



8360 Keszthely
Zeppelin tér 3.
Tel.: 83/312-446

Fejér György Városi Könyvtár

Könyvtárhasználói elégedettségi felmérés eredménye

2019

Készítette:

Kalmárné Amberg Xénia

Kalmárné Amberg Xénia
olvasószolgálati csoportvezető

Jóváhagyta:

Kocsondiné Eisenkorb Györgyi

Kocsondiné Eisenkorb Györgyi
igazgatóhelyettes



I. A könyvtár főbb feladatai, szervezeti, működési jellemzői

A Fejér György Városi Könyvtár Keszthely város nyilvános közművelődési könyvtára. Gyűjtőköre alapján beszerzett dokumentumait feldolgozza, feltárja, a helyi közhasznú információkkal együtt rendelkezésre bocsátja olvasói, illetve látogatói részére. Együttműködik a hazai könyvtári rendszeren belül más könyvtárakkal, a város és környéke közművelődési intézményeivel, civil szervezeteivel. Biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését. Részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében. A használói igényeknek megfelelően képzéseket szervez.

A könyvtár dolgozóinak száma 10 fő (melyből 7 fő teljes munkaidőben, 3 fő pedig 6 órában látja el feladatait), továbbá 1 fő kulturális közfoglalkoztatás keretében segíti a szolgáltatások zökkenőmentes biztosítását. A heti nyitvatartási idő: 37 óra.

Az intézmény fenntartója Keszthely Város Önkormányzata. Az általa biztosított költségvetés, saját bevételei, illetve a KSZR finanszírozásból származó támogatások és különböző pályázati lehetőségek teszik lehetővé a könyvtár megfelelő működését.

II. A felmérés célja, előzményei és lebonyolítása

A könyvtár használói körében 2009-ben, 2011-ben és 2016-ban már végeztünk kérdőíves vizsgálatot. A 2009-es felmérés indikátora a szolgáltatásbővítés lehetséges irányainak feltérképezése volt. A felmérés eredményének nagy szerepe volt a könyvtár TIOP/TÁMOP pályázatok projekt-tervezésében, az intézmény stratégiai tervének kialakításában. A 2011-es felmérés fő célja az intézmény 2010. évi személyügyi változásainak, létszám racionalizálásának hatásvizsgálata volt. Ekkor a dolgozói létszám csökkentése 26%, 17-ről 14-re csökkent a könyvtár alkalmazottainak száma, valamint megnőtt a részmunkaidőben foglalkoztatottak száma is. 2010. februárjáig 15 fő teljes munkaidőben és 2 fő részmunkaidőben (6 órában), 2011-ben pedig 7 fő teljes munkaidőben 7 fő részmunkaidőben látta el feladatait. Ennek következtében a legnagyobb változás a nyitvatartási időben következett be, hiszen heti 44-ről 36-ra csökkent a nyitvatartási órák száma. A vizsgálat azt mutatta, hogy igény van a hosszabb nyitvatartási időre. Ennek következtében mérlegelve a lehetőségeket, 1 órával (szerdai napon 17 óra helyett 18 óráig) megnövekedett a nyitvatartási idő. 2016-ban a már bevezetett új szolgáltatás – a foglalás – fogadtatását, népszerűségét is mértük a célból, hogy szükség esetén a tájékoztatást bővíthessük, a népszerűsítését fokozhassuk. A 2019-es felméréssel az eddigi szolgáltatások népszerűségére, esetleges változásokra voltunk kíváncsiak.

A vizsgálat lefolytatása érdekében létrehozott könyvtári munkacsoport által összeállított kérdőívet használtuk, melynek alapja a korábbi években már használt, Könyvtári Intézet által jegyzett kérdőív. A könyvtár sajátosságaira alakított kérdőívet használjuk a következő felmérésekhez is annak érdekében, hogy a kapott eredmények összehasonlíthatóak legyenek.

1. A felmérés előkészítése, az olvasók tájékoztatása

A jelenlegi felméréskor előnyt jelentett a már megszerzett tapasztalat. Fontosnak tartottuk a felmérésben résztvevő könyvtárosok és a könyvtárhasználók tájékoztatását is.

A felmérést a könyvtárban közzé tettük, olvasóinkat szóban is tájékoztattuk. Meghatároztuk a

felmérés időpontját, intervallumát.

2. A felmérés megkezdése

Helyszínek: felnőtt és gyermekkönyvtár.

A kérdőív típusa: önkitöltős, helyszíni, szubjektív.

A válaszadás névtelen és önkéntes.

Az előkészített kérdőívek és a kérdőívek gyűjtődobozza, mindkét helyszínen a fogadótérben került elhelyezésre. A könyvtárlátogatók a kitöltött kérdőíveket elhelyezhették a gyűjtődobozban, de leadhatták a könyvtárosoknak is.

Az adatgyűjtésben résztvevő könyvtárosok udvariasan kérték fel a látogatókat a kérdőív kitöltésre. Minden esetben tájékoztatták a kitöltőket arról, hogy a kérdőív anonim.

3. A felmérés időtartama:

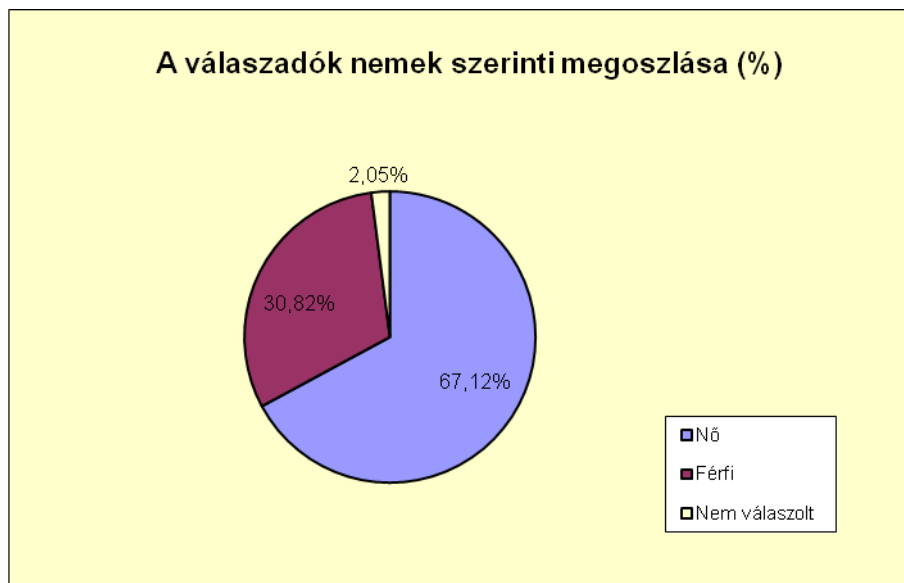
A felmérést 2019. június 1-től az év november 30-ig végeztük.

