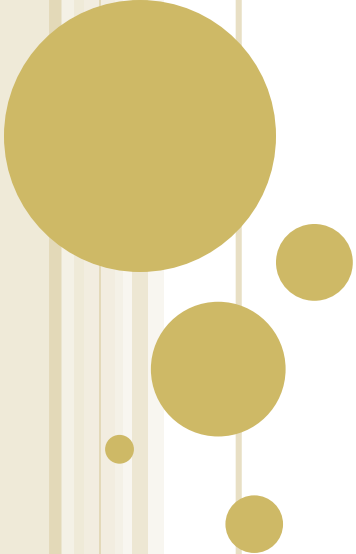




2012. ÉVI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS ÉRTÉKELÉSE

2013. április 22.

ELŐKÉSZÜLETEK

- A kérdőív célja és feladata
 - célja: szolgáltatásaink minőségével való elégedettség felmérése
 - feladata: minőségbiztosítási tevékenység támogatása
- 2012. tavasz – kérdőív nyers összeállítása
- 2012. nyár – kérdőív tesztelése
- 2012. szeptember – október kérdőíves megkérdezés



ELŐKÉSZÜLETEK

- Kódutasítás elkészítése
- Kérdőív összesítése, feldolgozása
- Diagramok elkészítése



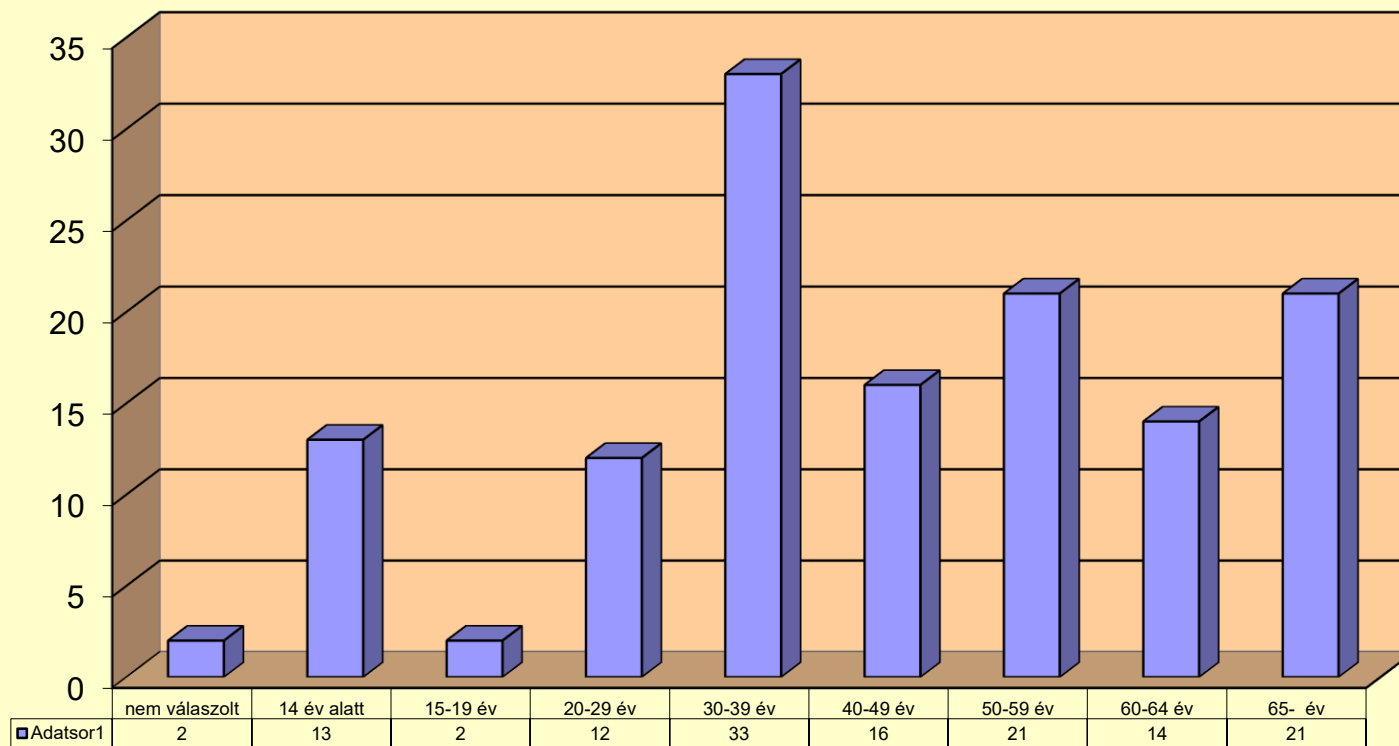
ÖSSZESÍTETT ADATOK

- 175 db kérdőívet nyomtattunk ki, melyből 159 db-ot osztottunk ki.
- A kiosztott 159 db-ból 105 db érkezett vissza, ez 66 %-os visszaérkezési arány.
- On-line 35 db válasz érkezett be.
- Az összesen beérkezett 140 db kérdőívből 75 % nyomtatott, míg 25 % on-line formában érkezett.



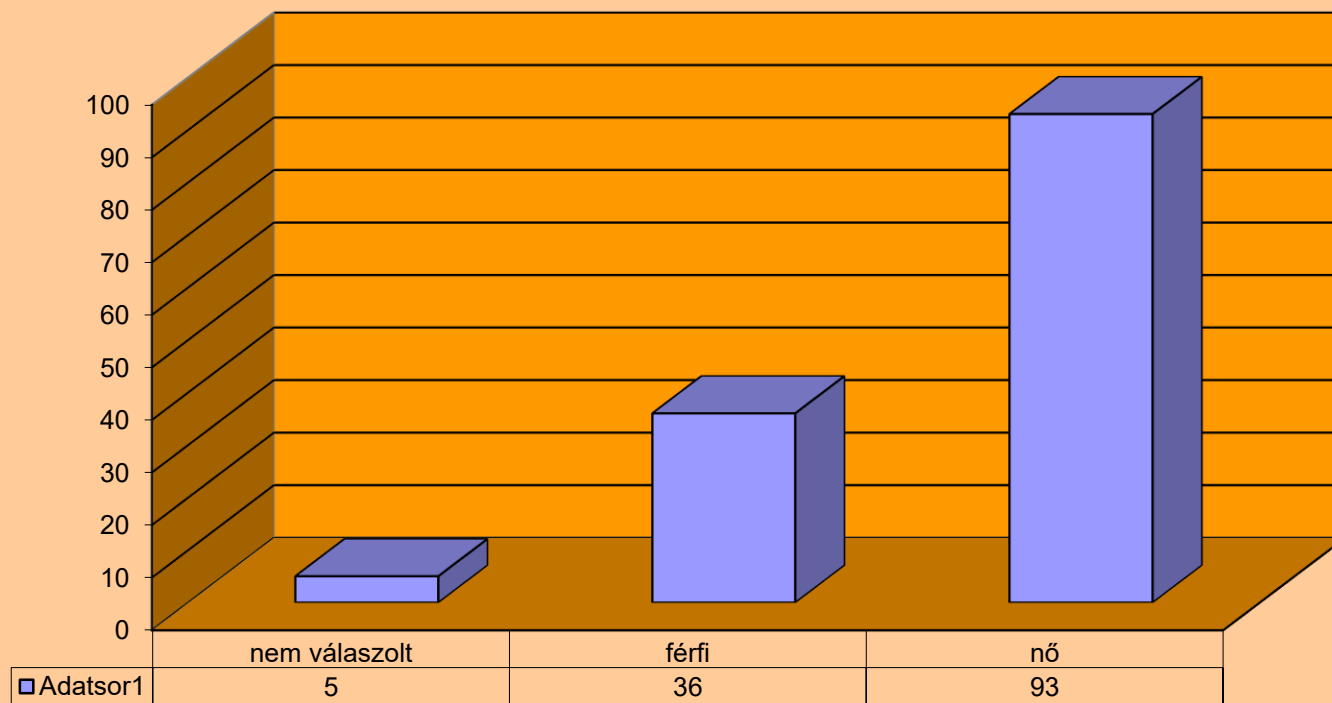
A VÁLASZADÓK KORA

Válaszolóik kor szerinti megoszlása



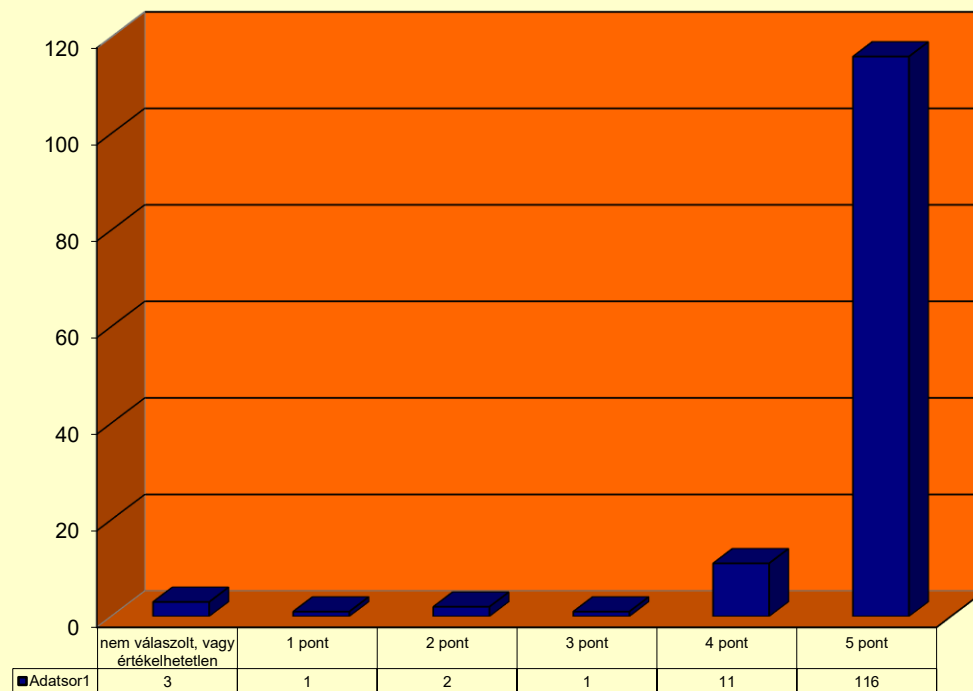
A VÁLASZADÓK NEME

Válaszolók nemének megoszlása



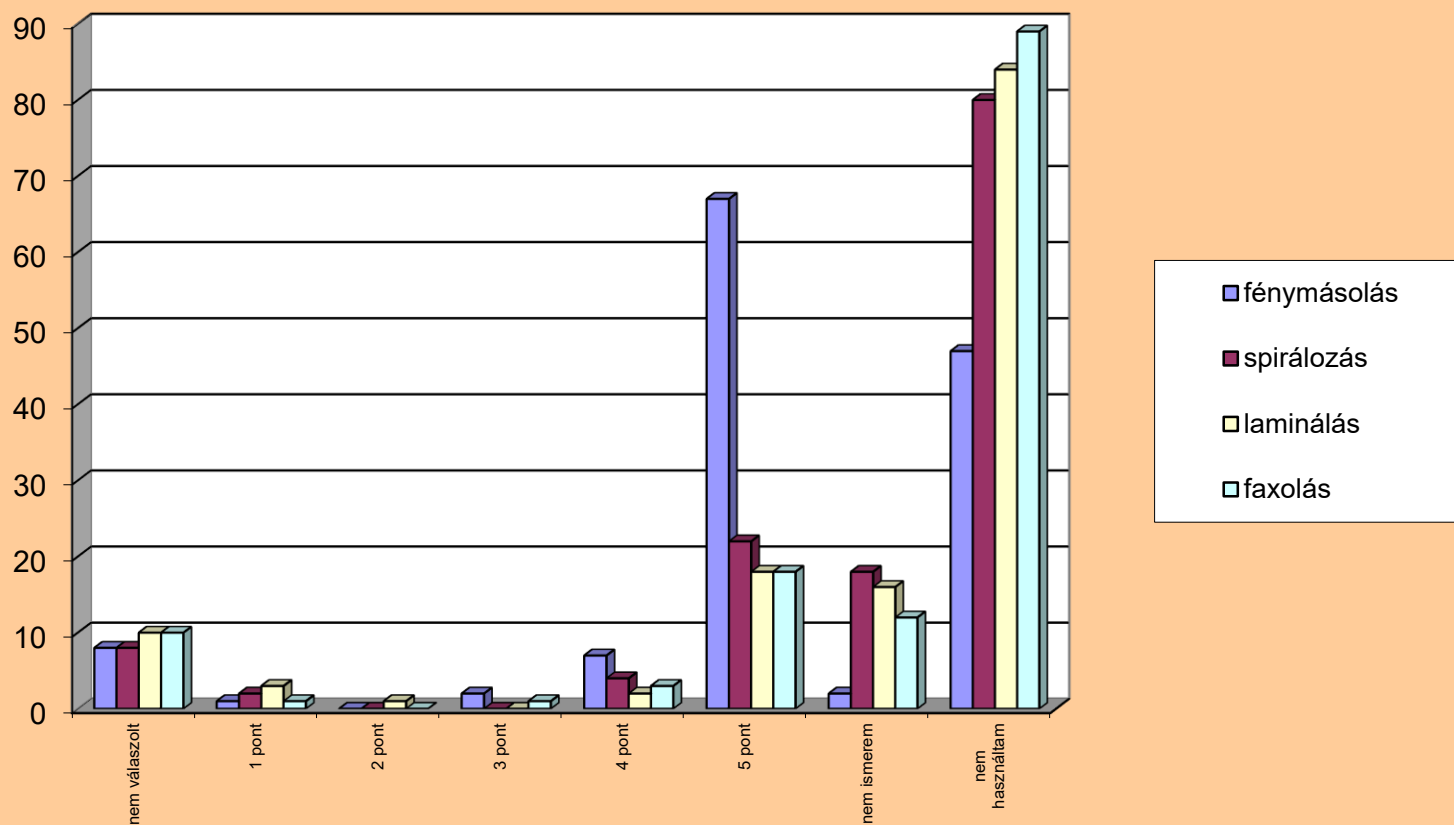
RUHATÁRI PULT

A ruhatári várakozási idővel való elégedettség



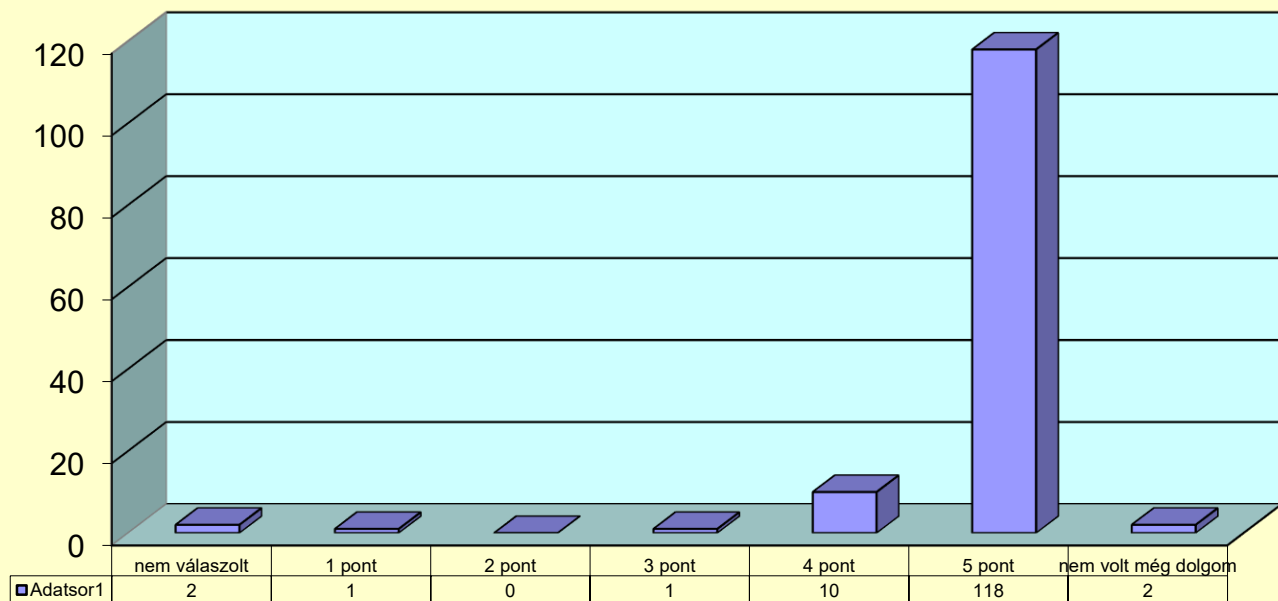
RUHATÁRI PULT

Ruhatári szolgáltatások minőségével való elégedettség



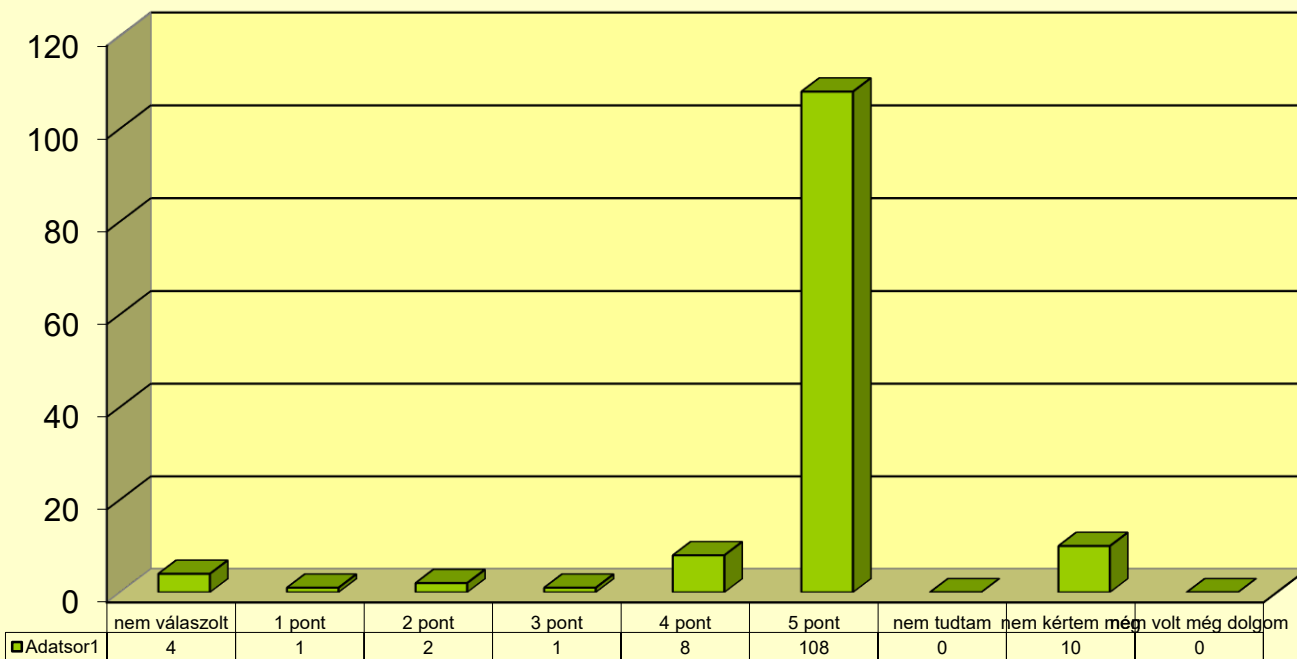
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐPULT

A kölcsönzőpulti várakozási idővel való elégedettség



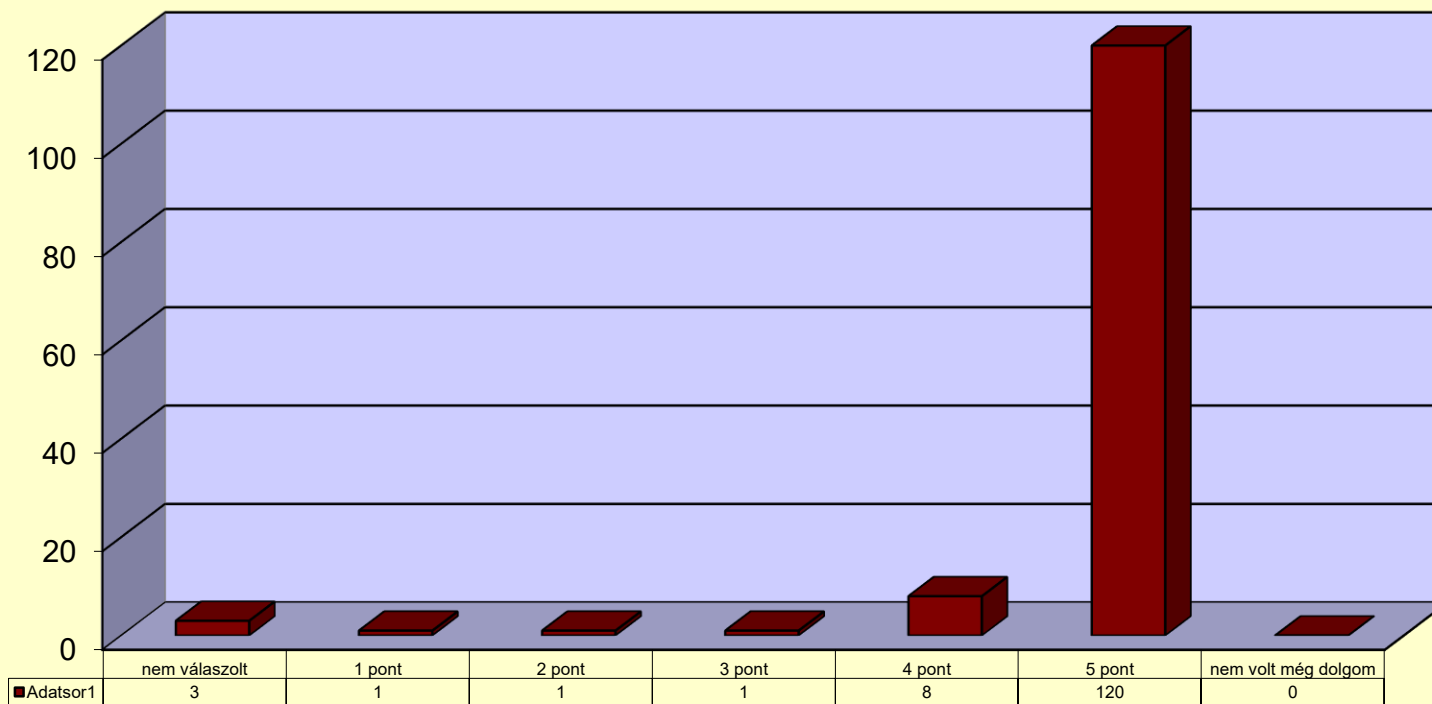
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐPULT

A kölcsönzőpultban minden fontos információt megkapok



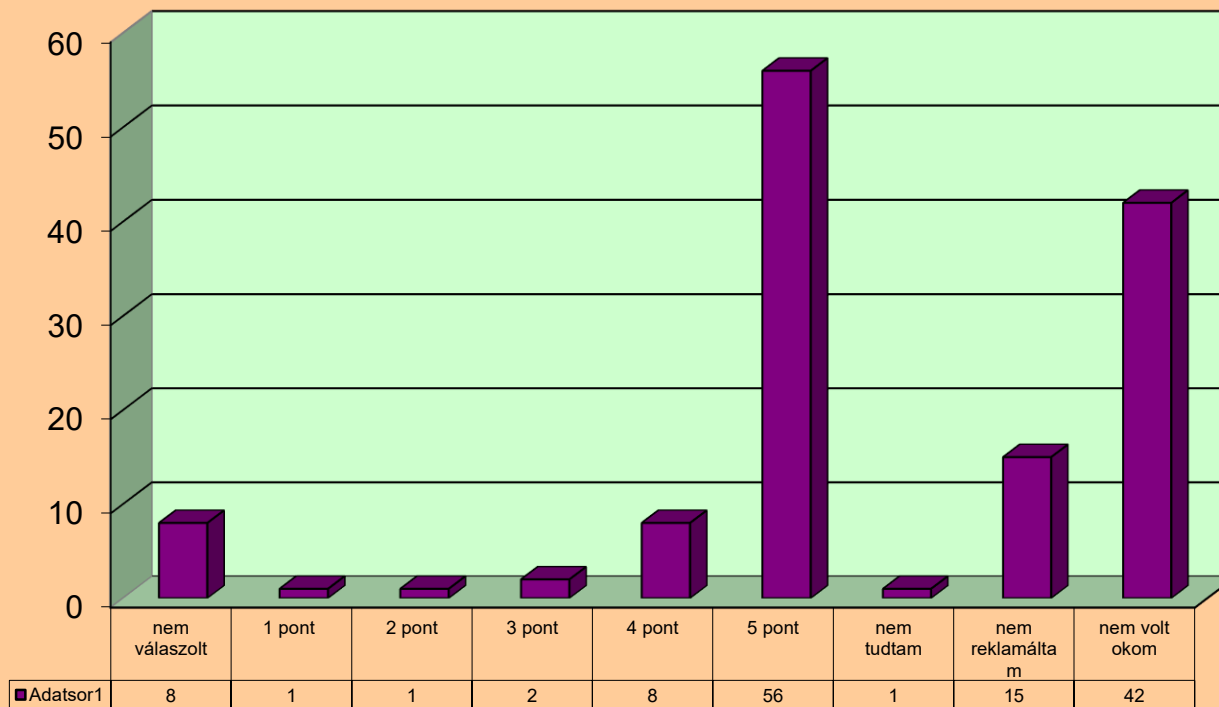
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐPULT

A kölcsönzőpultban dolgozó könyvtárosok értékelése



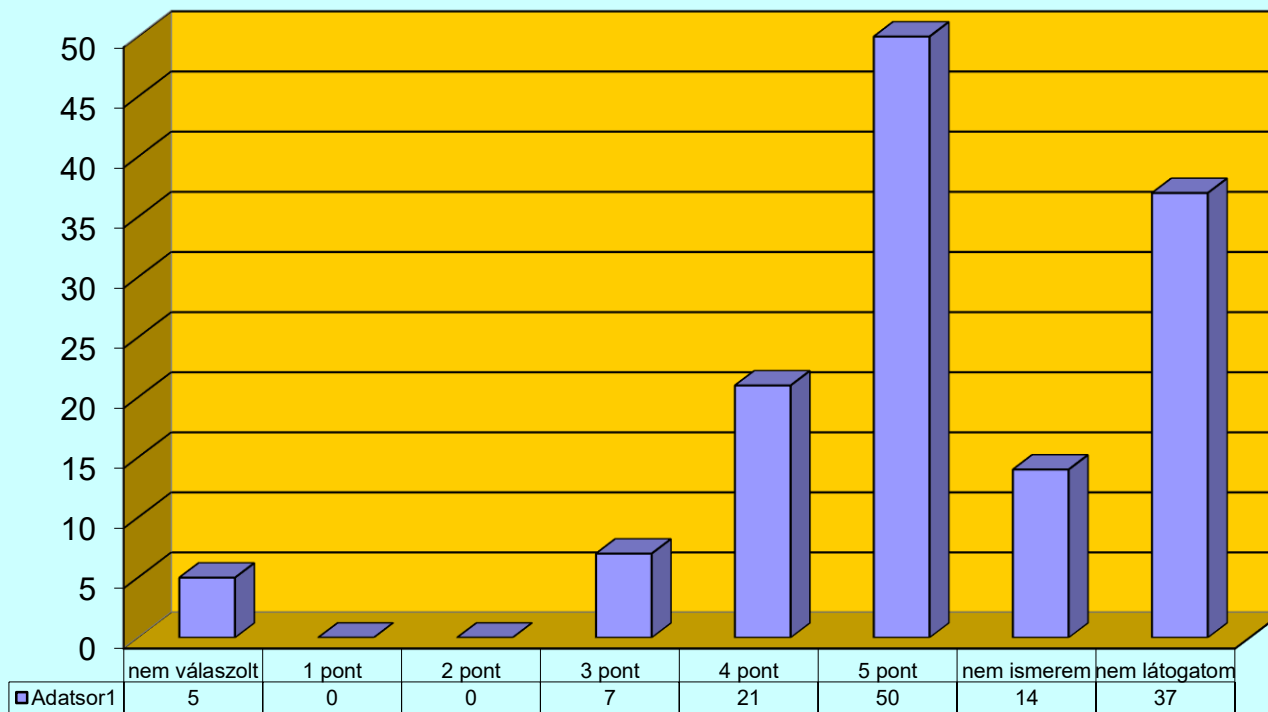
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐPULT

Reklamációk kezelésével való elégedettség a kölcsönzőpultban



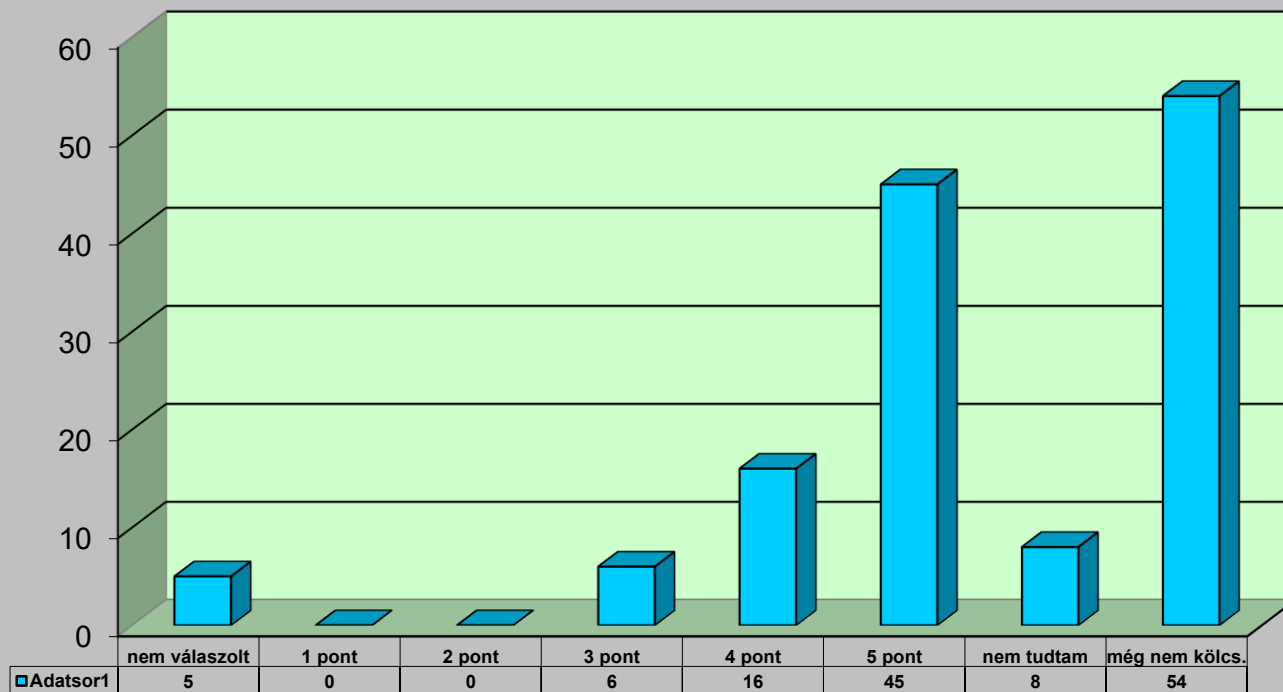
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - FOLYÓIRATOLVASÓ

A folyóiratolvasóban található folyóiratok sokszínűségével való elégedettség



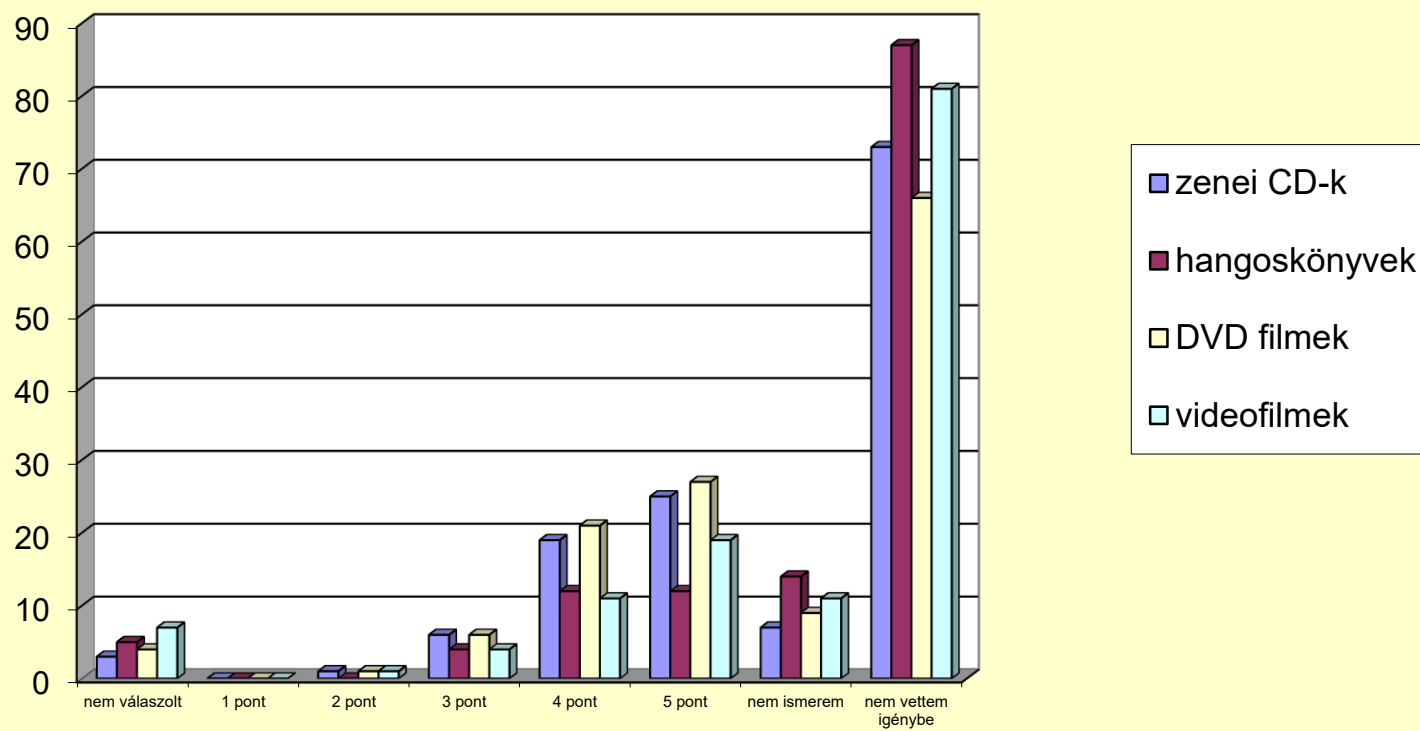
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - FOLYÓIRATOLVASÓ

Az 50 féle kölcsönözhető folyóirat számával való elégedettség



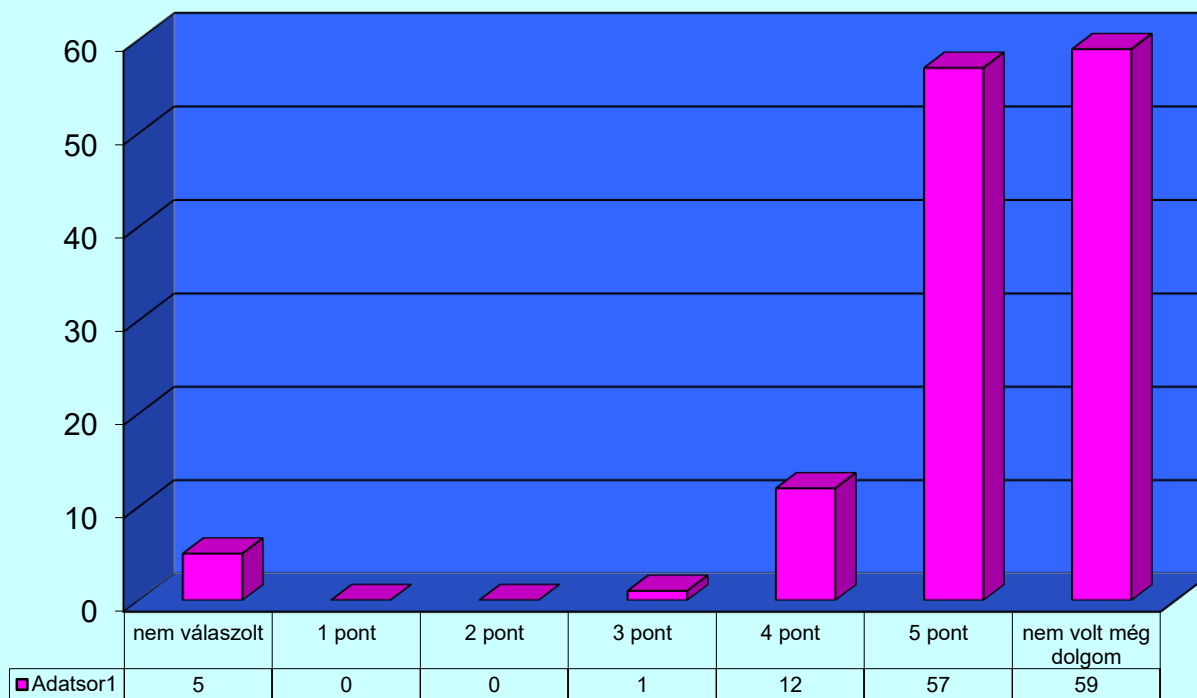
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - MÉDIATÁR

