettségi kérdőív kitöltési időszaka legalább másfél hónapig tartson.
- A következő használói elégedettségi kérdőívnél a *„Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről?”* kérdésnél fel kell tüntetni a Facebook-ot, mint választható opciót.
- Megnyugtató és örömteli, hogy a könyvtárosok munkájához, hozzáállásához szorosan köthető kérdésekre egyértelműen pozitív visszacsatolásokat kaptunk, úgy, hogy senki sem választotta a *„Nem tudom”* opciót.
- A válaszadók közül a szakkönyveknél, a folyóiratoknál vagy a zenei könyvtár esetében sokan választották a “nem tudom” oszlopot, amiből levonhatjuk a következtetést, hogy talán jobban kellene ajánlanunk azokat is. használóinknak.
- 2011-hez képest jelentős változás történt a könyvtárban a belső terek elrendezését és a nyitvatartási időt illetően. Mindenképp fontos visszaigazolás, hogy mindkét területen tovább nőtt a nagyon elégedettek aránya.
- Mivel a kérdőív kitöltésére elsősorban a kölcsönzőpultnál kértük meg a könyvtárhasználókat, leginkább a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat igénybe vevőket sikerült megszólítanunk. Egy következő felmérésnél jobban törekednünk kell arra, hogy a számítógéphasználók, WIFI-n keresztül internetezők is kitöltsék a kérdőívet.
- A *„Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni a könyvtárunkban?”* kérdést a következő felmérésben nem kell különválasztani, mert logikailag nem követhető a kitöltő számára, és az értékelést is nehezebbé teszi.
- A kitöltők mintegy 10%-a válaszolt úgy, hogy szívesen igénybe venné a dokumentumok házhozszállítását, ami azért jelentős, mert most olyanok körében tettük fel a kérdést, akik el tudtak jönni a könyvtárba. Akik erre a szolgáltatásra igazán rászorulnának, ők most erről nem tudtak nyilatkozni. Mindenképpen meg kell vizsgálni a „Könyvet házhoz” szolgáltatás megindításának a lehetőségeit.
- Az utolsó kérdésre adott szöveges javaslatokat igyekszünk felhasználni, és amennyiben lehetséges, a kéréseknek eleget tenni.