III. A válaszadók köre

A vizsgált időszakban **146 db** kérdőív kitöltésére került sor. Ez a mennyiség megfelel az előzetes terveknek, illetve egy későbbi összehasonlító elemzés során is elégséges lehet.

Nemek szerinti megoszlás

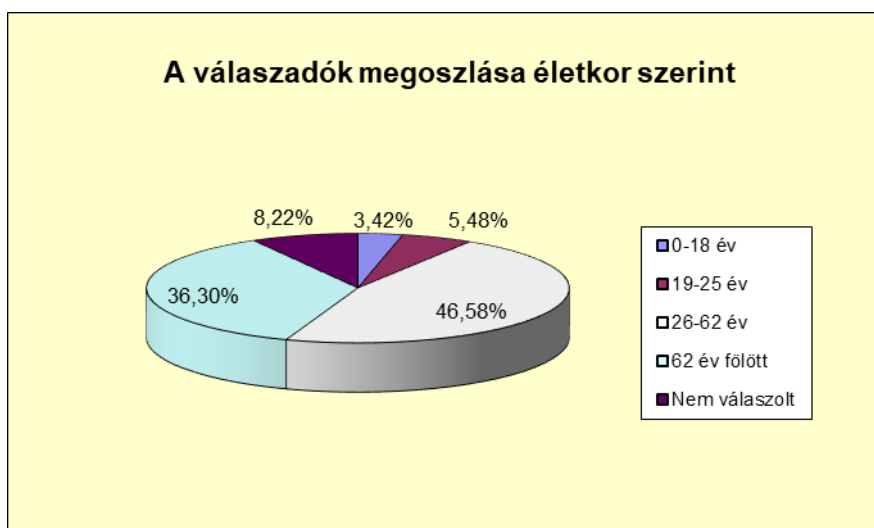
Neme	2016		2019	
	Fő	%	Fő	%
Nő	182	62,12	98	67,12
Férfi	108	36,86	45	30,82
Nem válaszolt	3	1,02	3	2,05
Összesen	293	100	146	100



A felmérésben 98 nő és 45 férfi vett részt. A kitöltők közül 2016-ban 62,12%, 2019-ben 67,12% nő volt. Ez hozzávetőlegesen reprezentálja a könyvtárhasználók nemek szerinti megoszlását, hiszen több éve tapasztaljuk, hogy a női olvasók száma sokkal magasabb. 3 fő nem adott választ erre a kérdésre.

Életkor szerinti megoszlás

Életkor	2016		2019	
	Fő	%	Fő	%
0–18 év	138	47,10	5	3,42
19–25 év	23	7,85	8	5,48
26–62 év	70	23,89	68	46,58
62 év fölött	48	16,38	53	36,30
Nem válaszolt	14	4,78	12	8,22
Összesen	293	100	146	100



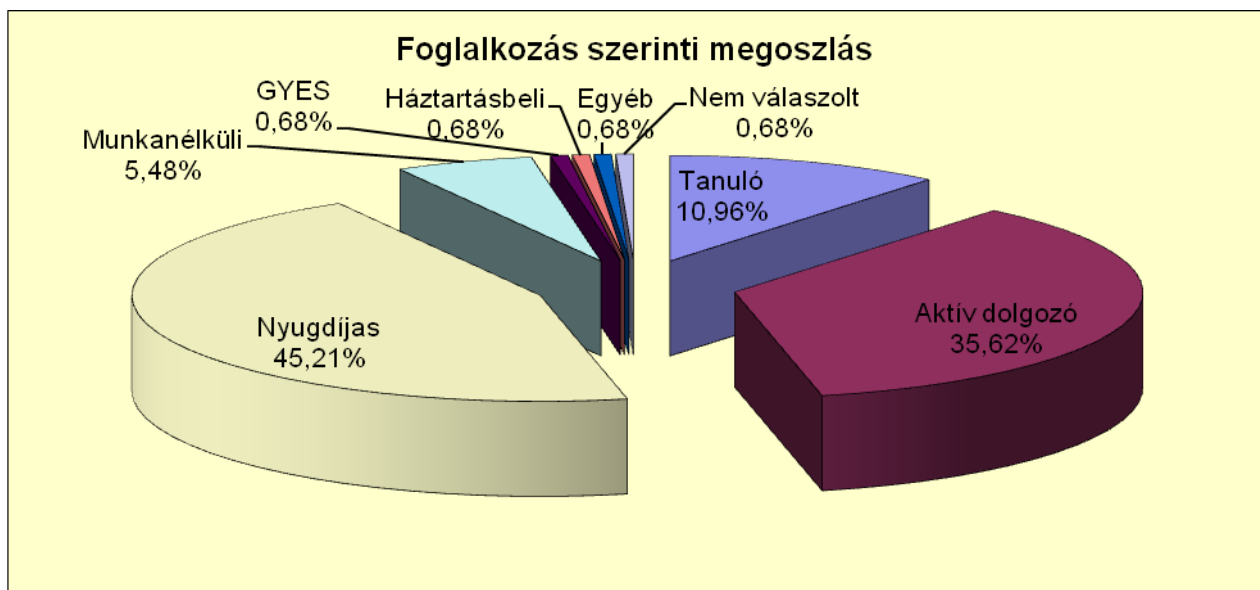
A fenti táblázat azt mutatja, hogy a 2016-os lekérdezéshez képest változott az életkor szerinti felhasználás. A kérdezettek közel fele a 26—62 éves korosztályból került ki, ami nagyjából megfelel a könyvtárba beiratkozott olvasók életkori arányainak is.

Mint azt a következő diagram is mutatja, a kitöltők között legtöbb a nyugdíjas, de az aktív korosztály is jelentős létszámmal válaszolt kérdéseinkre.

