

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei



G Ö D Ö L L Ő I
V Á R O S I
K Ö N Y V T Á R É S
I N F O R M Á C I Ó S
K Ö Z P O N T

Gödöllő, 2100
Dózsa Gy. út 8.
Tel: 28-515-280
Fax: 28-410-570

A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYEI
GÖDÖLLŐI VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS INFORMÁCIÓS KÖZPONT

2013, 2008

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

1. 2013. KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS ELEMZÉSE	3
2. JAVASOLT INTÉZKEDÉSEK A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS ELEMZÉSE ALAPJÁN:	11
2.1. Munkatársak	11
2.2. Állomány	11
2.3. Épület	11
3. 2008. KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS ELEMZÉSE	12
4. ÉRTÉKELÉS, JAVASOLT INTÉZKEDÉSEK	18
5. MELLÉKLETEK	19
5.1. 2013-as kérdőív	19
5.2. 2008-as kérdőív	21

1. 2013. KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS ELEMZÉSE

A Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ minőségbiztosítási munkája során kérdőíves felmérést végzett a látogatók, használók elégedettségéről 2013 áprilisában, májusában. A kérdőíveket nyomtatott formában lehetett elérni az intézményben, illetve online verzióban a könyvtár honlapján. Összesen 247 kitöltött értékelhető kérdőívet gyűjtöttünk össze és végeztük el ez alapján az elemzést. A kérdőívet nagyjából fele-fele arányban töltötték ki hagyományos módon, illetve online. Az olvasói elégedettségmérést minden évben megismételjük hasonló kérdésekkel. Az általános tapasztalat az volt, hogy olvasóink, látogatóink nagy örömmel fogadták a kérdőívet és szívesen osztották meg velünk véleményüket. Az elemzés a könyvtár honlapján elérhető, az olvasók is megismerkedhetnek a kérdőíves felmérés eredményeivel, a megjegyzés rovatban feltüntetett kérdéseiket röviden megválaszoljuk.

A 2013-as olvasói elégedettségmérés során az alábbi eredmények születtek. (Az elégedettséget 4-es skálán mértük, ezzel próbálva meg kikerülni a közömbös véleményt. A válaszolónak mindenképpen jeleznie kellett, hogy inkább elégedett vagy inkább elégedetlen az adott tényezővel. Közömbös választ nem tudott adni. A felmérés során a válaszadók kihagyták azon részlegeket, tényezőket, melyekről nem rendelkeztek kellő ismerettel. Így a felmérés egyúttal arra is alkalmas, hogy megtudjuk a válaszolók hány százaléka használja a könyvtár egyes részlegeit.)

Első kérdéscsoportunk a munkatársainkkal kapcsolatos tényezőket járta körbe. Szakmai felkészültségünk és segítőkészségünk a válaszadók 83, illetve 90%-ánál a legnagyobb pontszámot kapta. Összesen 1 fő jelezte, hogy nagyon elégedetlen velünk-e téren, és 2 illetve 4 fő jelölte meg az inkább elégedetlen választ. Mindez azt jelenti, hogy **látogatóink 96-97%-ban elégedettek munkatársaink felkészültségével és segítőkészségével, ami nagyon pozitív visszajelzés munkánkról.**

Nem ennyire pozitív a megítélése a munkánk gyorsaságának, és pontosságának. Mindkét kérdésnél hasonló válaszok születtek, 76 és 78%-ban kaptuk a legmagasabb pontszámot, tehát **némileg kevesebben elégedettek nagyon gyorsaságunkkal és pontosságunkkal.** (Ennek megítélésében bizonyára közrejátszik az a tény is, melyre a SWOT analízisnél is fény derült, hogy a **létszám csökkentés miatt kollégáink egyre jobban leterheltebbek, egyre kevesebb idejük marad egy olvasóra, egy problémára**). Az viszont nagyon megnyugtató, hogy erre a két kérdésre is összesen 1-2 ember válaszolta azt, hogy inkább vagy nagyon elégedetlen velünk.

Az utolsó két kérdéskör ebben a témában az egyéni olvasói igények figyelembe vétele és a panaszkezelés módja volt. **94%-uk elégedett az egyéni igények teljesítése kapcsán,** tehát kicsit magasabb azok aránya, akik valamiért elégedetlenek, de ez is még összesen 3% körül van. Az olvasói panaszoknál 45 hiányzó választ kaptunk, ami – többen oda is írták – azt jelenti, ennyien még csak nem is kerültek olyan helyzetbe nálunk, hogy meg tudják ítélni a kérdést. Tehát ez mindenképpen pozitív, 18% nem volt oka panaszra. A maradék válaszadók **78%-a elégedett a panaszkezelés módjával,** viszont itt is megjelenik az a 8 ember, aki inkább vagy nagyon elégedetlen. A nehéz, problémás olvasók kezelése sok türelmet és odafigyelést igényel munkatársaink részéről. A kevés idő és megnövekedett munkaterhek

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

ellenére reméljük, hogy a minőségbiztosítási munka folyamán szervezett képzések és felmérések hozzájárulnak ahhoz, hogy ez a 3% is megközelítse a nullát.

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

Munkatársaink segítőkészségével mennyire elégedett?

	Frequency	Percent
nagyon elégedetlen	1	,4
inkább elégedetlen	4	1,6
Valid inkább elégedett	18	7,3
nagyon elégedett	223	90,3
Total	246	99,6
Missing System	1	,4
Total	247	100,0

Munkatársaink szakmai felkészültségével mennyire elégedett?

	Frequency	Percent
nagyon elégedetlen	1	,4
inkább elégedetlen	2	,8
Valid inkább elégedett	32	13,0
nagyon elégedett	206	83,4
Total	241	97,6
Missing System	6	2,4
Total	247	100,0

Mennyire elégedett a tájékoztatás pontosságával?

	Frequency	Percent
nagyon elégedetlen	1	,4
inkább elégedetlen	1	,4
Valid inkább elégedett	44	17,8
nagyon elégedett	193	78,1
Total	239	96,8
Missing System	8	3,2
Total	247	100,0

Mennyire elégedett a tájékoztatás gyorsaságával?

	Frequency	Percent
nagyon elégedetlen	1	,4
inkább elégedetlen	2	,8
Valid inkább elégedett	52	21,1
nagyon elégedett	188	76,1
Total	243	98,4
Missing System	4	1,6
Total	247	100,0

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

Mennyire elégedett a panaszkezelés módjával?

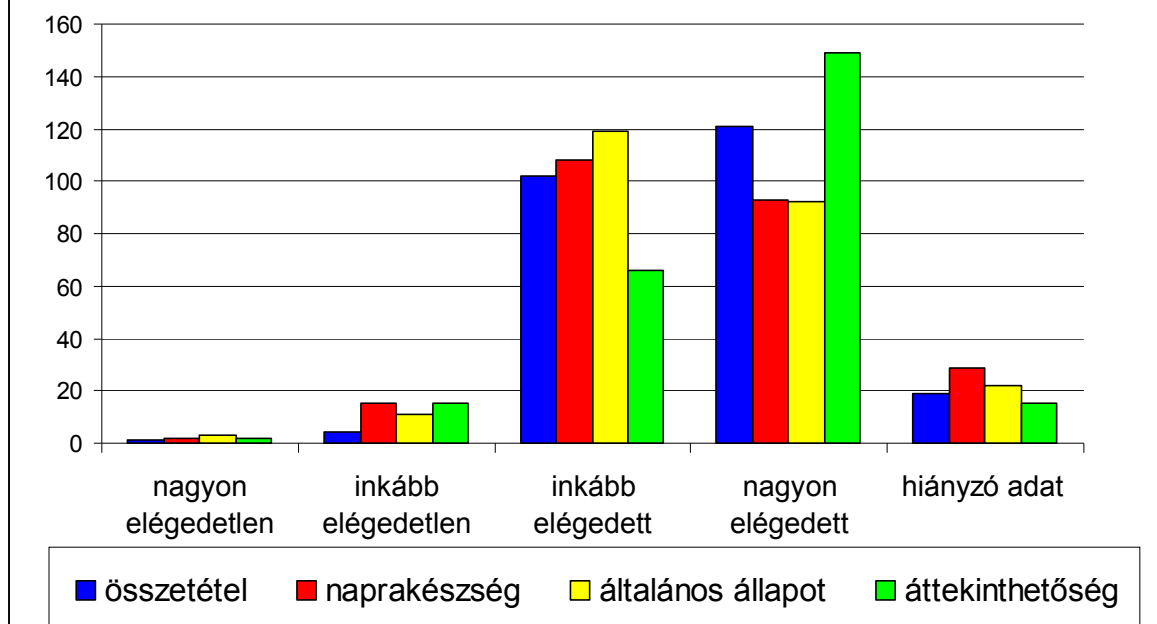
	Frequency	Percent
nagyon elégedetlen	3	1,2
inkább elégedetlen	5	2,0
Valid inkább elégedett	42	17,0
nagyon elégedett	152	61,5
Total	202	81,8
Missing System	45	18,2
Total	247	100,0

Mennyire elégedett az olvasók egyéni igényeinek figyelembe vételével?