A médiatár állományrészeivel való elégedettség



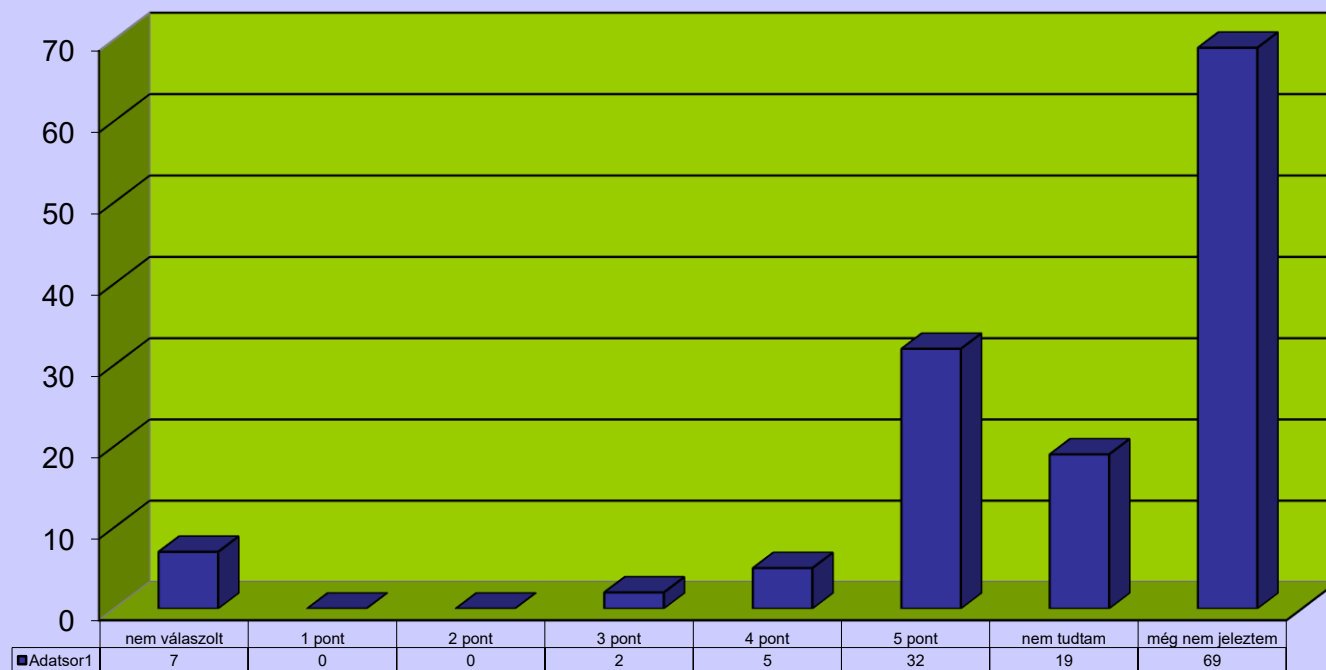
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - MÉDIATÁR

A Médiatárban dolgozó könyvtárosokkal való elégedettség



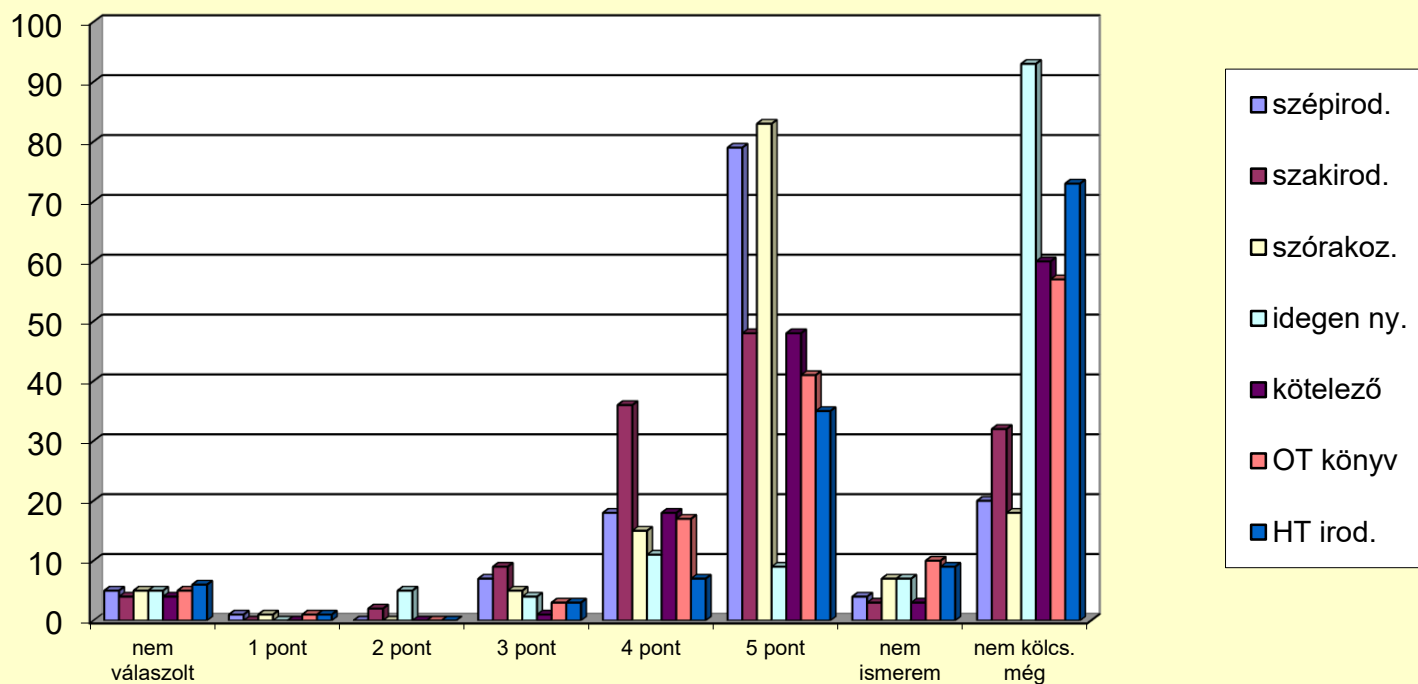
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - MÉDIATÁR

Az olvasói igények figyelembe vétele beszerzések esetén a Médiatárban



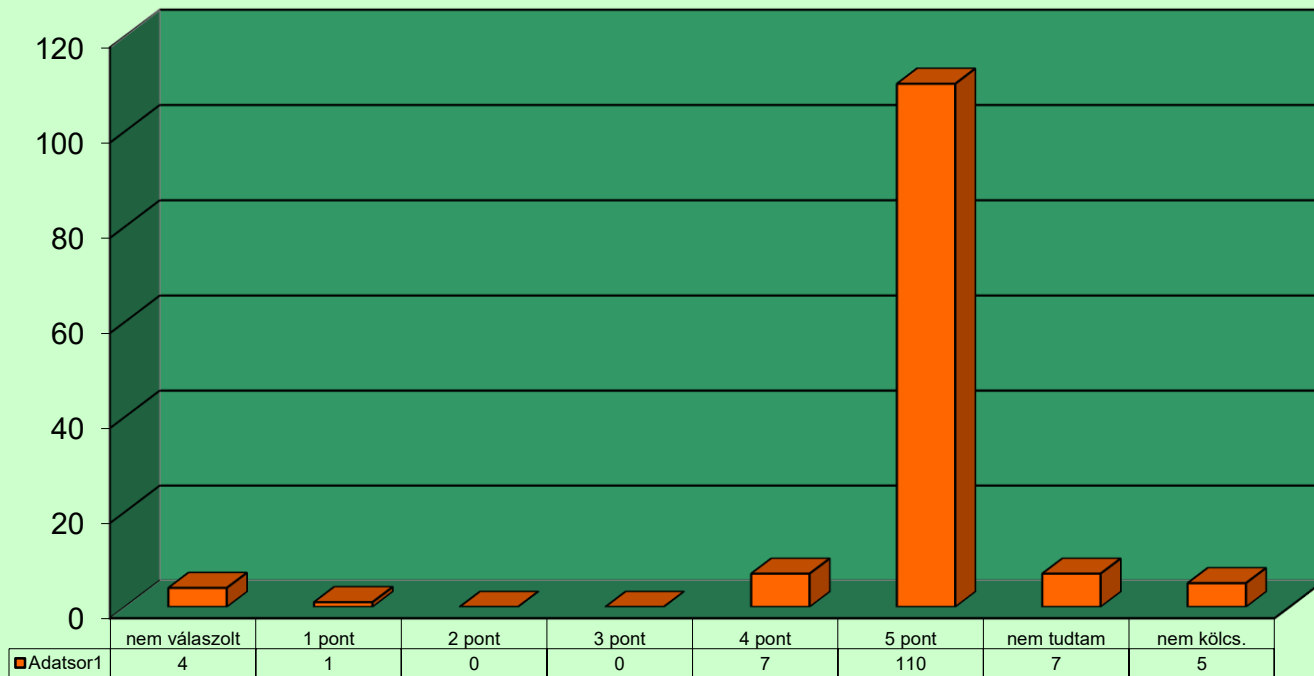
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

Az FK-ban található könyvek összetételével való elégedettség



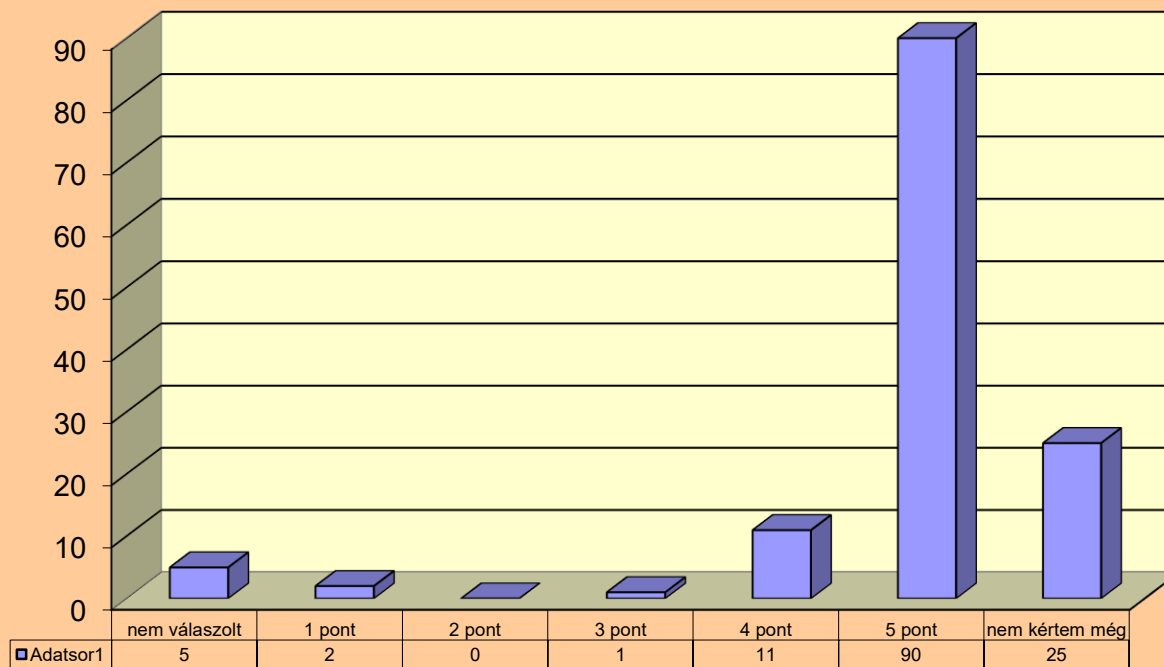
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

Az FK-ból kölcsönözhető könyvek számával való elégedettség



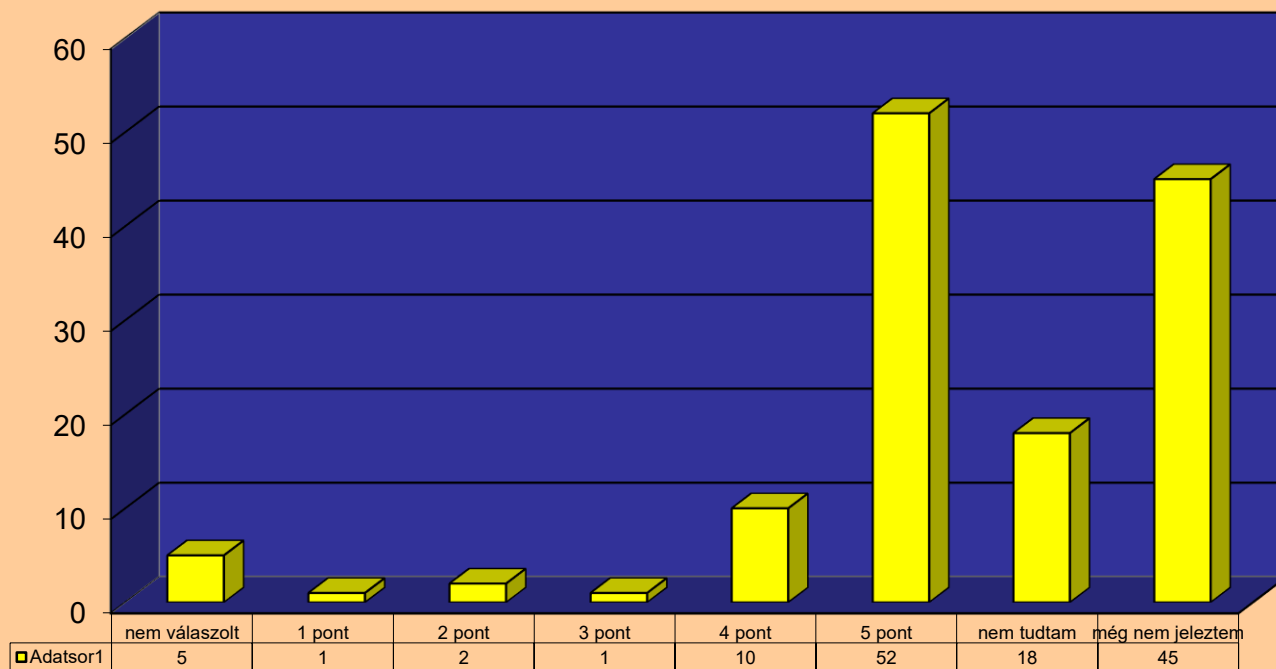
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCÖSÖNZŐTÉR

Az FK szolgáltatásairól kapott tájékoztatással való elégedettség



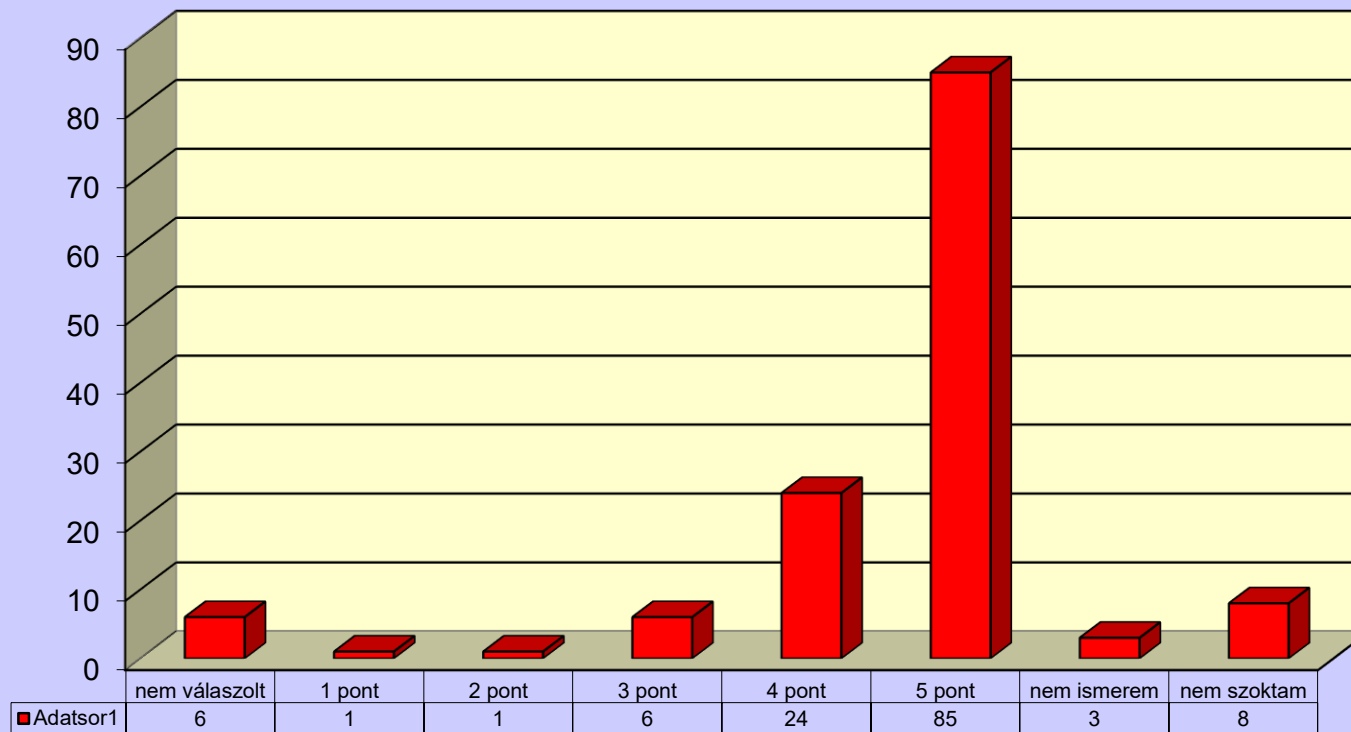
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