A foglalkozás jellege szerinti megoszlás

Foglalkozás	2016		2019	
	Fő	%	Fő	%
Tanuló	160	54,61	16	10,96
Aktív dolgozó	52	17,75	52	35,62
Nyugdíjas	56	19,11	66	45,21
Munkanélküli	4	1,37	8	5,48
GYES	11	3,75	1	0,68
Háztartásbeli	1	0,34	1	0,68
Egyéb	7	2,39	1	0,68

Nem válaszolt	2	0,68	1	0,68
Összesen	293	100	146	100



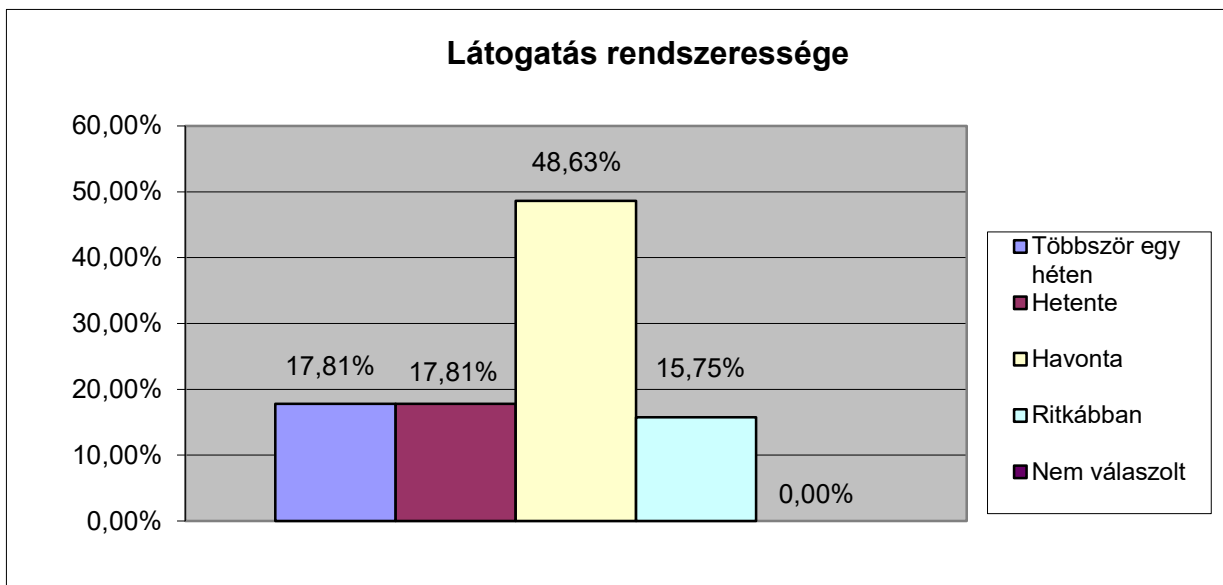
Erre a kérdésre 146 fő adott választ, 1 fő egyetlen kategóriát sem jelölt meg. A válaszadók 10,96%-a folytat tanulmányokat különböző szinten. Ez azt mutatja, hogy a képzésekben résztvevők szívesen használják könyvtárunkat az egyéb iskolai, egyetemi könyvtárak mellett.

A megkérdezettek 35,62%-a aktív dolgozó, 5,48%-a nem rendelkezik hivatalos elfoglaltsággal. Az egyéb munkavégzés rovatba került bejegyzés: 1 fő nyugdíj mellett tanít, 1 fő nem adott meg foglalkozást.

IV. Elégedettség a könyvtár szolgáltatásaival

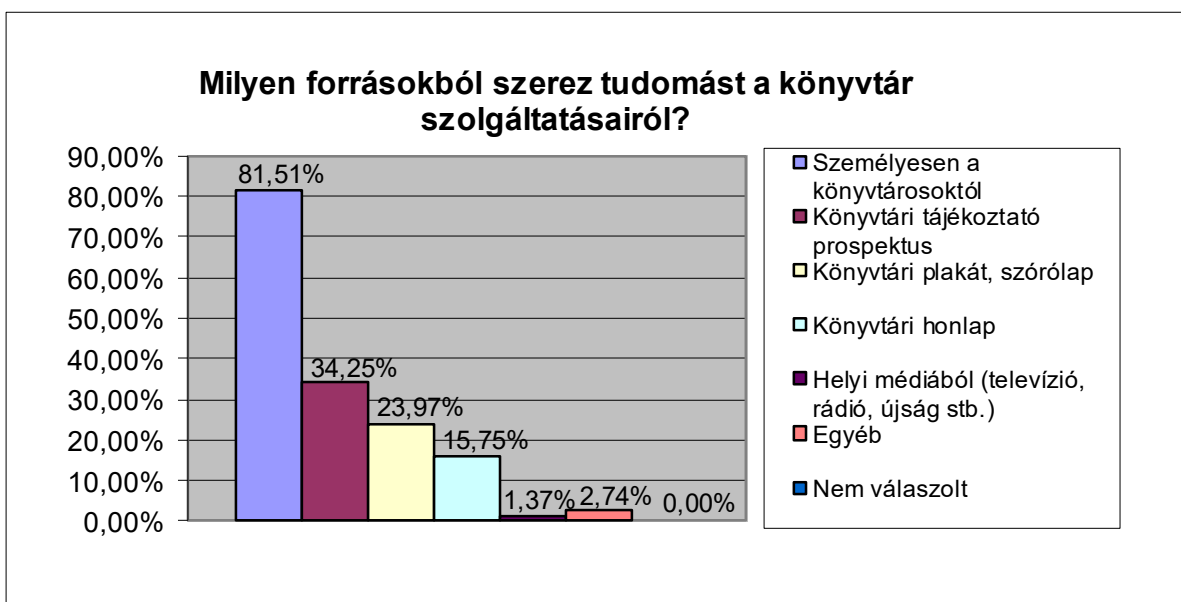
1. kérdés: Átlagosan milyen gyakran használja a könyvtárat?

	2016		2019	
	Fő	%	Fő	%
Többször egy héten	33	11,26	26	17,81
Hetente	40	13,65	26	17,81
Havonta	79	26,96	71	48,63
Ritkábban	141	48,12	23	15,75
Nem válaszolt	0	0	0	0
Összesen	293	100	146	100



Látható, hogy változott a látogatás rendszeressége. A válaszadók 17,81%-a legalább hetente jár könyvtárba, a 2016-ban megkérdezettekhez képest kicsit többen (13,65%), 17,81% többször is egy héten. A megkérdezettek csaknem fele, 48,63% havonta, amely szintén magasabb arány az előzőleg felmért adatoknál. Ennél ritkábban pedig 15,75% veszi igénybe a könyvtár szolgáltatásait.