	Frequency	Percent
nagyon elégedetlen	2	,8
inkább elégedetlen	6	2,4
Valid inkább elégedett	55	22,3
nagyon elégedett	177	71,7
Total	240	97,2
Missing System	7	2,8
Total	247	100,0

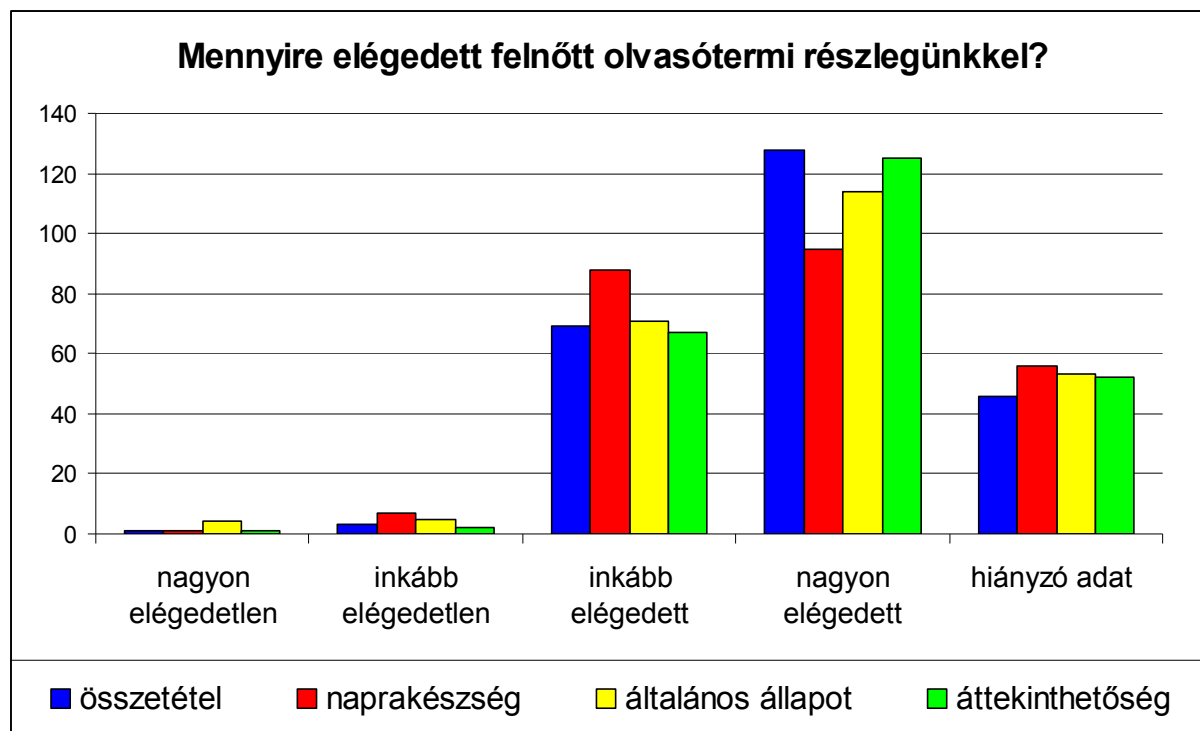
A kérdőív második kérdéscsoportja az állományunkra vonatkozott: külön kérdeztük meg véleményüket a felnőtt könyvtár, a felnőtt olvasóterem, a gyermekkönyvtár, a MásArc dvd és zenei részleg valamint a folyóirat állományunkról. Itt is jellemző volt, hogy aki nem ismerte az adott részleget, az válasz nélkül hagyta azt a kérdést, a hiányzó adatok oszlopa tehát jól jelzi nekünk, hogy a válaszadók hány százaléka ismeri- nem ismeri az adott állományrészt.

Mennyire elégedett a felnőtt könyvtári részlegünkkel?



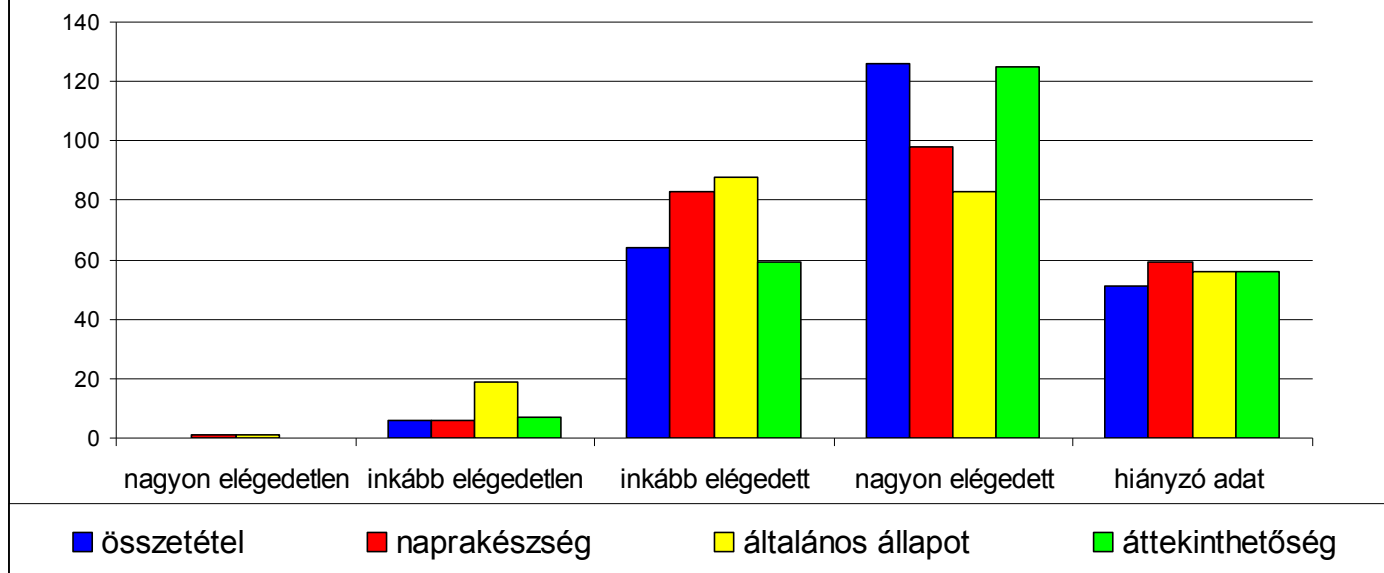
Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

Felnőtt könyvtári részlegünkkel a táblázat alapján jól látható, hogy inkább elégedettek vagy nagyon elégedettek olvasóink – gyakorlatilag a hármas és négyes osztályzat azonos nagyságrendű. Ez egyrészt pozitív, hiszen inkább elégedettek velünk, ugyanakkor benne van az adatokban az is, hogy ezen még lehet sokat javítani. A naprakészség és az általános állapot talán az a két tényező, amin a javítást kezdeni érdemes.