Olvasói igények figyelembe vétele beszerzések esetén az FK-ban



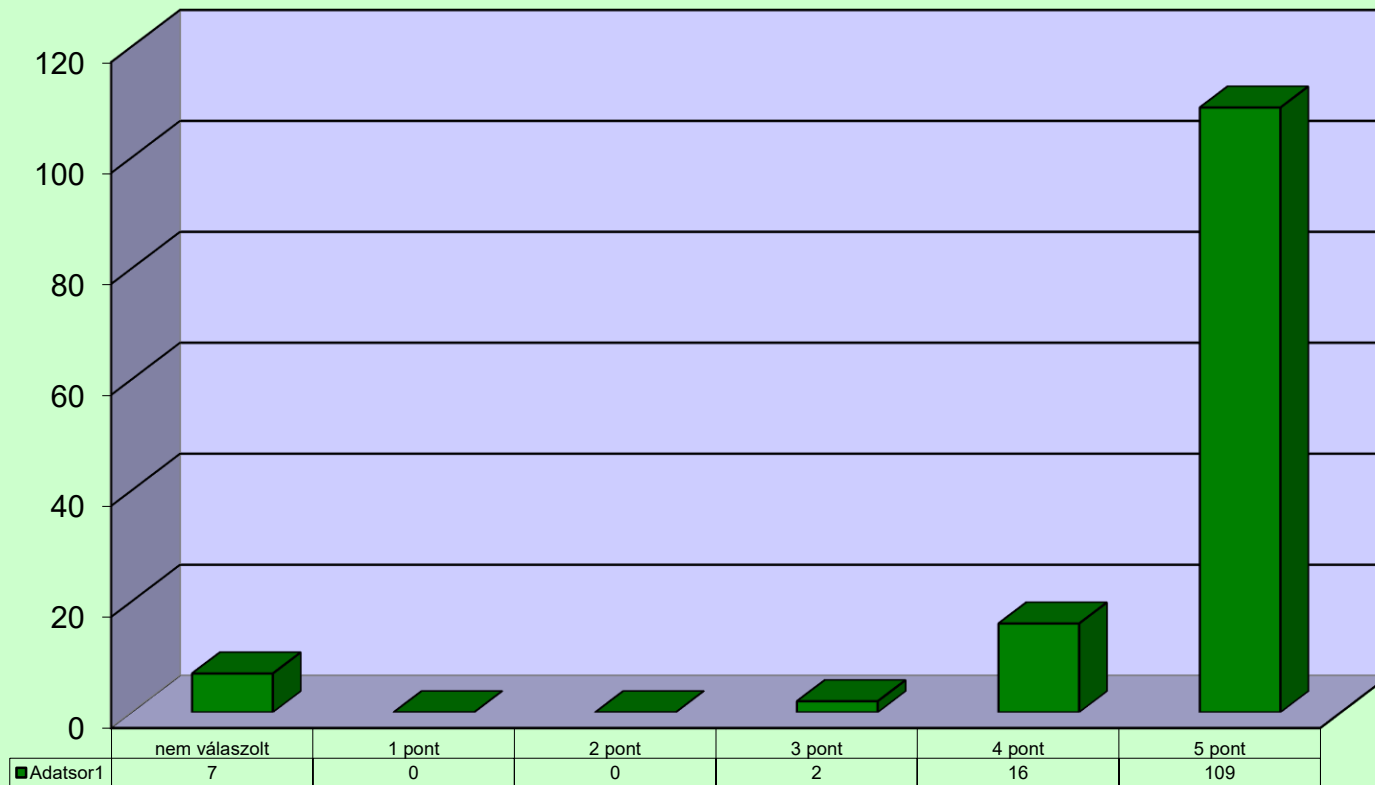
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

A polcokon lévő renddel való elégedettség az FK-ban



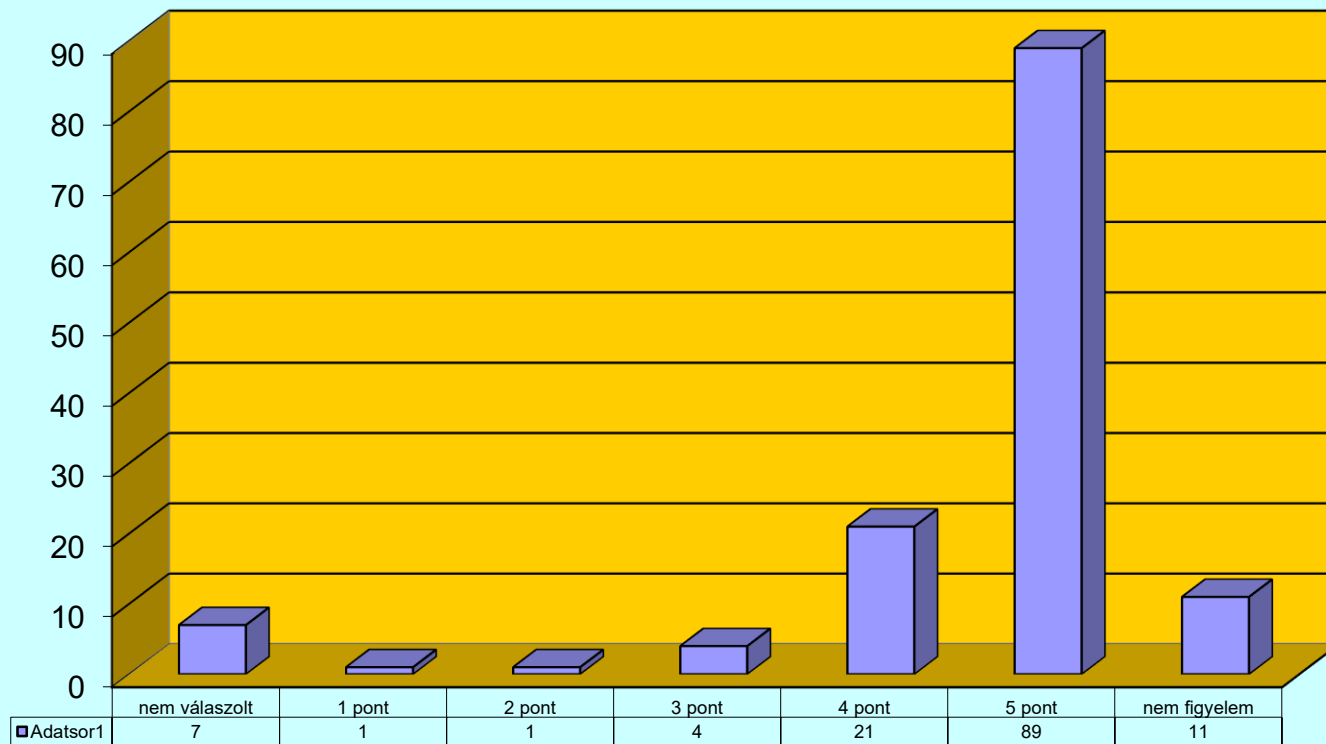
FELNÓTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

Az FK környezetével, berendezéseivel való elégedettség



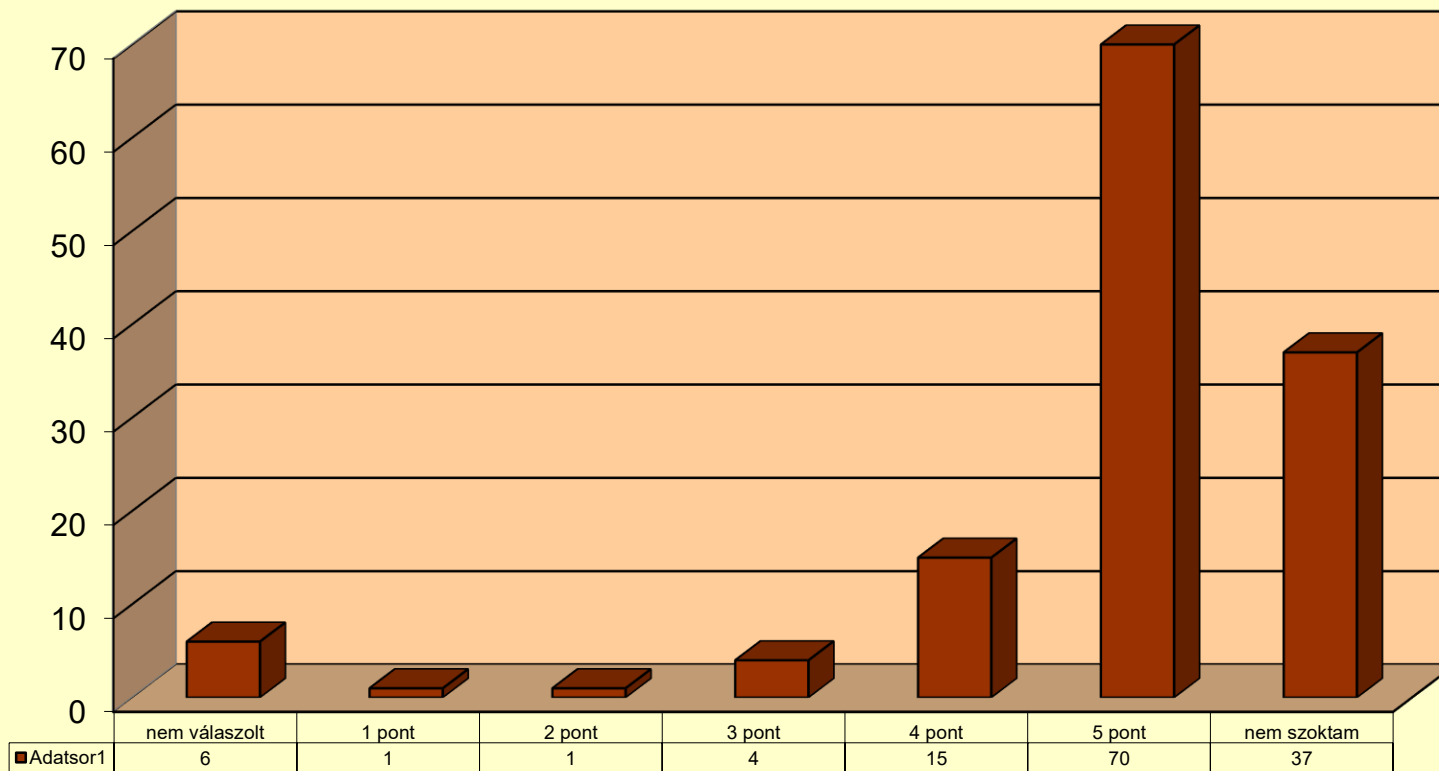
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

Az FK tájékoztató felirataival való elégedettség



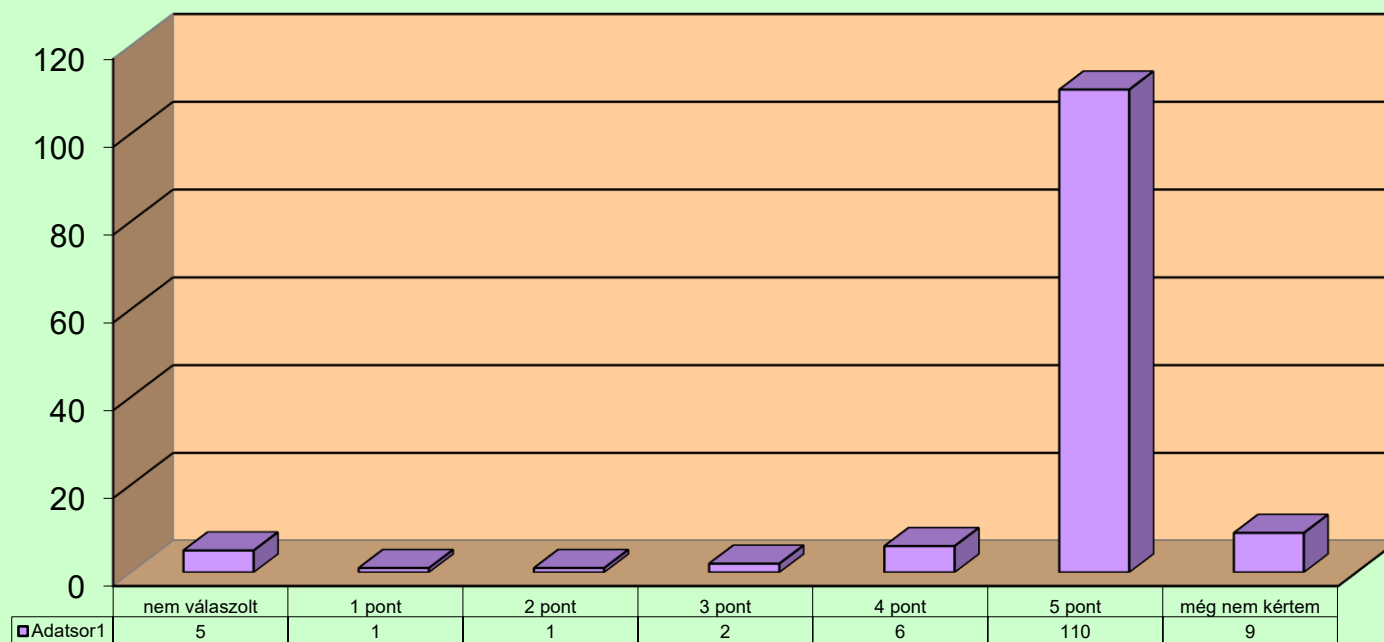
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

Elmélyült tevékenységre való lehetőség az FK-ban



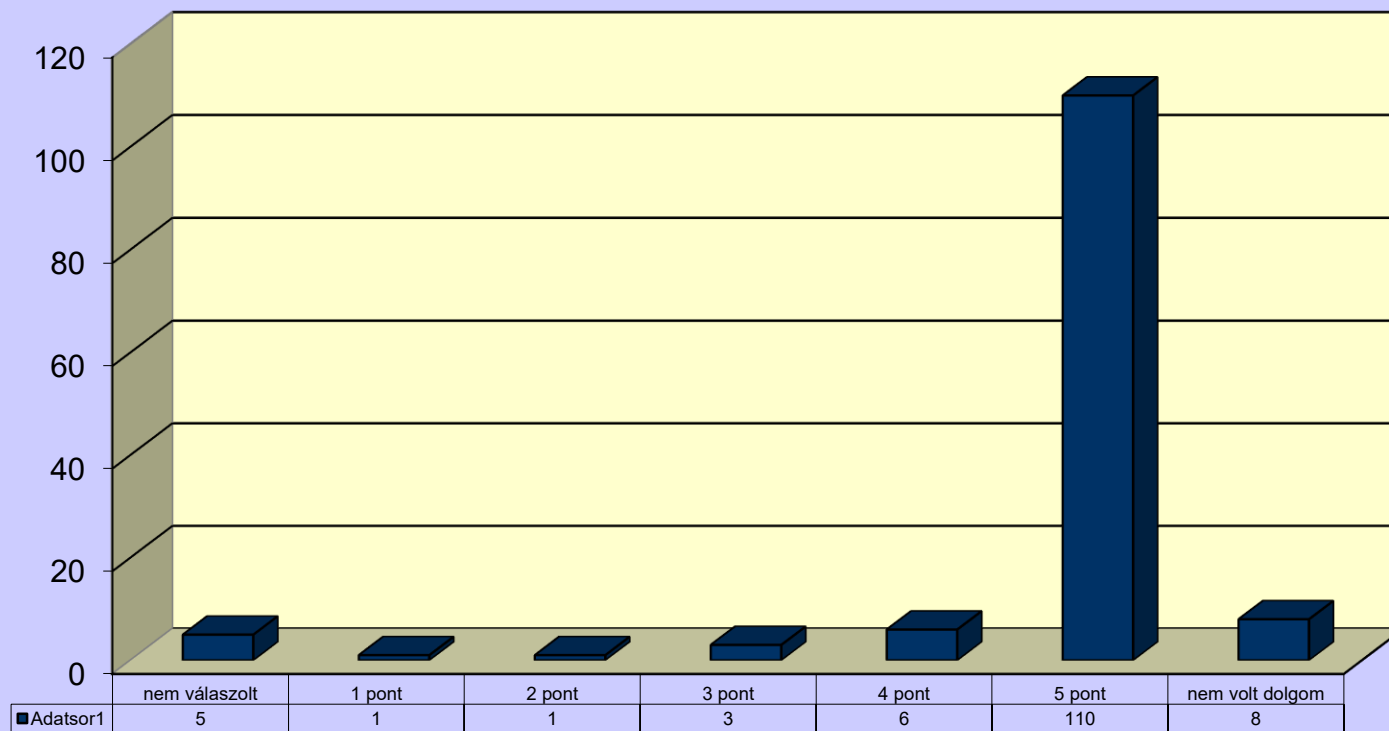
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