2. kérdés: Milyen forrásokból szerez tudomást a könyvtár szolgáltatásairól?



Milyen forrásokból szerez tudomást a könyvtár szolgáltatásairól?	2016		2019	
	Fő	%	Fő	%
Személyesen a könyvtárosoktól	163	55,63	119	81,51
Könyvtári tájékoztató prospektus	52	17,75	50	34,25
Könyvtári plakát, szórólap	73	24,91	35	23,97
Könyvtári honlap	74	25,26	23	15,75
Helyi médiából (televízió, rádió, újság stb.)	62	21,16	2	1,37
Egyéb	29	9,9	4	2,74
Nem válaszolt	0	0	0	0,00
Összesen	293	100	146	100

Ebben a kérdésben a könyvtár használói arra adtak választ, hogy milyen forrásból szereztek tudomást a könyvtár szolgáltatásairól. A kitöltők itt több lehetséges választ is megadhattak. Legtöbben, a válaszadók 81,51%-a a könyvtárosoktól, 15,75%-a a könyvtár honlapjáról, 23,97% valamilyen propagandaanyagról, 1,37% pedig a helyi média híradásaiból tájékozik. 9 fő egyéb forrásból, melyek a következők: Barátok, ismerősök (3 fő), Facebook (2 fő), Postai levél (1 fő), Klubban, melynek tagjai (3 fő).

3. kérdés: Általában miért keresi fel személyesen könyvtárunkat?

Igénybe vett szolgáltatások megoszlása				
	2016		2019	
Könyvkölcsönzés	249	84,98%	131	89,73%
Filmkölcsönzés	29	9,90%	22	15,07%
Előjegyzés	44	15,02%	26	17,81%
Könyvtárközi kölcsönzés	51	17,41%	6	4,11%
Zenei dokumentumok kölcsönzése	18	6,14%	12	8,22%
Hangoskönyv kölcsönzés	9	3,07%	22	15,07%
Helyben - tanulás / olvasás	43	14,68%	50	34,25%
Napilap / hetilap / folyóirat olvasás	47	16,04%	42	28,77%
Információkeresés	66	22,53%	20	13,70%
Adatbázis használat (NAVA stb.)	11	3,75%	22	15,07%
Számítógép-használat (szövegszerkesztés stb.)	24	8,19%	23	15,75%
Internetet használat (böngészés stb.)	40	13,65%	28	19,18%
Wi-Fi használat	43	14,68%	29	19,86%
Nyomtatás	37	12,63%	13	8,90%
Fénymásolat kérése	36	12,29%	52	35,62%
Szkennelés	16	5,46%	10	6,85%
Rendezvények / kiállítások / vetélkedők megtekintése	85	29,01%	-	0,00%
Használó-képzés (pl. internet használói tanfolyam)	14	4,78%	-	0,00%
Egyéb	10	3,41%	-	0,00%

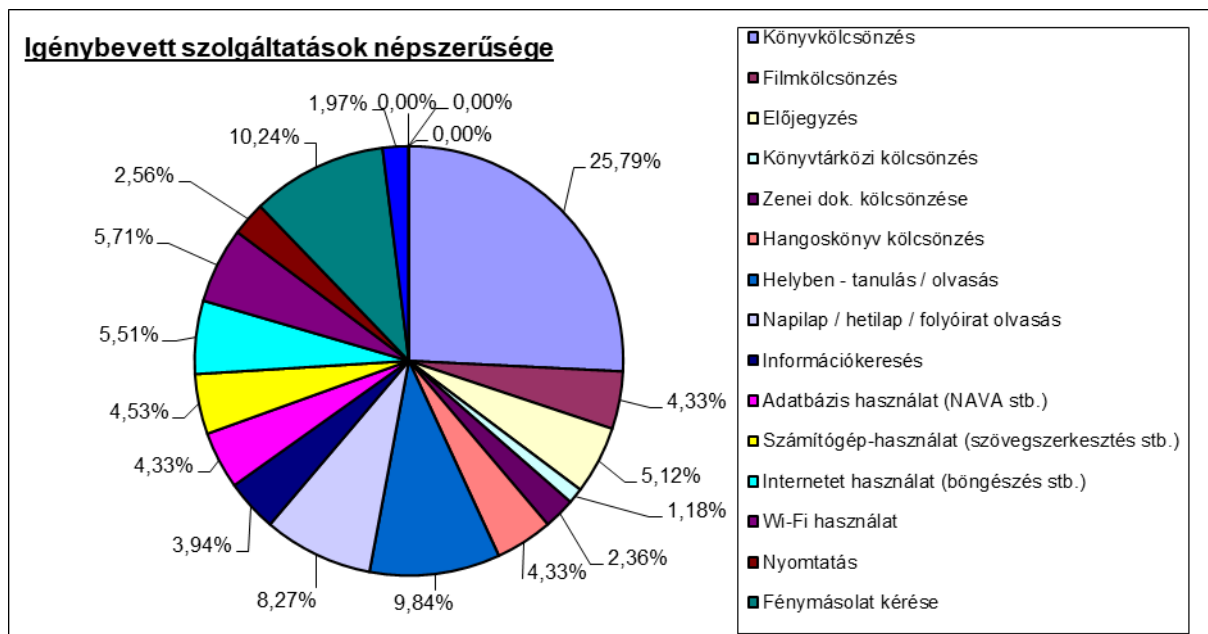
Ebben a kérdésben arra kerestük a választ, hogy a válaszadók általában milyen célból keresik fel személyesen intézményünket. A kitöltők itt több lehetséges választ is megadhattak attól függően, hogy a könyvtár mely szolgáltatásait veszik igénybe.

Hasonlóan a korábbi felmérésekhez, legnagyobb számban a könyv- és filmkölcsonzés (131+22) jelölték meg. Jelentős azonban azok száma is, akik a napilap / hetilap / folyóirat olvasás (42) és a helyben tanulás / olvasás (50) miatt keresik fel könyvtárunkat.

Az alábbi táblázatban az egyes szolgáltatások népszerűségi adatai találhatóak.

Jól látható, hogy a legnépszerűbbek a hagyományos könyvtári szolgáltatások: kölcsönzés, rendezvények, információkeresés, napilap/hetilap/folyóirat olvasás, az előjegyzés, szkennelés és fénymásolat kérése.