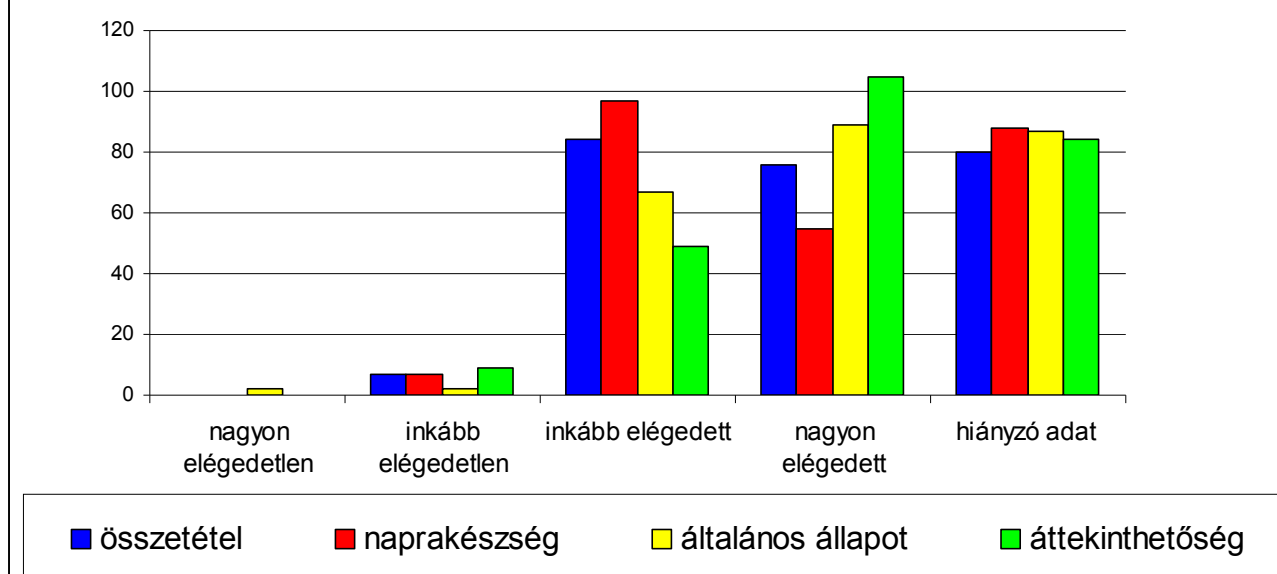
Felnőtt olvasótermi részlegünket jóval kevesebben ismerik, legalábbis erre következtetünk a hiányzó adatok oszlopsoraiból, ami több mint kétszerese a felnőtt könyvtárénál. Az olvasótermi állomány megítélése kedvezőbb, mint a felnőtt könyvtaré. Egyedül a naprakészség szempontja kapott kicsit kevesebb négyes osztályzatot, mint a többi.

Mennyire elégedett gyermekkönyvtári részlegünkkel?



Gyermekkönyvtári részlegünket nem ismerő, nem használó válaszadók száma nagyjából megegyezik a felnőtt olvasóteremével, 50 fő körül. A válaszok itt már jóval változatosabbak, viszont van pár kiugró adat. A gyermekkönyvek általános állapotával 20 fő inkább vagy nagyon elégedetlen. Az összetétellel és az áttekinthetőséggel viszont nagyon elégedettek a gyerekkönyvtár használói.

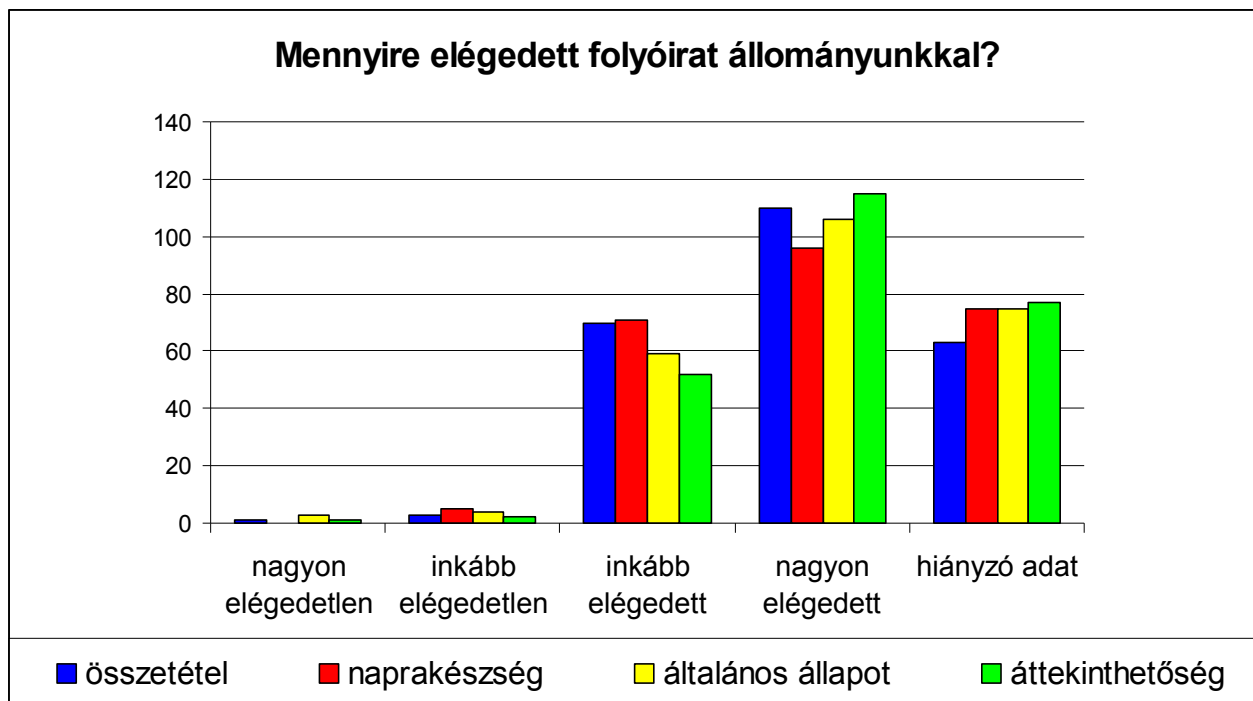
Mennyire elégedett MásArc zenei és film részlegünkkel?



MásArc részlegünknel a legmagasabb azok aránya, akik nem adtak választ, több, mint 80 fő. Ennek oka, hogy a dvd és zenei dokumentumok kölcsönzése emelt szintű olvasójegyhez

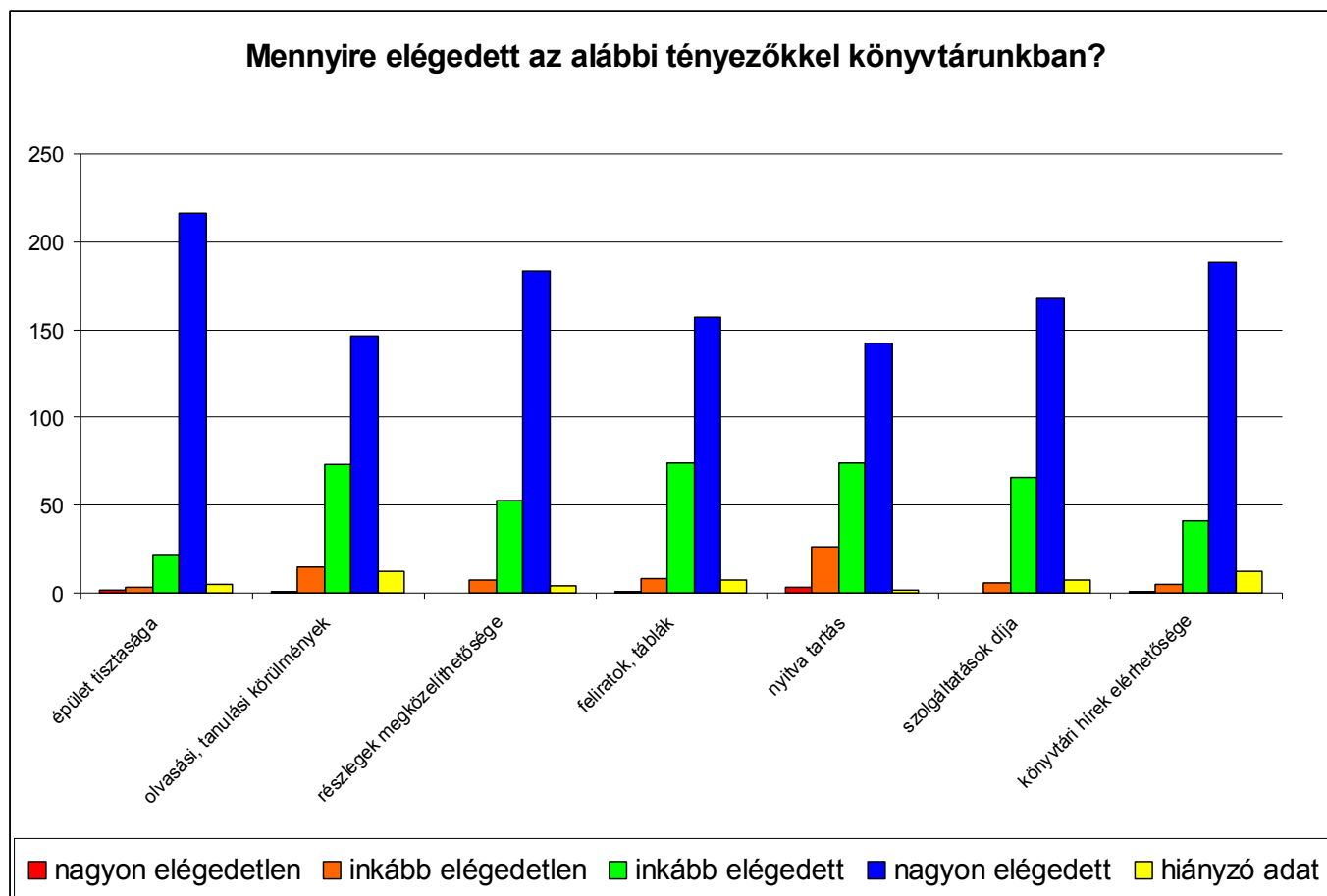
Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