**Az FK-ban dolgozó könyvtárosoktól kapott válaszokkal való
elégedettség**



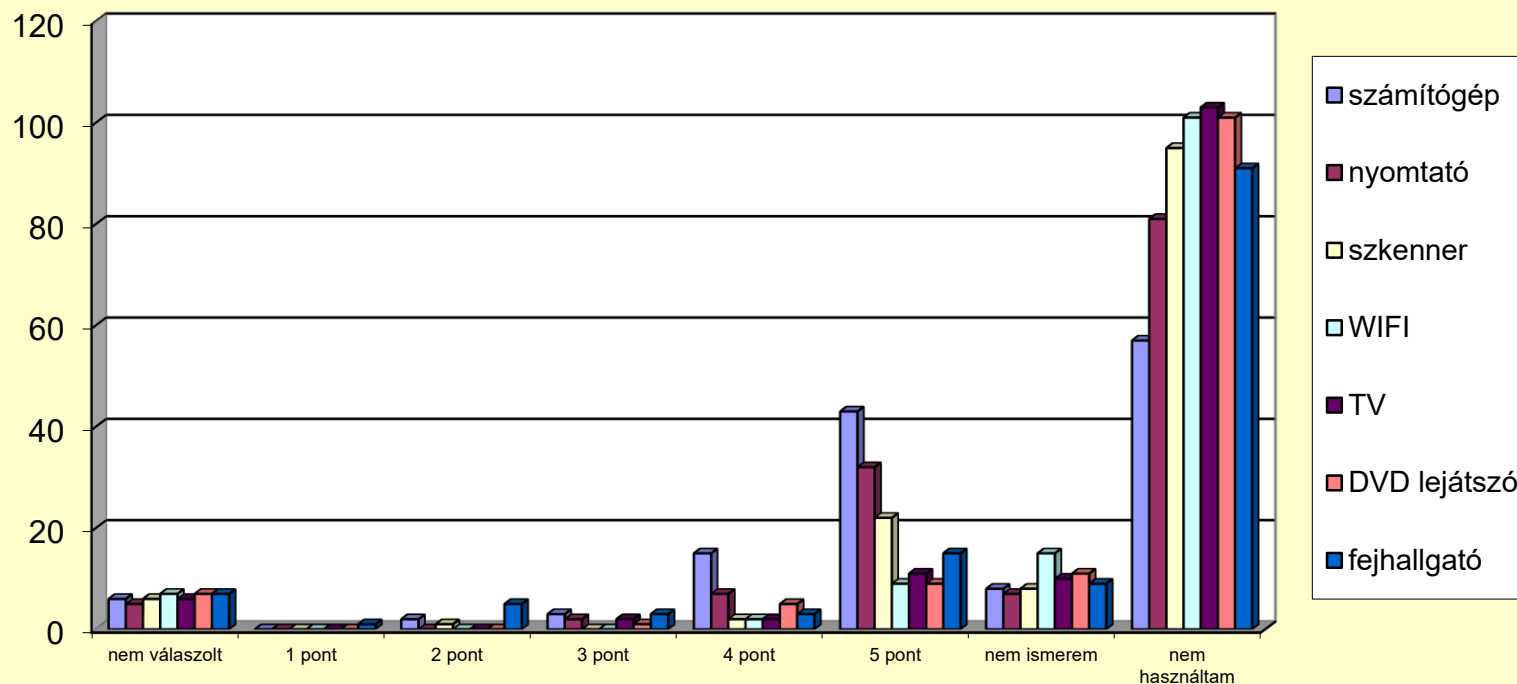
FELNŐTT OLVASÓSZOLGÁLAT - KÖLCSÖNZŐTÉR

Az FK-ban dolgozó könyvtárosokkal való elégedettség



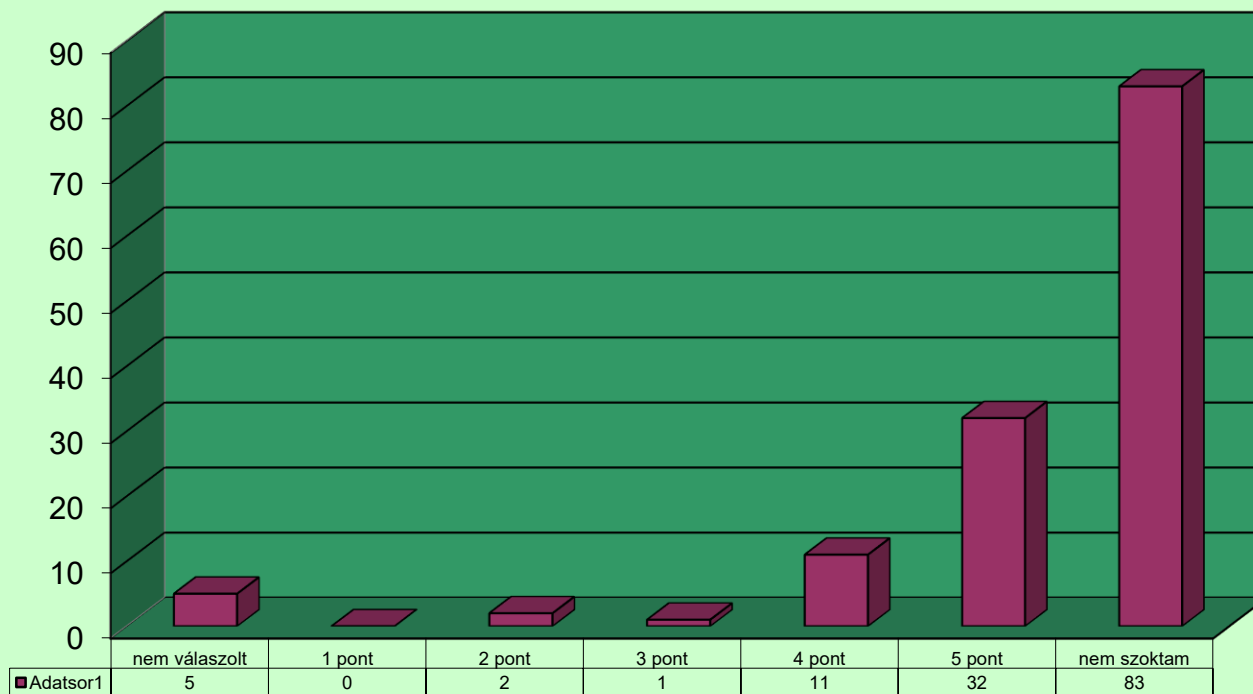
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR - EOLVASÓTEREM

eOlvasóterem műszaki eszközeivel való elégedettség



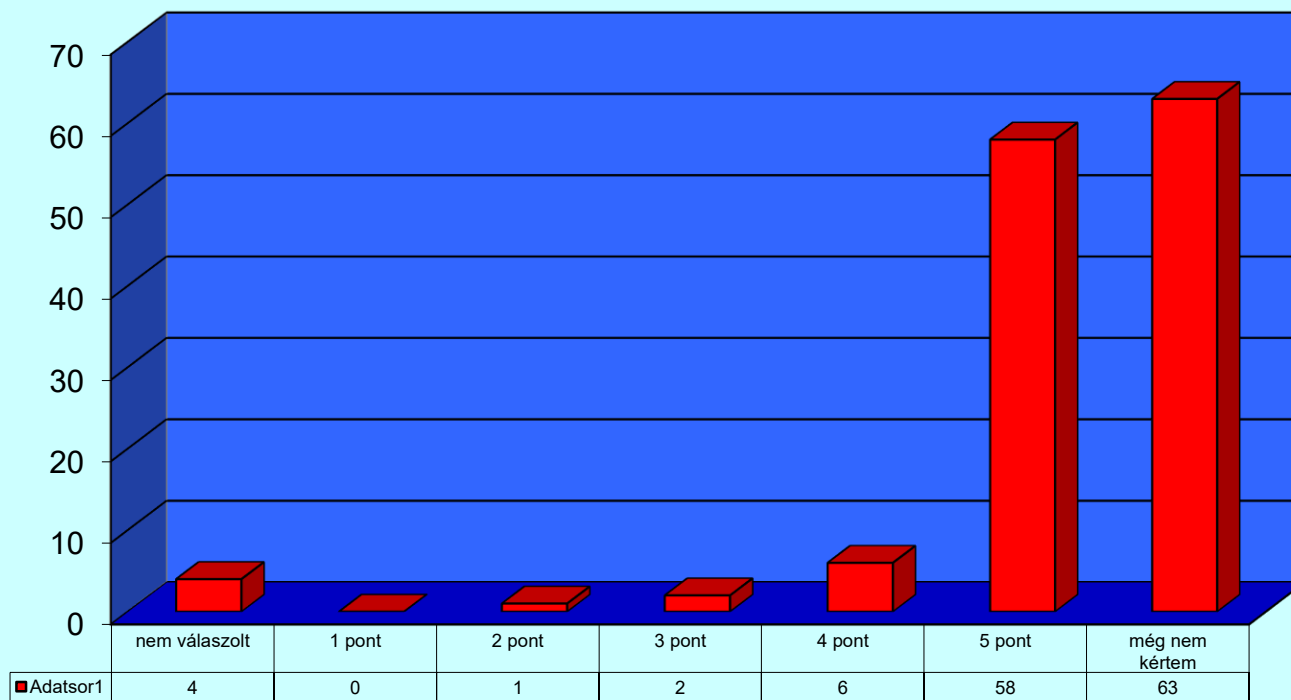
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR - EOLVASÓTEREM

Elmélyült tevékenységre való lehetőség az eOlvasóteremben



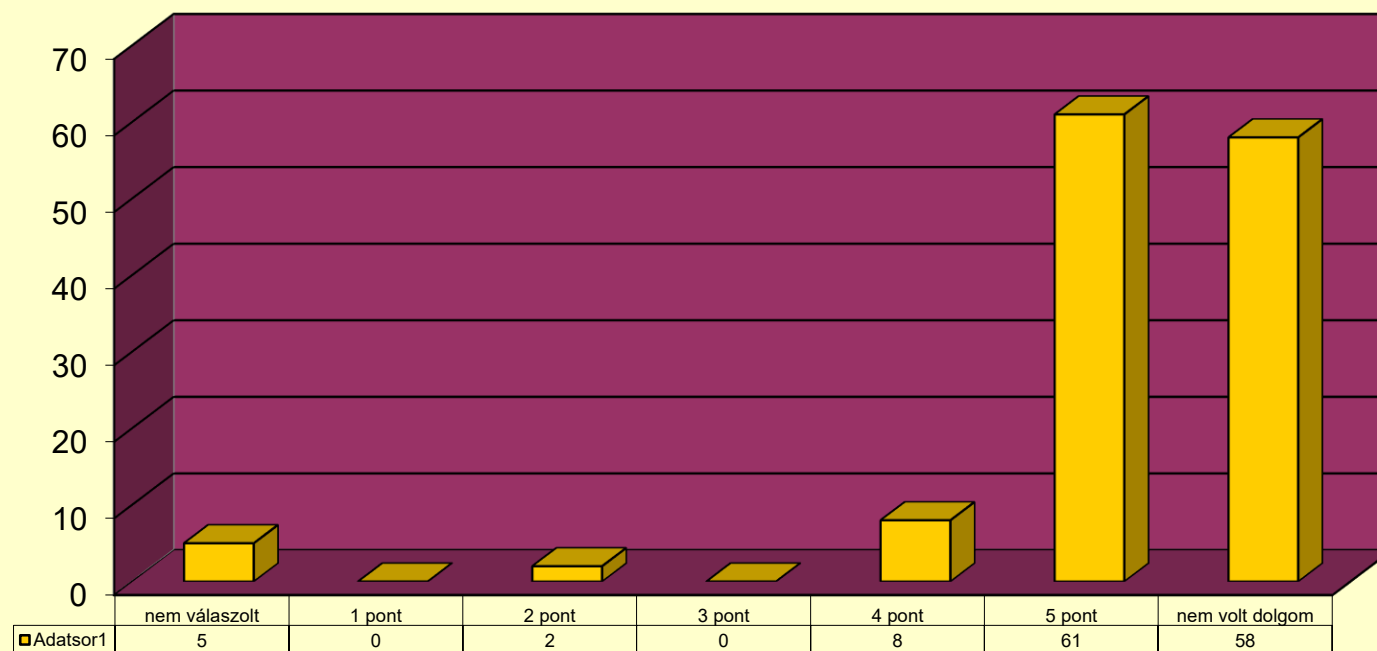
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR - eOLVASÓTEREM

**Az eOlvasóteremben dolgozó könyvtárosoktól kapott válaszokkal
való elégedettség**



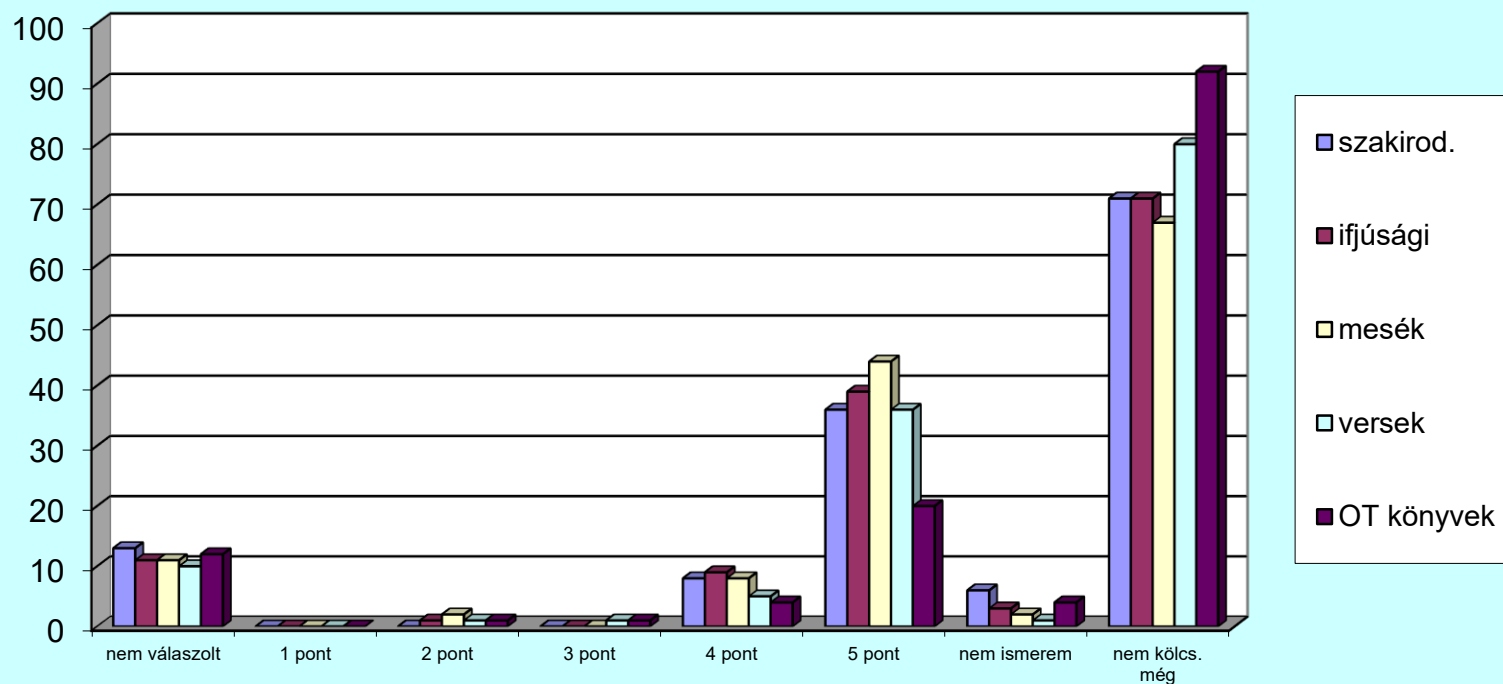
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR - EOLVASÓTEREM

Az eOlvasóteremben dolgozó könyvtárosokal való elégedettség



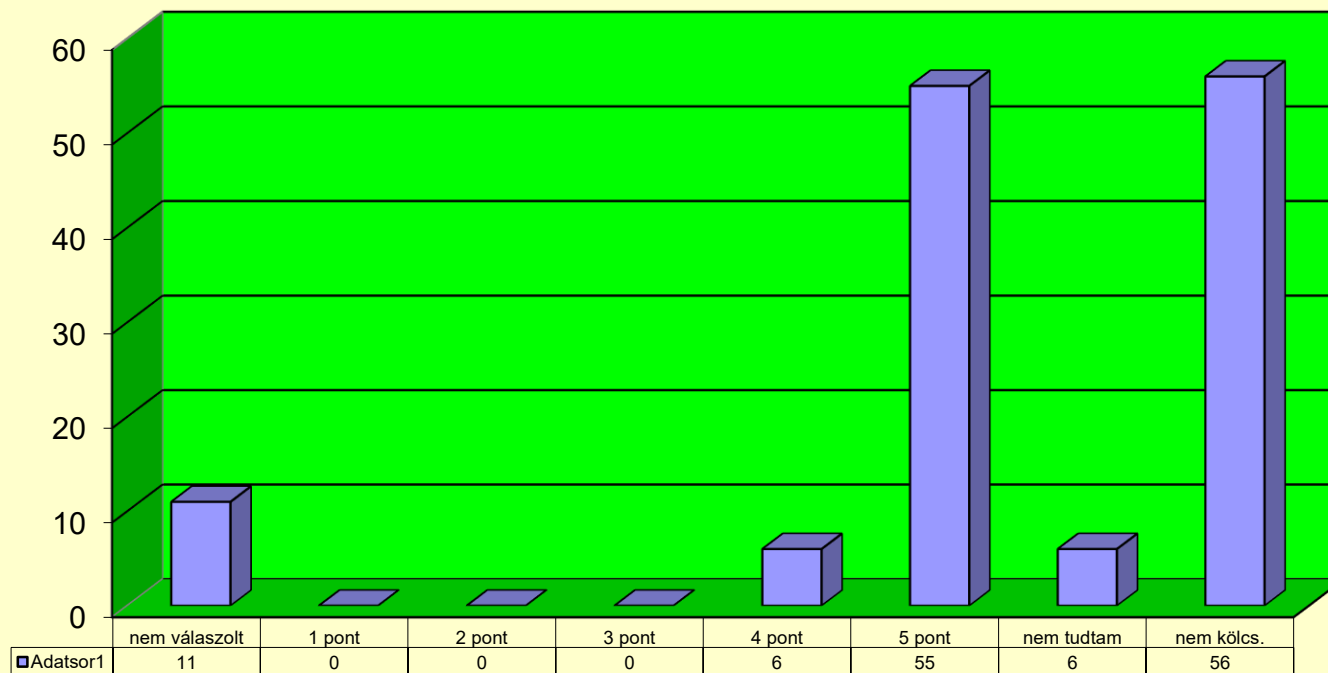
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

A GYK-ban lévő könyvek összetételével való elégedettség



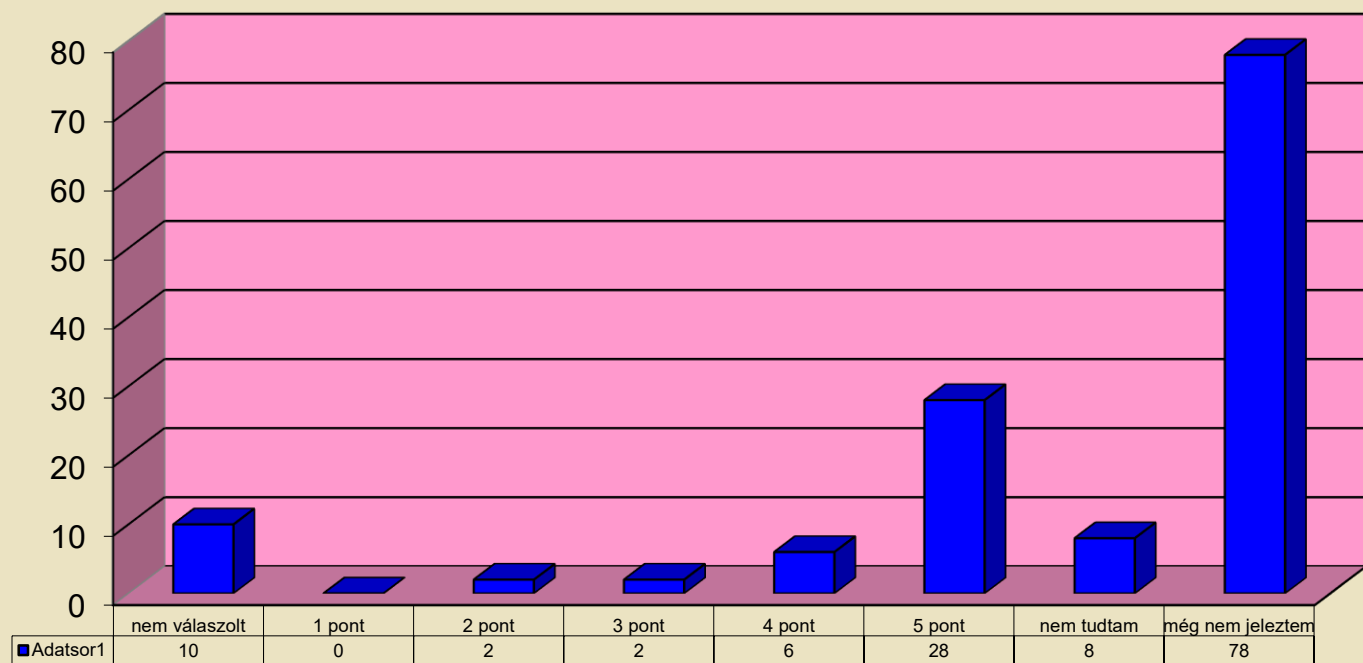
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