Igénybe vett szolgáltatások népszerűsége					
		2016		2019	
1.	Könyvkölcsönzés	249	28,56%	131	25,79%
12.	Filmkölcsonzés	29	3,33%	22	4,33%
2.	Rendezvények	85	9,75%	26	5,12%
3.	Információkeresés	66	7,57%	6	1,18%
4.	Könyvtárközi kölcsönzés	51	5,85%	12	2,36%
5.	Napilap / hetilap / folyóirat olvasás	47	5,39%	22	4,33%
6.	Előjegyzés	44	5,05%	50	9,84%
7.	Helyben - tanulás / olvasás	43	4,93%	42	8,27%
7.	Wi-Fi használat	43	4,93%	20	3,94%
9.	Internetet használat (böngészés stb.)	40	4,59%	22	4,33%
10.	Nyomtatás	37	4,24%	23	4,53%
11.	Fénymásolat kérése	36	4,13%	28	5,51%
13.	Számítógép-használat (szövegszerkesztés stb.)	24	2,75%	29	5,71%
14.	Zenei dokumentum kölcsönzése	18	2,06%	13	2,56%
15.	Szkennelés	16	1,83%	52	10,24%
16.	Használó-képzés (pl. internet használói tanfolyam)	14	1,61%	10	1,97%
17.	Adatbázis használat (NAVA stb.)	11	1,26%	-	0,00%
18.	Egyéb	10	1,15%	-	0,00%
19.	Hangoskönyv kölcsönzés	9	1,03%	-	0,00%



4. kérdés: Kérjük, jelezze, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Ezen kérdéscsoport esetében arra kértük a kérdőívet kitöltőket, hogy csak akkor értékelje az adott szolgáltatást, ha ismeri azt, valamint az értékelés során konkrét választ adjon, tehát soronként csak egy értéket jelöljön.

28 kérdésben arra kerestük a választ, hogy a könyvtár használóinak mi a véleménye a könyvtár megközelíthetőségéről, épületéről, elrendezéséről, az egyes szolgáltatásokról, azok árairól és nem utolsósorban a könyvtárosokról.

A 29. kérdésben kifejezhetik véleményüket összességében a könyvtár egészéről.

Mindezt egy 1-től 5-ig terjedő skálán tehetik meg, mely a következő:

1. Nagyon elégedetlen
2. Elégedetlen
3. Közepesen elégedett
4. Elégedett
5. Nagyon elégedett

4.1 Könyvtár épületére és elrendezésére vonatkozó vélemények

A következő táblázat azt mutatja, hogy a kitöltők jelentős százaléka nagyon elégedett vagy elégedett a könyvtár külső és belső környezetével, megközelíthetőségével.

Összehasonlítva a 2016-os lekérdezés eredményeivel a következő értékeket kapjuk:

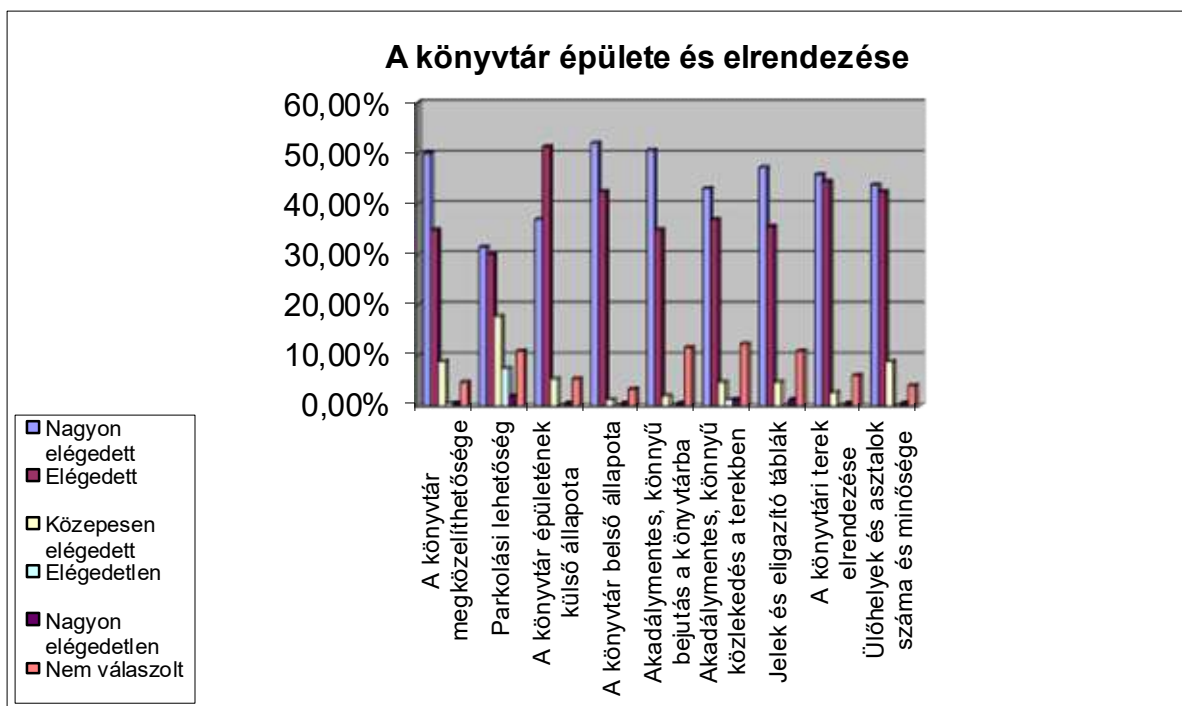
- a könyvtár megközelíthetősége: 2016-ban 76,11%, 2019-ben 84,93%
- a parkolási lehetőség 2016-ban 67,23%, 2019-ben 61,65%
- a könyvtár épületének külső állapota: 2016-ban 79,86%, 2019-ben 88,36%

- a könyvtár belső állapota: 2016-ban 92,15%, 2019-ben 92,52%
- a könyvtári terek elrendezése 2016-ban 78,5%, 2019-ben 90,41%
- az ülőhelyek száma és minősége 2016-ban 74,4%, 2019-ben 86,31%

A megkérdezettek nagy része mindkét évben akadálymentesnek ítélte meg a bejutást a könyvtárba, valamint annak tereiben való közlekedést is.