kötött, amivel jóval kevesebb olvasónk rendelkezik. A részleget használók elégedettségét talán leginkább a naprakészség javításával lehetne elősegíteni és bár a grafikonon nem látszik, de szöveges megjegyzésként jó pár olvasónk jegyezte meg, hogy sokat használna az állománynak, ha a dvd-ket műfaj szerint helyeznénk el a polcokon.



Folyóirat állományunkkal kapcsolatban nincs sok meglepő adat. Jobbára elégedettek az állománnyal.

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei



Az utolsó kérdéskör az épülettel kapcsolatos tényezőkre vonatkozott. A kék oszlopok jelzik a nagyon elégedett válaszokat. Ebből látszik, hogy a legkevésbé jó eredményeket a következő tényezők érték el:

- Olvasási, tanulási körülmények: szöveges megjegyzésként is sokan leírták, hogy a nagy, nyitott, átjárható épület nagyon zajos. Érdemes lenne a jövőben olyan megoldást találni, hogy az elmélyülni vágyó olvasóink is elégedettek legyenek.
- Nyitva tartás: nagyon sokan kifogásolták a szerdai zárva tartásunkat, sajnos a létszám csökkenés egyenlőre nem teszi lehetővé a hosszabb nyitva tartásunkat. Azon viszont el lehet gondolkozni, milyen alternatív megoldások lehetnek: távhasználat, könyvkonténer elhelyezése, stb.

Az olvasói elégedettségmérés tapasztalataival összességében mi is elégedettek vagyunk. Az adatokból kirajzolódó vélemények és a szöveges megjegyzések viszont nagyon sok ötletet adtak számunkra, hogyan tudnánk még inkább megfelelni az olvasói elvárásoknak. Az ötletek és megoldások a jövő évi munkatervbe lesznek beépítve.

2. JAVASOLT INTÉZKEDÉSEK A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS ELEMZÉSE ALAPJÁN:

2.1. Munkatársak

- Panaszkezelés folyamatának leszabályozása, a munkatársak egy jól lehatárolt rendszer elvárásai alapján járnak el minden problémás esetben. A panaszkezelés szempontrendszerének rögzítése megtörtént, a dokumentálás bekerült a Minőségirányítási Kézikönyvbe. A munkatársak ennek alapján dolgoznak és kezelik a panaszos ügyeket.
- A megnövekedett feladatok, terhek következtében kevesebb idő jut egy-egy olvasóra. A jövőbeni panaszokat elkerülendő ezért 2014-ben mindenképpen egy ügyfélszolgálati és kommunikációs tréninget kell szervezni a munkatársaknak, ahol előre felkészülhetnek az olyan helyzetekre, ami a létszám csökkenésből adódhat a jövőben.

2.2. Állomány

- Naprakészség és az általános állapota a felnőtt könyvtárnak javítandó. 2014-ben ezért a nagyon elhasználódott példányokat le kell válogatni és raktárba áthelyezni. Szintén fokozottan kell figyelni az elhasználódott példányok leválogatására a gyerekkönyvtárban is.
- Szintén a felnőtt állományban érdemes az új megjelenésű könyveket hamarabb megrendelni, legalábbis a sikerkönyveket, illetve az ünnepi könyvhéti újdonságokat.
- Az olvasótermet népszerűsíteni kell, kevesen ismerik: táblák, feliratok cseréje szükséges az egész kölcsönzőtér területén.
- MásArcot népszerűsíteni kell: most már van negyedéves jegy is, de kevesen tudnak róla. Kampányt kell szervezni 2014-ben.
- A DVD-k elhelyezését meg kell változtatni, tematikaileg kell a polcokon elhelyezni, akárcsak a CD-ket. Ez a feladat már bekerült a 2013-as Munkatervbe, elvégzése folyamatban van.

2.3. Épület

- Meg kell oldani a jövőben a nyugodt, csendes, kutatásra alkalmas olvasói tér kialakítását. Mivel előreláthatólag erre pénzügyi forrást nem tudunk szerezni, olyan megoldást kell találni, mely a lehető legkisebb költséggel megoldható. Ennek érdekében projekt munkacsoportot célszerű alakítani 2014-ben, bevonva esetleg a fenntartót is.
- Könyvkonténer kihelyezésével úgymond meghosszabbítható a nyitva tartási időnk. A visszahozott könyveket a zárva tartás alatt is elhelyezhetik itt az olvasók.

3. 2008. KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS ELEMZÉSE

A Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ 2008-ban egy kérdőíves felmérést végzett a látogatók könyvtárhasználati szokásairól, miután az NKA Könyvtári Szakmai Kollégiumánál sikeresen pályázott erre a célra. A válaszadás önkéntes volt, igyekeztünk gyorsan megválaszolható kérdéseket feltenni. Összesen 343 értékelhető kérdőívünk lett a három napos felmérés eredményeként, 58-an nem voltak hajlandók kitölteni, többnyire azért, mert siettek.