A GYK-ból kölcsönözhető könyvek számával való elégedettség



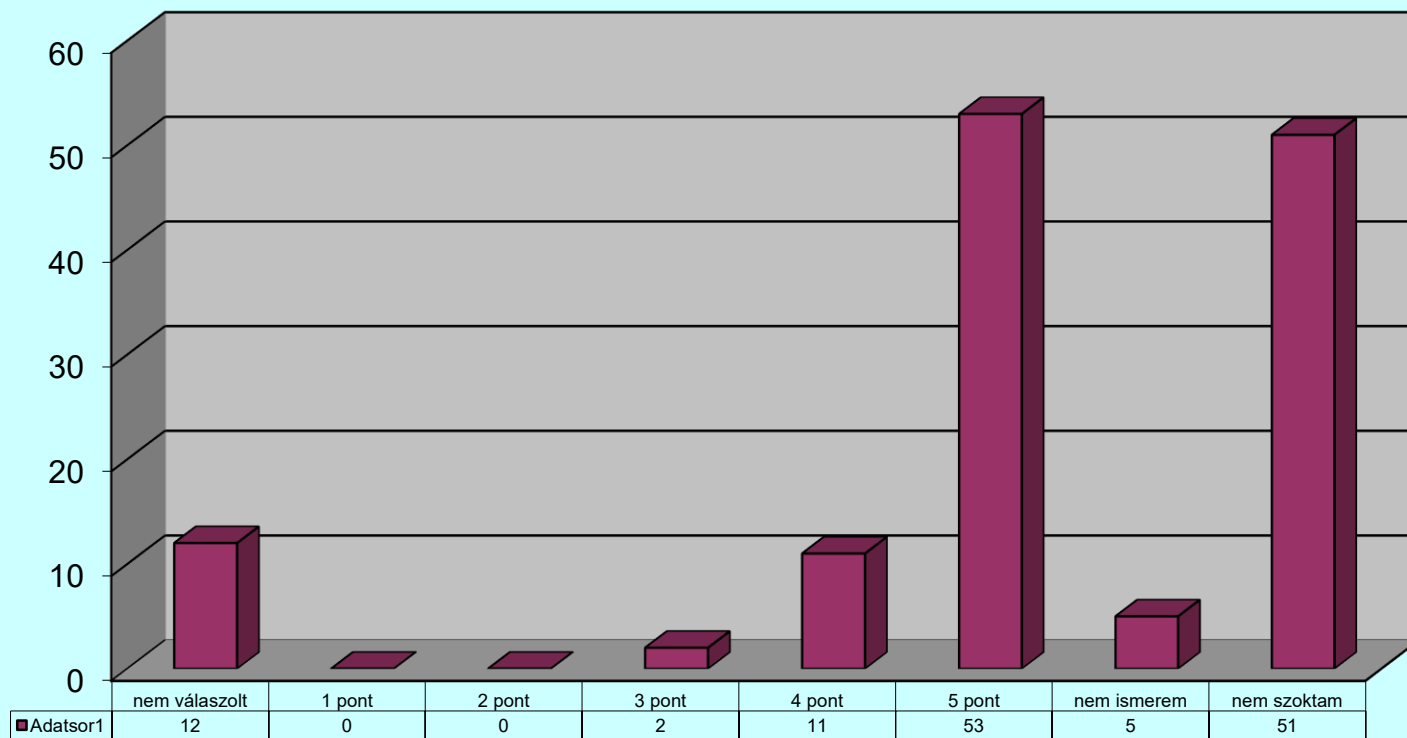
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

Olvasói igények figyelembe vétele beszerzések esetén a GYK-ban



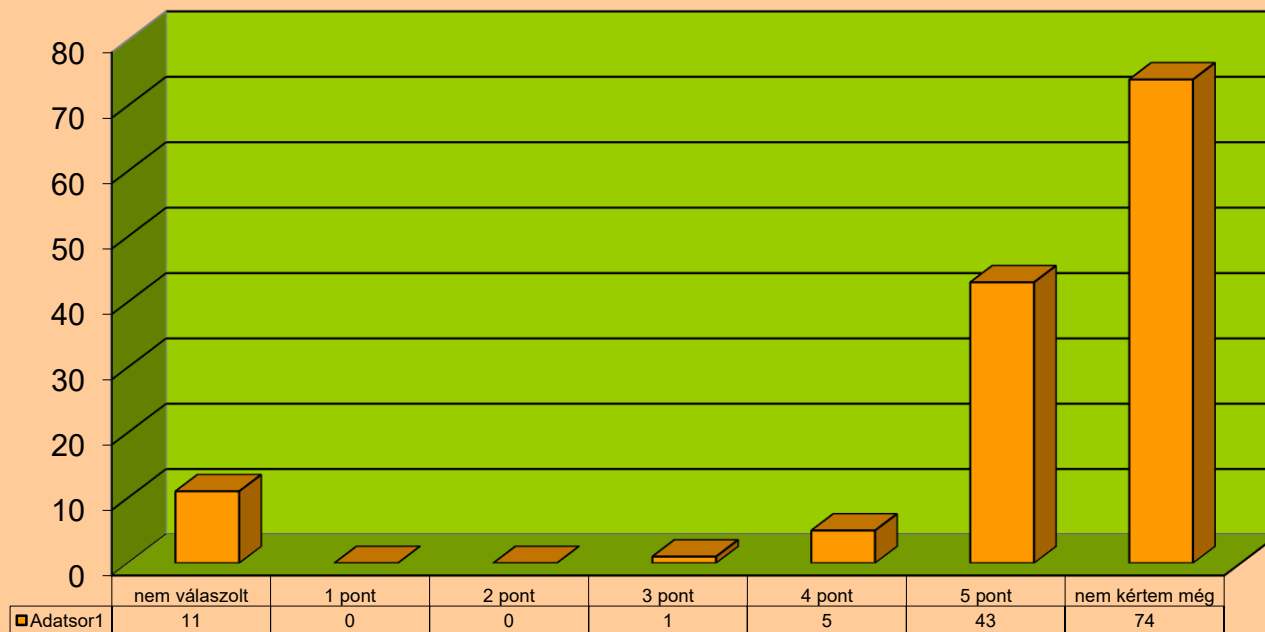
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

A polcokon lévő renddel való elégedettség a GYK-ban



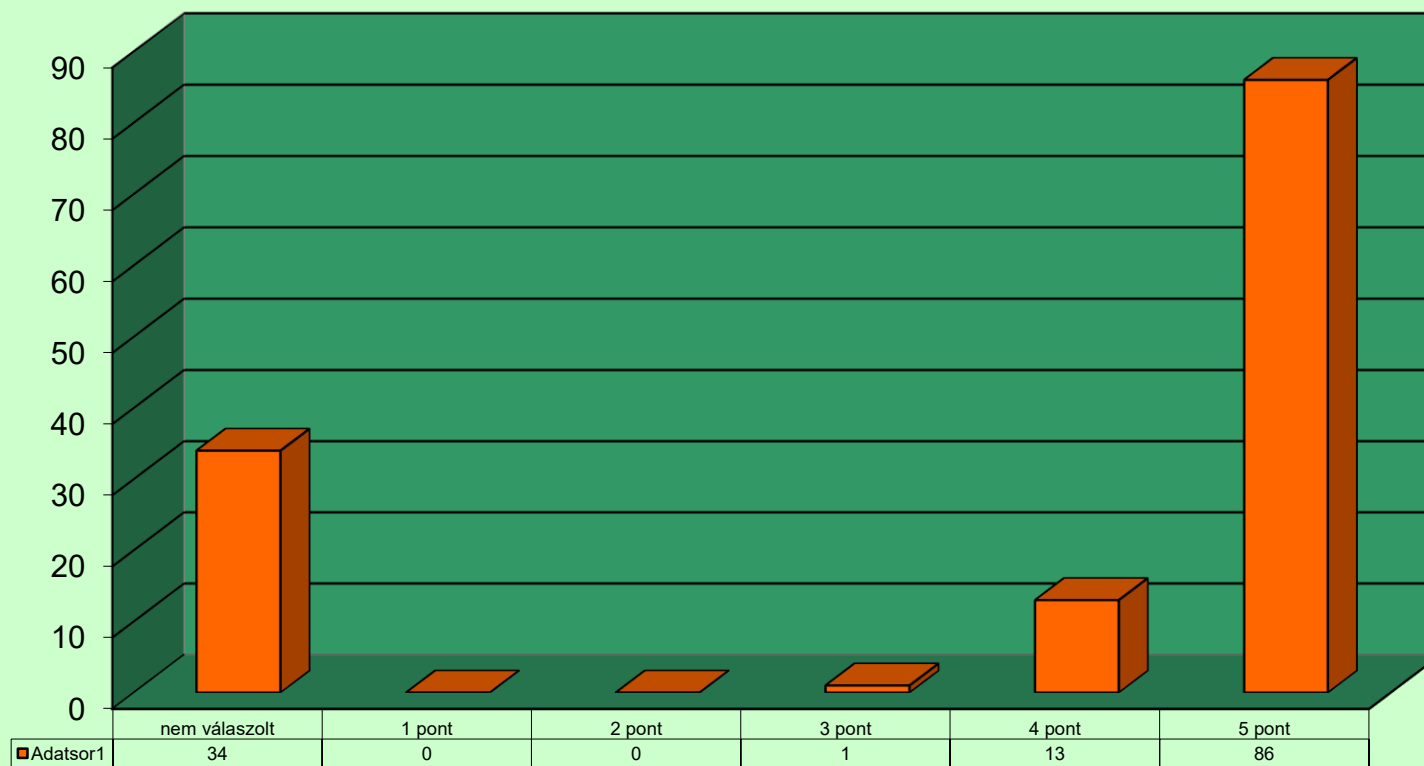
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

A GYK szolgáltatásairól kapott tájékoztatással való elégedettség



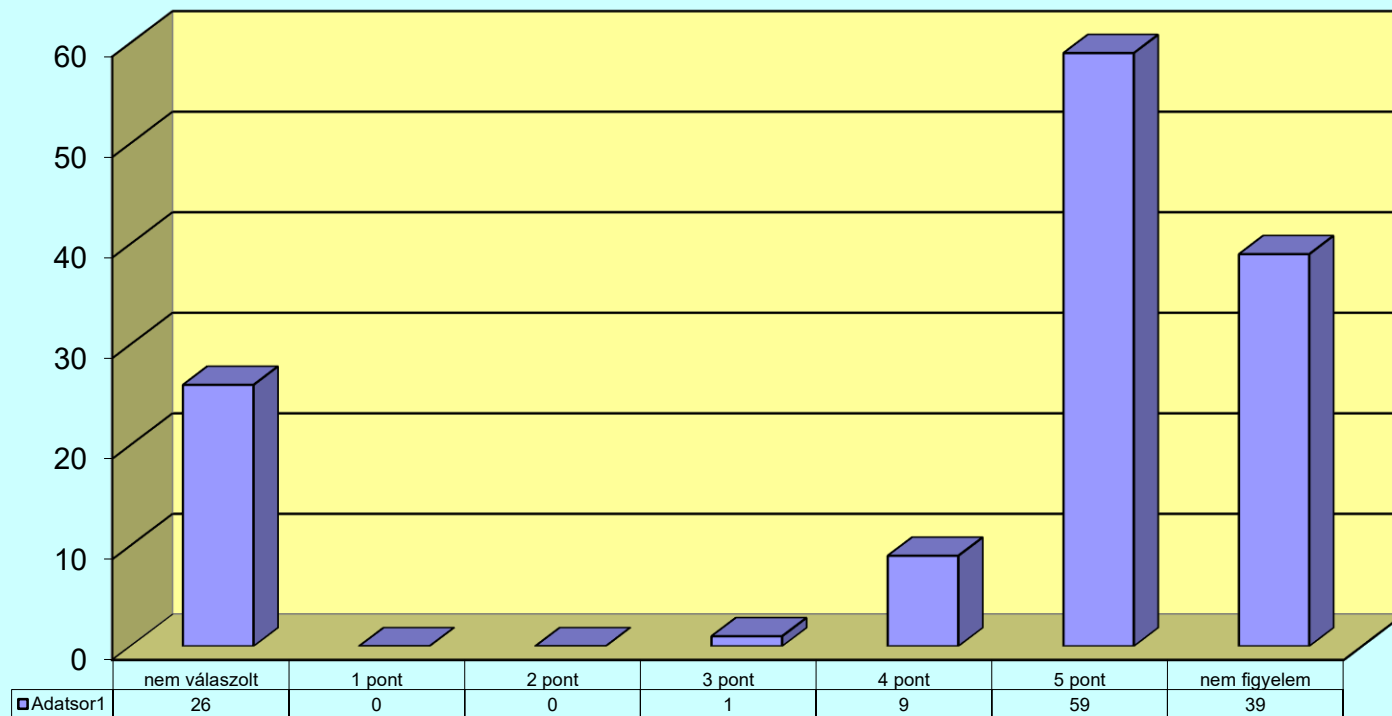
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

A GYK környezetével, berendezéseivel való elégedettség



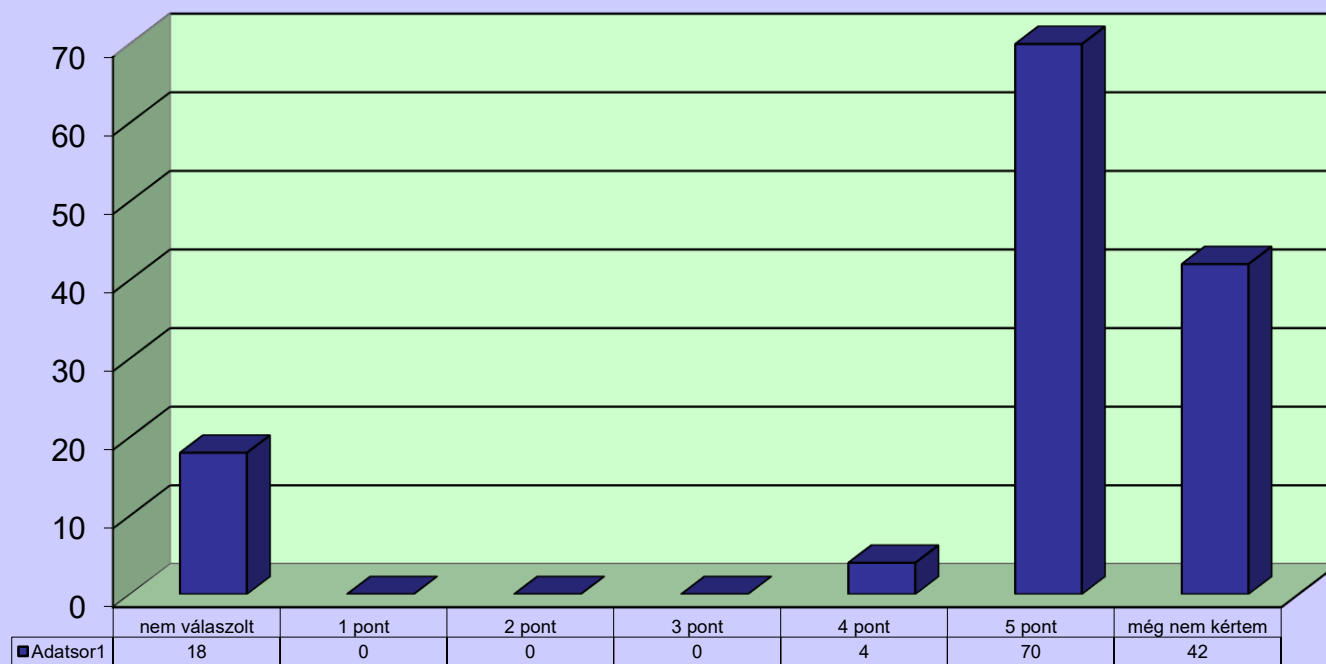
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

A GYK tájékoztató felirataival való elégedettség



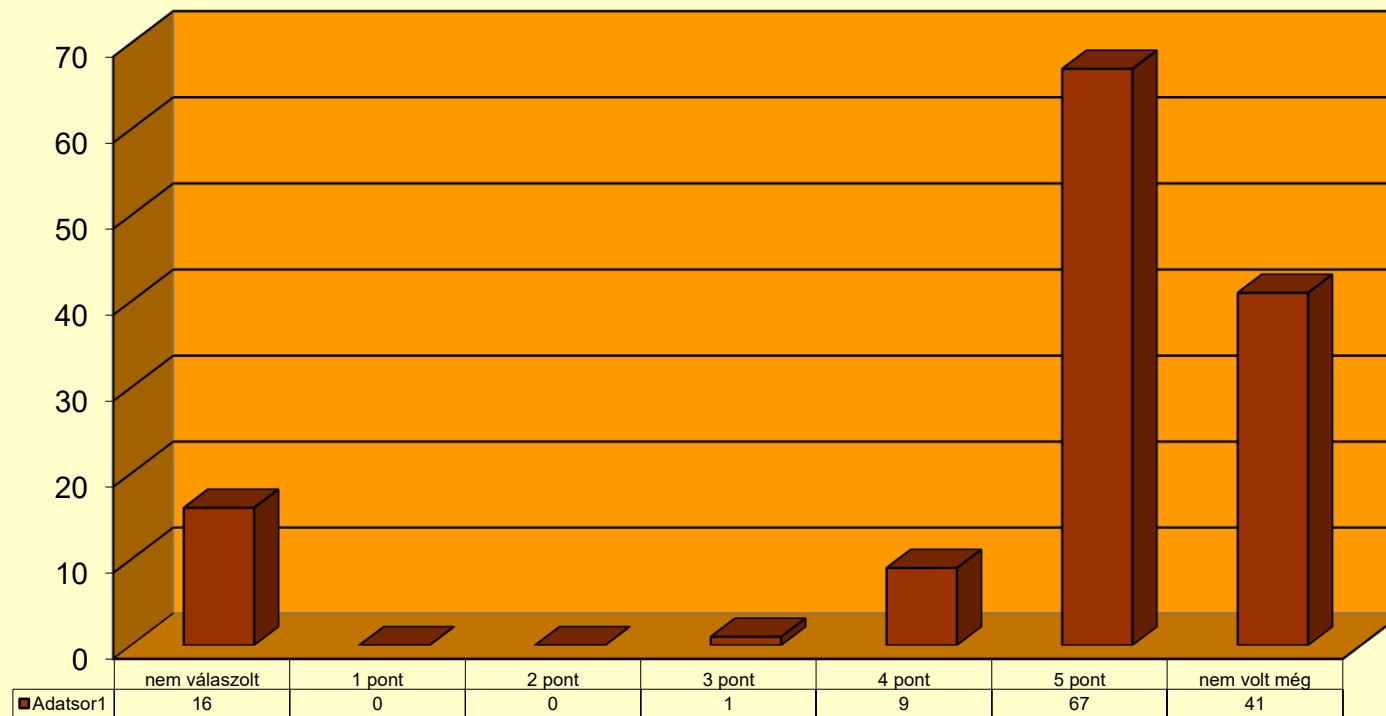
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

a GYK-ban dolgozó könyvtárosoktól kapott válaszokkal való elégedettség



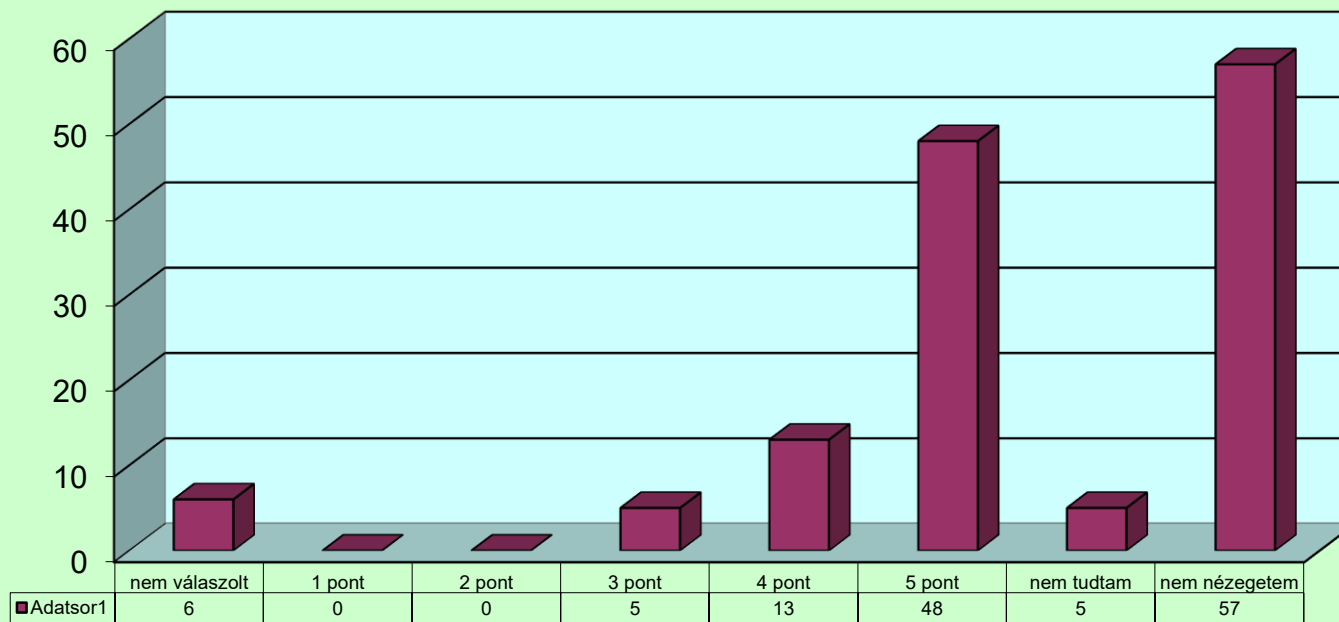
GYERMEK OLVASÓSZOLGÁLAT

A GYK-ban dolgozó könyvtárosokkal való elégedettség



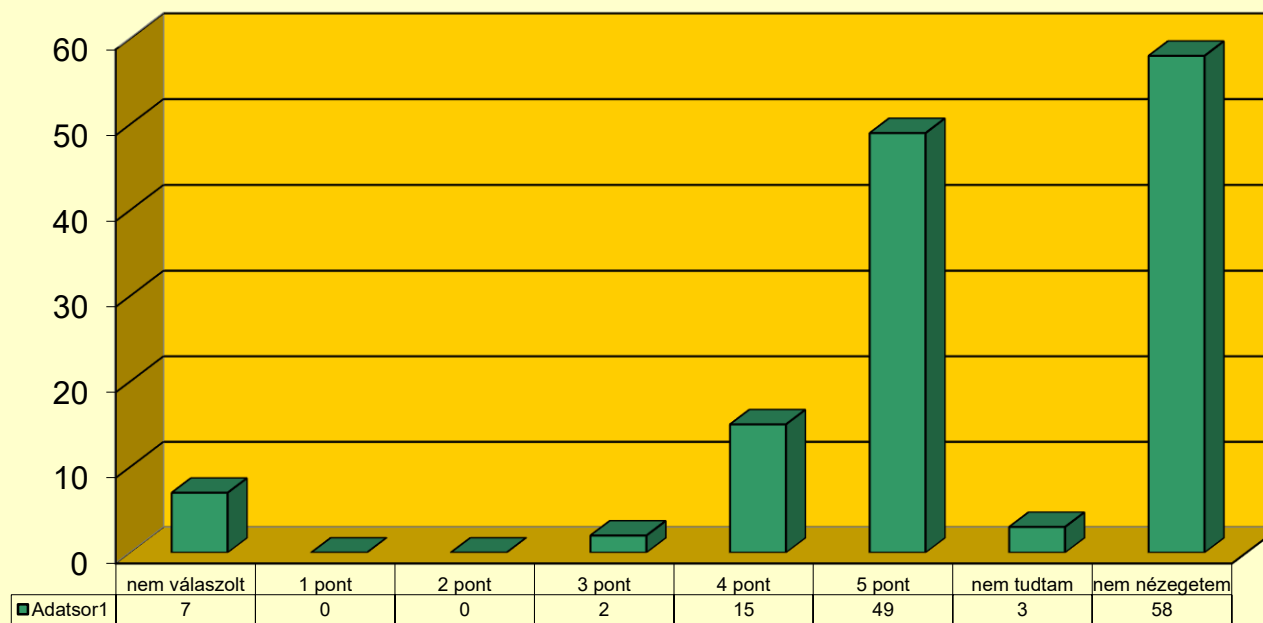
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

A könyvtár honlapjának felépítésével, szerkezetével való elégedettség



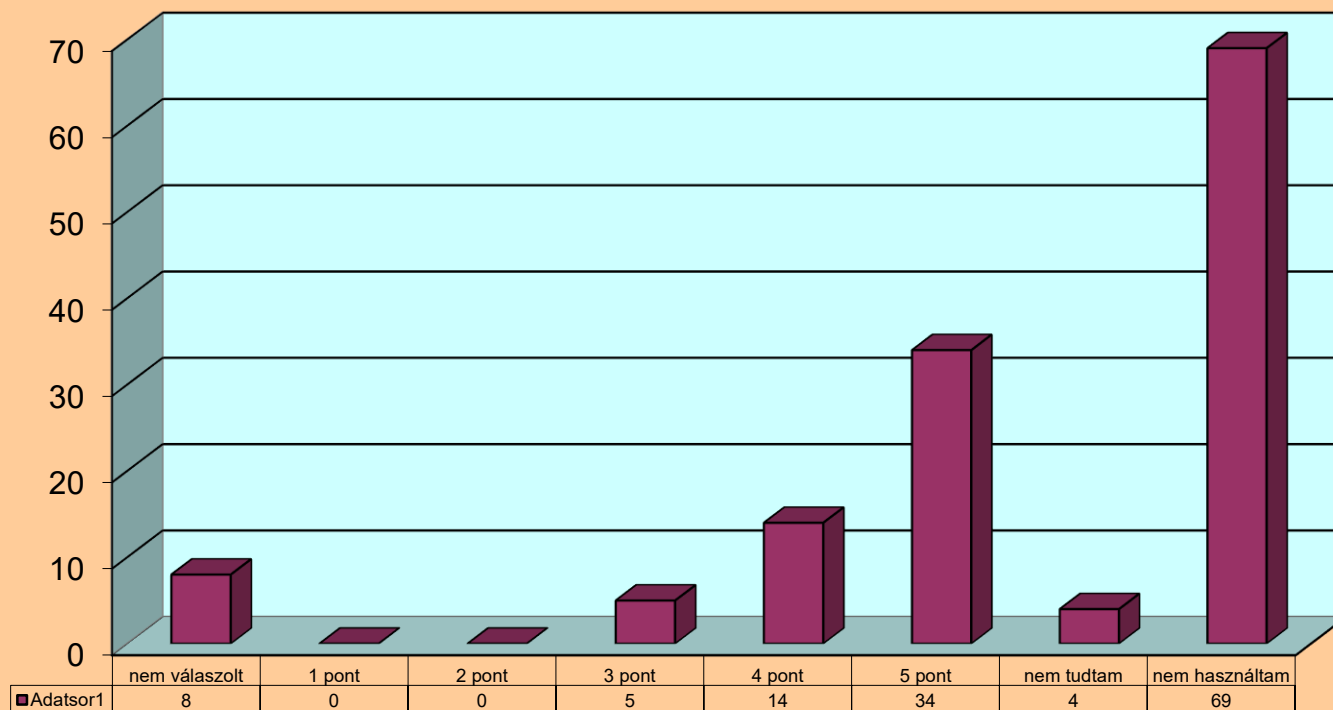
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

A könyvtár honlapján található információkkal való elégedettség



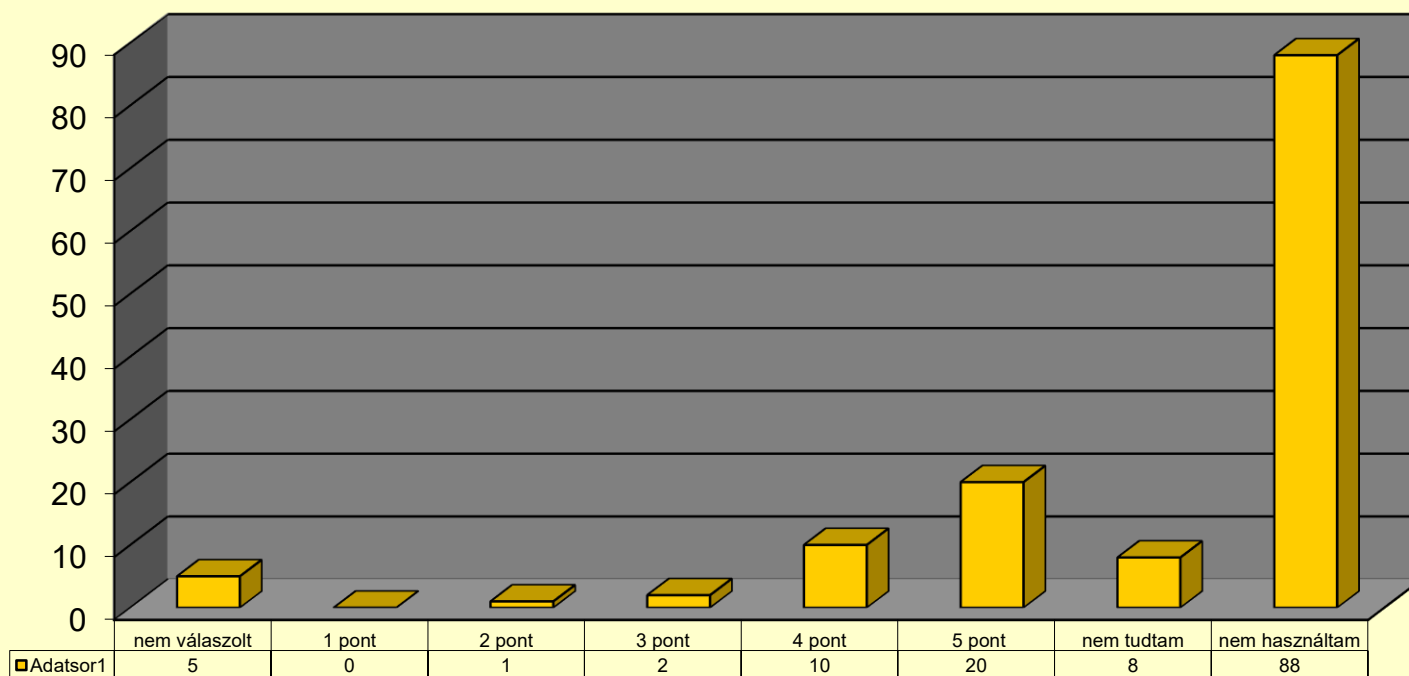
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

Az OPAC-kal való elégedettség



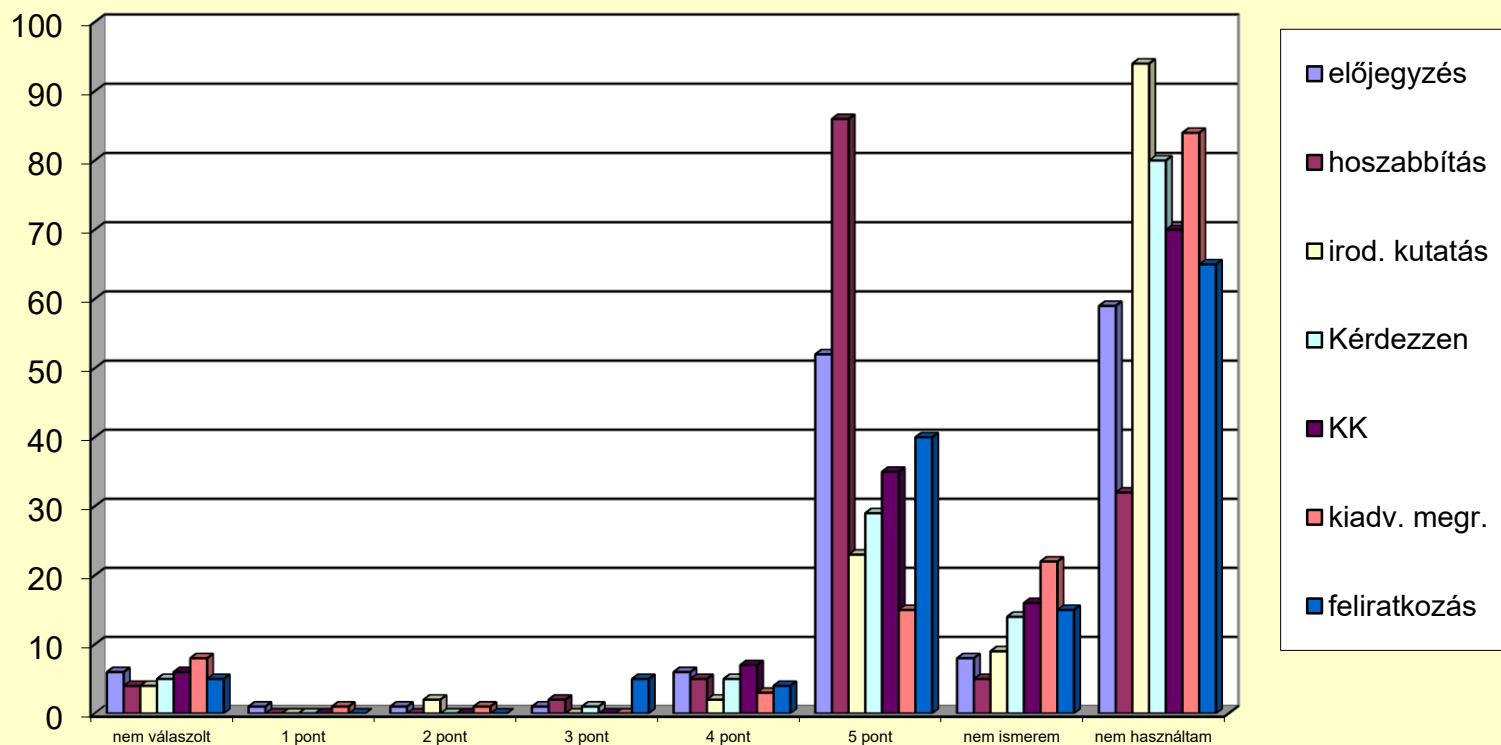
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

Az OPAC súgójával való elégedettség



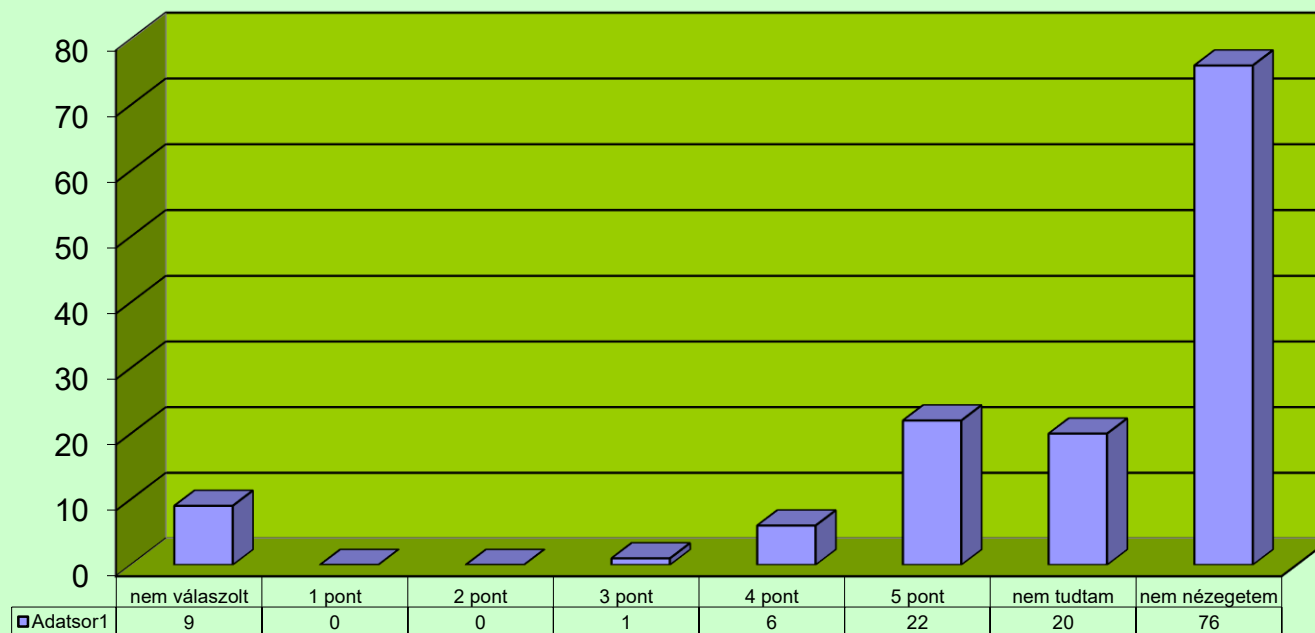
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

A könyvtár on-line szolgáltatásaival való elégedettség



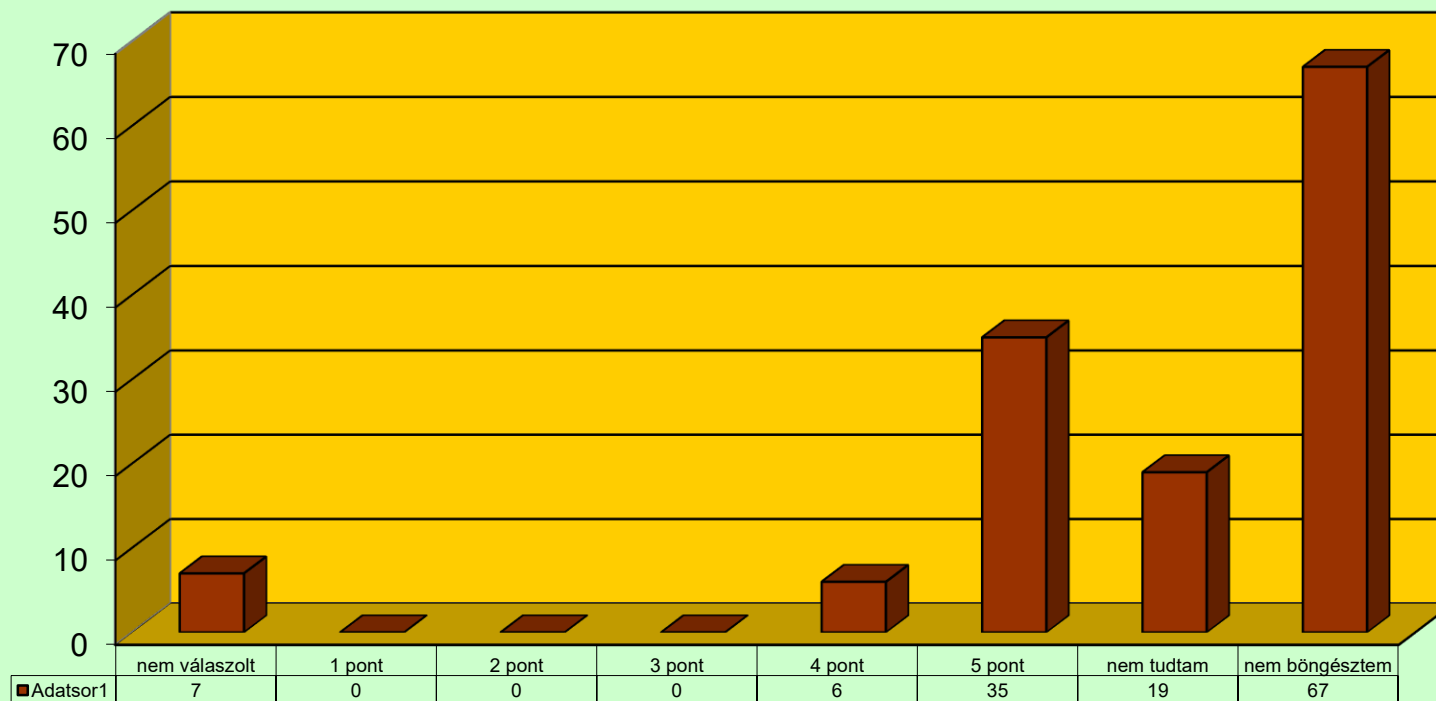
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

A könyvtár Facebook oldalán található információkkal való elégedettség



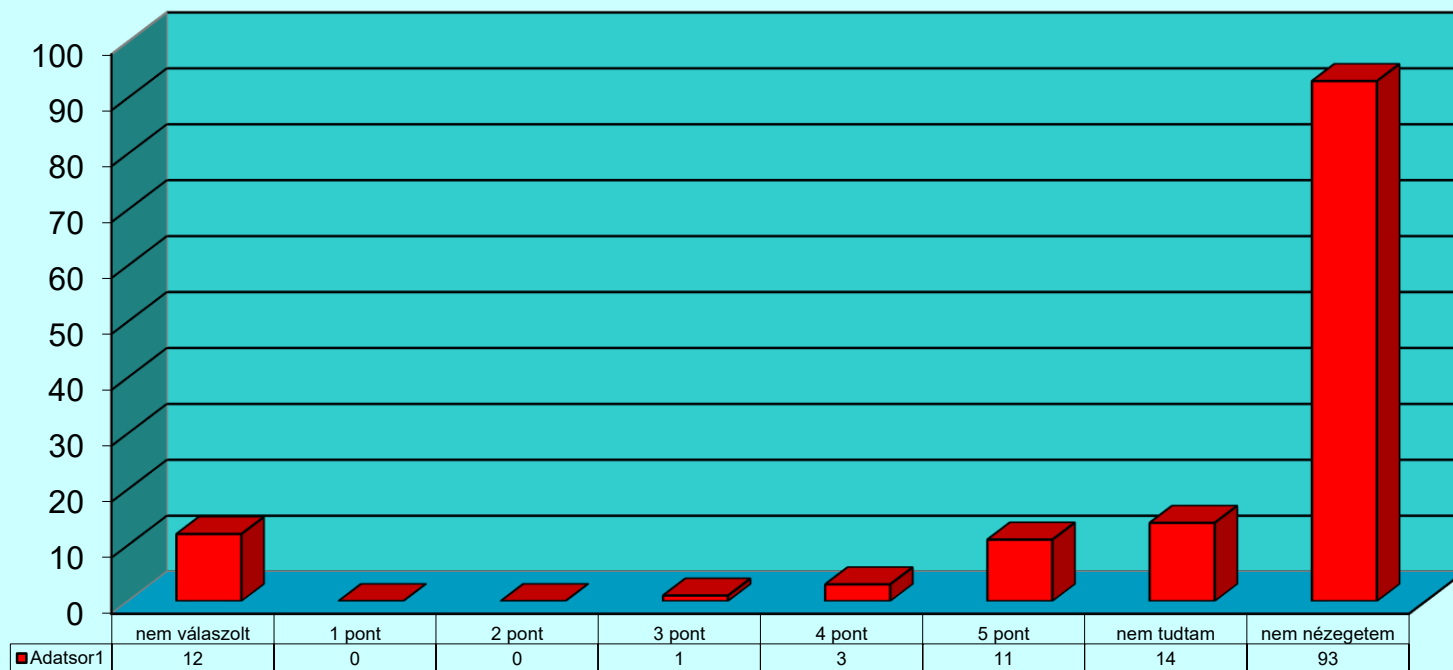
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

A tematikus ajánlók témaválasztékával való elégedettség



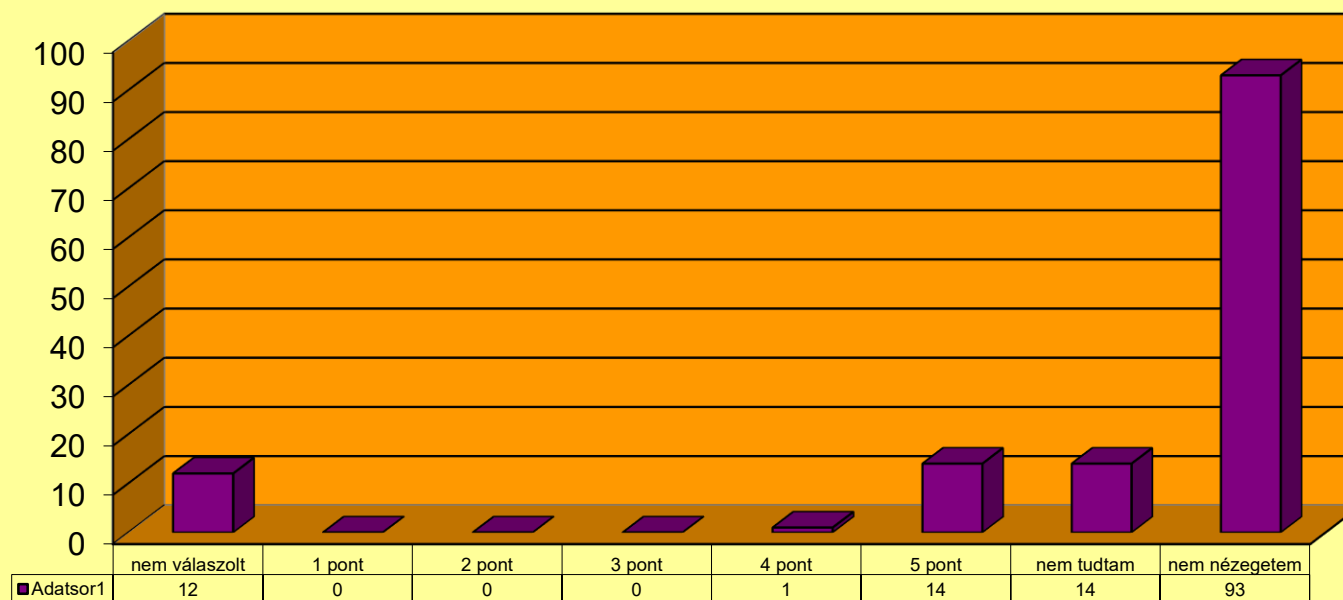
ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

A honlap Gyermekoldalának felépítésével, szerkezetével való elégedettség



ELEKTRONIKUS KÖNYVTÁR – ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

A honlap Gyermekekoldalán található információkkal való elégedettség



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- 38 fő érezte úgy, hogy van mondanivalója számunkra, ez a válaszadók 27 %-a.

Válaszok csoportbontásban:

- **Felnőtt könyvtár**

A felnőtt könyvtárban nagyobb rendnek kellene lennie a polcokon a könnyebb tájékozódás érdekében.

- **Gyűjteményszervezés**

Lehetne sokkal több horror könyv! Pl. Stephen King pl. Állattemető, A ragyogás, Sorvadj el!, A holtsáv, Éjszakai műszak, Borzalmak városa. De tudnám még sorolni nap estig csak kevés a lap. De amúgy nekem totál rendben van a könyvtár!



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- Hiányolom a holland nyelvű tankönyvek választékát. Bár vannak holland nyelvet oktató nyelvtankönyvek, de én úgy gondolom, hogy a választékot növelni kéne. Tudom, hogy a holland nyelvű tankönyvek alacsony választékaért elsősorban nem a könyvtár, hanem a gyártók a felelősek, de én úgy gondolom, hogy ha a könyvtár jelezné a gyártónak, hogy lenne igény holland nyelvű tankönyvekre, akkor a választék sokkal szélesebb lenne az ilyen jellegű könyvekből! Meg kéne érteni végre a magyar embereknek, hogy a holland nyelv nagyon fontos nyelv, ugyanis a holland nyelv jóval egyszerűbb mint a német nyelv és ezért kiváló alapozónyelv a német nyelvhez! Tehát ha valaki megtanul jól hollandul, akkor már nagyon könnyen tanul meg németül is utána, sőt angolul is! Jó bizonyíték erre, hogy a hollandok többsége jól beszél németül is, és angolul is!



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- Koreai nyelvkönyv érdekelne.
- Aktualizálni a nyelvkönyv kínálatot.
- **Számítástechnika**
- Ha van lehetőség, bővítsék az internet hozzáférési lehetőséget, bővítsék a számítógép ismeretek továbbfejlesztését.
- Internetezési lehetőségek további bővítése.
Képregények gyerekkönyvtárba történő beszerzése.
- Bővíteném az internetes szolgáltatást, mert tapasztalatom szerint van rá igény. (Pluszban a lap aljára írva: 1969 óta élek a városban (43 éve) és ezúton szeretném megköszönni a város vezetőinek és a könyvtár valamennyi dolgozójának példaértékű munkáját a kulturpolitika minden területén!
Tiszaújváros, 2012. szept. 06. Homródi Vilmos)



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- Újabb dvd filmek rendelése (a meséket is beleértve). Jobb minőségű fejhallgatók rendelése. A számítógép teremben több gép üzemeltetése. A gyermekkönyvtárban szintén több számítógép üzemeltetése.
- Láttam, hogy van lehetőség e-polcra, de nem használtam még, mert elvileg az csak a következő bejelentkezésig marad ott. Jó lenne ilyen lehetőséget biztosítani, tartósan is.



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- **Rendezvények**
- Frissen diplomás vagyok, német + angol középfokú nyelvvizsgám van. Sajnos nem tudom ezen nyelveket gyakorolni, ezért tisztelettel kérem havi 2x esetben ezt lehetővé tennék KLUB-TÁRSALGÁSI szinten.
- Nagyon tetszett az irodalmi Café, gratulálok, ilyenre máskor is elmegyek.
- Jó volna, ha lenne író-olvasó találkozók; irodalmi beszélgetések versekről, művekről; havi rendszerességgel olvasók klubja, ahol az újdonságok bemutatásra kerülnének. Amatőr előadók (verssel, prózával készülnének) segítségével alkalmyszerűen (esetleg ünnepkörökhöz kapcsolódva) egy-egy délutáni vagy esti programot lehetne szervezni.



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- Több kulturális szolgáltatás, a magyar népműveléssel, hagyományainkkal, versekkel színesítve. Több program nevesebb művészekkel! Reisinger János gyakoribb meghívása!
- Miért nem jelennek meg a nem könyvtár által szervezett, de a könyvtárban megvalósuló programok az ajánlóban, a honlapon, a hírközlésben?
- Könyvklub kialakítása.



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- **Nyitva tartás**
- Rugalmasabb nyitva tartás! Minden nap 8.00-19.00.
- Jó lenne, ha hétköznapi (kedd, szerda, csütörtök) tovább lenne nyitva a könyvtár, pl. 18 óráig
- Nyári időszakban, mivel évek óta igen meleg a nyár, sok idős ember szenved a melegtől, így legalább heti 1 alkalommal reggel 8 órakor ki kellene nyitni 10 helyett.
- **Egyéb**
- Egy kávéautomata beszerzése.
- Az olvasó és kölcsönző helységben nagyon zárt a levegő. (levegőtlen) Javaslat: az olvasó részlegben óra elhelyezése.
- Nincs



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- Folyóirat olvasó leválasztása paravánnal v. hasonló nem zárt fallal, mert ki-be érkező látogatók az olvasókat zavarják a köszönetéssel, észrevételükkel. Sok idős férfi hangosan társalog/politizál egymásnak. A látogatók nem igen szólnak, inkább eltűrik ezt a kellemetlenséget. A ruhatárból nem figyelhetik és nem szólhat rá, de pld. Egy bolti „itt vagyok” csengő megnyomása figy. felhívó lenne kellemes hanggal.
- Gyermekkönyvtárba szereljenek be új számítógépet fülhallgatóval; Gyermekkönyvtárban legyen DVD és CD kölcsönzési lehetőség is. ; A könyvtárban jó lenne ha lenne vízadagoló berendezés.



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- A gyermekkönyvtár „kuckója”, ahová a kisebbek elvonulhatnak könyvet nézegetni kicsi és kopottas. Szerintem felajánlásokkal lehetne színesíteni ezt a helyet, a térbővítésre sajnos belátom, nincs mód. Régi, de jó állapotú, már kinőtt játékokat én is szívesen vinnék be! A tiniknek is lehetne egy zsákfotelos bújósarkot készíteni, hogy átlapozgassák a legújabb könyveket, melyek kínálata bőséges és színes. Itt jegyezném meg, hogy jó lenne, ha a kisebbek (2-5 évesek) 10-nél több könyvet vehessenek ki egyszerre, mert néha nehéz választani és csak sírás van az ottkelletthagynimertnemlehetettöbbetkihozni magyarázat után...



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- A már „bejelentkezett” és a „még nem bejelentkezett” papírfecnit örülnék, ha én tölthetném ki, mivel mindig rossz életkort jelölnek be, és ez zavar. (Megj.: 15-19 év válaszolta)
- Jobb lenne, ha a látogatói jegyet mi tölthetnénk ki.
- Ami nekem kell, azt megtalálom!
- Ami engem érdekel, azzal elégedett vagyok!
- **Dicséret**
- Maximálisan elégedett vagyok a könyvtárosok munkájával és a könyvtári szolgáltatások színvonalával is.
- Könyveket szoktam rendszeresen kölcsönözni. Ezzel a szolgáltatással és a munkatársaikkal maximálisan elégedett vagyok.



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- Elégedett vagyok a könyvtár szolgáltatásaival.
- Ezt a könyvtárat használom bázisként, amióta tiszaujvárosi vagyok, rengeteg segítséget kaptam már az itt dolgozó személyzettől.
- Én nagyon elégedett vagyok a kikölcsönözhető könyvekkel, az ott dolgozó emberek nagyon kedvesek segítőkészek. Nagyon szívesen járok ide a könyvtárba. Nagyon szépen köszönöm, hogy ilyen jó könyvtárunk van.
- Csak dicsérni tudom az itt dolgozók munkáját. Kellemes a környezet, mindig rendezett a belső tér. Talán több író-olvasó találkozóval még vonzóbb lenne a könyvtár látogatottsága.



NYÍLT KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK

- Ismételten szeretném kérni a légkondicionáló készülék beszerzését, úgy az olvasók, mint az itt dolgozók nevében. A könyvtárba öröm betérni, a szolgáltatások magas színvonalúak, és szívélyesek.
- Köszönet a könyvtár dolgozóinak a rend, tisztaság meghitt emberi el-ki szolgálattal való ellátásért.
- Valóban ilyen mértékben, maximálisan elégedett vagyok a könyvtár és a könyvtárosok munkájával, amint azt értékeltem.



ELLENTMONDÁSOK, HIBÁK

- Sokszor két X tettek ua. a kérdésre. Pl. Még nem reklamáltam soha és Nem volt okom a reklamálásra – nem tudtak értelmezésben különbséget tenni?
- Voltak, akik valószínűleg olvasatlanul mindenhol az „5” jelölték be.
- Aki nem használja a Gyk. szolgáltatásait, az a 31. kérdésre nem tudott válaszolni. Itt mi hibáztunk, mert nem adtunk több válaszlehetőséget!



ELLENTMONDÁSOK, HIBÁK

- Volt, aki a végén a szöveges részben megdicsér minket, ua. sok helyen az „1” válasz jelölte be.
- Voltak, akik az 5-ös skálán felül megadott választási lehetőségek esetében nem a kockába tették az x-et, hanem aláhúzták a szöveget.
- Volt olyan 14 év alatti, aki még az első két oldalt kitöltötte, de utána már csak a Gyk. kérdéseire válaszolt.



JAVASLAT

- 2014-re javaslom az interjúztatás módszerének használatát!



KÖSZÖNJÜK A KÖZREMŰKÖDÉST!