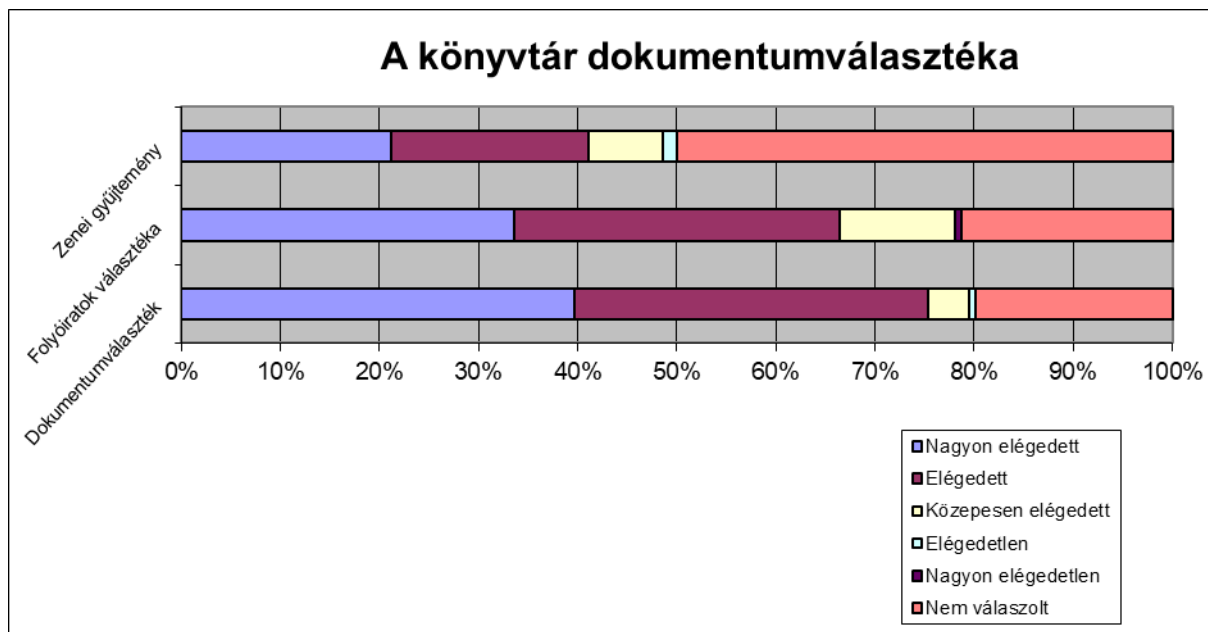
Úgy gondoljuk, hogy a fenntartó által a felnőtt könyvtár számára biztosított modern és barátságos épületnek, valamint az akadálymentesítés érdekében tett tudatos lépéseknek is köszönhető ez a pozitív vélemény.

	A könyvtár megközelíthetősége	Parkolási lehetőség	A könyvtár épületének külső állapota	A könyvtár belső állapota	Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	Jelek és eligazító táblák	A könyvtári terek elrendezése	Ülőhelyek és asztalok száma és minősége
Nagyon elégedett	50,00%	31,51%	36,99%	52,05%	50,68%	43,15%	47,26%	45,89%	43,84%
Elégedett	34,93%	30,14%	51,37%	42,47%	34,93%	36,99%	35,62%	44,52%	42,47%
Közepesen elégedett	8,90%	17,81%	5,48%	1,37%	2,05%	4,79%	4,79%	2,74%	8,90%
Elégedetlen	0,68%	7,53%	0,00%	0,00%	0,00%	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%
Nagyon elégedetlen	0,68%	2,05%	0,68%	0,68%	0,68%	1,37%	1,37%	0,68%	0,68%
Nem válaszolt	4,79%	10,96%	5,48%	3,42%	11,64%	12,33%	10,96%	6,16%	4,11%



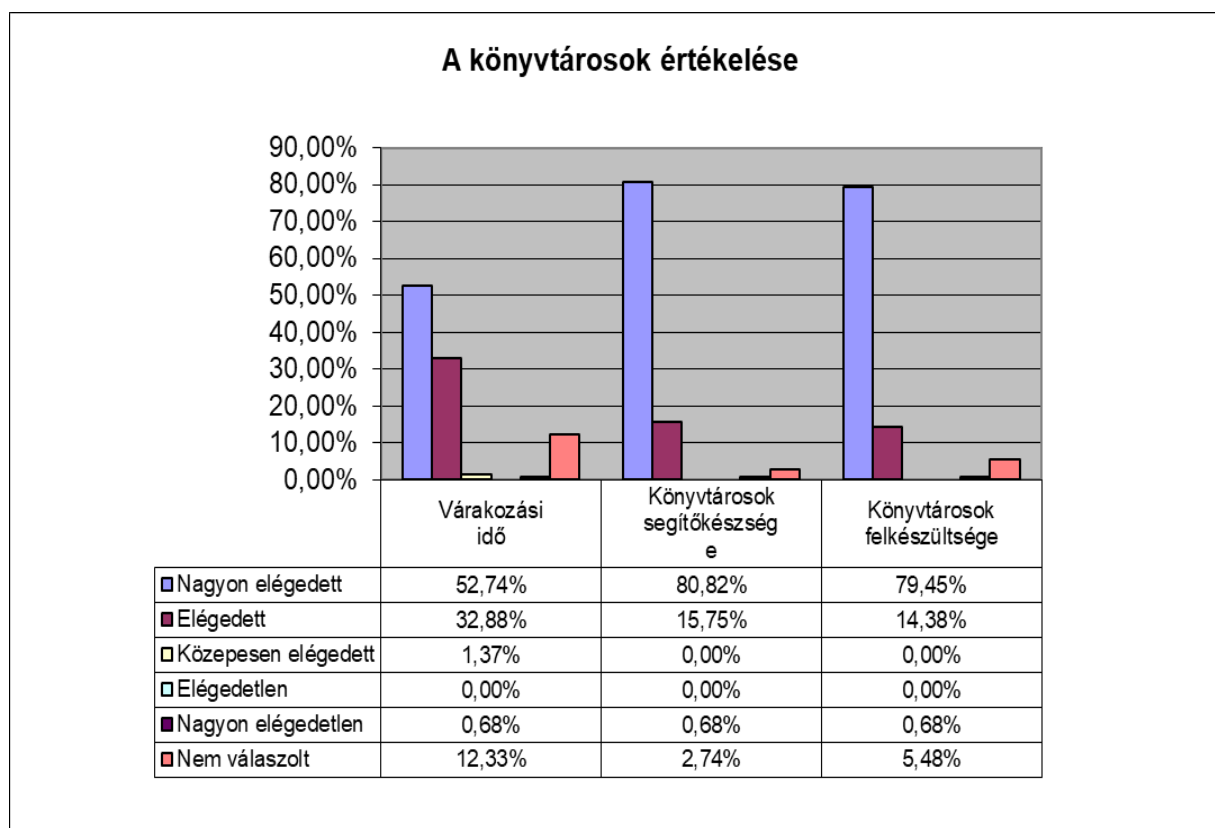
4.2 A könyvtári dokumentumokra vonatkozó vélemények