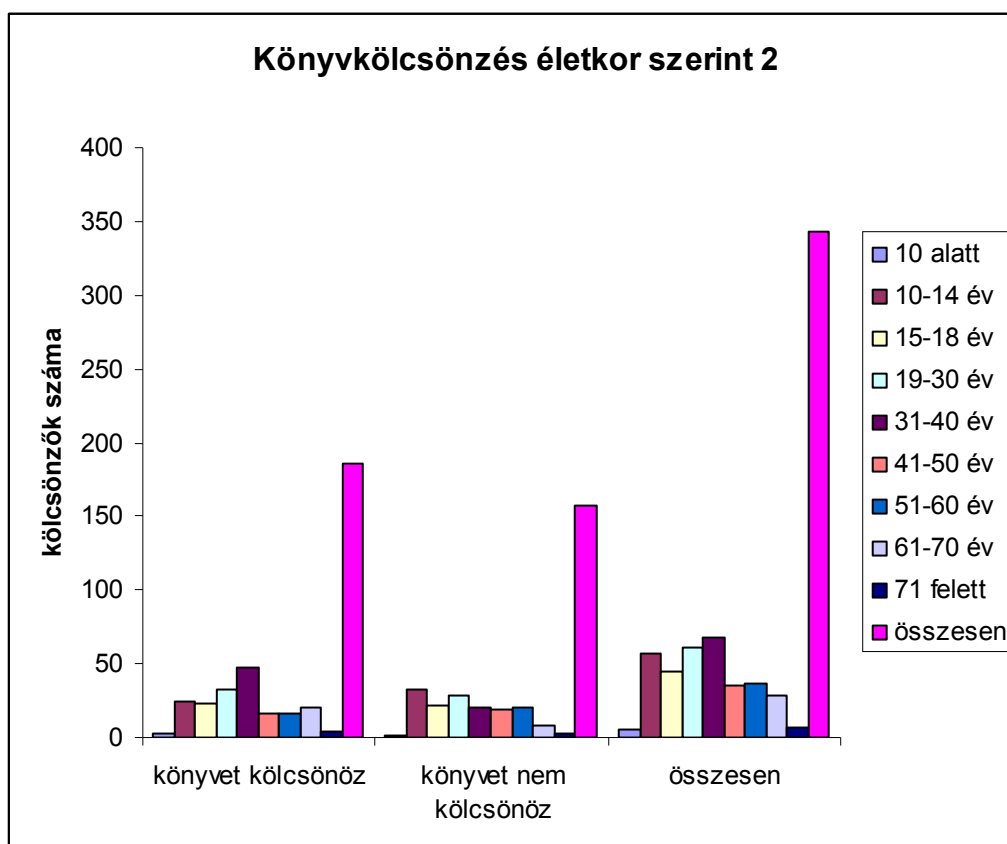
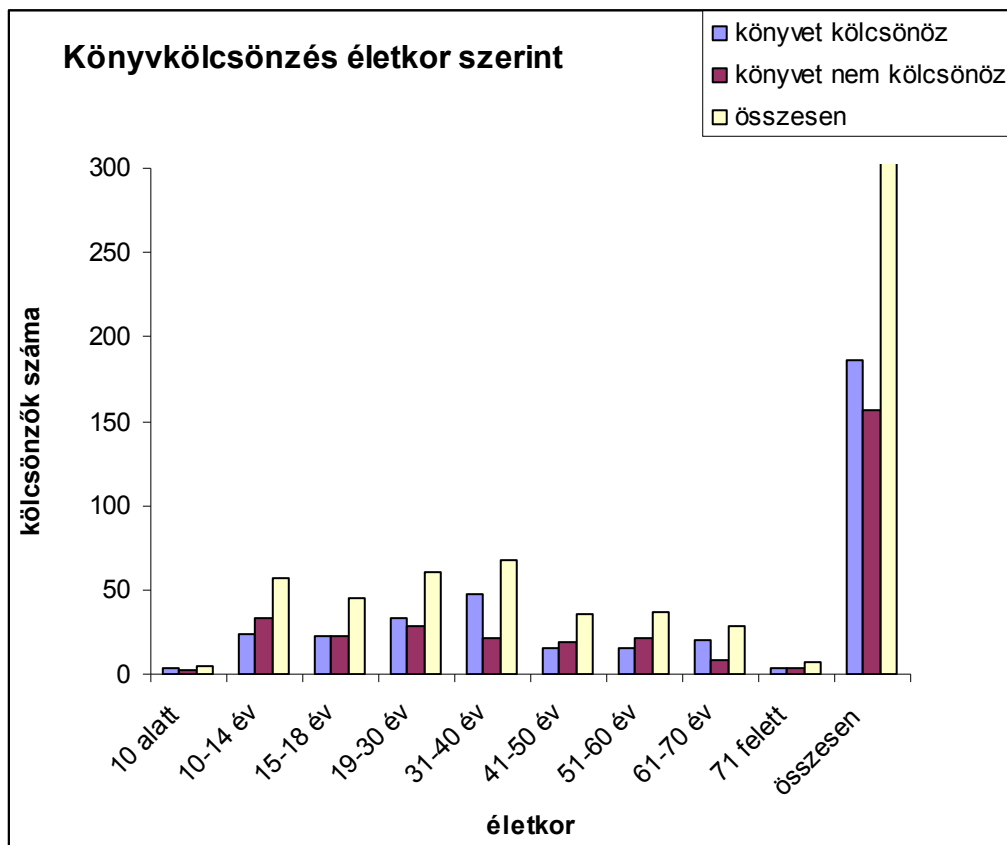
A kérdőív során az alábbi dolgokra voltunk kíváncsiak:

- milyen célból tér be hozzánk az olvasó,
- milyen gyakran jár hozzánk,
- mennyi időt tölt el nálunk,
- a nap mely szakában szokott hozzánk járni,
- kölcsönzés esetén miből hány darabot visz ki általában,
- sikerült-e az adott napon teljesíteniünk a kérését,
- neme, életkora és foglalkozása.

A gödöllői könyvtár felmérése során elég hízegő eredmények születtek, noha a látogatók 14%-a rejtve maradt előttünk, ennyien nem töltöttek ki kérdőívet. A válaszolóknak azonban 64%-a hetente egyszer vagy többször látogat el hozzánk, viszont jellemző rájuk, hogy félóránál kevesebbet vannak itt. A látogatók egyharmada 18 év alatti, ám a legnépesebb korosztály a 31-40 évesek és ők azok, akik a legtöbbet kölcsönöznek könyvet. A legkevésbé vevő a kölcsönzésre sajnos a 10-14 évesek korosztálya, az iskolás korosztály leginkább olvasgatási, böngészési céllal jön hozzánk, illetve igen népszerű náluk az Internet és PC használat is. Újságolvasási célból leginkább a nyugdíjasok látogatnak minket, a CD, DVD kölcsönzés egyértelműen az aktív 30-50 éves korosztályra jellemző. És volt egy eredmény, amire igen büszkéek voltunk: **a válaszadók 90%-a teljesen elégedett velünk és csupán 1%uk nyilatkozott úgy, hogy semmit nem tudott elintézni nálunk.**

Az alábbi két ábra azt mutatja meg, hogy a különböző korú látogatóinkra mennyire jellemző a könyvtárak egyik legalapvetőbb szolgáltatásának az igénybevétele: tehát a könyvkölcsönzés.

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

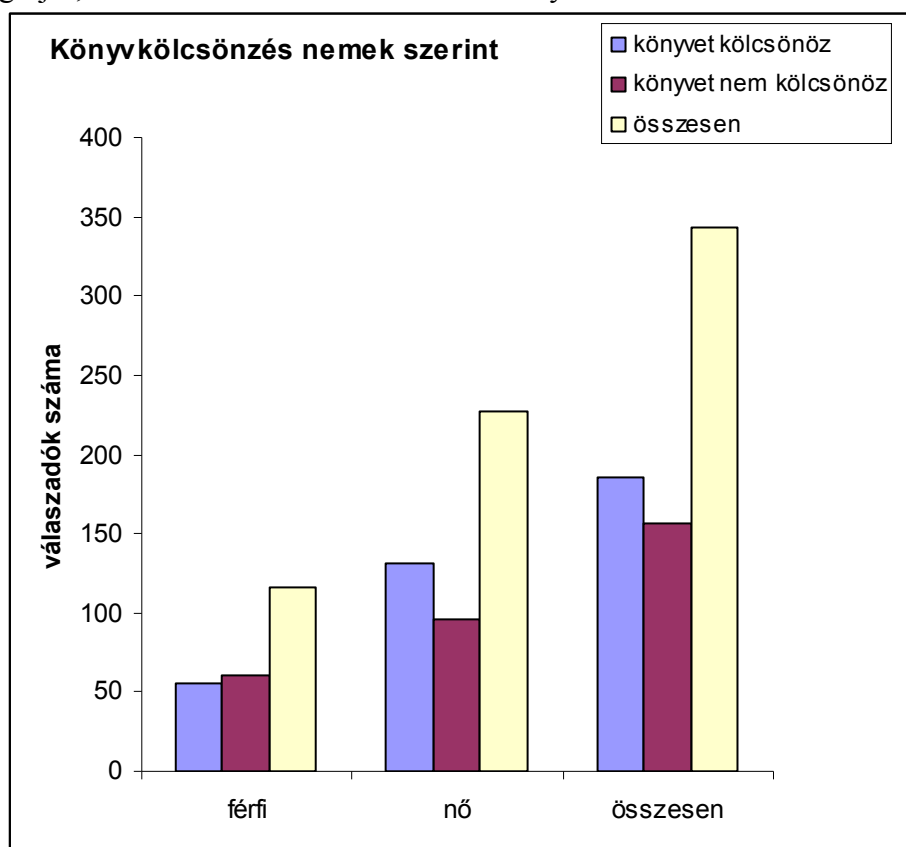


A statisztikai adatok elemzésekor szerettünk volna választ kapni arra, hogy vajon van-e érdemleges különbség a férfiak és nők, valamint a különböző korcsoportba tartozók könyvtárhasználata között, illetve a különböző látogatási célok között van-e kapcsolat. Ezekre

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

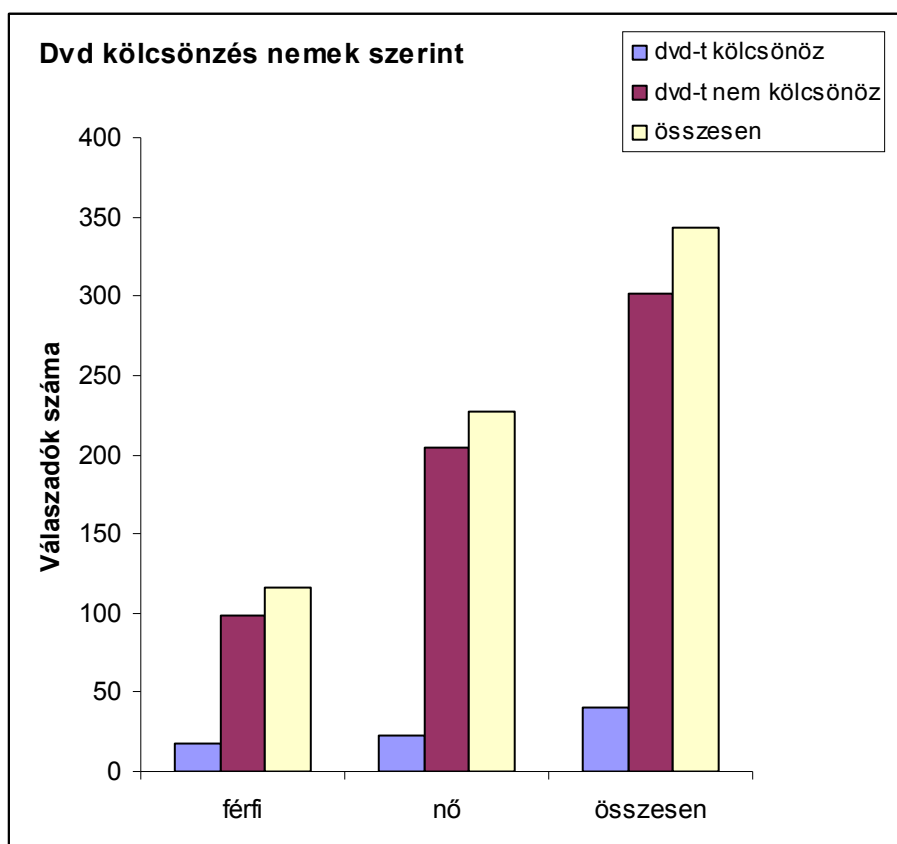
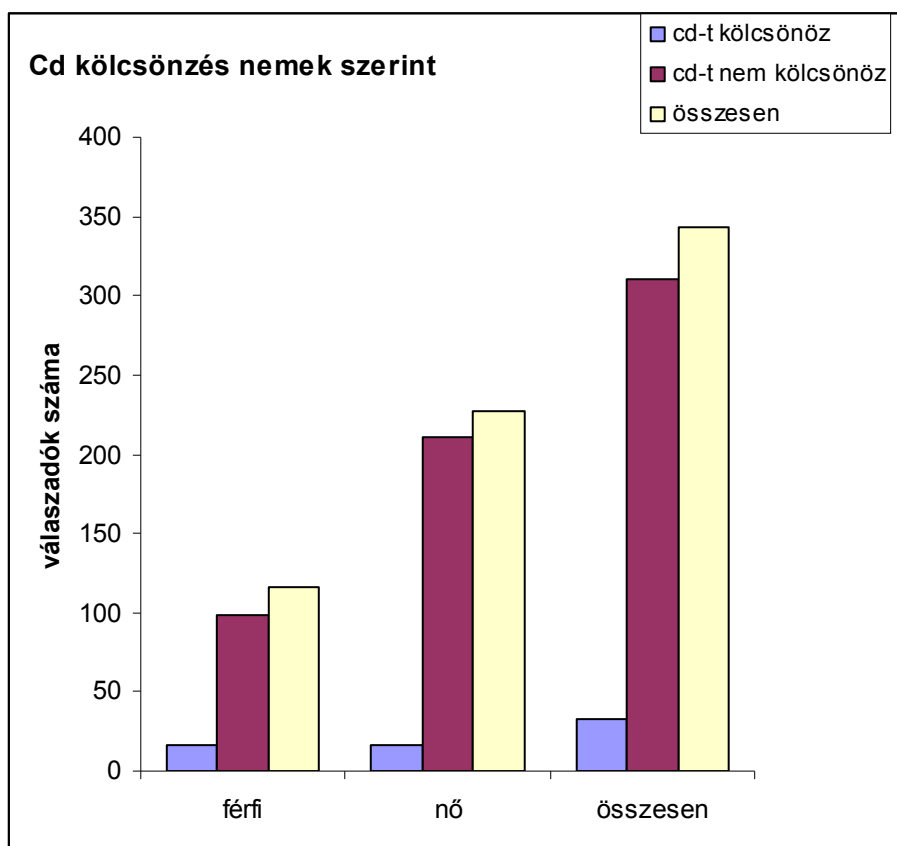
az SPSS használata során mind lehetőségünk volt és a következő összefüggésekre derült fény: a férfiak nem csak kevesebben kölcsönöznek, mint a nők, de egyszerre kevesebb könyvet is visznek ki. A nők 30, a férfiaknak csak 15%-a szokott gyerekkönyveket kölcsönözni, viszont Cd-t, Dvd-t inkább a férfiak.

A férfiak 47, míg a nőknek 58%-a jött könyvet kölcsönözni. (A könyvkölcsönzők 70%-a nő volt!) Férfiaknál nagyobb arányban az iskolások és nyugdíjasok, nőknél az iskolások és teljes állásban foglalkoztatottak jelölték meg legtöbbször ezt célként. Olvasgatási cél: mindkét nemnél egyforma, 31-32% volt, de férfiaknál jellemzően az iskolás és nyugdíjas, míg nőknél az iskolás és aktív korosztály jelölte meg, ami tökéletesen harmonizál a könyvkölcsönzési adatokkal. Újságot olvasni a férfiak 24, a nők 21%-a jön hozzánk, férfiaknál döntően a nyugdíjas, nőknél döntően az iskolás korosztály.



Cd kölcsönzési céllal a férfiak 15, a nők 7%-a jött látogatott könyvtárunkba. Mindkét esetben az aktív foglalkoztatottak vannak legtöbbször, nőknél még jellemző az iskolások nagyobb aránya is. Hasonló volt a helyzet a DVD kölcsönzésnél is, azzal a különbséggel, hogy itt megjelentek a GYES-en lévő nők is. Nem okozott túl nagy meglepetést, hogy a hangoskönyvek esetében nem a nyugdíjas korosztály volt az első helyen, sőt a nők esetében teljes mértékben hiányzott ez a korosztály.

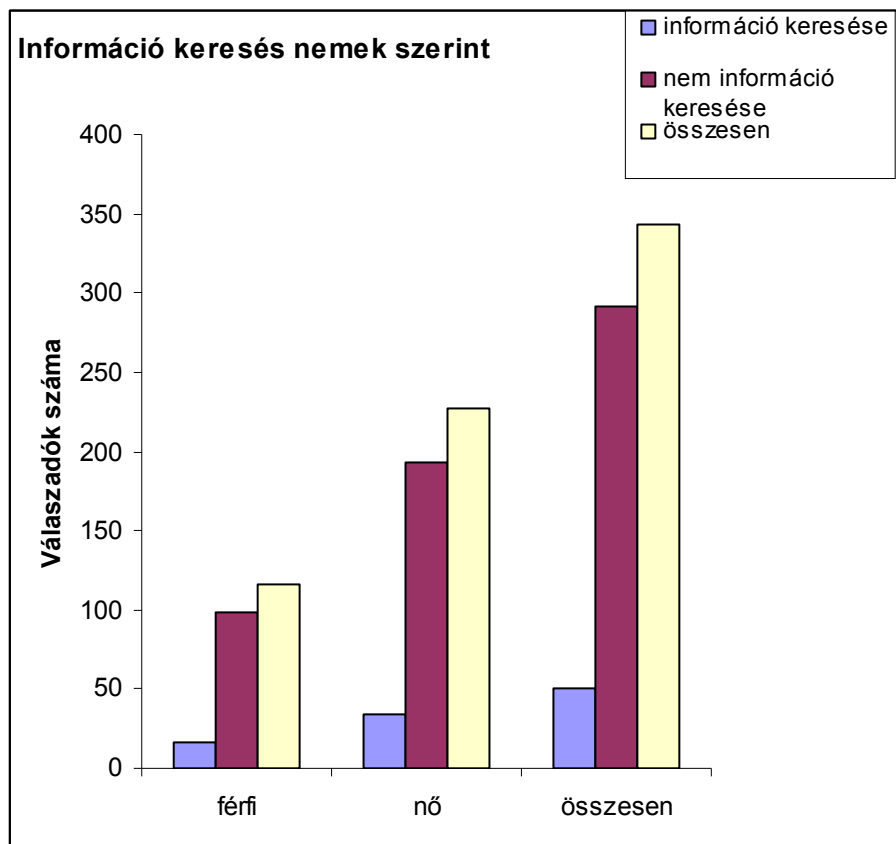
Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei



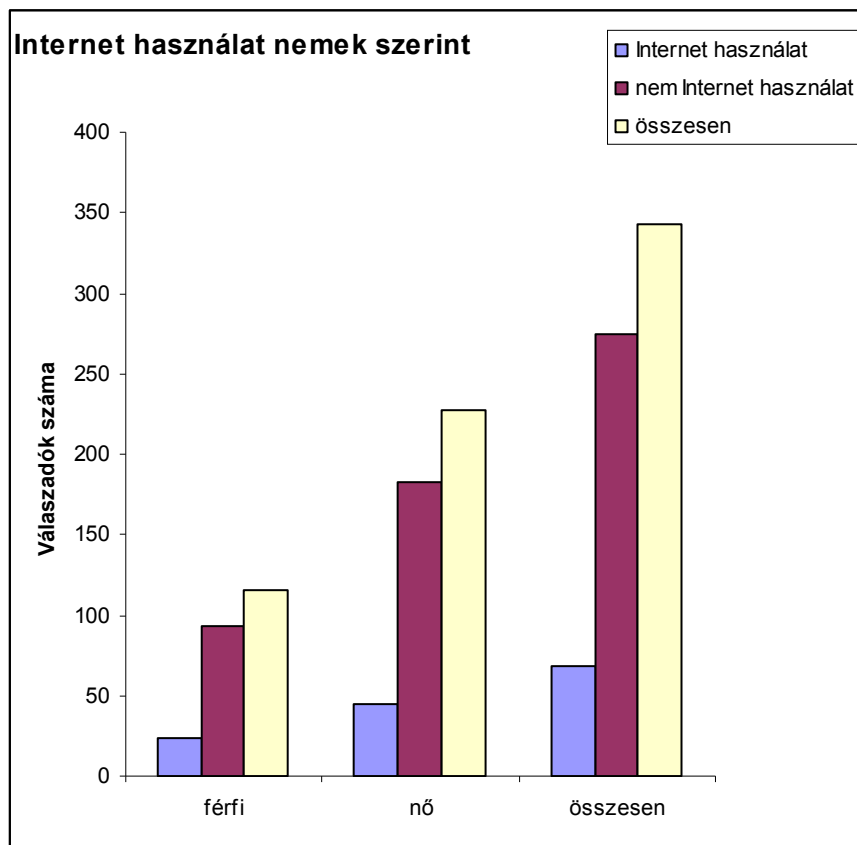
Információ keresési céllal a válaszadók mindkét nemnél egyformán 15%-ban jelölték meg, de férfiaknál jellemzően iskolás, nyugdíjas, nőknél csak az iskolásokra volt ez jellemző.

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

PC használat férfiak 5, nőknél 7,5%, míg az Internet használat: mindkét nemnél 20%, döntően iskolások és teljes állásúak. Tanulni dolgozni mindkét esetben a válaszadók 10%-a jött. De férfiaknál jellemzően az iskolások és nyugdíjasok, nőknél az iskolások. Férfiaknál hiányzik a teljes állásúak, nőknél a nyugdíjasok korosztálya.



Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei



Új kiadványokról tájékozódni a férfiak 9, nők 5%-a jött. Míg nőknél vegyesen oszlik meg, addig férfiaknál jellemzően a nyugdíjasok jelölték ezt meg célként. Sokan jönnek hozzánk szabadidős céllal is. Itt egyértelműen megjelennek a Gyeesen lévő anyukák, aki gyerekükkel akár egy egész délelőttöt is eltöltenek nálunk. Vannak akik csak beszélgetni, ismerőssel találkozni jönnek hozzánk, ez a válaszadók 9%-ra jellemző.

A kérdőív elemzése során azt is kutattuk, melyik korosztály mennyi időt tölt el nálunk. Az eredmény nem volt annyira meglepő: hosszabb időt, egy vagy több órát leginkább a 10-14 évesek töltöttek nálunk, míg a 20-40 évesekre az jellemző, hogy csak beugranak 5 percre, gyorsan elintézik mindent és már rohannak is tovább.

Vizsgálatunk során érdekes volt összehasonlítani a következő két kérdést és az arra adott válaszokat: az adott napon milyen célból látogatott hozzánk és hogy általában miből mennyit szokott kölcsönözni? Az eredmények során mindenhol tapasztaltunk eltérést, tehát voltak olyanok, aki a kérdőív kitöltésekor nem könyvkölcsönzési céllal jöttek, de egyébként szoktak. Így sokkal realisabb képet kapunk arról, hogyan alakulnak az olvasói szokások. Tehát a minta alapján a látogatók 79%-a szokott könyvet, (szemben az 54%-kal, mely az adott napon kölcsönözött) 25%-a gyerekkönyvet, 19%-a Cd-t és Dvd-t kölcsönözni.

Végül pedig összehasonlítást végeztünk a potenciális (Gödöllő teljes lakossága) és tényleges látogatók korcsoport szerinti megoszlásáról. Az alábbi eredmények születtek:

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

korosztály	válaszadók	%	Kumulált %	Gödöllő	%	Kumulált %
10 év alatt	5	1,5	1,5	3380	10,9	10,9
10-14 év	57	16,6	18,1	1791	5,76	16,6
15-18 év	45	13,1	31,2	2165	6,96	23,6
19-30 év	61	17,8	49,0	5836	18,7	42,3
31-40 év	68	19,8	68,8	4166	13,4	55,7
41-50 év	35	10,2	79,0	4462	14,3	70
51-60 év	37	10,8	89,8	3981	12,8	82,8
61-70 év	28	8,2	98,0	2652	8,5	91,3
71 év fölött	7	2,0	100,0	2672	8,6	100,0
Total	343 fő	100,0		31105 fő	100,0	

A **10-20 évesek korcsoportja igen szépen képviselteti magát**, a könyvtárlátogatók 31%-a ide tartozik, míg ugyanez az arány Gödöllő teljes lakosságát, mint potenciális látogatóréteget nézve, csak 13%! Ennek oka nagy valószínűséggel az is, hogy a környékből sokan járnak Gödöllőre iskolába és így a könyvtárunkba is. A **harmincas korcsoport szintén túlképviselteti** magát könyvtárunkban, ami igen kedvező adat. A 40 évesektől kezdve felfelé azonban csökken a népszerűségünk, a **leghiányosabb korcsoport nálunk a 71 év felettieké**, míg arányuk Gödöllőn 8,6%, addig a könyvtár látogatóinak csak 2% ilyen korú. Ennek nagy valószínűséggel az az oka, hogy a korábbi nagyon aktív nyugdíjas réteg idegenül érezte magát az új könyvtárpépületben, nehezen szokták meg, s számuk így lecsökkent.

4. ÉRTÉKELES, JAVASOLT INTÉZKEDÉSEK

Hogy mire is jó ez a témérdek adat és eredmény? Elsősorban arra, hogy különböző célcsoportokat tudunk meghatározni mindebből, akik bizonyos területen jelentős mértékben képviseltetik magukat: mint a nyugdíjas férfiak és iskolás lányok az újságolvasásnál, vagy a nyugdíjasok új kiadvány iránti érdeklődése, a Gyesen lévők szabadidős tevékenysége. Többet tudunk arról is, hogy nők és férfiak milyen tevékenységgel, szolgáltatással célozhatók meg, ki mennyi időt tud nálunk eltölteni, kinek mit érdemes hirdetni. Választ kaptunk arra is, hogy mennyire sikeres a munkánk, mennyire elégedettek velünk a látogatók és tudjuk azt is, hogy mely korcsoportoknál vagyunk népszerűek és kik azok, akiket valamilyen módszerrel vissza, illetve be kell csábítani a könyvtárba. Ehhez nagyon hasznos lehet az, ami szintén a kérdőívből derült ki: például **hangoskönyvet nem a nyugdíjasnak kell reklámozni, de megfelelően színes újságkínálattal már többre mehetünk, vagy Dvd kínálatunkat érdemes úgy fejleszteni, hogy családi filmeket, nőknek szóló romantikus kiadványokat vásárolunk** és így nem lesznek a dvd kölcsönzésnél túlsúlyban a férfiak. Számos ehhez hasonló apróságra derült fény, melyet érdemes a jövőben az állományalakításnál, a marketingnél figyelembe venni és ennek megfelelően tervezni a könyvtári szolgáltatásokat.

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

5. MELLÉKLETEK

5.1. 2013-as kérdőív

Kedves Látogatónk!

A Gödöllői Városi Könyvtár minőségbiztosítási munkájának fontos eleme, hogy az olvasók, látogatók véleményét, elégedettségét rendszeresen figyelemmel kövesse, az eredményeket értékelje és ha szükséges változtatásokat hozzon. Kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre, ezzel segít nekünk abban, hogy szolgáltatásainkat még inkább az Önök igényeinek megfelelően alakítsuk ki!

Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Kérjük, értékelje 1-4-ig terjedő skálán könyvtárunkat az alábbi szempontok szerint. (1: nagyon elégedetlen, 2: inkább elégedetlen, 3: inkább elégedett, 4: nagyon elégedett)

	1	2	3	4
Munkatársaink szakmai felkészültsége				
Munkatársaink segítőkészsége				
Tájékoztatás gyorsasága				
Tájékoztatás pontossága				
Olvasók egyéni igényeinek figyelembe vétele				
Panaszkezelés módja				
Állomány összetétele:	1	2	3	4
- Felnőtt könyvtár				
- Felnőtt olvasóterem				
- Gyermekkönyvtár				
- MásArc dvd és zenei részleg				
- Folyóirat állomány (Infopont)				
Állomány naprakészsége: régi és új dokumentumok aránya:	1	2	3	4
- Felnőtt könyvtár				
- Felnőtt olvasóterem				
- Gyermekkönyvtár				
- MásArc dvd és zenei részleg				
- Folyóirat állomány Infopont				
Állomány általános állapota: (rongálás, elhasználtság, stb.)	1	2	3	4
- Felnőtt könyvtár				
- Felnőtt olvasóterem				
- Gyermekkönyvtár				
- MásArc dvd és zenei részleg				
- Folyóirat állomány Infopont				
Állomány áttekinthetősége: rend a polcon, kereshetőség, megtalálás	1	2	3	4
- Felnőtt könyvtár				
- Felnőtt olvasóterem				
- Gyermekkönyvtár				
- MásArc dvd és zenei részleg				
- Folyóirat állomány Infopont				
	1	2	3	4
Épület tisztasága				
Olvasási, tanulási körülmények (zaj, hőmérséklet, munkaasztalok elhelyezkedése, száma, stb)				

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

Részlegek megközelíthetősége				
Jelek, feliratok, útbaigazító táblák				
Nyitva tartás				
Szolgáltatásaink díjszabása				
Könyvtár híreinek elérhetősége				

Kérjük, írja meg, a könyvkölcsönzésen túl mely szolgáltatásainkat veszi igénybe és mennyire elégedett vele?

Szolgáltatás neve	1	2	3	4

Egyéb megjegyzés:

.....

Köszönjük segítségét!

Gödöllő, 2013. április

5.2. 2008-as kérdőív

Könyvtárhasználati felmérés

Tisztelt Látogatónk!

A Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ az olvasók könyvtárhasználati szokásairól végez felmérést. Kérjük, válaszadásával segítse, hogy a gyűjteményt és a könyvtár szolgáltatásait az Ön igényeihez alakítsuk. A válaszadás önkéntes és névtelen. Közreműködését köszönjük!

1. Milyen célból látogatott el ma a könyvtárba? (Több válasz is megjelölhető.)

Könyv kölcsönzés, visszahozatal	
Cd kölcsönzés, visszahozatal	
DVD kölcsönzés, visszahozatal	
video kölcsönzés, visszahozatal	
Kazetta, bakelit lemez kölcsönzés, visszahozatal	
Hangoskönyv kölcsönzés, visszahozatal	
Olvasgatás, böngészés	
Információ keresés	
Újság, magazin olvasás, kölcsönzés	
Program látogatása	
Számítógép használat	
Internet használat	
Tanulni vagy dolgozni	
Tájékozódni az új kiadványokról	
Játszani	
Könyvtárossal, vagy ismerőssel beszélgetni	
Színház jegyet venni	
Egyéb.....	

2. Milyen gyakran szokott a gödöllői könyvtárba járni?

Most vagyok itt először	
Csak egy adott dolog miatt jöttem, egyébként nem járok könyvtárba	
Ritkán, félévente egy-két alkalommal	
Havonta	
Hetente	
Hetente többször is	

3. Ha szokott kölcsönözni, általában hány darabot visz ki egyszerre?

	könyv	gyerek könyv	újság	hangoskönyv	cd	dvd	videó
Egyet							
Kettőt							
Hármat							

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
Használói elégedettségmérés eredményei

Négyet							
Ötöt vagy annál többet							

4. Ha a mai napon határozott céllal érkezett hozzánk (kölsönzés, infókérés, stb.) sikerült-e teljesítenünk a kérését?

Igen, minden sikerült.	
Csak részben tudták teljesíteni a kérésemet.	
Semmit nem tudtam elintézni.	
Amiért jöttem azt nem kaptam meg, de a könyvtár más szolgáltatásait igénybe tudtam venni.	

5. Mennyi időt töltött el ma nálunk?

Csak beugrottam 5 percre.	
15 perc alatt elintéztem mindent.	
Félórát vagy annál többet is itt voltam.	
Több mint egy órát eltöltöttem itt.	
Egész délelőtt, vagy délután itt voltam.	
Egész nap itt voltam.	

6. A nap melyik részében szokott általában hozzánk járni, ha rendszeres látogatónk? (Ha most van itt először, kérjük jelölje meg azt a napszakot, amikor ma érkezett.)

Reggel 9 és 10 óra között	
Délelőtt 10-12 óra között	
Ebédidőben 12-14 óra között	
Kora délután 14-16 óra között	
Délután 16-18 óra között	
Este 18 óra után	

7. Az ön neme: Férfi ☐ Nő ☐

8. Életkora

10 év alatt	
10-14 év	
15-18 év	
19-30 év	
31-40 év	
41-50 év	
51-60 év	
61-70 év	
71 év fölött	

9. Foglalkozása

Teljes állású foglalkoztatott	
Részmunkaidős foglalkoztatott	
Vállalkozó	
Iskolás	
Munkanélküli	
Nyugdíjas	
Egyéb	

Köszönjük, hogy válaszolt a kérdéseinkre!
2008. február