	2016-ban			2019-ben		
	Dokumentumválaszték	Folyóiratok választéka	Zenei gyűjtemény	Dokumentumválaszték	Folyóiratok választéka	Zenei gyűjtemény
Nagyon elégedett	35,15%	25,60%	13,65%	39,73%	33,56%	21,23%
Elégedett	37,88%	44,03%	31,74%	35,62%	32,88%	19,86%
Közepesen elégedett	11,95%	13,99%	18,77%	4,11%	11,64%	7,53%
Elégedetlen	2,39%	1,37%	2,05%	0,68%	0,00%	1,37%
Nagyon elégedetlen	0,34%	0,34%	1,02%	0,00%	0,68%	0,00%
Nem válaszolt	12,29%	14,68%	32,76%	19,86%	21,23%	50,00%



A könyvtár dokumentumválasztéka a válaszadók jelentős része szerint megfelelő, hiszen 39,73%-uk volt nagyon elégedett, a folyóiratok választékával pedig a megkérdezettek 33,56%-a. Kevésbé használt a látogatók körében a zenei gyűjtemény, hiszen a kérdezettek 50%-a nem választott erre a kérdésre. A gyűjteményt ismerő válaszadók 41,08%-a – a 2016-es eredményhez hasonlóan, ami 45,27% – elégedett, vagy nagyon elégedett a zenei dokumentumok választékával.

A könyvtár munkatársaira vonatkozó vélemények



Ebben a kérdéscsoportban a kérdőívet kitöltők arra adhattak választ, hogy mennyire elégedettek vagy elégedetlenek a könyvtárosok segítőkészségével, szaktudásával, a gyerekekhez való viszonyával, illetve milyenek találják a várakozási időt.

Mint azt a fenti diagram és táblázat is jól mutatja, a kérdezettek nagyon nagy számban válaszolták meg ezeket kérdéseket, valamint azt is tükrözi, hogy a használók kimagaslóan nagy számban vannak megelégedve a könyvtár dolgozóival.

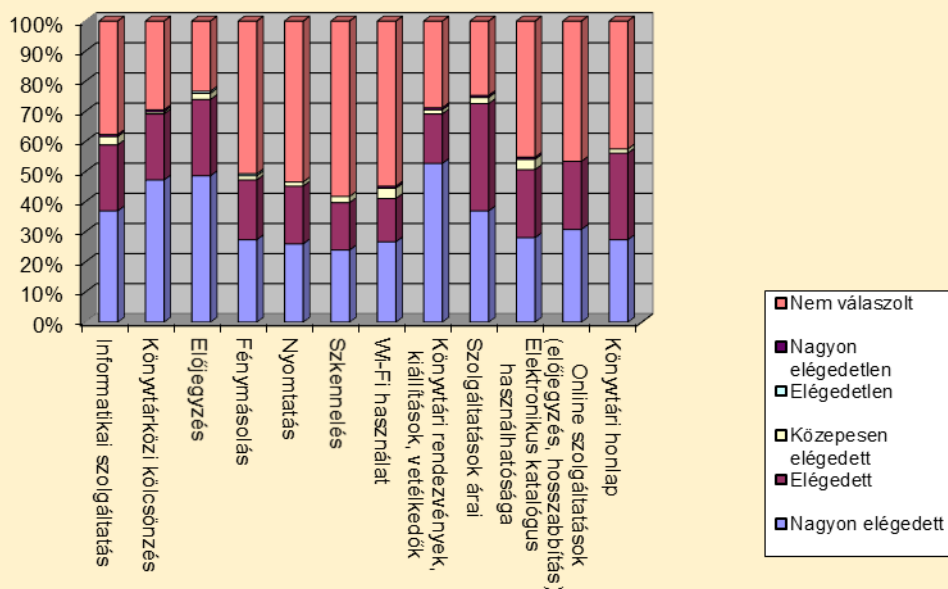
A megkérdezettek közül nagyon elégedett, vagy elégedett volt:

- a könyvtárosok segítőkészségével 2016-ban 84,64%, 2019-ben 96,57%
- a könyvtárosok felkészültségével 2016-ban 84,3%, 2019-ben 93,83%
- a várakozási idővel 2016-ban 73,38%, 2019-ben 85,62%

A könyvtár szolgáltatásaira vonatkozó vélemények

2016												
	Informatikai szolgáltatás	Könyvtárközi kölcsönzés	Előjegyzés	Fénymásolás	Nyomtatás	Szkennelés	Wi-Fi használat	Könyvtári rendezvények, kiállítások, vetélkedők	Szolgáltatások árai	Elektronikus katalógus használhatósága	Online szolgáltatások (előjegyzés, hosszabbítás)	Könyvtári honlap
Nagyon elégedett	20,82%	40,96%	36,18%	26,96%	26,28%	23,55%	24,91%	35,49%	24,57%	20,14%	29,69%	23,55%
Elégedett	30,03%	22,18%	27,99%	29,35%	27,99%	26,62%	23,89%	29,35%	33,79%	26,62%	23,89%	30,38%
Közepesen elégedett	14,68%	11,95%	11,26%	8,53%	7,85%	8,53%	10,58%	10,92%	17,06%	15,02%	10,92%	13,31%
Elégedetlen	2,05%	1,71%	1,37%	1,37%	2,05%	1,37%	0,34%	0,68%	1,02%	3,75%	1,37%	4,10%
Nagyon elégedetlen	0,68%	1,02%	1,02%	1,71%	0,68%	1,02%	2,39%	0,68%	2,05%	0,00%	1,02%	1,37%
Nem válaszolt	31,74%	22,18%	22,18%	32,08%	35,15%	38,91%	37,88%	22,87%	21,50%	34,47%	33,11%	27,30%
2019												
Nagyon elégedett	36,99%	47,26%	48,63%	27,40%	26,03%	23,97%	26,71%	52,74%	36,99%	28,08%	30,82%	27,40%
Elégedett	21,92%	21,92%	25,34%	19,86%	19,18%	15,75%	14,38%	16,44%	35,62%	22,60%	22,60%	28,77%
Közepesen elégedett	2,74%	0,68%	2,05%	1,37%	1,37%	2,05%	3,42%	1,37%	2,05%	3,42%	0,00%	1,37%
Elégedetlen	0,00%	0,00%	0,68%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nagyon elégedetlen	0,68%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,68%	0,68%	0,68%	0,68%	0,00%	0,00%
Nem válaszolt	37,67%	29,45%	23,29%	50,68%	53,42%	58,22%	54,79%	28,77%	24,66%	45,21%	46,58%	42,47%

A könyvtár szolgáltatásaira vonatkozó vélemények



A felmérés eredménye a főbb adatok alapján:

	Átlag- érték	Eloszlás					Az állításra leggyakrabban jelölt érték	A megítélés...		
		1	2	3	4	5		inkább pozitív	inkább negatív	meg- osztott
A könyvtár megközelíthetősége	4,40	1	1	13	51	73	5	X		
Parkolási lehetőség	3,92	3	11	26	44	46	5	X		
Az épület külső állapota	4,31	1	0	8	75	54	4	X		
Az épület belső állapota	4,50	1	0	2	62	76	5	X		
Akadálymentes, könnyű bejutás	4,53	1	0	3	51	74	5	X		
Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	4,36	2	2	7	54	63	5	X		
Jelek, eligazító táblák	4,43	2	0	7	52	69	5	X		
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	4,44	1	0	4	65	67	5	X		
Ülőhelyek, asztalok száma és minősége	4,34	1	0	13	62	64	5	X		
A könyvtár dokumentumválasztéka	4,43	0	1	6	52	58	5	X		
Folyóiratok választéka	4,25	0	2	11	29	49	5	X		
Zenei gyűjtemény	4,22	0	2	11	29	31	5	X		
Várakozási idő	4,56	1	0	2	48	77	5	X		
Könyvtárosok segítőkészsége	4,81	1	0	0	23	118	5	X		

A könyvtárosok felkészültsége	4,82	1	0	0	21	116	5	X		
Informatikai szolgáltatás	4,52	1	0	4	32	54	5	X		
Könyvtárközi kölcsönzés	4,63	1	0	1	32	69	5	X		
Előjegyzés	4,59	0	1	3	37	71	5	X		
Fénymásolás	4,50	0	1	2	29	40	5	X		
Nyomatás	4,53	0	0	2	28	38	5	X		
Szkenelés	4,52	0	0	3	23	35	5	X		
Wi-Fi használata	4,47	1	0	5	21	39	5	X		
Könyvtári rendezvények, kiállítások, vetélkedők	4,69	1	0	2	24	77	5	X		
A szolgáltatások árai	4,44	1	0	3	52	54	5	X		
Elektronikus katalógus használhatósága	4,41	1	0	5	33	41	5	X		
Online szolgáltatások (előjegyzés, hosszabbítás stb.)	4,58	0	0	0	33	45	5	X		
Könyvtári honlap	4,45	0	0	2	42	40	4	X		
Összesen:	4,47	22	21	145	1104	1638	4 - 5	X		

A felmérés során a kérdéscsoportra kapott válaszok egyes részterületekre számított átlagát a fenti táblázat szemlélteti. Mivel az egyes kérdésekre számított átlagok nem mindig elég informatívak, a táblázat a kérdésekre adott válaszok megoszlását is tartalmazza. Megtalálhatóak továbbá az egyes kérdéseknél a leggyakoribb válaszártékek is. Az eloszlás alapján csoportosítottuk a válaszokat olyan szempontból is, hogy az egyes részterületek megítélése inkább pozitív, vagy inkább negatív.

Megállapítható, hogy mindenegybes kérdés esetében a megítélés inkább pozitív volt. Az egyes részterületek állításaira leggyakrabban választott érték 25 esetben az 5-ös, 2 esetben pedig a 4-es volt. A könyvtár munkatársaival kapcsolatos részterület állításaira legnagyobb arányban az 5-ös értéket választották. A 27 kérdésre a válaszadók 2016-ban mindösszesen 90 (2011-ben 99) alkalommal választották az 1-es, 172 (2011-ben 292) alkalommal a 2-es és 990 (2011-ben 1901) alkalommal a 3-as értéket, melynek száma az összes válasz (6650) arányához viszonyítva nagyon alacsony. Az összesítés átlaga 4,47.

5. kérdés: Megfelelőnek tartja-e a könyvtár nyitvatartási idejét?

Nyitvatartási idő	Fő	%
Megfelelő	139	95,21%
Nem megfelelő	6	4,11%
Nem válaszolt	1	0,68%
Összesen	146	100%



Az elégedettségmérés egyik fő pontja a könyvtár nyitvatartási idejének vizsgálata volt, mivel az elmúlt években az többször változott. A mérés során a kérdőívet kitöltők véleményét nyilváníthatták ebben a kérdésben is. Mint látható a megkérdezettek nagyon nagy százalékának (95,21%) megfelel a jelenlegi állapot. A „Nem”-mel válaszolók lehetőséget kaptak arra, hogy kifejtessék, miért nem megfelelő számukra, valamint, hogy azon hogyan változtatnának. Voltak, akik több javaslattal is éltek.

Vélemények	Fő	%
Hétfői nyitvatartás	1	14,29
Hétközbeni hosszabb nyitvatartás	2	28,57
Ne legyen strandkönyvtár	1	14,29
Informatikai részleg hosszabb nyitvatartása	2	28,57
Nyáron végig nyitvatartás	1	14,29
	7	100,00

VI. Intézkedési terv

Tevékenységek	Eszközök	Felelős	Elvárt eredmény	Az eredmény mérési módja
A szolgáltatások népszerűségének javítása.	Promóciós anyagok készítése (könyvjelző, szórólap stb.). Szóbeli tájékoztatás bővítése.	Olvasószolgálati csoportvezető	A kevésbé ismert szolgáltatások (foglalás, zenei szolgáltatás) népszerűségének növekedése min. 20%-kal.	Kérdőíves vizsgálat megismétlése 36 hónappal később, célzottan a zenei szolgáltatásra vonatkozóan.

Keszthely, 2020. december 10.

Megismerési nyilatkozat

A Könyvtárhasználói elégedettségi felmérés eredményét megismertem.

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás