

**HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS
A DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC
VÁROSI KÖNYVTÁRBAN**

2020. december

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

Állománynév	Használói elégedettségmérés 2020.pdf
Oldalszám	49
Készítette	Béres Magdolna segédkönyvtáros
Dátum	2020. december 18.

Lőrincz Róbert
szakmai igazgató

Tartalomjegyzék:

I.	A FELMÉRÉS ELŐZMÉNYEI	5
II.	A FELMÉRÉS CÉLJA.....	5
III.	A FELMÉRÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, MÓDSZEREI, IDŐPONTJA, ESZKÖZEI	5
IV.	A KÉRDŐÍV ADATAINAK FELDOLGOZÁSA	6
IV.1.	Nem, életkor, iskolai végzettség, foglalkozás szerinti megoszlás	6
IV.1.1.	Nemek szerinti megoszlás.....	6
IV.1.2.	Koronkénti megoszlás.	7
IV.1.3.	Iskolai végzettség szerinti megoszlás.	7
IV.1.4.	Foglalkozás szerinti megoszlás.	8
IV.1.5.	Melyik könyvtárunkra vonatkozóan töltötték ki?	8
IV.2.	Mennyire elégedett ön könyvtárunkkal?	8
IV.2.1.	Az 1. osztályzatot kapott szolgáltatások száma mindössze 4 db volt.	10
IV.2.2.	Kettes osztályzatot kapott – elégedetlenek.....	10
IV.2.3.	Hármas osztályzatot kapott – közepesen elégedett.....	11
IV.2.4.	Négyes osztályzatot kapott – elégedett.....	11
IV.2.5.	Ötös osztályzatot kapott – teljes mértékben elégedett.....	12
IV.2.6.	Összességében a könyvtárról.....	12
IV.2.7.	Minden sorban voltak, akik nem válaszoltak az egyes szolgáltatásoknál, vagy azért, mert nem használják, vagy csak azért, mert nem tudtak, nem akartak válaszolni.....	13
IV.3.	Milyen rendszerességgel jár könyvtárunkba?	13
IV.4.	Milyen céllal jön leggyakrabban a könyvtárba?	14
IV.5.	Szokott-e segítséget kérni könyvtárosoktól?	15
IV.6.	Mióta látogatja könyvtárunkat?.....	16
IV.7.	Kérjük, fejezze be az alábbi mondatot!	17
IV.7.1.	Más könyvtárban tetszett, és szerintem ebben a könyvtárban is megvalósítható lenne az, hogy....	17
IV.7.2.	Elmennék arra a rendezvényre, amelyen.... (151 fő válaszolt)	23
IV.8.	Általános könyvtárügyi témák.....	28
IV.8.1.	A könyvtár elavult intézmény, amely nem tart lépést a fejlődéssel.	28
IV.8.2.	A könyvtárosok túlterheltek, nincs türelmük foglalkozni az olvasókkal.	29
IV.8.3.	Könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.	29
IV.8.4.	Lassan nem lesz szükség könyvtárra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	30
IV.8.5.	A papír alapú könyvek ideje leáldozott, helyükbe a digitális olvasmányok lépnek.	30
V.	A 2018. ÉVI KUTATÁS FONTOSABB EREDMÉNYEI	31
V.1.	Ebben a könyvtárban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?.....	31

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

V.2. Véleménye szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még ebből a könyvtárból?	33
V.3. Milyen könyveket olvas leggyakrabban?	33
V.4. Milyen idegen nyelveken olvas?	34
V.5. Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében.	35
V.6. 2018 évi összegzés	36
V.7. 2018-ban megfogalmazott teendők, intézkedési javaslatok	37
V.8. 2018 óta megvalósult feladatok.....	38
VI. ÖSSZEGZÉS 2020.....	38
VII. SWOT elemzés együtt a központi és fiókkönyvtár tekintetében	40
VIII. Teendők, intézkedési feladatok.....	40
Ábrák jegyzéke:	42
Melléklet: 2020 minta kérdőív	43
Melléklet 2. : 2018 évi minta kérdőív.....	44

I. A FELMÉRÉS ELŐZMÉNYEI

A használói elégedettség felméréssel azt terveztük, hogy az olvasók által adott válaszok – az értékelés során – rávilágítsanak rendszerünk erős és gyenge pontjaira, illetve javaslatot tegyenek a további fejlesztések irányaira is. **Sajnos nem volt szerencsés, hogy a vírusos időszak után, még nem a teljes szolgáltatások idején történt a kutatás, hiszen mind a két könyvtár sokáig zárva tartott, a fiókkönyvtárban pedig létszámbíány is volt.** Továbbá összehasonlítási alapként a 2018-ban végzett kutatást is figyelembe vettük, a hasonló kérdésekre adott válaszok ábráit össze lehet hasonlítani. Több kérdés volt, ami 2020-ban nem szerepelt, viszont fontos területekre kérdeztek rá, ezért ezt egy külön pontban beépítettük a tanulmányba. Igyekeztünk azt is kimutatni, mi valósult meg azóta.

II. A FELMÉRÉS CÉLJA

A kérdőíves vizsgálatunk célja a minőségi szolgáltatások és a felhasználói elégedettség mind teljesebb elérése, s a kapott eredmények felhasználása a könyvtári önértékelésben. Az elvégzett olvasói elégedettség-vizsgálat remek lehetőséget teremt arra, hogy dokumentálni tudjuk a könyvtárhasználói szokásokat, s az eredményeket elemezve korrigáljuk az esetleges hibákat és tervezzük a jövőben elvégzendő feladatokat.

III. A FELMÉRÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, MÓDSZEREI, IDŐPONTJA, ESZKÖZEI

A kérdőív kitöltésére 2020. augusztus 1. és október 20. között volt lehetőség.

A mintavétel formája reprezentatív, módszere a kérdőív, melyet nyomtatott formában és online is ki lehetett tölteni.

A kérdőív összeállításánál figyeltünk arra, hogy a kötelező személyes adatokon és a könyvtári tagságra vonatkozó kérdéseken túl az általunk fontosnak tartott szolgáltatások igénybevételére és az ezekkel kapcsolatos elégedettségre kérdezzünk rá, továbbá lehetőséget adtunk az egyéb igények szöveges kifejtésére is.

A vizsgálatról előzetesen tájékoztattuk a használókat.

A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim volt.

500 fős minta kérdőíves felmérését terveztük. A kérdőívet a könyvtár látogatói önkéntesen, név nélkül töltötték ki, egy kitett ládába lehetett behelyezni, de elérhető volt az űrlap a könyvtár weboldaláról és Facebook oldaláról is, a könyvtár hírlevelében kétszer küldtük ki az internetes linket,. Ezzel a módszerrel biztosítottuk a véletlenszerűséget, és az egyenlő esélyt a mintába kerülés tekintetében. A papíralapú kérdőíveket az alanyok önmaguk töltötték ki, de az esetleges értelmezési problémáknál segítséget nyújtottak a vizsgálatot bonyolító olvasószolgálatos könyvtárosok. Az online kérdőív esetében nem kértek segítséget.

A hét minden nyitvatartási napját és minden napszakát lefedve, a felnőtt és gyerekrészleg, valamint a fiókkönyvtár használói körében végeztük a felmérést.

A kérdések egyszerű, érthető megfogalmazása mellett rövid instrukciókat is adtunk, ha valamire külön fel akartuk hívni a kitöltő figyelmét (pl. több válasz is megjelölhető).

A könyvtárhasználók kitöltési hajlandóságával kapcsolatban elmondható, hogy nem volt olyan, aki megtagadta a válaszadást a papíralapú formánál.

IV. A KÉRDŐÍV ADATAINAK FELDOLGOZÁSA

A vizsgálat időszakában 451 kérdőív került kitöltésre, melyekből voltak személyenként kitöltetlen részek. Ebből papíralapú kérdőív 16 db volt, a többit az online felületen töltötték ki. A 451 db közül 9 kérdőívet üresen küldtek el, így összesen 442 kérdőívvel dolgoztunk.

2018-ban csak papíralapú kérdőívezés történt, ott 80 db kérdőív érkezett vissza és 79 volt az értékelhető. 2018-ban 3862 fő volt a könyvtárlátogatók száma, melynek mindössze 2 %-a töltötte ki a kérdőívet.

2020. október végén 3.444 fő volt ez az adat, ami naponta változik, tehát még nem statisztikai adat. Ha ehhez viszonyítjuk a 442 kérdőívet, akkor elmondhatjuk, hogy a regisztrált könyvtárlátogatók 13 %-a válaszolt a kérdéseinkre.

Az adatok összesítésével, illetve százalékolásával elemeztük a kapott eredményeket.

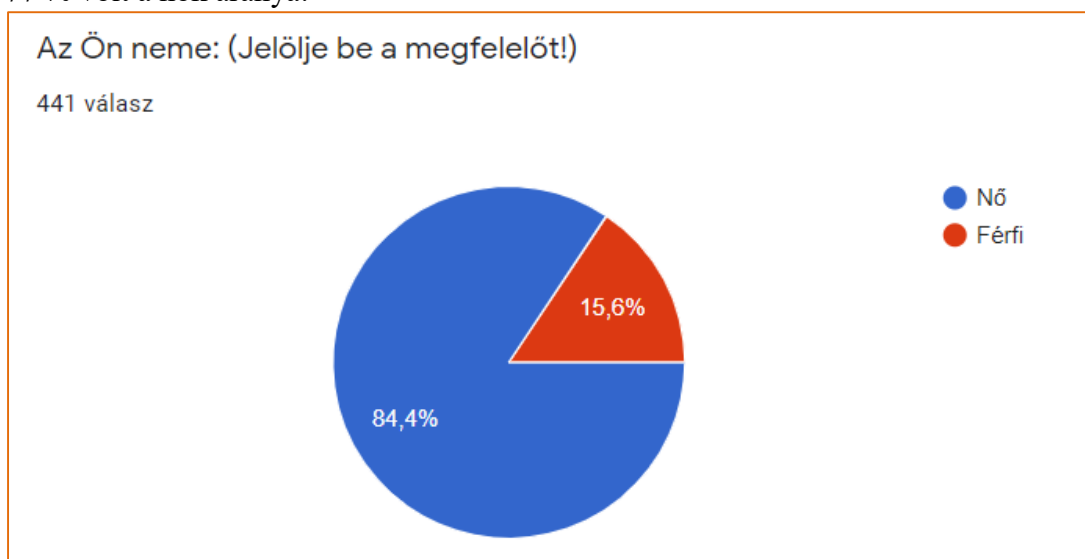
A továbbiakban a felmérésben használt kérdőív kérdései sorrendjében kerülnek a kapott adatok elemzésre.

IV.1. Nem, életkor, iskolai végzettség, foglalkozás szerinti megoszlás

IV.1.1. Nemek szerinti megoszlás.

A kérdőívet kitöltők közül 1 fő nem tüntette fel a nemét.

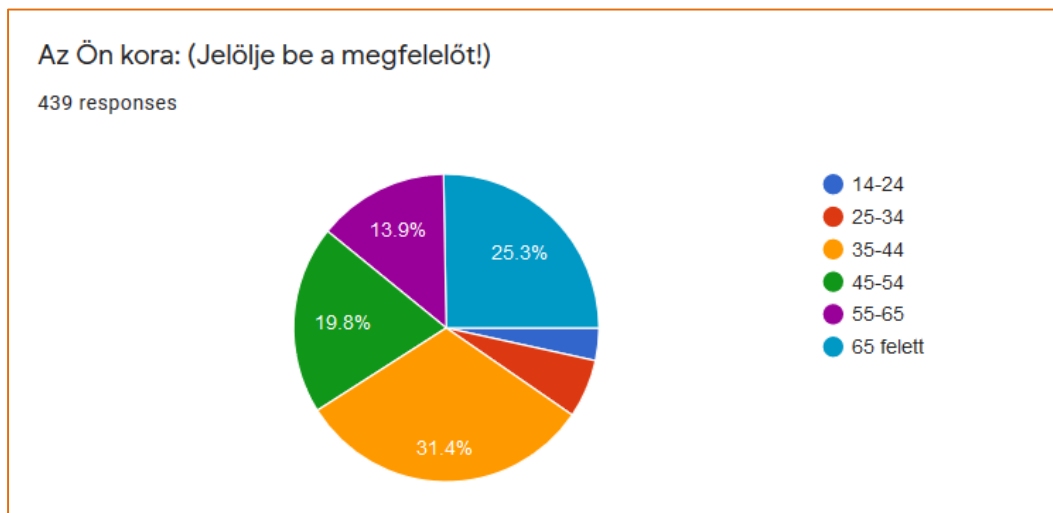
A grafikonból kitűnik, hogy a kérdőívet többségében nők (közel 85 %) töltötték ki. 2018-ban 77 % volt a nők aránya.



1. ábra nemek szerinti megoszlás

IV.1.2. Koronkénti megoszlás.

A kitöltők többsége a 35-44 éves korosztály tagja, ez 31,4 %-a az összes kitöltőnek. Legkevesebben a 14-24 éves korosztályból (3,4 %), és a 25-34 éves korosztályból (6,2 %) töltötték ki a kérdőívet.

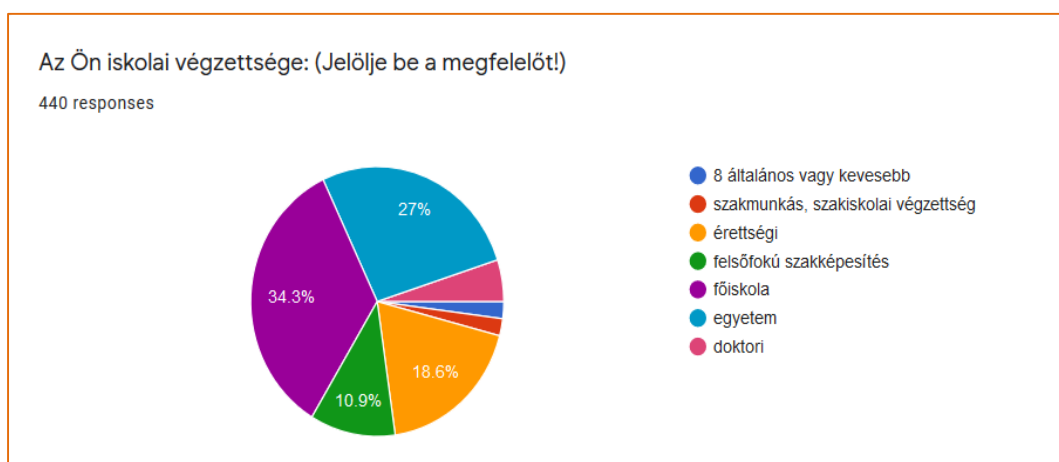


2. ábra - kor szerinti megoszlás

Az életkori megoszlásnál 2018-ban is hasonló arányok jöttek ki. Eltérés abban volt, hogy ott a 0-14 éves korosztály is megjelent, amely 15 %-kal a 3. helyre került.

IV.1.3. Iskolai végzettség szerinti megoszlás.

A kérdőívet több mint 60 %-ban a főiskolai, egyetemi végzettségűek töltötték ki, 5 % doktori címet is szerzett. A kitöltők 10,9 %-a felsőfokú szakképesítéssel rendelkezett, 18,6 %-a érettségizett, 2 %-a szakmunkás, 2 % pedig 8 általános vagy kevesebb végzettségű.



3. ábra - végzettség szerinti megoszlás

IV.1.4. Foglalkozás szerinti megoszlás.

- irodai alkalmazott 29,1 %
- nyugdíjas 20,7 %
- közalkalmazott, köztisztviselő 15 %
- GYES-GYED 7,5 %
- pedagógus 6,1 %
- vállalkozó 5,9 %
- egyéb 5,7 %
- szolgáltatásban dolgozó 5,5 %
- egyetemista, főiskolás 2 %
- középiskolás 1,6 %
- szakmunkás 0,7

IV.1.5. Melyik könyvtárunkra vonatkozóan töltötték ki?

A diagramból kiolvasható, hogy a kitöltők aránya a fiókkönyvtár esetében nagyjából 1/3-a az összes kitöltőnek. A fiókkönyvtárt használók aránya is nagyjából 1/3-a az összes beiratkozott könyvtárhasználónak.



4. ábra melyik könyvtárunkra vonatkozóan

IV.2 Mennyire elégedett ön könyvtárunkkal?

Több témában is kíváncsiak voltunk arra, mennyire elégedettek a látogatóink könyvtárunk szolgáltatásaival. Az egyáltalán nem elégedett az 1-es osztályzatot kapta, a teljes mértékben elégedett pedig az 5-öst. A kitöltők nagy százaléka vagy nem veszi igénybe a szolgáltatásokat, vagy nem válaszolt az egyes kérdéseknél. A táblázatból a ténylegesen válaszolók olvashatók ki.

Néhány fontosabb információt külön elemzünk, összehasonlítva a 2018-as elemzés adataival. Azonban nem minden kérdés volt azonos a két kutatás során.

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

Egyáltalán nem elégedett ← ↔ Teljes mértékben elégedett Nem válaszolt

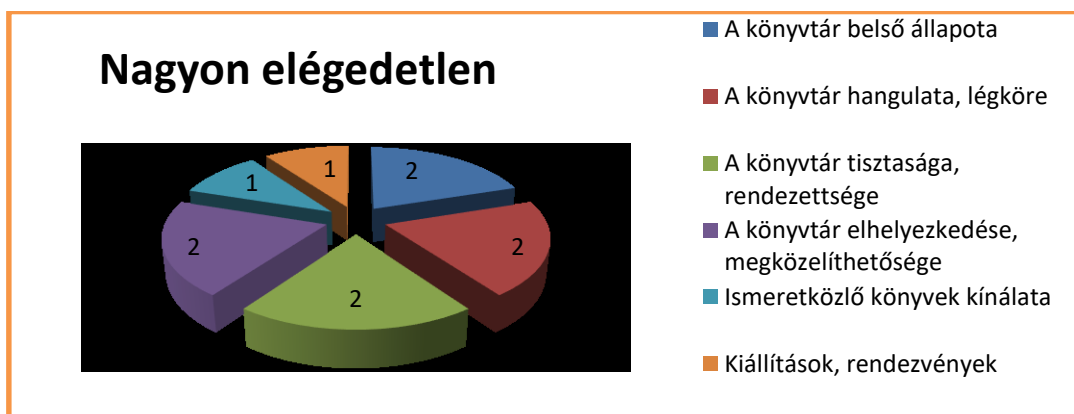
1.	A könyvtáráépület külső állapota	4	19	70	157	184	6
2.	A könyvtáráépület belső állapota	-	18	87	157	174	4
3.	A könyvtári mosdók állapota	-	14	27	77	119	202
4.	A könyvtári terek elrendezése	-	13	58	161	199	5
5.	A könyvtár berendezése, bútorzata	-	25	113	166	125	7
6.	Jelek és eligazító táblák	-	16	56	139	204	20
7.	A kényelmes olvasás körülményei	7	19	74	94	114	133
8.	Fényviszonyok, világítás	-	7	51	136	205	34
9.	A számítógépek száma, minősége	5	20	29	46	39	296
10.	A könyvtár honlapjának tartalma, átláthatósága	-	12	54	114	161	95
11.	A könyvtár hangulata, légköre	-	6	32	92	297	9
12.	Szépirodalmi, bűnügyi könyvek kínálata	-	7	38	127	190	72
13.	Mese és ifjúsági könyvek kínálata	-	6	15	90	153	164
14.	Szakkönyvek kínálata	-	12	47	64	90	211
15.	Helyben használható állomány összetétele	-	10	26	69	78	245
16.	Újságok, folyóiratok választéka	-	15	30	46	73	259
17.	CD-k, DVD-k, hangos könyvek választéka	-	10	15	38	39	322
18.	könyvek elhelyezése	-	14	51	149	203	13
19.	Programok, rendezvények, kiállítások témaválasztása, színvonala	-	9	35	73	126	176
20.	Nyitvatartási idő	7	21	60	114	236	6
21.	A szolgáltatások ára	-	-	18	48	316	50
22.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	-	6	26	79	286	35
23.	A könyvtárosok segítőkészsége, viselkedése	-	8	21	24	375	10
24.	A könyvtárosok szakértelme	-	4	18	31	368	15
25.	Könyvtárközi kölcsönzés	-	8	16	49	211	150
26.	Irodai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás)	-	9	8	21	61	326
27.	Internet használat	-	6	11	19	41	346
28.	Online hosszabbítás, előjegyzés	-	6	14	36	292	86
29.	A könyvtár jelenléte a Facebookon	-	12	21	45	103	243
30.	Véleménye összességében a könyvtárunkról	-	4	23	126	277	9

IV.2.1 Az 1. osztályzatot kapott szolgáltatások száma mindössze 4 db volt.

Legelégedetlenebb

- a nyitvatartási idővel 7 fő
- a kényelmes olvasás körülményeivel 7 fő
- a számítógépek számával, minőségével 5 fő
- a könyvtár külső állapotával 4 fő volt.

2018-ban szintén kevés ember volt elégedetlen a könyvtár szolgáltatásaival, inkább a könyvtár állapota, megközelíthetősége, hangulata, tisztasága az, amit két ember kifogásolt a kérdőívet kitöltők közül.

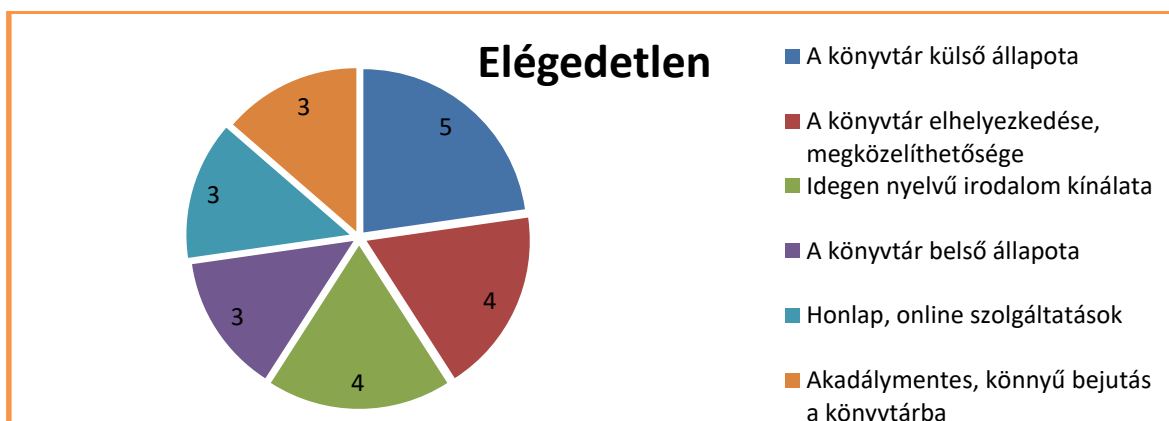


5. ábra - nagyon elégedetlen 2018

IV.2.2. Kettes osztályzatot kapott - elégedetlenek

- könyvtár berendezése, bútorzata 25 fő
- nyitvatartási idő 21 fő
- számítógépek száma, minősége 20 fő
- a könyvtárépület külső állapota 19 fő
- a kényelmes olvasás körülményei 19 fő
- a könyvtárépület belső állapota 18 fő

2018-ban a könyvtár külső állapotával voltak a legtöbben elégedetlenek, ez a 2020-as kutatásnál a 4. helyen szerepel.

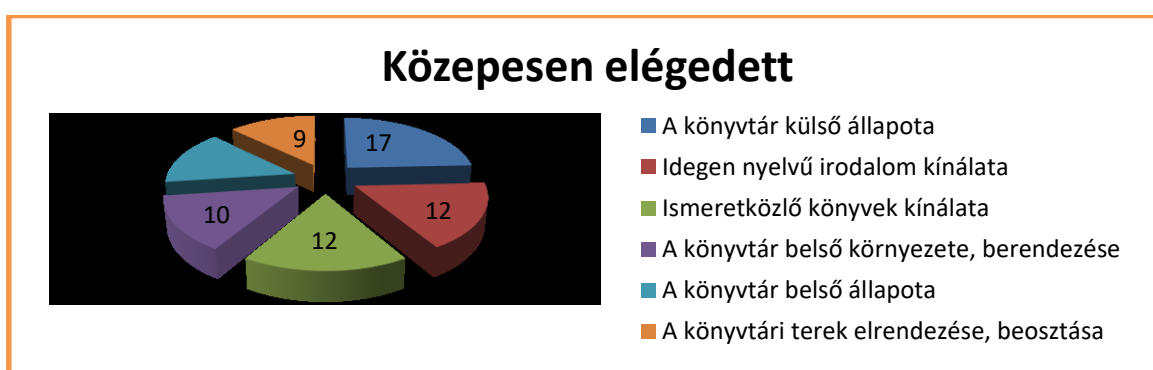


6. ábra - elégedetlenek 2018

IV.2.3. Hármes osztályzatot kapott – közepesen elégedett

- a könyvtár berendezése, bútorzata – 113 fő
- a könyvtárépület belső állapota – 87 fő
- a kényelmes olvasás körülményei – 74 fő
- a könyvtár külső állapota – 70 fő
- nyitvatartási idő – 60 fő
- jelek, eligazító táblák – 56 fő

2018-ban a könyvtár külső állapotát emelték ki a legtöbben, mellyel közepesen elégedettek, melyet az idegen nyelvű irodalom és az ismeretközlő könyvek kínálata követett. 10-en szavaztak a könyvtár belső állapotára, környezete, berendezése szolgáltatásra és 9-en a könyvtári terek elrendezése, beosztása területre.

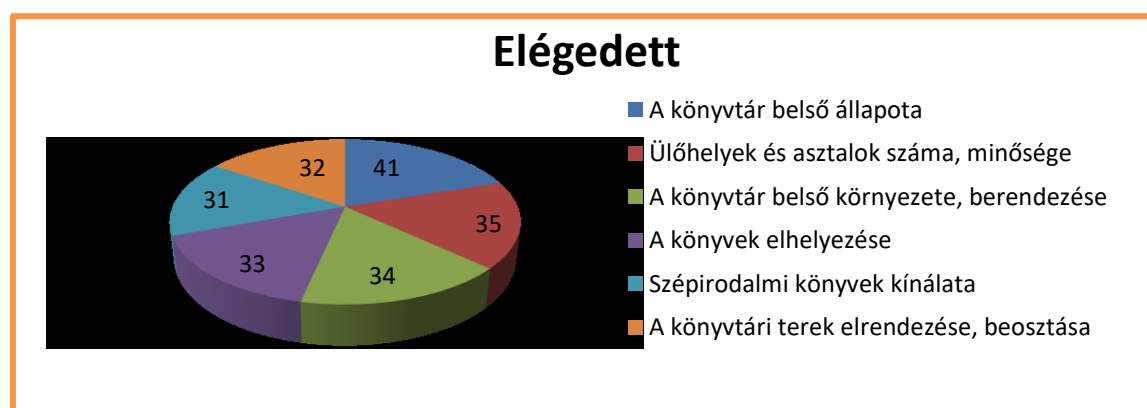


7. ábra - közepesen elégedett 2018

IV.2.4 Négyes osztályzatot kapott – elégedett

- a könyvtár berendezése, bútorzata – 166 fő
- könyvtári terek elrendezése – 161 fő
- a könyvtár belső állapota – 157 fő
- a könyvtár külső állapota – 157 fő
- könyvek elhelyezése – 149 fő
- jelek és eligazító táblák – 139 fő

2018-ban legtöbben a könyvtár belső állapotával, berendezéseivel, könyvek elhelyezésével, szépirodalmi könyvek kínálatával voltak elégedettek, mely hasonló a 2020-as eredményhez.

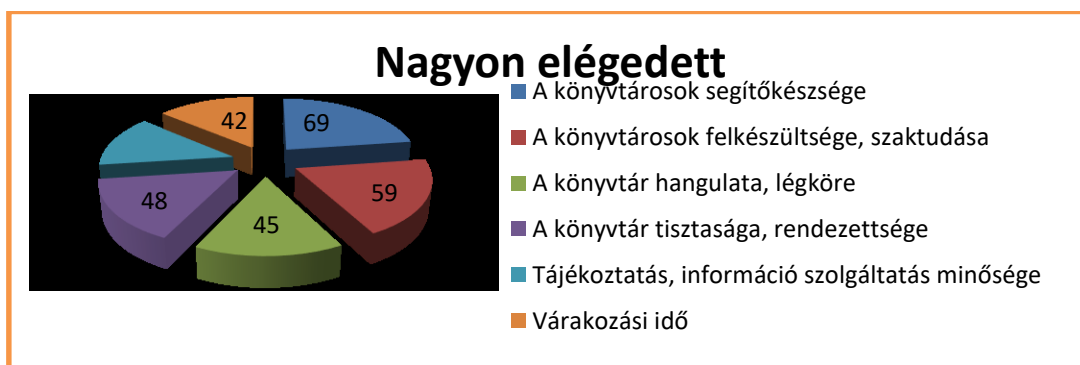


8. ábra - elégedett 2018

IV.2.5 Ötös osztályzatot kapott – teljes mértékben elégedett

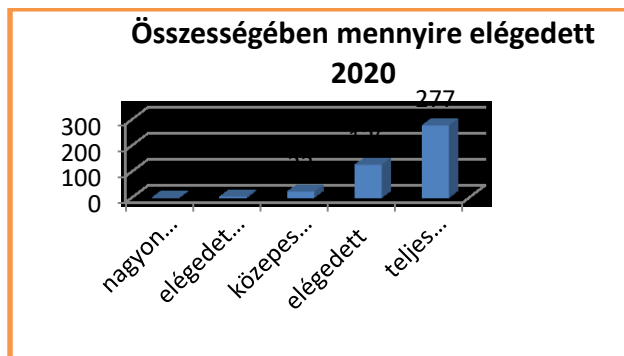
- a könyvtárosok segítőkészsége, viselkedése – 375
- a könyvtárosok szakértelme – 368
- a szolgáltatások ára – 316
- a könyvtár hangulata, légköre - 297
- online hosszabbítás, előjegyzés – 292
- tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól - 286

2018-ban szintén a könyvtárosok segítőkészségével, viselkedésével voltak teljes mértékben elégedettek a kitöltők.



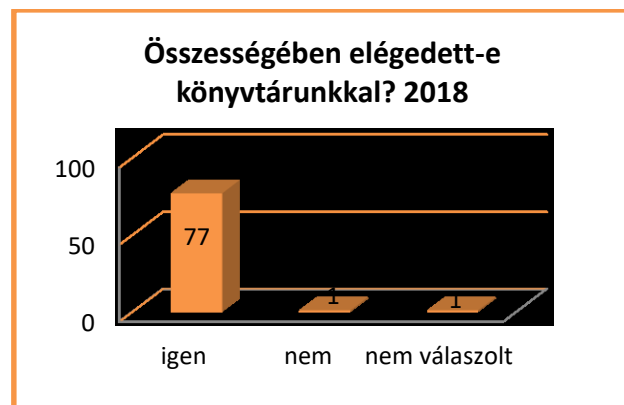
9. ábra - nagyon elégedett 2018

IV.2.6. Összességében a könyvtárról



10. ábra - összességében mennyire elégedett 2020

2020-ban a 430 válaszadó 64 % -a teljes mértékben elégedett a könyvtárral. Ha a 426 főt vesszük alapul, akik valamilyen szinten elégedettek, akkor ez az arány 99 %.



11. ábra - összességében elégedett 2018

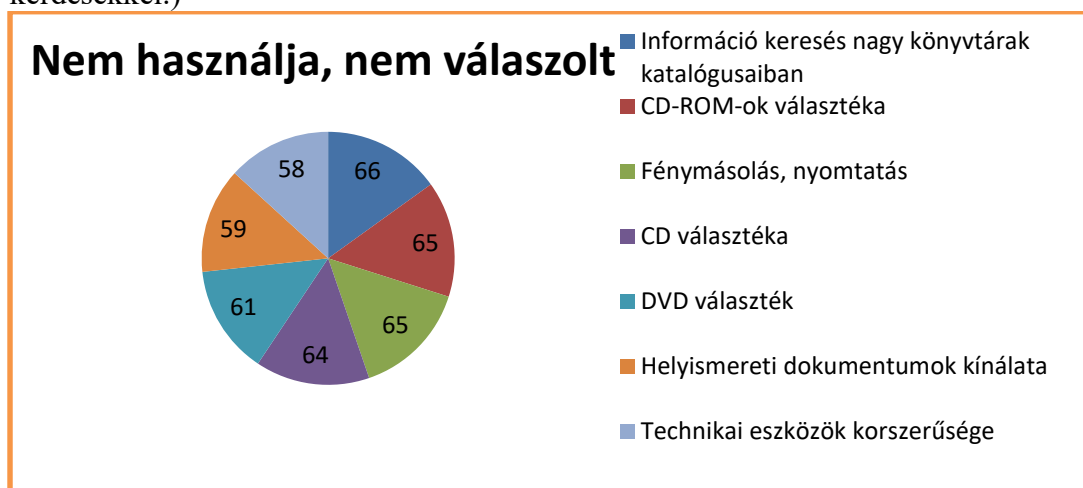
2018-ban csak igennel vagy nemmel lehetett válaszolni, itt a kérdőívet kitöltők (79 fő) 97 %-a volt összességében elégedett a könyvtárral.

IV.2.7. Minden sorban voltak, akik nem válaszoltak az egyes szolgáltatásoknál, vagy azért, mert nem használják, vagy csak azért, mert nem tudtak, nem akartak válaszolni.

Itt is kiemeltük azt a 6 területet, amelyekenél a legtöbbben nem válaszoltak.

- internet használat – 346
- irodai szolgáltatások, nyomtatás, fénymásolás – 326
- CD-k, DVD-k, hangos könyvek választéka – 322
- számítógépek száma, minősége – 296
- újságok, folyóiratok választéka – 259
- a könyvtár jelenléte a Facebookon – 243

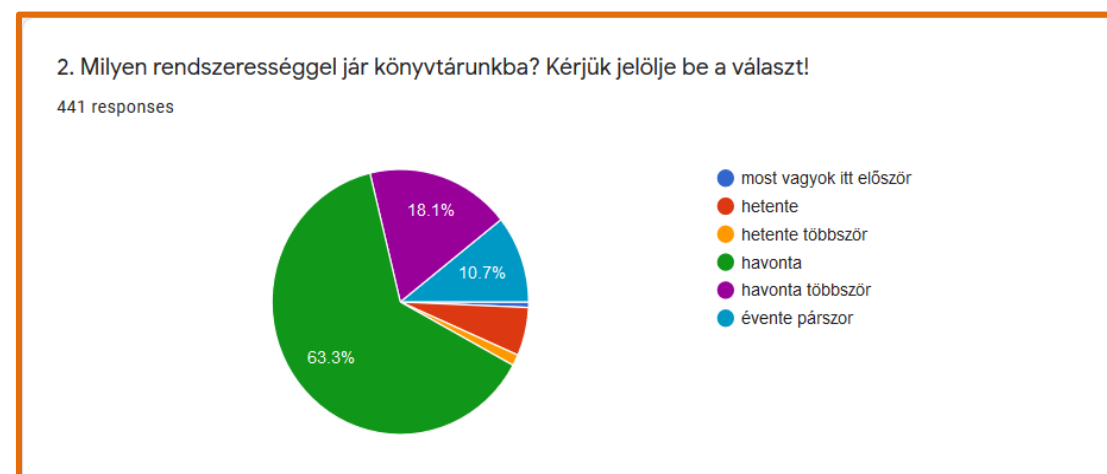
2018-ban szintén nagy volt a nem válaszolók aránya. (79 főből vetítve, s részben más kérdésekkel.)



12. ábra - nem használja nem válaszolt 2018

Utóbbiakból sok mindent nem lehet kiolvasni azon kívül, hogy vannak szolgáltatások, amelyeket a kérdőívet kitöltők nem vesznek igénybe, vagy valamiért nem válaszoltak.

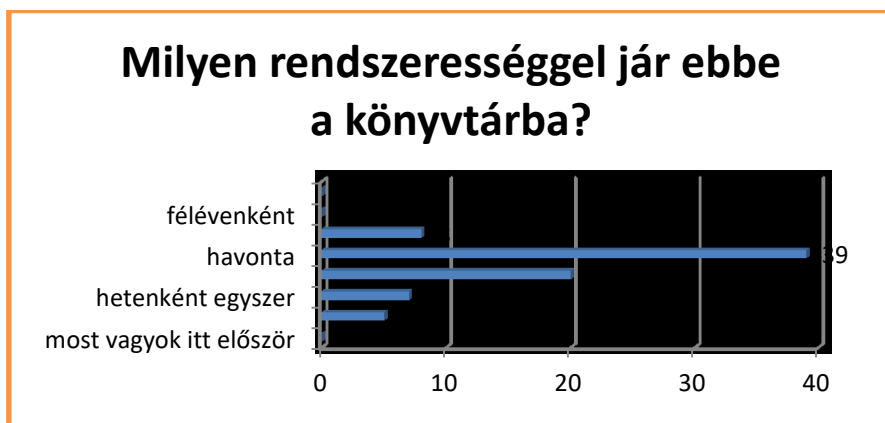
IV.3. Milyen rendszerességgel jár könyvtárunkba?



13. ábra - milyen rendszerességgel jár könyvtárba 2020

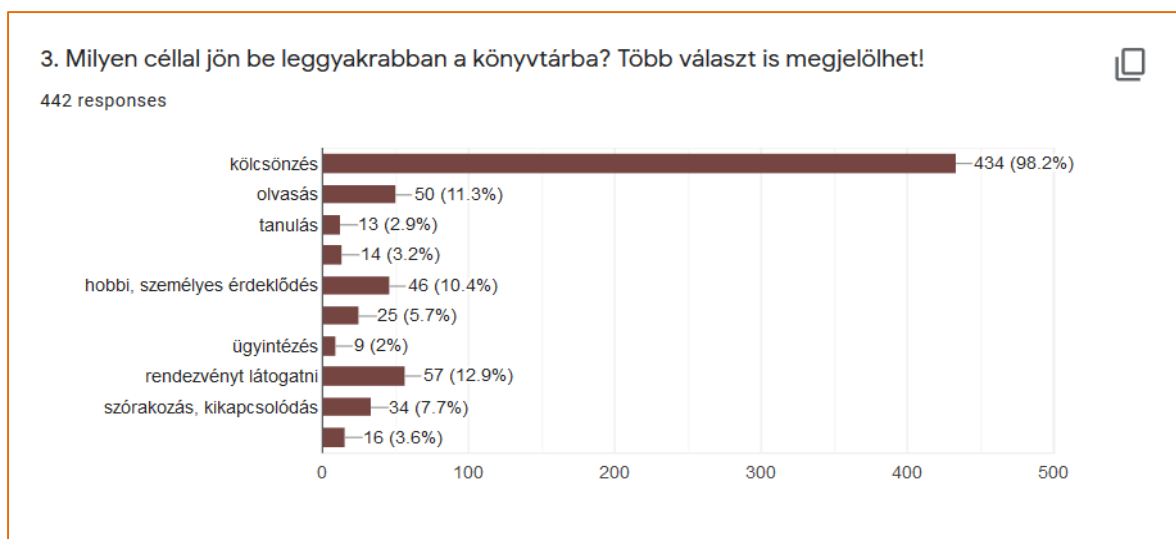
A leggyakoribb könyvtárba járás havonta történik, 63,3 %. Havonta többször a kitöltők 18,1 %-a, évente párszor 10 %-a, hetente 5,9 %-a, hetente többször 1,4 %-a jár. A válaszadók 0,7 %-a volt itt először.

2018-ban a kitöltők fele havonta rendszeresen járt a könyvtárba, a negyede havonta kétszer is. Legalább negyedévente 8 fő, hetente egyszer 7 fő, hetente többször is 5 fő.



14. ábra - Milyen rendszerességgel jár 2018

IV.4. Milyen céllal jön leggyakrabban a könyvtárba?



15. ábra - Milyen céllal jön leggyakrabban 2020

Itt több válasz is megadható volt. Ám így is látszik, hogy elsősorban kölcsönzés miatt járnak könyvtárba, amit a válaszadók 98,2 %-a jelölt be.

A diagramról lemaradt három felirat.

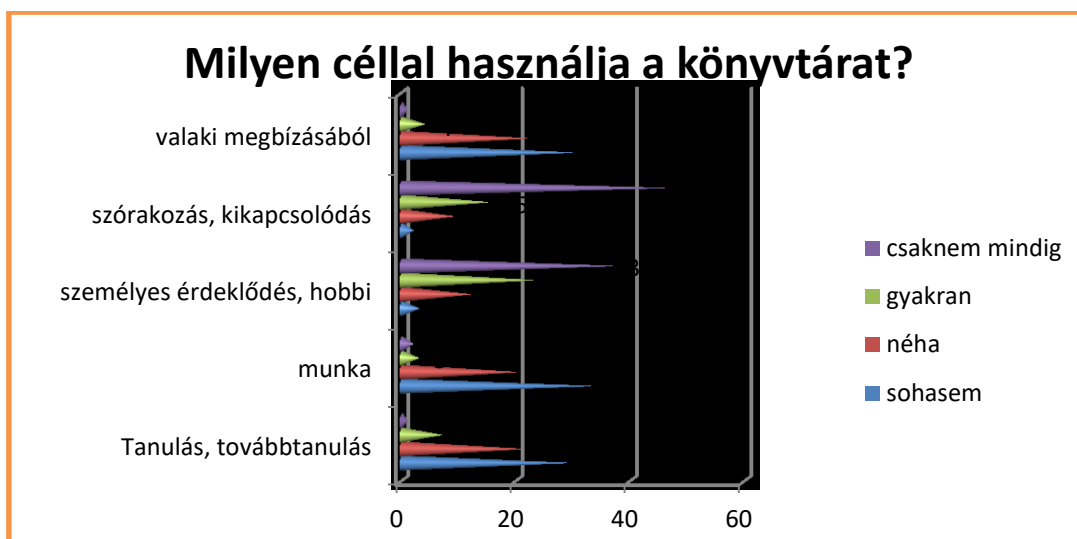
14 fő-3,2 % közhasznú információszerezés

25 fő-5,7 % munkával kapcsolatos ismeretszerzés

16 fő-3,6 % „beszélgetés hasonló érdeklődésű emberekkel” miatt keresi fel a könyvtárat.

A könyvtárlátogatás indoka 2018-ban is kérdés volt, de másképp volt megfogalmazva. Arra voltunk kíváncsiak, milyen gyakorisággal használják egy adott célra a könyvtárat.

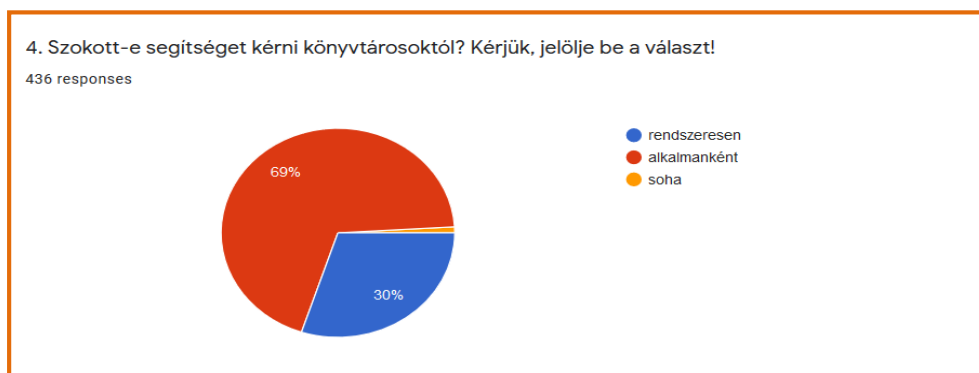
A „csaknem mindig” oszlopban a legmagasabb jelölést a „Szórakozás, kikapcsolódás” kapta (46 fő).



16. ábra - Milyen céllal használja a könyvtárat 2018

IV.5. Szokott-e segítséget kérni könyvtárosoktól?

2020-ban a válaszadók 69 %-a jelezte, hogy alkalmanként, 30 %, hogy rendszeresen, és 1 %, hogy soha.



17. ábra - Szokott-e segítséget kérni könyvtárosoktól? 2020

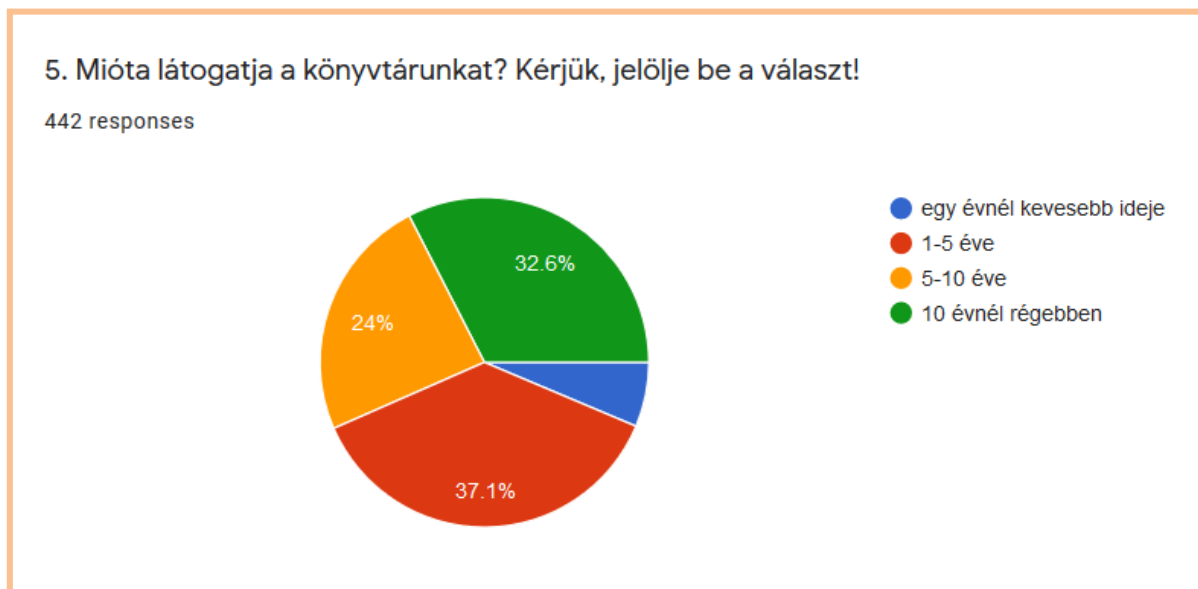
2018-ban ez az arány 59, 31 és 10 % volt.



18. ábra - Szokott-e segítséget kérni könyvtárostól? 2018

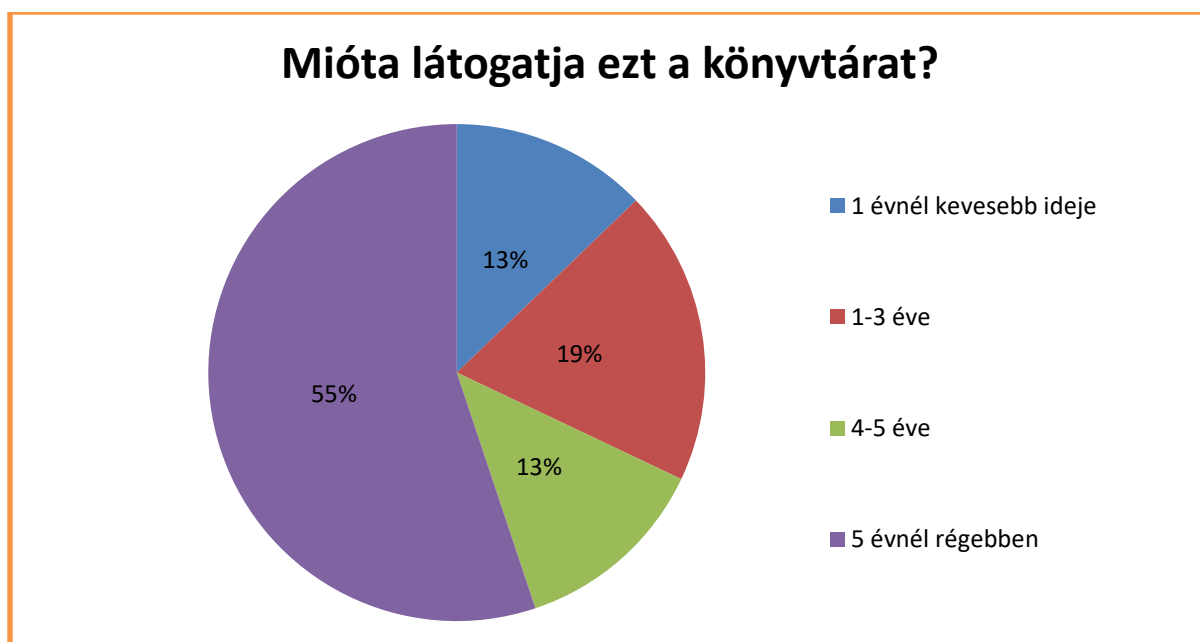
IV.6. Mióta látogatja könyvtárunkat?

Ez a kérdés is szerepelt mindkét év kutatásánál, azonban más volt az idősávok meghatározása. 2020-ban a legtöbben 1-5 éve látogatják a könyvtárat, melyet a 10 évnél is régebben beiratkozott tagok száma követ, ami azt jelzi, hogy a törzsolvasók száma magas.



19. ábra - Mióta látogatja a könyvtárat? 2020

2018-ban a válaszadók 55 %-a (43 fő) több mint 5 éve járt a könyvtárba, tehát törzsolvasóknak tekinthetők.



20. ábra - Mióta látogatja a könyvtárat? 2018

IV.7. Kérjük, fejezze be az alábbi mondatot!

Két nyitott kérdést tettünk fel, melyre a kitöltők kevesebb mint 50 %-a válaszolt. Fontosnak tartottuk a válaszokat tematikus bontásban külön a központi könyvtárra és a fiókkönyvtárra rendezni, mivel a javaslatok is eltérőek voltak a két könyvtár tekintetében.

IV.7.1. Más könyvtárban tetszett, és szerintem ebben a könyvtárban is megvalósítható lenne az, hogy....

(167 fő válaszolt, de volt, hogy tematikusan több felé szedtünk egy-egy választ.)

SZÁM	KÖZPONTI KÖNYVTÁR	FIÓKKÖNYVTÁR
	Nem változtatna, elégedett	
1.	Nem járok másik könyvtárba.	Nincs ilyen.
2.	Mindennel meg vagyok elégedve	Nincs ilyen.
3.	Nem járok máshová.	Nincs tapasztalatom.
4.	Nem járok más könyvtárba.	Nincs hiányérzetem.
5.	Nem tudom, teljesen megfelel számomra a könyvtár, szolgáltatásokkal, berendezéssel, kínálattal.	Nem járok másik könyvtárba.
6.	Nincs más tapasztalatom.	Nagyon szeretem a Fiókkönyvtárat. Az ottani könyvtárosok szakmai és emberi kvalitása (jó ízlésük, elkötelezettségük, kedvességük...) garantálja, hogy – függetlenül az anyagi lehetőségektől, ill. az alapterületől – mindig jó élmény legyen számomra az ottlét. Számomra a béke szigete, értékes hely, ahol jó légkörben mindig találok kedvemre való, izgalmas könyvet is. Más könyvtárak nagyobb négyzetmétereit, abból adódó több polcát, dizájnos bútorait, stb., kívánnám a kiskönyvtárnak, ne kelljen küszködniük a helyhiánnyal – ha létezne „tértágító csoda”.
7.	Nincs egyéb, mert kicsi a könyvtár területe, teljes kihasználtságot tapasztaltam.	Nem járok másik könyvtárba.
8.	Elégedett vagyok, nagyon emberbarát hely.	Nem tudom folytatni, mert régebben budapesti könyvtárba jártam és az nem volt ilyen rendezett, áttekinthető.
9.	Így tökéletes, ahogy van.	Nem jártam előtte más könyvtárban.
10.	Így tökéletes, ahogy van.	Nem jártam előtte más könyvtárba.
11.	Nem járok máshová.	Így van rendben.
12.	Teljes mértékben elégedett vagyok a könyvtár által nyújtott szolgáltatásokkal.	Az én ízlésemet teljesen kielégíti.
13.	Nem járok más könyvtárba.	Nincs ilyen, nagyon elégedett vagyok.
14.	Az én ízlésemet teljes mértékben kielégíti.	
15.	Nincs ilyen, nagyon elégedett vagyok.	
16.	Nincs észrevételem.	
17.	Nem hiányolok semmit.	
18.	Nem járok más könyvtárba	
19.	Nem járok más könyvtárba, csak ide!!! (Mert felesleges!!!)	

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

20.	Nem járok más könyvtárba	
21.	Erre nem tudok válaszolni.	
22.	nincs ilyen	
23.	Nem járok másik könyvtárba, így nem tudok válaszolni.	
24.	Nem járok más könyvtárakban.	
25.	Jártam máshol könyvtárba, de semmi nem volt jobb, mint itt, sőt!	
26.	Nincs ilyen.	
27.	Nincs semmi, amin változtatni kellene. Így tökéletes a működése, ahogy van.	
28.	Nincs semmi, amin változtatni kellene. Így tökéletes a működése, ahogy van.	
29.	Nem járok más könyvtárba, ezért nem tudom folytatni.	
30.	Itt mindent megtaláltam, amire szükségem van.	
31.	Nekem megfelelő.	
32.	Ilyen nincs. Nekem főleg a könyvtárosok segítőkészsége az, ami miatt Önökhöz megyek és nem a főtí könyvtárba. Csak a busz menetrend az, amit sokszor nem lehet jól összehozni azzal, hogy mikor megyek a könyvtárba és meddig tudok ott lenni. Nem valami jó a volánbusz menetrend Fót és Dunakeszi között, főleg délelőtt. A fiókkönyvtárban is nagyon aranyosak egyébként a könyvtárosok, de ott eddig csak egy-kétszer jártam.	
33.	Teljes mértékben elégedett vagyok a könyvtár által nyújtott szolgáltatásokkal.	
34.	Felhasználóbarát olvasószolgálat.	
Könyvek könyvtárközi kölcsönzésének megoldása a két könyvtár között, egyéb könyvekkel kapcsolatos javaslatok		
35.	A fiókban nagyon tetszik, hogy külön vannak téve a könnyed, női olvasmányok.	Olvasók kívánságot írhatnak, mit szerezzen be a könyvtár.
36.	Több új könyvet szeretnék	Helyben lehet komplex kutatást végezni.
37.	Legyenek on-line könyvajánlók az új beszerzésekről (leírás, pár mondatos kedvcsináló.)	A fiókkönyvtárba lehetne hozatni a központi könyvtárból kikölcsönözhető könyveket.
38.	A szépirodalom szétválasztható lenne a szórakoztató irodalomtól.	Zsákbamacska könyvekkel, játékonysági vásár
39.	Lehessen könyvtári tagoknak saját könyveiket egymás között elcserélni. Mondjuk évente egyszer egy könyvcseré nap.	Szakmai könyv átkérhető lenne másik könyvtárból, amennyiben itt nincs meg.
40.	az állományfejlesztéssel kapcsolatos időszakos olvasói igények felmérésére is mód nyílna.	A másik fiókkönyvtárba, ahová jártam, áthozták a másik könyvtárban lévő könyveket kérésre. Nem nekem kellett többfelé mennem, hanem ugyanoda mentem. Nem volt gond, hogy melyik könyvet honnan hoztam el. Ha lenne ilyen lehetőség, biztos, hogy élnék vele.

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

41.	Van sikerlista, különböző kategóriákban a legkedveltebb könyvekből.	A központi és a fiókkönyvtár között is működhetne könyvtárközi kölcsönzés, mivel a központi nekem (és gondolom másoknak is mesze van) a lakótelepről a központi könyvtárba a közlekedés szinte megoldatlan, ami nem az Önök hibája. Előjegyzés alapján lenne idő átszállítani, és oda lehetne visszavinni, mondjuk heti egy alkalommal.
42.	Saját könyvet bevinni egy polcra, amit bárki ingyenesen elvihet. Máshol bevált. egy polcra lehet kitenni bármilyen könyvet, pillanatokon belül elviszik.	A központi könyvtárban lévő könyveket átszállítják a fiókkönyvtárba kérésre.
43.	több friss, új, sikerkönyv beszerzése figyelemmel arra, hogy mi érdekli a kölcsönző közösséget.	a két könyvtár közötti könyveket meg tudják kapni saját fiókjukban. Nagyobb rendet tartani a könyvek között.
44.	alkalom legyen a keresett, de a könyvtárban jelenleg nem szereplő könyveket valahol jelezni, megírni.(kívánságlista)	
45.	több új könyv kerüljön a polcokra	
46.	lehetőség szerint több új könyv legyen	
47.	kérésre beszereznek egy könyvet, ami nincs készleten	
48.	Szélesebb könyvkínálatot biztosítsanak (szépirodalomból hangsúlyosan)	
49.	Több spanyol nyelvű könyvből lehetne választani	
50.	Több spanyol nyelvű könyvből lehetne választani	
51.	A nagyon népszerű könyvek esetén szuper lenne több példányé, hogy hamarabb hozzá lehessen jutni.	
52.	A legnépszerűbb könyvekből több példány van, vannak Waldorf mesekönyvek is.	
53.	Minden újdonság rövid határidőn belül megjelenik a könyvtárban.	
54.	Legyen kívánságlista, ahol jelezni lehet, ha keresünk egy könyvet, de nincs a könyvtárban jelenleg.	
55.	átvegyenek jó minőségű, de az olvasónak már nem szükséges könyveket, természetesen jó minőségűt.	
56.	az újdonságok polcán ne szakkönyvek és tankönyvek legyenek. Nincsenek új könyvek. 2009-2013 kiadások.	
57.	Jobban kiemelnék a könyvkínálatból havonta néhány író, költőt. Amolyan tematikus hónapokra gondolok.	
58.	várakozási idő	
Könyvtár belső elrendezési, bővítési, fejlesztési javaslatok		
59.	elkerítse a város a Trafiktól, hogy ne sz*rják-h*gyozzák körbe. Máshol ilyen nincs, és	kicsit nagyobb térnek örülnénk olvasótársaimmal.

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

	azokon a helyeken ez nagyon tetszett, ahol el van kerítve.	
60.	több olvasásra, tanulásra alkalmas teret alakítsanak ki	ha olvasni szeretnék, ne halljam az olvasók, a könyvtárosok hangos és személyes beszélgetéseit.
61.	Korszerűbb a környezet, elektronikus, érintőképernyős kijelzők - tájékoztató táblák, kényelmes fotelek, karantén alatt való működés - online előjegyzés, előre elkészített csomag átvétel, visszahozott könyvek karanténba helyezése.	tágasabb lenne a tér. Több polc lenne (sajnos kicsi a helység)
62.	a kölcsönözhető szépirodalmi könyvek állványainak legfelső sora elérhető legyen átlagos magasságúaknak is, és ne kelljen létrára mászni.	gyereksarok kialakítása
63.	Az előtérben lenne kis asztal, szék egy szendvics megevéséhez (éhes gyerekkel érkezve), olvasókuckó párnákkal, kicsiknek, gyerekrészleg.	Ha tisztább, portalanabb lenne az olvasótér, és többször szellőztetnének. A főkönyvtár sokkal tisztább rendezettebb. A fiókkönyvtárban időnként kijön az ételszag a teakonyhájukból. A mosdó nincs megfelelően takarítva, valami gond lehet, a felújítás óta bűdös, penetráns szagú,
64.	térkép diagram az összes polc témájáról vagy ilyesmi hogy már belépéskor lássam, hogy kb. merre kell nézelődni (még nem tudom, melyik konkrét könyvet szeretném kivenni, csak valamilyen témában keresek), valami ilyesmi. http://www.ek.szte.hu/uploads/rolunk/konyvta_rrol/tik_edit_v16_alap.jpg ha már van, akkor hülye vagyok, elnézést kérek	Előzőleg Budapesten jártam könyvtárba ahhoz képest Dunakeszin áttekinthetőség, rend van. Külön dicsérendő az előjegyzési rendszer, melyet többször használtam és ezt mind a két könyvtárra értem.
65.	újra dolgozni (írni, kutatni, tanulni) lehessen a könyvtárban, (saját számítógéppel), asztaloknál	Kedvesebbek legyenek az ott dolgozók
66.	rendszerettebb elrendezés és digitalizált hozzáférés legyen.	egy kis sarok elkülönítve, esetlegesen egy-egy hetilap, napilap áttekintése.
67.	Könyvautomatán keresztül vinni vissza könyveket és venni át előre egyeztetetten műveket nyitvatartási időn kívül.	egy csak-katalógus-számítógépről azonnal kiderüljön, hogy a könyvtárban van-e, amit keresek, és ha igen, akkor hol.
68.	az online felületet szépítsék.	Kisgyermekre felügyelet, amíg a szülő nyugodtan tud a könyvek között válogatni.
69.	gyereksarkot csinálni, ahol kuckósan lehetne a kicsiknek könyvet nézegetni, olvasni, esetleg mesefelolvasást tartani. A gyerekrészleg kicsit gyermekbarátibbá tétele jó lenne. De mi így is szeretjük, és szívesen járunk.	korszerűbb körülmények álljanak az olvasók rendelkezésére.
70.	a gyerekkönyvtárban vannak játékok, játszószőnyeg, ahol a kisebbek elvannak, amíg a nagy válogat, rendszeres gyerekprogramok stb., amivel a gyerekeket be lehet vonzani	bővítsék, mert méltatlan a munkatársak küzdelme az állomány elhelyezéséért
71.	Lehessen inni egy kávé.	Előzőleg Budapesten jártam könyvtárba ahhoz képest Dunakeszin áttekinthetőség, rend van. Külön dicsérendő az előjegyzési rendszer,

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

		melyet többször használtam és ezt mind a két könyvtárra értem.
72.	Kényelmesebb olvasósarok kialakítása.	Még a 7-es kérdéshez (2.) annyit, hogy ezt szét kellene választani. A könyvtárosok igenis túlterheltek. De van türelmük az olvasókhöz. Több számítógépre lenne szükség!!! És már veszett fejsze nyele, de sokkal nagyobb könyvtárra számítottunk.
73.	A számítógépek használata rejtett és ingyenes lenne.	kicsit bővíteni a helyiséget.
74.	Új bútorokat szerezzenek be.	vannak asztalok, ahol le lehet ülni és tanulni, olvasni. Bár persze ehhez tágasabb hely kellene.
75.	Fénymásolási lehetőség – nemcsak a könyvtári természetűekre	gyereksarkot alakítsanak ki, meseolvasó délutánokat szervezzenek, esetleg irodalmi esteket.
76.	Kávéautomata.	A könyvek átláthatóbban legyenek rendszerezve (helyhiány a probléma, ha gondolom.)
77.		Modernebb legyen a szolgáltatás.
78.		Kényelmesebben lehessen olvasni, esetleg egy játszószarkot kialakítani.
79.		Ha nagyobb lenne a tér.
80.		Zsúfoltak a polcok, a központi ezen a téren átláthatóbb.
81.		Olvasó asztalokat vagy székeket helyeznek el. Bár a hely kevés
82.		több számítógép kellene
83.		A hely szűke miatt valószínű nem megoldható, de talán a későbbiekben: kis teázó, kávézó rész kialakítása, néhány (3-4) asztallal, kényelmes székekkel, fotelekkel.
84.		visszavételi dobozba nyitvatartási időn kívül is vissza lehetne adni a könyveket
85.		olvasó asztalokat helyeznek el
86.		a könyvek elhelyezése, tudom, nem gumiból vannak a falak, de már-már használhatatlan.
87.		ha nagyobb lehetne
88.		tágasabb terek lennének a polcok között.
Nyitvatartás		
89.	ha előbb nyitna	
90.	ha szombaton is lenne nyitvatartási idő	
91.	szünnap nélküli nyitvatartás	
92.	ha szombaton is lenne nyitvatartási idő	
93.	a nyitvatartás rugalmasabb legyen	
94.	Régen szombatonként is nyitva volt. akkor én nagyon sokat jártam az iskolás fiaimmal. Hogy most lenne rá igény, azt nem tudom?	
95.	Esetleg szombaton is nyitva lehetne (ha csak pár óráig is) vagy hét közben legalább egy nap nyitva lehetne 19:00-ig vagy 20:00-ig, hogy a	

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

	dolgozó emberek is odaérjenek (egy nap csúsztatott nyitvatartás, pl. 13:00-20:00-ig).	
96.	szombati nyitvatartás visszaállítása	
97.	Az új nyitvatartási rend nem jó. A szombati nyitvatartást vissza kellene állítani, mert a dolgozó emberek nem biztos, hogy hétköznapi 18 órára el tudnak jutni a könyvtárba. Több családfakutatással kapcsolatos kiadványra lenne igényem. Az OCLC World Cat rendszer nem tudom mennyire érhető el a könyvtárban. Erről szeretnék tájékoztatást kapni E-mailben: benczezs@yahoo.com.	
98.	többet legyen nyitva	
99.	szombaton is lehetne nyitvatartási idő	
Folyóiratok, médiatár		
100.	újságok és folyóiratok több hétre kölcsönözhetőek legyenek	nagyobb választék legyen folyóiratokból
101.	a médiatár szélesebb kínálatú legyen	
102.	bővíteni a folyóiratok számát.	
Programok, rendezvények, kiállítások		
103.	közösségi találkozók	író-olvasó találkozót szervezzenek.
104.	irodalmi rendezvények gyakoribb szervezése	több gyerekeknek szóló rendezvény legyen
105.	Hévízen rendszeresen tartanak iskolásoknak előadást és bemutatót helyi fafaragók, keramikusok. Bekapcsolódnak a gyakorlati részbe a hallgatók. Mi is tehattük, élmény volt a fafaragás!	író-olvasó találkozó Dunakeszin élő írókkal.
106.	még több író-olvasó találkozó, Mácsai est nagyon jó volt.	
107.	több gyerekprogram, rajzos, szöveges pályázatok.	
108.	Könyvbemutatók. Klubok. Előadások: művészek, tudományos, vallási, utazás-turizmus, életmód stb. Helyi kulturális programok: a könyvtár udvarán vagy a parkolóban lehetne zenei (komolyzene, könnyűzene stb.) koncerteket adni. Hírességek bemutatása- helyi és országos. Információs pont - a településről, a Dunáról.	
109.	gyerekprogramok, kézműveskedés	
110.	irodalmi rendezvények gyakoribb szervezése	
111.	irodalmi rendezvények gyakoribb szervezése	
112.	több gyerekprogram, német nyelvű programok, olvasóklubok legyenek	
113.	gyerekeknek író-olvasó találkozót szerveztek.	
114.	több író-olvasó találkozó felnőtteknek és iskolásoknak egyaránt.	
115.	több személyes beszélgetés legyen írókkal, költővel.	
116.	az iskolásoknak, alkalmi látogatóknak a helyi fafaragó, népművész, mesélne munkájáról,	

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

	majd rövid foglalkozást tartana a hozott anyagok segítségével. A hévízi könyvtárban vettünk részt ilyen foglalkozáson, ahol iskolások is voltak. Évek óta a tanmenetbe beépítve keresik fel osztályonként, félévente így is a könyvtárat. Nagyon várták már a gyerekek, mi is élveztük azt a másfél órát.	
--	---	--

A válaszokból kiolvasható, hogy sokan elégedettek a könyvtárakkal, de többen, több témában is megfogalmaztak javaslatokat. Néhány fontosabbat kiemeltünk.

- szükség lenne a két könyvtár között könyvtárközi kölcsönzésre
- sokan szeretnék, ha visszaállna a szombati nyitvatartás, illetve kitolódna a nyitvatartás 18 óra utánra is. (ez már 2018-ban is felvetett lehetőség volt)
- az olvasók szeretnék, ha lenne egy kívánságlista, ahová ők is leírhatnák, milyen könyveket szerezzen be a könyvtár
- legtöbben a fiókkönyvtárban lévő kevés helyet kifogásolták. A sok könyv nem fér, bővítésre, vagy a könyvek számának csökkentésére lenne szükség az áttekinthetőség megvalósíthatóságához.
- javaslatok érkeztek, hogy több irodalmi, író-olvasótalálkozó és gyermekprogramot szervezzünk mind a két könyvtárban.

IV.7.2. Elmennék arra a rendezvényre, amelyen.... (151 fő válaszolt)

SZÁM	KÖZPONTI KÖNYVTÁR	FIÓKKÖNYVTÁR
1.	ismeretterjesztő előadások	Aktuális, több témát érintő, átfogó, magas szintű, de közérthetően előadott téma szerepel.
2.	nincs ilyen igényem	mesét olvasnának gyerekeknek
3.	Fábián Jankával író-olvasó találkozó	Grecsó Krisztián író-olvasó találkozó
4.	nincs ilyen	előadást, kiállítást, élménybeszámolót hallhatok/láthatok.
5.	különleges utazási élményeikről mesélnek vetítéssel (de nem a luxus kategóriás külföldi utazásokról egymást túllícitálva) nyitott, vidám emberek	olyan előadók és előadások vannak, amelyek az érdeklődési körömmel egybe esnek
6.	ezotéria hangzik el	értesítést kapok, és releváns számomra.
7.	Berg Judit, Veronai: Gógös Gúnár, Békakirály meséi felolvasás, zenélés, éneklés – légyszi hívjátok meg, Imádjuk Bartos Erika – Bogyó és Babóca kiállítás, Bálinad András Kuflik, Léna verses doboza! Több gyerekprogram, tessék jobban nyomulni a Facebookon!!! Kedvenc gyerekkönyv grafikusok jöjjenek rajzolni kívánságokat!	múzeumi, művészeti, úti beszámolók, ismertetések történnek a terület meghívott szakembereivel
8.	az érdeklődési körömbé váгна, és nem kapcsolódna a város politikai heppjeihez	Ma is élő, kortárs írókkal találkozni
9.	Gyerek könyvek bemutatása, felolvasás lenne a gyerekeknek	Ezen a szűk helyen nem igen lehetne bármi rendezvényt tartani.

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

10.	Számomra érdekes emberek tartanának előadást, beszélgetést – Schäffer Erzsébet a meghívott vendég.	Fiatal írók bemutatása
11.	előre meghatározott témában vagy egy bizonyos könyvet kellene elolvasni és azt megbeszélni. Ilyen könyvklub jellegű dolgot szívesen fogadnék.	Régi filmeket, diafilmeket vetítenének le
12.	nem is tudom	nagyobb hangsúlyt kap a történelem és a politika tudomány
13.	kortárs magyar sikerírók vennének részt	ezt így nem tudom megmondani
14.	A fókusz nem csak a gyerekeken vagy idősebb korosztályon van, hanem mindenki számára található valami.	mesekönyv írók mesélnek a könyv szereplőiről.
15.	Magyar szerzők könyvbemutatója	Tágasabb lenne a hely a közönség számára.
16.	pszichológusok (Bagdy Emőke, Orvos-Tóth Noémi, Almási Kitti) ismertetnék könyvüket	Tágasabb lenne a hely a közönség számára.
17.	írók találkoznak olvasókkal	alig jutok el rendezvényekre időhiány miatt.....
18.	a város vezetői adnának tájékoztatást a településsel kapcsolatos fontos ügyekről (közügyekről)	Az eddigi választások megfeleltek.
19.	egy híres íróval lehetne találkozni	Szentesi Éva olvas fel saját könyveiből.
20.	színészekkel, újságírókkal beszélgetnek	kortárs írókkal (dráma, próza, vers) találkozhatnak.
21.	kortárs, sikeres írókkal lehet beszélgetni	Gyerekeknek szól
22.	színészekkel lenne találkozó, egy kis műsorral	egy népszerű fiatal íróval lehet találkozni, beszélgetni, pl. Leiner Laurával.
23.	előre meghatározott témában vagy egy bizonyos könyvet kellene elolvasni és azt megbeszélni. Ilyen könyvklub jellegű dolgot szívesen fogadnék.	számítógépes ismeretek tanulhatók (a többi rendezvény jó és színvonalas a központi könyvtárban) itt sajnos mindenre kicsi a hely.
24.	fiatal magyar írók, művészeti ágak képviselői vesznek részt.	kortárs írókkal találkozhatnánk (gyerek és felnőtt irodalmi alkotások), dedikálás, könyv csere-bere.
25.	Nincs ilyen, nem érdekelnek a rendezvények, kölcsönözni járok a könyvtárba	Egy általam ismert kortárs író vagy közéleti személyiség lenne a meghívott
26.	helyi zenekar vagy zenei együttes előadására	Gyerekeknek szól
27.	az írók, színészek meghívása mellett szívesen találkoznék ismert zenészekkel (könnyű és komolyzene), ismert, érdekes képzőművészekkel is	Színészekkel, írókkal lenne beszélgetés.
28.	közismert személyiségek, színészek, pszichológusok, coach-ok, ill. egyéb szakemberek tartanak előadást, workshopot.	író-olvasó vagy színművész-olvasó találkozó lenne.
29.	Írókkal találkozhatunk.	Felolvasások gyerekprogramok vannak
30.	kortárs írók jelennének meg.	kortárs írók, költők, színészek, rendezők lennének meghívva
31.	ismertebb gyerekkönyvírók pl. Kertész Erzs, Vadadi Adrienn, Marék Veronika, Beck Andrea stb. mesél egy kicsit a műveikről, azok születéséről, esetleg	Szakmabeliek (író, pedagógus, olvasáskutató, informatikus, pszichológus, szociológus stb. és nem szakmabeliek ("csak" szülők, nagyszülők, bárki) együtt

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

	dedikál is. Természetesen gyerekeimmel mennék.	próbalnánk beszélgetni a tizenévesek (nem) olvasási szokásairól. Az okokról, arról, hogy mihez vezet majd a most tapasztalható tendencia, van-e baj, mekkora a baj? Beszélgethetnénk a kötelező olvasmányok témájáról (kell-e egyáltalán, mit vált ki a gyerekekből a kötelező jelleg. Üdvösebb lenne-e pl., ha rájuk bízánk, mit választanak maguknak, és arról kellene mesélniük társaiknak stb.)
32.	kortárs írók történelmi témájú könyveit mutatják be.	Írók, riporterek tartanak előadásokat
33.	Lehet beszélgetni, kérdezni népszerű íróktól, közszereplőktől stb. (Bartos Erika, Borbás Marcsi, Frei Tamás)	meseolvasás és kézműveskedés lenne.
34.	Pl. FREI TAMAS DEDIKALJA AZ UJ KONYVET	Havas Henrik a vendég
35.	egy-egy művész (zenész, színész, festő, szobrász, író) munkásságának bemutatása.	Költők, írók, színészek vesznek részt.
36.	nem Szegő János demokratikus chartás és egyéb belvárosi ismerősei jönnek ide hergelni a népet.	1.Előadások irodalmi korszakokról, írókról. Nem feltétlenül szükséges "híres " előadó. A lényeg, hogy hiteles legyen az illető. 2. Könyvajánlók. 3. Könyvklub létrehozása. A tagok kijelölnek egy könyvet, melyet adott hónapban elolvas(hat)nak, majd közösen összegyűlve pl.: egy kávézóban átbeszélük, feldolgozzák azt. Ebbe a klubba már holnap belépnek. Akik rendszeres látogatói, vagy kölcsönzői a könyvtárnak csatlakozhassanak egy olyan közösséghez is, amely egyéb lehetőségeket is kínál számukra. Pl.: olvasókörök, túrák stb.
37.	Az a témától függ.	Találkozó írókkal.
38.	Az a témától függ.	számomra érdekes témák, alkotók szerepelnek
39.	Fábián Jankával író-olvasó találkozó	értékes, érdekes személyekkel találkozhatok.
40.	Fábián Jankával író-olvasó találkozó	Gyerekprogramok vannak
41.	házas párok (színész, zenész, író) lennének a meghívottak	ez annyira szubjektív kit mi érdekel. Az alábbi kérdésekre nincs egyáltalán nem értek egyet opció nincs, pedig azt jelöltem volna meg, a könyvtár örök, mint nyugdíjas könyvtáros mondom ezt.
42.	nyugdíjas program, olvasók baráti találkozója, írókról érdekességek	Új könyvek bemutatója
43.	sajnos az esti hat órai időpontok miatt nem tudok rendezvényekre járni. De festészeti kiállításoknak mindig örülök, ha van.	Írói találkozó van
44.	Teljes mértékben elégedett vagyok, a könyvtár által nyújtott szolgáltatásokkal.	Írói találkozó van
45.	színészek beszélgetnének a hallgatósággal könyvekről, irodalomról.	nem lenne zsúfoltság. Internet oktatás idősebbeknek.

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

46.	mai magyar írók lennének vendégek.	Ezoterikával és az egészséggel kapcsolatos előadások vannak.
47.	a fent felsoroltak lennének	nem járok rendezvényekre
48.	szociológiai előadásra, természettudományi témájú filmvetítésre, szavalóestekre kerül sor.	Író olvasó találkozó lenne
49.	kortárs írókkal találkozhatok	irodalmi művekről lehetne beszélgetni
50.	Könyvekről beszélnék, amit mindenki elolvasott.	Nem mennék el.
51.	Kortárs szerzők, írók a meghívott előadók.	
52.	Gyerekek is részt vehetnek	
53.	Idősebb színészek adnának elő	
54.	Írók, költők, értelmiségi emberek tartanak előadást.	
55.	egyéni előadó estek vagy olvasói kör jellegűek beszélgetések lennének	
56.	A kedvenc íróimmal találkozhatnék	
57.	Helyi művészek szerepelnek (tudom, szoktak és szoktam jelen lenni én is nézőként)	
58.	Nem tudom, nem gondoltam erre. Kő	
59.	Nem járok ilyenekre.	
60.	Magyar történelem érdekes személyeinek életéről szól	
61.	Valamelyik magyar kortárs íróval lehetne találkozni	
62.	helyi kézművesek munkájukról beszélnének, kis bemutatót tartanának, amibe be lehet kapcsolódni (pl. fadarabok, kézimunka.)	
63.	időben belefér, és érdekel minket.	
64.	Kortárs írók olvasnak fel/mutatják be regényeiket	
65.	- kedvenc íróimmal lehetne beszélgetni - bemutatnának méltatlanul kevésbé ismert írókat és műveket	
66.	oktatásról, továbbtanulásról, vagy kortárs írók a felnőtté válásról szóló könyveikről beszélnének.	
67.	Kortárs írók olvasnak fel/mutatják be regényeiket	
68.	Kortárs szépirodalmi írókkal beszélgetés	
69.	napi aktuális dolgokról beszélgetnénk ismert emberekkel	
70.	Írók dedikálják a saját könyvüket, egy-egy könyvet közösen felolvasunk, feldolgozunk	
71.	híres magyar kortárs írókat hívnának meg könyvünk ajánlására.	
72.	Természettudományi témában tartanak előadást	
73.	bélyegeket és képeslapokat állítanak ki.	

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

74.	érdekes, intelligens művész embereket interjúvolnak meg, vagy bármilyen érdekes témában tartanak előadást (felfedezésről, utazásról)	
75.	Gyermekprogramok (Covid utáni időkben)	
76.	színészek tartanak felolvasóestet	
77.	Alkalmoszerűen megyek el, ha kifejezetten érdekel a téma.	
78.	Alkalmoszerűen megyek el, ha kifejezetten érdekel a téma.	
79.	Irodalmi est keretében hozzáértő előadást hallhatok.	
80.	gyerek könyveket mutatnának be a szerzők, felolvasás- gyerek programmal egybekötve	
81.	Bereményi Géza est.	
82.	Ovisoknak van felolvasás, kézműveskedés	
83.	Gyerekek körében népszerű író tart előadást	
84.	Dunakeszi történelmével foglalkoznak, hozzáértők.	
85.	több értékrendet képviselő ember venne részt,	
86.	Dunakesziről szóló tájékoztatás, egészségügyi témák, gazdasági helyzetről szóló témák lennének.	
87.	a társadalomtudomány több szakágának kutatásait (legfrissebb) ismert kutatók adnák elő.	
88.	1-1 aktuális társadalmi, politikai, kulturális, gazdasági témákban szakavatott előadók segítenének,	
89.	az elszakított területek képviselői /irodalom, művészet/ a vendégek.	
90.	írókkal, művészekkel, érdekes emberekkel találkozhatok	
91.	neves írók, előadóművészek működnek közre.	

Mindkét könyvtárral kapcsolatosan a kitöltők remek ötleteket írtak.

- több író-olvasó találkozót (Pl. **Fábián Janka, Leiner Laura**, Szentesi Éva, Kertész Erzs, **Vadadi Adrienn**, Marék Veronika, **Beck Andrea**, Frei Tamás, **Bartos Erika**, Borbás Marcsi, Bagdy Emőke, Orvos-Tóth Noémi, Almási Kitti, **Grecsó Krisztián**, Schäffer Erzsébet, Havas Henrik, **Bereményi Géza**)
- **ismert, kortárs és helyi írókkal, színészekkel, riporterekkel, rendezőkkel, közéleti emberekkel való beszélgetések**
- több gyerekprogram, **rajzpályázatok, kézműveskedések, felolvasások**, grafikusok meghívása,
- ezoterikus, spirituális, pszichológiai, szociológiai, történelmi, politikatudományi előadások, programok
- utazási beszámolók, vetítésekkel

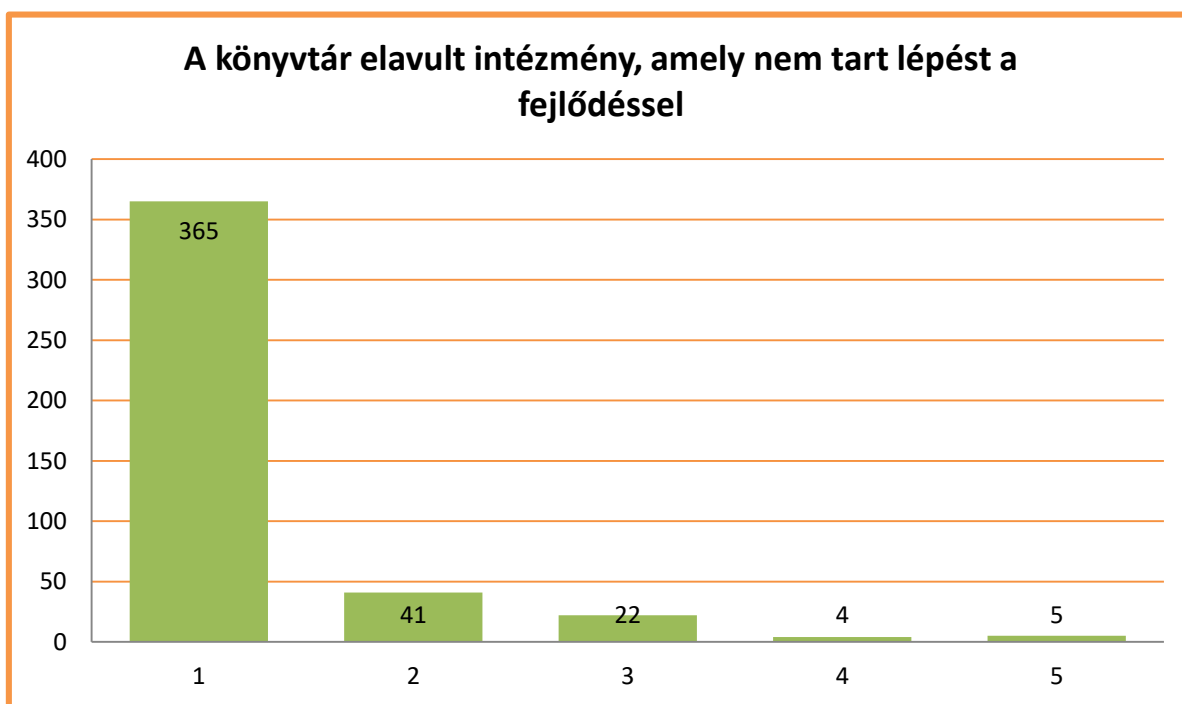
- aktuális témákról (pl. oktatás, továbbtanulás, felnőtté válás, Dunakeszi történelme, jelenlegi helyzete, közügyek, egészségügy, gazdasági helyzet, természettudomány, ismeretterjesztés) előadások, beszélgetések
- könyvklub alakítása, olvasóközönség összefogása, ahol beszélgethetnének könyvekről, egyebekről.
- régi filmek, diafilmek vetítése,
- helyi művészekkel kiállítások, bélyeg és képeslap kiállítás
- könyvajánlók készítése
- egy-egy művész (zenész, színész, festő, szobrász, író) munkásságának bemutatása, a magyar történelem neves személyei életének bemutatása.

(A vastagon szedett programok az elmúlt években voltak.)

IV.8. Általános könyvtárügyi témák.

Öt kérdést tettünk fel, amelyek főleg a könyvtár presztízse, fennmaradásának fontossága kapcsán aktuálisak napjainkban. 1. Egyáltalán nem ért egyet. ----- 5. Teljes mértékben egyetért.

IV.8.1. A könyvtár elavult intézmény, amely nem tart lépést a fejlődéssel.



21. ábra - A könyvtár elavult intézmény

Egyáltalán nem ért egyet a válaszadók (437 fő) 84 %-a, mindössze 1 % jelezte azt, hogy teljes mértékben egyet ért. A könyvtárnak az olvasók szerint van létjogosultsága, lépést tart a fejlődéssel.

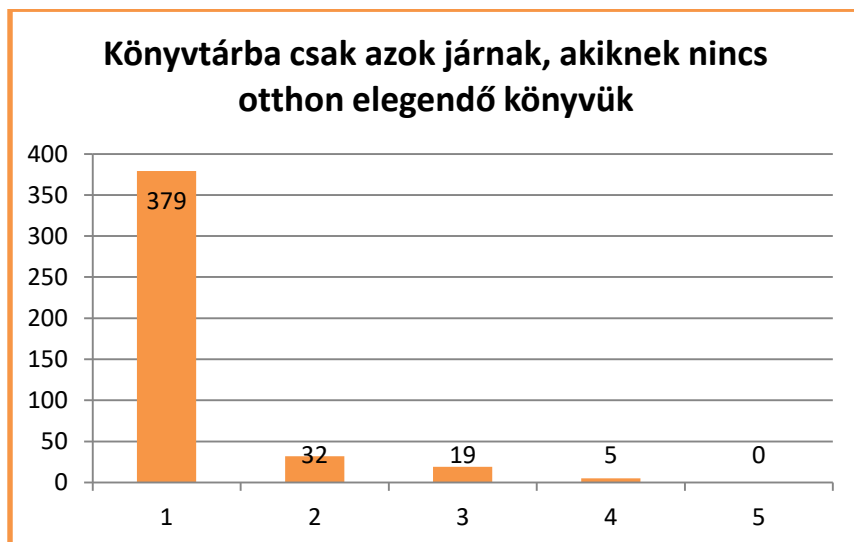
IV.8.2. A könyvtárosok túlterheltek, nincs türelmük foglalkozni az olvasókkal.



22. ábra - A könyvtárosok túlterheltek

A válaszadók (434 fő) 79 %-a egyáltalán nem ért egyet, 2 % pedig teljes mértékben egyetért. Itt volt némi értelmezési nehézség, ezért voltak, akik nem válaszoltak inkább semmit. Egy korábbi válasznál sokan értettek teljesen egyet azzal, hogy a könyvtárosok segítőkészek és megfelelő a szaktudásuk. Vannak, akik úgy látták, hogy túlterheltek, s azt javasolták, hogy a könyvtárosokat is meg kellene kérdezni erről.

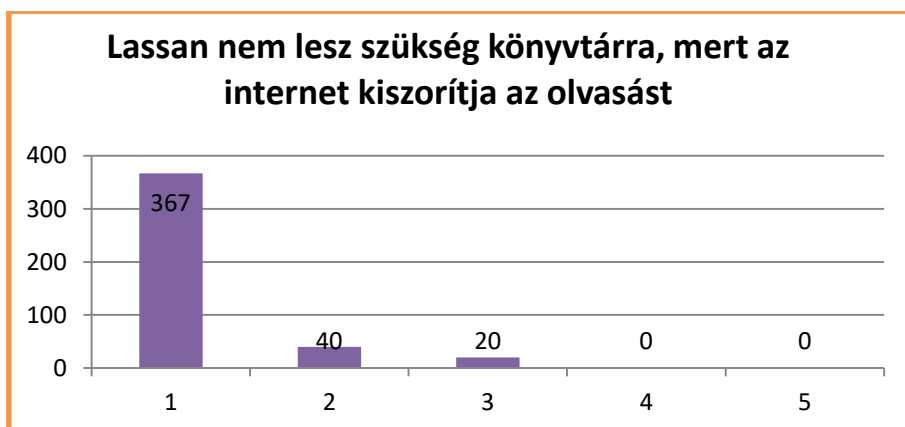
IV.8.3. Könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.



23. ábra - Könyvtárba csak azok járnak

A válaszadók (435 fő) 87 %-a egyáltalán nem ért egyet, és senki sem jelezte, hogy teljes mértékben egyetértene ezzel a kijelentéssel. A könyvtár tehát egy működő intézmény, ahová a könyvek kölcsönzése mellett másért is járnak az emberek.

IV.8.4. Lassan nem lesz szükség könyvtárra, mert az internet kiszorítja az olvasást.

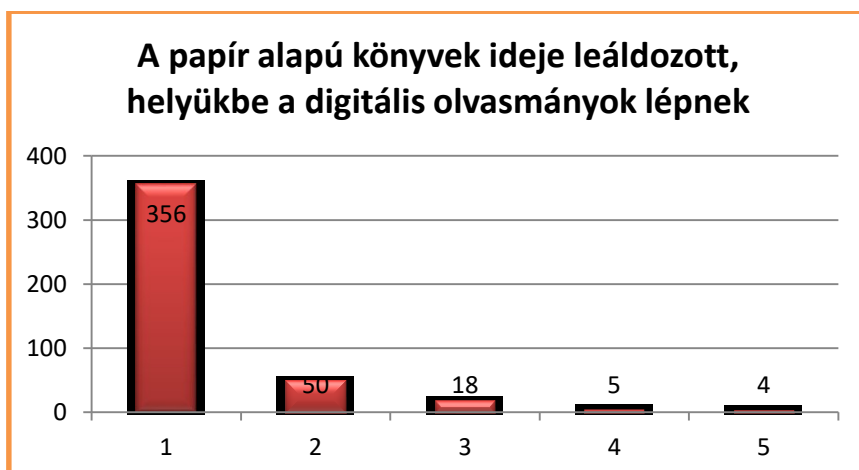


24. ábra - Lassan nem lesz szükség

A válaszadók (427 fő) 86 %-a egyáltalán nem ért egyet azzal a kijelentéssel, hogy nincs szükség könyvtárra, az internet kiszorítja az olvasást.

Az információs és kommunikációs technológia fejlődésével elértük a digitális forradalom időszakát. Az olvasási szokások megváltozása mellett, más már az igény is, hogy mit olvassanak. Azonban a könyvtár varázsa nem nélkülözhető azoknak az embereknek, akiket nem csábított el teljesen az internet világa. A könyveket olvasni szeretők, a drága könyvért, az élmény utáni vágyakozás még mindig fontosabb, mint az interneten található személytelen, parttalan információ áradat, amely azonban sokszor hasznos is lehet.

IV.8.5. A papír alapú könyvek ideje leáldozott, helyükbe a digitális olvasmányok lépnek.



25. ábra - A papír alapú könyvek helyébe

A válaszadók 82 %-a (433 fő) egyáltalán nem ért egyet azzal, hogy a papír alapú könyvek ideje leáldozott, helyükbe a digitális olvasmányok lépnek. 1 % jelezte azt, hogy teljes mértékben egyetért.

A technika fejlődésével, az internet elérésével, az e-könyvek megjelenésével ugyan változtak az olvasói szokások, de megnyugtató, hogy nyomtatott könyvre még szükség van, az emberek szeretik kézbe venni a könyvet. Szeretik forgatni, leülni vele egy csendes sarokban, illata, hangulata van, élményszerző mivolta ma is aktuális.

V. A 2018. ÉVI KUTATÁS FONTOSABB EREDMÉNYEI

Amelyek nem szerepeltek a 2020-as mérésben, de fontosnak tartjuk őket.

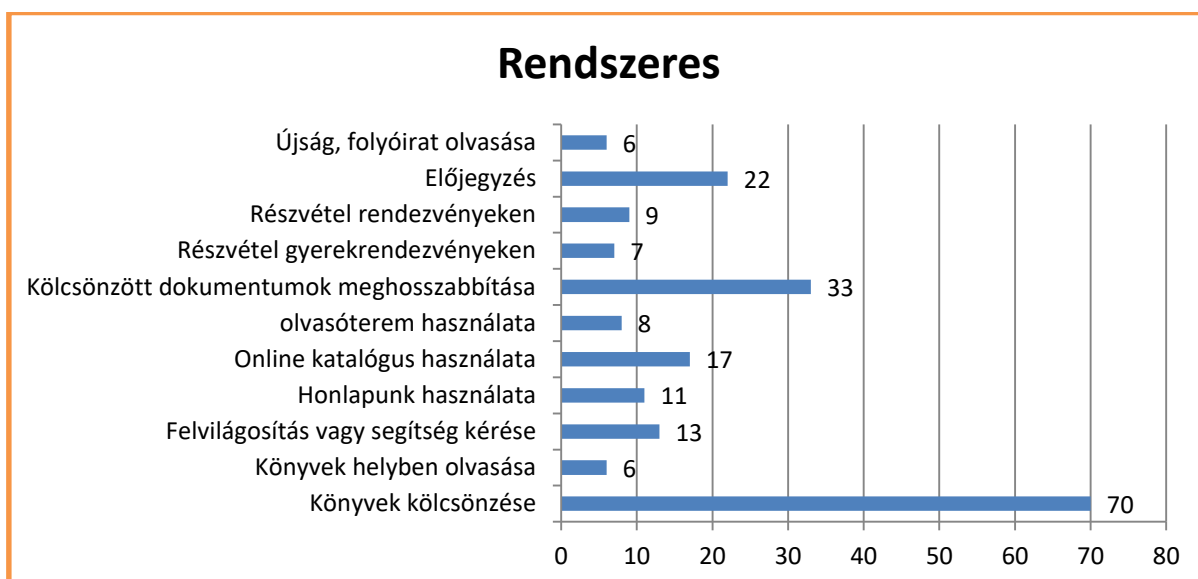
Az alábbiakban a 2018-as kutatás – 79 fő által adott – válaszai alapján olvashatóak az elemzések.

V.1. Ebben a könyvtárban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?

	Rendszerese n	Alkalmanként	Nem jellemző
Könyvek kölcsönzése	70	7	0
Könyvek helyben olvasása	6	16	34
Felvilágosítás vagy segítség kérése	13	27	20
Fénymásolás, nyomtatás	2	9	44
E-book használata/kölcsönzése	0	0	53
CD-ROM kölcsönzése	1	7	46
DVD kölcsönzése	2	12	42
CD kölcsönzése	0	7	45
Sajtótermék kölcsönzése	3	7	45
Könyvtárközi kölcsönzés	3	6	50
Internet használata	2	5	46
Honlapunk használata	11	16	27
Számítógép használata	1	6	45
Online katalógus használata	17	10	29
Számítógépes adatbázisok használata	5	7	41
Kölcsönzött dokumentumok meghosszabbítása	33	24	9
Részvétel gyerekrendezvényeken	7	17	32
Részvétel rendezvényeken	9	21	30
Előjegyzés	22	33	9
Újság, folyóirat olvasása	6	25	28
Információkérés telefonon	2	13	36
Helyismereti állomány használata	3	8	45
Helyben tanul, dolgozik	3	6	44
Olaszóterem használata	8	16	35

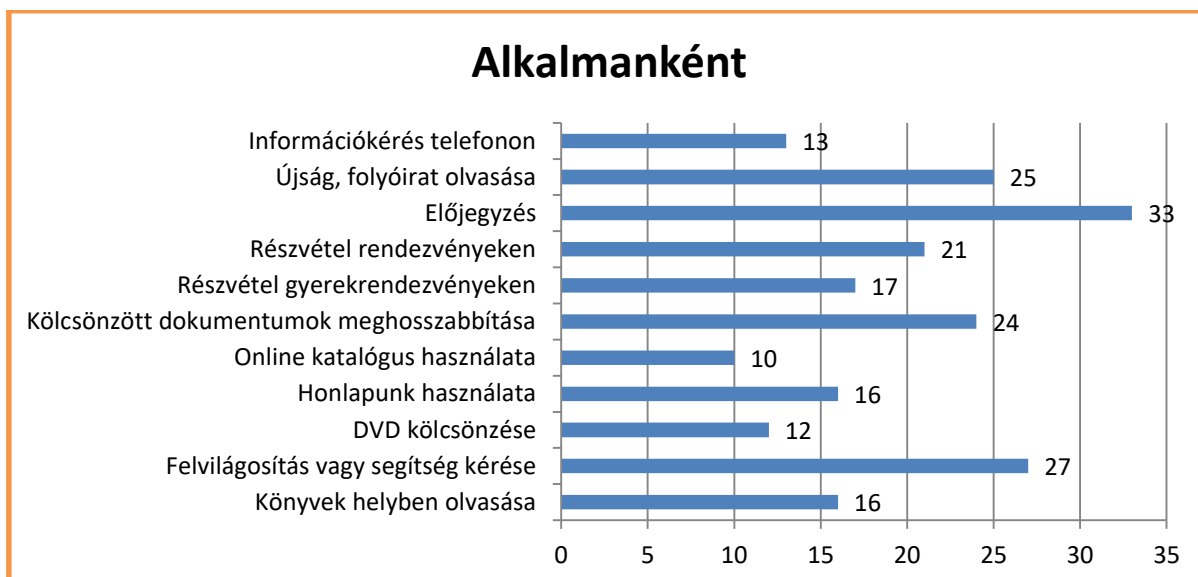
A táblázat alapján kiemeltük a több jelölést kapott szolgáltatásokat, amelyeket rendszeresen, vagy alkalmanként vesznek igénybe, illetve, azokat, amelyek igénybevétele nem jellemző.

A rendszeresen igénybevett szolgáltatások közül a könyvkölcsönzés került az első helyre, ezt a kérdőív kitöltők 89 %-a (70 fő) jelölte.



26. ábra - Rendszeresen használja 2018

Az alkalmanként igénybe vett szolgáltatásoknál az előjegyzés végzett az első helyen 42 %-kal (33 jelölés), melyet a felvilágosítás és segítségkérés (27 jelölés), majd az újság, folyóirat olvasás (25), illetve a kölcsönzött dokumentumok hosszabbítása (24) követett.

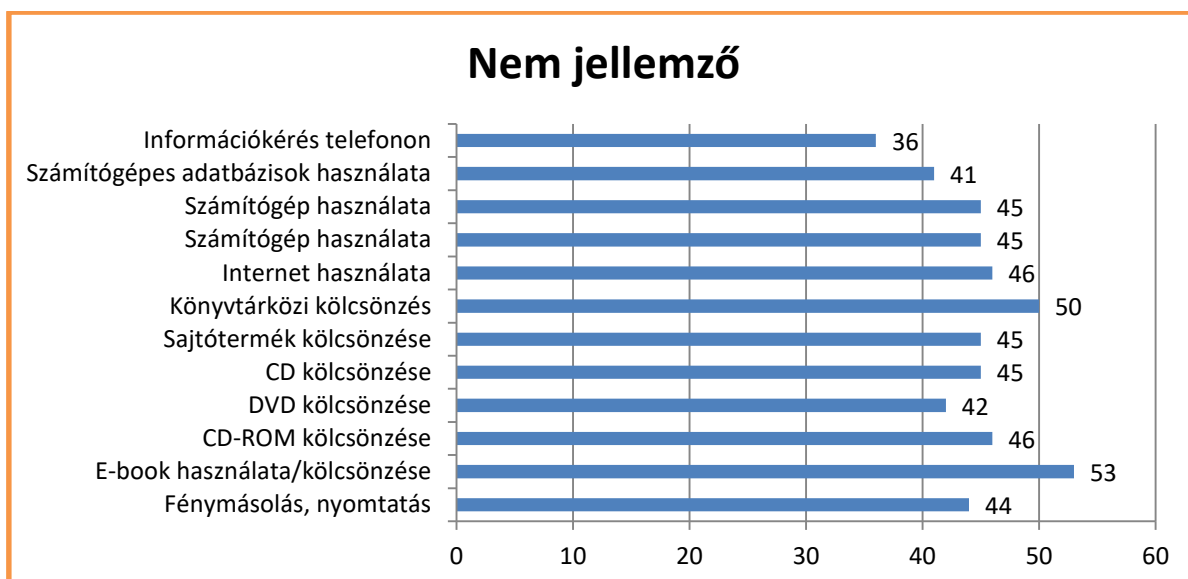


27. ábra - Alkalmanként használja 2018

A nem jellemző oszlopba is elég magas számok kerültek, a legtöbbet az e-book használata, kölcsönzése kapta 67 % (53 fő). Ez is mutatja, hogy bár van rá lehetőség, a könyvtárban a papíralapú könyv az, amit igazán szeretnek az emberek.

Ezt követi a könyvtárközi kölcsönzés, majd a többi kölcsönzési lehetőség.

A könyvek kölcsönzése viszont nem kapott jelölést, ami érthető, hiszen azt a rendszeresen igénybe vett szolgáltatásoknál jelölték be sokan.



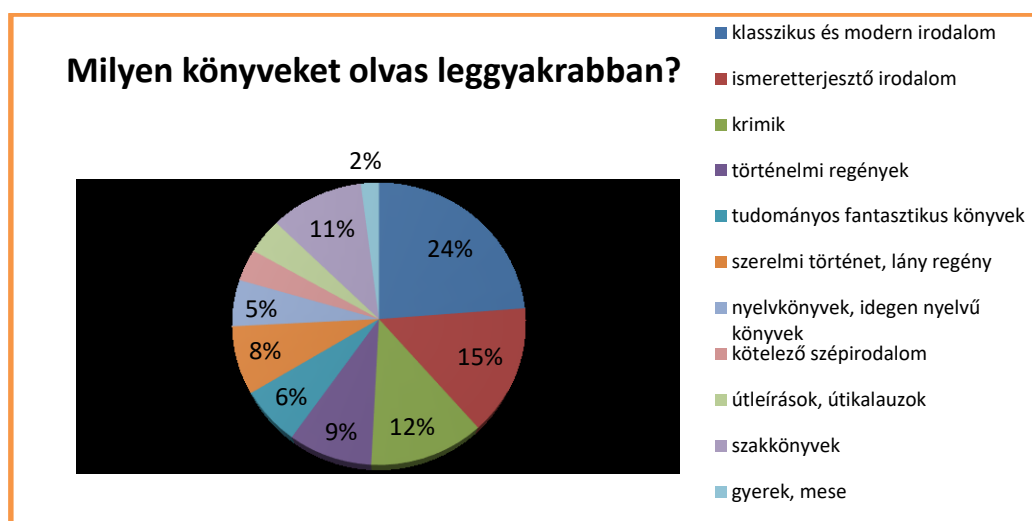
28. ábra - Nem jellemző 2018

V.2. Véleménye szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még ebből a könyvtárból?

A nyitott kérdésre a kérdőívet kitöltők 41 %-a (32 fő) válaszolt. A válaszok nem tükrözik a sorrendiséget, a javaslatoknál a felsorolást azonos témákban összevonva alkalmaztuk.

1. **Infrastruktúra, berendezés, helykialakítás.** (pelenkázó, kényelmesebb olvasókuckó, tea sarok)
2. **Rendezvények:** (Több gyerek és felnőtt program bevezetését javasolják. Pl. adventi kézműveskedés, diafilmvetítés, gyerek és felnőtt könyvklub bevezetése, olvasók éjszakája, idegen nyelvű társalgási és olvasóklub, mesefelolvasás; olvasókörök, pályázatok – gyerek/felnőtt írói, vers; óvodásoknak szóló rendezvények is, több könyv és mesekönyv bemutató)
3. **Könyvállomány bővítése:** (skandináv krimik, spirituális könyvek, idegen nyelvű könyvek, Szabó Péter könyvek, Brian Tracy könyvek, kalligráfia, szépírás)
Javaslat arra, hogy a könyvtár tegye lehetővé, hogy az olvasók is javasolhassák igényeiket a könyvállomány frissítéséhez. Legyenek könyv sikerlisták: szavazások, rangsor lista. Pl. legfrissebb vagy minden idők legjobb gyerekkönyvei. **A kérdésre válaszolók közül 20 fő (62%) elégedett a könyvtár szolgáltatásaival.**

V.3. Milyen könyveket olvas leggyakrabban?



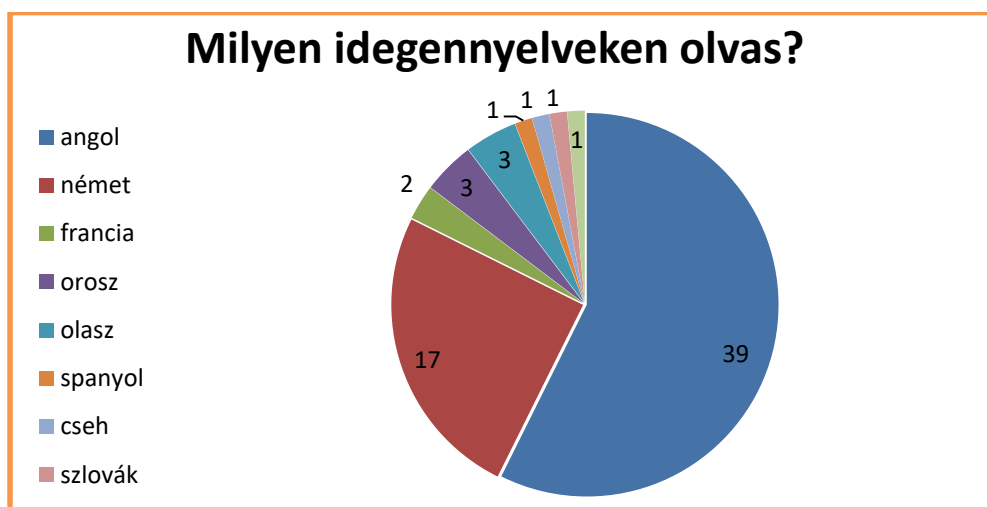
29. ábra- Milyen könyveket olvas leggyakrabban? 2018

A kialakult rangsor valószínűleg tükrözi az általános olvasói igényeket.

1. klasszikus és modern irodalom
2. Ismeretterjesztő irodalom
3. krimik
4. szakkönyvek
5. történelmi regények
6. szerelmi történet, lányregény
7. tudományos, fantasztikus könyvek
8. nyelvkönyvek, idegen nyelvű könyvek
9. útleírások, útikalauzok
10. kötelező szépirodalom
11. gyerek, mese

A gyerek, mese könyvek azért kerültek a végére, mivel a kitöltők nem gyerekek voltak többségében. A gyermekirodalom kölcsönzése valójában nagyon is jelentős.

V.4. Milyen idegen nyelveken olvas?



30. ábra - Milyen idegen nyelven olvas 2018

A diagram is mutatja, hogy angolul a válaszadók 57 %-a, németül 25 %-a olvas, . A válaszadók 1-4 %-a olvas a többi nyelven.

V.5. Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében.

A kérdésre 33-an válaszoltak összesen, mely a kitöltők 42 %-a.

Voltak hasonló észrevételek, ezért nem felsorolásként, hanem témánként csoportosítottuk őket:

- 1. Infrastruktúra, épület felújítás, korszerűsítés, bővítés, berendezési tárgyak**
 - Többen is jelezték, hogy az épület kívül, belül felújításra szorul.
 - Célszerű lenne tágasabb teret kialakítani, túlszűfoltnak érzik.
 - Javaslat kényelmesebb ülőhelyekre, főleg a gyerekrészlegen.
 - Több dekorációs elemet kellene használni.
 - Legyen kávéautomata, vízforraló, papírpohár – becsületkasszával.
- 2. Parkolás problémája.** A legtöbben ezt tették szóvá. El kellene érni, hogy a könyvtár előtti parkoló a könyvtáré legyen, és csak azok állhassanak ott meg, akik a könyvtárba jönnek, ne pedig a busszal tovább utazók hagyják ott gépjárműveiket egész napra. Miért nem büntetik meg őket?
- 3. Nyitvatartás.** Sokan Budapestre járnak dolgozni, és nem tudnak 18-ig a könyvtárba érni.
 - Többen is javasolják, hogy a könyvtár legalább kéthetente 1 napot legyen nyitva 19 óráig, egy másik napon pedig legyen rövidebb ideig nyitva.
 - Szintén többen javasolják, hogy szerdánként legalább az egyik könyvtár legyen nyitva.
- 4. Könyvbeszerzés.** Itt is többen javasolták az alábbiakat.
 - Könyvek számának növelése, nagyobb könyvkínálat
 - Több új könyv és több példány, főleg a sikerkönyvekből, mert sokat kell várni
 - Lehetne gyűjteni, hogy mik érdekelnék az embereket. Címetek, területeket, kívánságlista alapján.
 - Lehetőséget biztosítani arra, hogy ha igény lenne egy könyvre, de nincs a könyvtár kínálatában, azt az olvasók tudják jelezni.
 - Lehetne könyvtárközín kérni a Szabó Ervin könyvtártól könyveket, anyagokat. (Ez megoldott.)
- 5. Honlap, informatikai gondok, wifi**
 - Az online katalógus, online keresők, felületek nem felhasználóbarátok, elavultak. Pl. nem lehet íróra rákeresni úgy, hogy az egyik művében benne állva ráklikkelünk. A többi művét nem hozza fel, ehhez ki kell menni a start menübe. Más mezőknél is hasonló, pl. sorozat. *(Ez a Textlib hibája, jelezni tudjuk feléjük.)*
 - Honlap fejlesztés szükségessége. Több információközlés kellene a honlapon. Sikerlistákat, ajánló listákat is közzé lehetne tenni, s több rendezvényről is tudósítani.
 - A Hírleveles „Mi érkezett” mai formája értelmetlen. Lehetne témaköri és hordozó formában is tájékoztatni.
 - Többen is jelezték magában a Wifi szót, de nem derült ki, hogy mi célból. Kevés, vagy nem tudnak róla, hogy van.
- 6. Rendezvények.** Itt is összevontan írjuk le a javaslatokat.

- Több irodalmi, esetleg irodalmi zenés est, és még több író-olvasó találkozó megszervezése lenne jó. (Példaként említik a korábbi évekből Böszörményi Gyula és Szűcsinger produkciót.)
7. Elégedettek, szerintük minden jó, maradjon így. A válaszadók közül 10 fő írta ezt részletesebben. Ez a kérdésre válaszolók 30 %-a.

V.6. 2018 évi összegzés

Könyvtárunk a használói elégedettség vizsgálat eredményeit igyekszik felhasználni a minőségi munka, minőségi szolgáltatások fejlesztéséhez.

Kiemelkedő eredmény, hogy a kérdőív 12. pontjában 97 % jelezte azt, hogy összességében elégedett könyvtárunkkal. A válaszok segítségével kaphatunk tényleges képet munkánkról, intézményünkről olvasói, felhasználói oldalról. Ezért az ilyen mérések gyakoribb alkalmazásával, a kapott eredmények felhasználásával növelhetjük munkánk, szolgáltatásaink minőségét, színvonalát, a hiányzó igények megoldását.

Összességében elmondható, hogy a kérdőívek feldolgozása során konkrét, értékelhető eredményeket kaptunk, melyet mindenképpen fel kell használnunk.

A kérdőívek kitöltése során nem volt senki, aki megtagadta volna a kitöltést, szívesen álltak a rendelkezésünkre. A 80 kérdőívből 79 volt értékelhető.

A kérdőívek kitöltőinek 77 %-a volt nő és 23 %-a férfi. A nők sokkal többen töltötték ki, mint ahogyan a beiratkozónál volt a nemek aránya. Ott 2018-ban 59 % volt nő és 41 %-a férfi.

A korcsoport szerinti megosztás alapján a kitöltők 37 %-a a 36-45 éves korosztályhoz tartozik, melyet a nyugdíjasok 20 %-os aránya követ. A kitöltők aránya 0-14 éves kor között 15 %, 46-55 év között 10 %, 26-35 éves kor között 9 %, 56-65 év között 7 %, 15-25 év között 2 %.

A kitöltők 55 %-a 5 évnél régebben jár könyvtárunkba, törzsolvasók. A kitöltők fele havonta rendszeresen jár a könyvtárba, a negyede pedig havonta kétszer is. Legalább negyedévente 10 % jön, hetente egyszer 9 %, hetente többször is 6%.

A szolgáltatások igénybevételét a rendszeresen és alkalmanként megoszlásban kérdeztük.

Rendszeresen a könyvek kölcsönzése szolgáltatást veszik legtöbben igénybe (89 %). Alkalmanként az előjegyzés szolgáltatás van legtöbbit igénybe véve (42 %).

Sokan jelöltek az egyes szolgáltatásoknál a „nem jellemző” rovatba is. Ez főként azt mutatja, hogy a 24 féle szolgáltatásból sokan nem vesznek igénybe többfelét.

A kitöltők 59 %-a szokott segítséget kérni a könyvtárosoktól, ez azt jelzi, hogy a könyvtárosok munkájára szükség van.

A leggyakrabban olvasott könyvek listáját a klasszikus és modern irodalom vezeti.

Legtöbben a szórakozást, kikapcsolódást jelölték meg céljuknak, amiért a könyvtárat látogatják. A „sohasem” oszlopban 56 % jelölte azt, hogy nem szerepel céljaik között, hogy munkához használnák a könyvtárat.

A válaszadók 57 %-a olvas angolul, 25 %-a németül, a többi nyelven 1-4 %.

Az elégedettségi mutatók a táblázatból, grafikonokból kiolvashatóak, azonban kiemelkedő, hogy a kérdőívet kitöltők 87 %-a a könyvtárosok segítőkészségével volt nagyon elégedett, az elégedetlen kategóriába a könyvtár külső és belső állapota került a legtöbb jelölést kapottak közé.

Javaslatok születtek beszerzendő könyvekre, média anyagokra.

A 6. kérdés és a 16. kérdés válaszai egybecsengnek.

A 6. kérdés az volt, hogy milyen szolgáltatások hiányoznak még ebből a könyvtárból? Az itt kapott válaszok inkább a 16. kérdéshez (Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében) passzolnak.

V.7. 2018-ban megfogalmazott teendők, intézkedési javaslatok

A vélemények, javaslatok, tovább gondolásra készítetik intézményünket. A több nyitott kérdés összesítése alapján lehet még bővíteni a könyvtár szolgáltatásait, rendezvények tematikáját, könyvek mennyiségét, példányszámát, a honlap és az online katalógus fejlesztését. A könyvtár külső és belső állapotán, berendezésein, arculatán is érdemes lenne változtatni.

A kérdőívet kitöltők közül a nyitott kérdésekre válaszolók 20 %-a elégedett a könyvtár szolgáltatásaival.

Javaslat, kérelem írása fenntartó felé:

- A könyvtár külső állapota felújításra szorul. Jó lenne, ha a közeljövőben lehetőség nyílna akár pályázati pénzből való megújulására.
- A könyvtár nehezen megközelíthető, az előtte lévő parkoló pedig a legtöbb időpontban elérhetetlen. Olyanok parkolnak ott, akik ott hagyják az autóikat, ezért a könyvtárba jövők joggal kifogásolják, hogy nem tudnak hol parkolni. Jó lenne, ha a parkoló a könyvtár parkolója lenne, s a város illetékesei ellenőriznék a 3 órás parkolási idő betartását.

El kell gondolkodni, megoldást, lehetőséget keresni:

- hogyan lehetne a könyvtárban lehetőséget biztosítani pl. kávé és teasarok kialakítása
- nyitvatartás módosítására. Legalább kéthetente 1 alkalommal legyen nyitva a könyvtár 19 óráig, illetve szerdai napokon legalább az egyik könyvtár legyen nyitva.
- hogy a jelenlegi rendezvények számát lehessen növelni, tematikáit bővíteni.
- a könyvállomány bővítésére, kiemelten a spirituális, ezoterikus, idegen nyelvű, bűnügyi és gyerek könyvek területén.
- törekedni arra, hogy a sikerkönyvekből több példány is legyen, hogy ne legyen olyan nagy a várakozási lista.
- a könyvtár profiljának megtervezése, célkitűzésének, stratégiájának megfogalmazására

Szükséges a honlap és az online katalógus korszerűsítése, fejlesztése, hogy a felületeket jobban tudják kezelni a látogatók. Az online katalógus használatát segítő útmutató módosítása, vagy video készítése.

Intenzívebb marketing munkát kell végeznünk. A honlapon, FB oldalon több információt kell megosztani az olvasókkal, és lehetőséget találni arra, hogy az olvasók is javasolni tudják igényeiket a könyvállomány frissítéséhez.

A honlapon lehetne létrehozni különböző szavazásokat, kívánságlistákat, ajánló- és könyvsikerlistákat.

A hírlevélben is célszerűbb lenne tematikai bontásban közölni a „most érkezett” könyveket.

A 14-25 éves korosztály érdeklődése csekély, megtalálni a módot arra, hogy őket is elérjük, megszólítsuk.

V.8. 2018 óta megvalósult feladatok

1. 2018 óta megújult a könyvtár honlapja.
2. A könyvtár előtti parkoló önkormányzati parkoló lett, melyet a könyvtárba látogatók is tudnak használni, a parkolási időt közterület felügyelők ellenőrzik.
3. Némi belső felújítás, belső terek átalakítása, felnőtt részleg olvasópult áthelyezésre került, folyóiratok bekerültek az olvasóterembe. További könyvespolcok kerültek kialakításra.
4. Új bútorzat is beszerzésre került a felnőtt részleg és a feldolgozó részleg részére.
5. Új könyvek beszerzése folyamatosan történt minden kategóriában.
6. Az online katalógus fejlesztése nem a könyvtáron múlik.

VI. ÖSSZEGZÉS 2020

Könyvtárunk a használói elégedettség vizsgálat eredményeit igyekszik felhasználni a minőségi munka, minőségi szolgáltatások fejlesztéséhez.

Kiemelkedő eredmény, hogy e tanulmány IV.2.6. pontjánál összességében 99 % jelezte azt, hogy összességében elégedett könyvtárunkkal, ebből 64 % jelezte azt, hogy teljes mértékben elégedett. A válaszok segítségével kaphatunk tényleges képet munkánkról, intézményünkről olvasói, felhasználói oldalról. Ezért az ilyen mérések gyakoribb alkalmazásával, a kapott eredmények felhasználásával növelhetjük munkánk, szolgáltatásaink minőségét, színvonalát, a hiányzó igények megoldását.

Összességében elmondható, hogy a kérdőívek feldolgozása során konkrét, értékelhető eredményeket kaptunk, melyet mindenképpen fel kell használnunk.

A kérdőívek feldolgozása során 442 kérdőívet tudtunk értékelni, ami a regisztrált könyvtárba járók több, mint 10 %-a, ezért a mintavétel alapján úgy véljük, elég pontos képet mutat a könyvtárról.

Sajnos a kérdőíveknél is látszik, hogy a 2020-as év rendkívüli volt, hiszen a COVID 19 vírus nagyon érintette a könyvtárba járók szokásait, terveit, de a könyvtár életét is, hiszen intézményünk hónapokra bezárt, a könyvbeszerezések és minden egyéb beszerzése leállt, A fiókkönyvtárban létszámihiánnyal küzdöttünk hosszú ideig.

A 451 kérdőívből 442 volt értékelhető, s ezekből mindössze 16 db a papír alapon kitöltött. A kérdőívek kitöltőinek 84,4 %-a volt nő és 15,6 %-a férfi. A nők sokkal többen töltötték ki, mint ahogyan a beiratkozónál volt a nemek aránya

A központi könyvtárra vonatkozóan 63,4 %, a fiókkönyvtárra pedig 36,6 % töltötte ki. A regisztrált könyvtárhasználók 25 %-a a fiókkönyvtárban regisztrált a korábbi évek statisztikai adatai szerint. Pl. 2019-ben a központi könyvtárban 3026, a fiókban 1008 volt ez a szám. A kérdőív elemzése során elmondható, hogy a fiókkönyvtárra vonatkozóan többen töltötték ki, mint az arányos beiratkozás szerint lehetett volna.

Mennyire elégedett a könyvtárunkkal kérdésnél több területre is rákérdeztünk, melyek a tanulmányban láthatóak.

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR

Használói elégedettségmérés 2020

Levontuk az egyes kérdésekre nem válaszolók számát, és a ténylegesen válaszolók százalékában nézzük meg a **teljes mértékben elégedett válaszokat**, kiemelve azokat, amelyek 2018-ban és 2020-ban is megfogalmazásra kerültek. Összehasonlítjuk, s a két év adatából az is megállapítható, hogy több témában hasonló eredmények születtek, volt ahol javulás is látható.

A mese és ifjúsági könyveknél azért van látható csökkenés, mert 2018-ban a 0-14 éves korosztály is kitöltötte a kérdőívet, így több válasz született erre a területre, míg 2020-ban csak a 14 évtől idősebbeket kérdeztük. Viszont tény, hogy a gyermekirodalom kölcsönzése mind a két könyvtárban jelentős.

A külső és belső állapot magasabb értéke azt jelzi, hogy a fiókkönyvtár épülete frissen felújított, és ott többen elégedettek vele, és a kérdőívet is többen töltötték ki a regisztráltak arányában, a fiókkönyvtárban, mint a központi könyvtárban. A 2020-as értékek itt a két könyvtárra vonatkozóan együtt jelennek meg.

SZÁM	MEGNEVEZÉS	2018	2020
1.	A könyvtárépület külső állapota	31 %	42 %
2.	A könyvtárépület belső állapota	26 %	40 %
3.	A könyvtári terek elrendezése	37 %	46 %
4.	A könyvtár hangulata, légköre	58 %	69 %
5.	Szépirodalmi, bűnügyi könyvek választéka	42 %	52 %
6.	Mese és ifjúsági könyvek választéka	67 %	55 %
7.	Szakkönyvek, ismeretterjesztő könyvek kínálata	24 %	39 %
8.	Helyben használható állomány összetétele	44 %	40 %
9.	Újságok, folyóiratok választéka	34 %	40 %
10.	CD-k, DVD-k, hangos könyvek választéka	11 %	33 %
11.	Programok, rendezvények, kiállítások	49 %	48 %
12.	Nyitvatartási idő	46 %	54 %
13.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	69 %	71 %
14.	A könyvtárosok segítőkészsége, viselkedése	90 %	87 %
15.	A könyvtárosok szakértelme	88 %	87 %
16.	Irodai szolgáltatások, fénymásolás, nyomtatás	57 %	54 %
17.	Összességében elégedett könyvtárunkkal, könyvtárainkkal.	97 %	99 %

A nyitott kérdésekre érkezett válaszok több fontos feladatra is felhívták a figyelmet, mind a 2018 évi, mind a 2020 évben megfogalmazott vélemények elgondolásra, intézkedésre sarkallnak minket.

Általános könyvtárügyi kérdéseinkre a válaszadók szilárd megerősítését adták annak, hogy a könyvtárra, mint intézményre továbbra is szükség van, akárcsak a papír alapú könyvekre. Bár változtak az olvasói szokások, és fejlődött a digitális technika, és elérhető az internet, azért még a könyvtár létjogosultsága erős.

VII. SWOT elemzés együtt a központi és fiókkönyvtár tekintetében

<p>Erősségek (belső tényezők)</p> <ul style="list-style-type: none"> - a városi könyvtár a nyilvános könyvtári ellátási rendszer része - alacsony szolgáltatási díjak - A lakossági könyvtári ellátás helye - Része a város közművelődési és közgyűjteményi rendszerének - a könyvvállomány folyamatos gyarapítása biztosított - szakképzett munkatársak - teljes körű számítógépes feldolgozottság a könyvek, dokumentumok tekintetében - a központi költségvetés támogatja a könyvek beszerzését - számítógépek és internetelérés biztosított - online katalógus külön gépen elérhető - rendezvények, kiállítások, programok az irodalmat és kultúrát népszerűsítik. - az épület akadálymentesen megközelíthető - lakosság részére irodai szolgáltatások (nyomtatás, fénymásolás) elérhetőek - 106 újság, folyóirat elérhetősége 	<p>Gyengeségek (belső tényezők)</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szolgáltatások elsősorban a jelenlegi könyvtárhasználók igényeire koncentrálnak - kevés a hely mind két könyvtár tekintetében - az épület külsőleg felújításra szorul (központi) - számítógépek lassúak - irodagépek régiek, néhány dokumentumot nem tudnak kezelni - kényelmesebb olvasótermi ülőhelyek kellenének, főként a gyerek részleg és a fiókkönyvtár tekintetében - nincs könyvkölcsönzési lehetőség a két könyvtár között - a nyitvatartás nem alkalmazkodik megfelelően a könyvtárhasználók igényeihez - kevés a rendezvény - problémás parkolás mind két könyvtárnál - korszerűtlen, nem energiatakarékos fűtésrendszer
<p>Lehetőségek (külső tényezők)</p> <ul style="list-style-type: none"> - jó megközelíthetőség - pályázati lehetőségek kihasználása, melyhez önerő is biztosított - intenzívebb marketing lehetőségek. honlap és FB oldalakon, szóróanyagokon, média jelenlét - új célcsoportok megnyerése - német nemzetiségi olvasók megnyerése - német nemzetiségi támogatások - többféle rendezvény meghonosítása - új szolgáltatási formák bevezetése, pl. könyvklub - a 14-25 éves korosztály megszólítása, a lemorzsolódás megállítása - a használókkal jó partnerkapcsolat kiépítése - együttműködés más könyvtárakkal - folyamatos és online szolgáltatások biztosítása, informatikai fejlesztése 	<p>Veszélyek (külső tényezők)</p> <ul style="list-style-type: none"> - bizonytalan pályázati lehetőségek - tízen- és huszonéves korosztály lemorzsolódása - a fenntartó nem biztosít elég forrást a fenntartásra, beszerzésekre - megnövekszik a lopások, rongálások száma - a személyi állomány csökkenése - az alacsony bér miatt kevés szakember jelentkezik - csökken az olvasók, könyvtárlátogatók száma - a könyvtár veszít a presztizséből - nem lesz lehetőség szakmai és technikai fejlesztésekre

VIII. Teendők, intézkedési feladatok

A vélemények, javaslatok, továbbgondolásra készítetik intézményünket. A több nyitott kérdés összesítése alapján lehet még bővíteni a könyvtár szolgáltatásait, rendezvények tematikáját, könyvek mennyiségét, példányszámát, a honlap és az online katalógus fejlesztését. A könyvtárak külső és belső állapotán, berendezésein, arculatán is érdemes lenne változtatni. Összesítve írjuk a 2018-ban megfogalmazottakkal, illetve a két könyvtár együttes vonatkozásában.

- A központi könyvtár külső és belső állapota felújításra szorul. Jó lenne, ha a közeljövőben lehetőség nyílna akár pályázati pénzből való megújulására.
- Többen fogalmaztak meg igényt a két könyvtár közötti könyvek kölcsönzésére
Ki lehetne dolgozni, hogy pl. hetente, vagy kéthetente szállítanánk a könyveket a két könyvtár között, ehhez szükséges autót kérni a fenntartó részéről. A könyvek megfelelő tárolására is stratégiát kell kidolgozni. A könyvtárközi kölcsönzés pénzkidással jár, azzal is számolni kellene, ha megvalósításra kerülne.
Volt már erre kísérlet korábban, de nem tud megfelelően működni. Igény főleg az új könyveknél fordul elő, de a fiókkönyvtár is néhány hét múlva megkapja azokat. A 40.000 kötetes állomány az általános olvasói igényeket kielégíti.
- Sokan kérték a szombati nyitvatartás visszaállítását. A pandémia idején a könyvtár bezárt, a megnyitás után pedig nem kaptunk lehetőséget a fenntartó részéről a szombati nyitvatartásra, helyette a szerdai szünnapon volt a könyvtár nyitva az újabb törvény szerinti bezárásig.
2018-ban és 2020-ban is kérték, hogy legalább kéthetente egy nap legyen nyitva a könyvtár 19 óráig, mert akik távolabbra járnak dolgozni, nem érnek haza a 18 óráig. Valamint, hogy az egyik könyvtár szerdán legyen nyitva. **A nyitvatartás újragondolása majd a vírusos időszak után lesz lehetséges.**
A 2000-es évek előtt volt időszak, amikor a könyvtár tovább volt nyitva, azonban annyira nem volt rá igény, hogy a nyitvatartást inkább állandó időszakokra alakították át. Ha visszaáll majd a szombati nyitvatartás, akkor azok is el tudnak menni, akik hétköznap nem tudják megoldani.
- Szintén a pandémia ideje alatt le volt állítva az új könyvek beszerzése, ezért joggal keresték az új kiadású könyveket a nyitás után, azóta a beszerzések beindultak.
- Javaslat volt arra is, hogy a sikerkönyvekből több példány kerüljön beszerzésre. Néhány könyv esetében ez már meg is történt.
- A fiókkönyvtár esetében nagyon szűkös a hely. Többen jelezték ezt. Bővítésére egyelőre nincs lehetőség. A kényelmes olvasás, válogatás körülményeinek megteremtéséhez igyekeznünk kell optimalizálni a polcokon lévő dokumentumok számát. Csökkentsük a zsúfoltságot folyamatos, szakszerű leválogatással, mely már elkezdődött.
- Elsősorban a fiókkönyvtár béli bútorok cseréjét javasolták kényelmesebbre, melyeket igyekszünk megvizsgálni, megoldani.
- A központi könyvtárban mind a két évben javasolták kávé és teasarok létrehozását. A hely szűkösége miatt ez átgondolást igényel.
- 2018-ban is javasoltak több rendezvényt, mely 2020-ban további megerősítést nyert, azonban a vírus miatt minden eddigi rendezvény is leállításra került. Keressük a lehetőséget, hogy a korábbiaknál többféle rendezvényt tudjunk majd megvalósítani a vírushelyzet után.
- A könyvtárban lévő számítógépek valóban lassúak. Nincs olyan nagy igény rájuk, ezért ennek cseréje majd későbbiekben fog realizálódni.
- Mindkét évben megfogalmazódott, hogy jó lenne, ha az olvasók jelezhetnék, hogy milyen könyveket szeretnének, amik nincsenek meg a könyvtárban. Kívánságlistát kiírni, s amelyik több szavazatot kap, azokat meg lehetne vásárolni.
- Nagyobb marketingre van szükség. Több információ, hírek, online szolgáltatások kellenének, amit a honlapon és a FB oldalon is futtatni kellene. Több bejegyzést. A hírleveleket is célszerű lenne átalakítani, az új könyveket tematikusan közölni. Szavazásokat, kívánságlistákat, ajánló- és könyvsikerlistákat létrehozni.
- A 14-25 éves korosztály érdeklődése csekély, megtalálni a módot arra, hogy őket is elérjük, megszólítsuk. Ez mind két év kutatásából kitűnik, és országos tendencia is.

Örvendetes, hogy a könyvtárosok segítőkészségével, szakmai felkészültségével a válaszadók nagyrészt elégedettek voltak, de törekednünk kell, hogy maximálisan felkészültek legyünk és folyamatosan képezzük magunkat, hogy valóban minőségi szolgáltatást tudjunk nyújtani, és olvasóink egyöntetűen elégedettek legyenek a könyvtárral és a szolgáltatásokkal.

Ábrák jegyzéke:

1. Ábra - nemek szerinti megoszlás.....	HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.
2. Ábra - kor szerinti megoszlás	7
3. Ábra - végzettség szerinti megoszlás.....	7
4. Ábra melyik könyvtárunkra vonatkozóan	8
5. Ábra - nagyon elégedetlen 2018	10
6. Ábra - elégedetlenek 2018	10
7. Ábra - közepesen elégedett 2018	11
8. Ábra - elégedett 2018	11
9. Ábra - nagyon elégedett 2018.....	12
10. Ábra - összességében mennyire elégedett 2020	12
11. Ábra - összességében elégedett 2018.....	12
12. Ábra - nem használja nem válaszolt 2018.....	13
13. Ábra - milyen rendszerességgel jár könyvtárba	13
14. Ábra - milyen rendszerességgel jár 2018	14
15. Ábra - milyen céllal jön leggyakrabban 2020	14
16. Ábra - milyen céllal használja a könyvtárat 2018	15
17. Ábra - szokott-e segítséget kérni könyvtárosoktól? 2020.....	15
18. Ábra - szokott-e segítséget kérni könyvtárostól? 2018.....	15
19. Ábra - mióta látogatja a könyvtárat?	16
20. Ábra - mióta látogatja a könyvtárat 2018	16
21. Ábra - a könyvtár elavult intézmény	28
22. Ábra - a könyvtárosok túlterheltek	29
23. Ábra - könyvtárba csak azok járnak.....	29
24. Ábra - lassan nem lesz szükség.....	30
25. Ábra - a papír alapú könyvek helyébe	30
26. Ábra - rendszeresen használja 2018.....	32
27. Ábra - alkalmanként használja 2018	32
28. Ábra - nem jellemző 2018	33
29. Ábra- milyen könyveket olvas leggyakrabban? 2018.....	34
30. Ábra - milyen idegennyelven olvas 2018	34

Melléklet: 2020 minta kérdőív

KÉRDŐÍV

Nem: nő férfi

A kitöltő kora: 14-24 25-34 35-44 45-54 55-65 65 felett

Iskolai végzettség: 8 ált. vagy kevesebb szakmunkás érettségi felsőfokú szakkép. főiskola
 egyetem doktori

Foglalkozás: közalkalmazott/köztisztviselő irodai alkalmazott pedagógus szolgáltatásban dolgozó
 szakmunkás vállalkozó nyugdíjas középiskolás egyetemista, főiskolás GYES-GYED
 Egyéb

Melyik könyvtárunkra vonatkozóan tölti ki a kérdőívünket?

Központi könyvtár Fiókkönyvtár

1. Mennyire elégedett Ön könyvtárunkkal? Kérjük, karikázással jelölje, és értékelje az egytől ötig terjedő skálán az alábbiakat!

	Egyáltalán nem elégedett Teljes mértékben elégedett				
	1	2	3	4	5
• A könyvtáráépület külső állapota	1	2	3	4	5
• A könyvtáráépület belső állapota	1	2	3	4	5
• A könyvtári mosdók állapota	1	2	3	4	5
• A könyvtári terek elrendezése	1	2	3	4	5
• A könyvtár berendezése, bútorzata	1	2	3	4	5
• Jelek és eligazító táblák	1	2	3	4	5
• A kényelmes olvasás körülményei	1	2	3	4	5
• Fényviszonyok, világítás	1	2	3	4	5
• A számítógépek száma, minősége	1	2	3	4	5
• A könyvtár honlapjának tartalma, átláthatósága	1	2	3	4	5
• A könyvtár hangulata, légköre	1	2	3	4	5
• Szépirodalmi, bűnügyi könyvek kínálata	1	2	3	4	5
• Mese és ifjúsági könyvek kínálata	1	2	3	4	5
• Szakkönyvek kínálata	1	2	3	4	5
• Helyben használható állomány összetétele	1	2	3	4	5
• Újságok, folyóiratok választéka	1	2	3	4	5
• CD-k, DVD-k, hangos könyvek választéka	1	2	3	4	5
• könyvek elhelyezése	1	2	3	4	5
• Programok, rendezvények, kiállítások témaválasztása, színvonala	1	2	3	4	5
• Nyitvatartási idő	1	2	3	4	5
• A szolgáltatások ára	1	2	3	4	5
• Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	1	2	3	4	5
• A könyvtárosok segítőkészsége, viselkedése	1	2	3	4	5
• A könyvtárosok szakértelme	1	2	3	4	5
• Könyvtárközi kölcsönzés	1	2	3	4	5
• Irodai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás)	1	2	3	4	5
• Internet használat	1	2	3	4	5
• Online katalógus használata	1	2	3	4	5
• Online hosszabbítás, előjegyzés	1	2	3	4	5
• A könyvtár jelenléte a Facebookon	1	2	3	4	5
• Véleménye összességében a könyvtárunkról	1	2	3	4	5

2. Milyen rendszerességgel jár könyvtárunkba? Kérjük, jelölje be a választ!

- most vagyok itt először hetente hetente többször havonta havonta többször évente párszor

3. Milyen céllal jön be leggyakrabban a könyvtárba? Több választ is megjelölhet!

- kölcsönzés olvasás tanulás közhasznú információszerzés (pl. programok, menetrend) hobbi, személyes érdeklődés munkával kapcsolatos ismeretszerzés ügyintézés rendezvényt látogatni szórakozás, kikapcsolódás beszélgetés hasonló érdeklődésű emberekkel

4. Szokott-e segítséget kérni könyvtárosoktól? Kérjük, jelölje be a választ!

- rendszeresen alkalmanként soha

5. Mióta látogatja a könyvtárunkat? Kérjük, jelölje be a választ!

- egy évnél kevesebb ideje 1-5 éve 5-10 éve 10 évnél régebben

6/a. Kérjük, fejezze be az alábbi mondatot! Ennek tükrében is igyekszünk működésünk és szolgáltatásaink minőségének javításával elérni az Ön megelégedettségét!

Más könyvtárban tetszett, és szerintem ebben a könyvtárban is megvalósítható lenne az, hogy

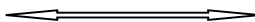
.....

6/b. Kérjük, fejezze be az alábbi mondatot! Ennek tükrében is igyekszünk működésünk és szolgáltatásaink minőségének javításával elérni az Ön megelégedettségét!

Elmennék arra a rendezvényre, amelyen

.....

7. S végül általános könyvtárügyi témákban is kérjük a véleményét! Értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal! Karikázza be!

Egyáltalán nem értek egyet  Teljes mértékben egyetértek

- A könyvtár elavult intézmény, amely nem tart lépést a fejlődéssel.
- A könyvtárosok túlterheltek, nincs türelmük foglalkozni az olvasókkal.
- Könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.
- Lassan nem lesz szükség könyvtárra, mert az internet kiszorítja az olvasást.
- A papír alapú könyvek ideje leáldozott, helyükbe a digitális olvasmányok lépnek.

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Köszönjük, hogy válaszaival segítette munkánkat!

Melléklet 2. : 2018 évi minta kérdőív

Önkéntes adatszolgáltatás! 2018-as kérdőív

Kedves Olvasónk!

Szeretnénk megismerni könyvtárunk használóinak véleményét annak érdekében, hogy minél színvonalasabb szolgáltatásokkal állhassunk rendelkezésükre. Ezért arra kérjük, válaszoljon néhány kérdésünkre!

A válaszadás megkönnyítése érdekében mindegyik kérdésnél megadtunk néhány válaszlehetőséget, Önnek csupán a megfelelő kódszámot kell bekarikáznia! Ha egynél több válasz adható, azt külön jelezzük, minden más esetben csupán egy választ kell megjelölnie. Ha lehetséges, válaszoljon mindegyik kérdésre! A kitöltött kérdőívet szíveskedjék a könyvtárosnak visszaadni!

Nagyon köszönjük a segítségét és közreműködését!

1. Mióta látogatja ezt a könyvtárat?

(Csak egy választ jelöljön!)

- 1 - egy évnél kevesebb ideje
- 2 - egy-három éve
- 3 - négy-öt éve
- 4 - öt évnél régebben

2. Milyen rendszerességgel jár ebbe a könyvtárba?

(Csak egy választ jelöljön!)

- 1 - most vagyok itt először
- 2 - hetente többször
- 3 - hetenként egyszer
- 4 - havonta kétszer
- 5 - havonta
- 6 - negyedévenként
- 7 - félévenként
- 8 - ritkábban

3. Látogat-e más könyvtárakat is?

- 1 - igen
- 2 - nem

4. Ha más könyvtárakat is látogat, mi indokolja ezt?

(Több válasz is megjelölhető!)

- 1 - máshol nagyobb a választék, szélesebb a kínálat
- 2 - speciális igényeim vannak (tanulok, kutatómunkát végzek)
- 3 - máshol van az iskolám (munkahelyem), mint a lakásom
- 4 - különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást
- 5 -egy könyvtárból kevés dokumentumot lehet egyszerre kölcsönözni

5. Ebben a könyvtárban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?

(Minden egyes szolgáltatásnál szíveskedjék jelölni egy kódszámot!)

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

	Rendszeresen	Alkalmanként	Nem jellemző
Könyvek kölcsönzése	1	2	3
Könyvek helyben olvasása	1	2	3
Felvilágosítás vagy segítség kérése	1	2	3
Fénymásolás, nyomtatás	1	2	3
E-book használata/kölcsönzése	1	2	3
CD-ROM kölcsönzése	1	2	3
DVD kölcsönzése	1	2	3
CD kölcsönzése	1	2	3
Sajtótermék kölcsönzése	1	2	3
Könyvtárközi kölcsönzés	1	2	3
Internet használata	1	2	3
Honlapunk használata	1	2	3
Számítógép használata	1	2	3
Online katalógus használata	1	2	3
Számítógépes adatbázisok használata	1	2	3
Kölcsönzött dokumentumok meghosszabbítása	1	2	3
Részvétel gyerekrendezvényeken	1	2	3
Részvétel rendezvényeken	1	2	3
Előjegyzés	1	2	3
Újság, folyóirat olvasása	1	2	3
Információkérés telefonon	1	2	3
Helyismereti állomány használata	1	2	3
Helyben tanul, dolgozik	1	2	3
Olvasóterem használata	1	2	3

6. Véleménye szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még ebből a könyvtárból?

7. Szokott-e segítséget kérni a könyvtárostól?

(Csak egy választ jelöljön!)

- 1 - rendszeresen
- 2 - alkalmanként
- 3 - ritkán vagy soha

8. Milyen könyveket olvas leggyakrabban?

(Kérjük, ötnél több választ ne adjon!)

- 1. klasszikus és modern irodalom
- 2. ismeretterjesztő irodalom
- 3. krimik

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

4. történelmi regények
5. tudományos fantasztikus könyvek
6. szerelmi történet, lányregény
7. nyelvkönyvek, idegen nyelvű könyvek
8. kötelező szépirodalom
9. útleírások, útikalauzok
10. szakkönyvek

9. Általában milyen céllal használja a könyvtárat?

(Soranként egyet jelöljön!)

	Sohasem	Néha	Gyakran	Csaknem mindig
Tanulás, továbbtanulás	1	2	3	4
Munka	1	2	3	4
Személyes érdeklődés (tájékozódás, hobbi)	1	2	3	4
Szórakozás, kikapcsolódás	1	2	3	4
Valaki megbízásából	1	2	3	4

10. Milyen idegen nyelv(ek)en olvas?

Többet is megjelölhet!

1. Angol
2. Német
3. Francia
4. Orosz
5. Egyéb:(.....)

11. Mennyire elégedett könyvtárunk szolgáltatásaival?

(Kérjük a megfelelő osztályzatot soranként megjelölni!)

	Nagyon elégedet -len	Elégedet -len	Közepesen elégedett	Elégedett	Nagyon elégedett	Nem használja
Gyerekkönyvek kínálata	1	2	3	4	5	0
Szépirodalmi könyvek kínálata	1	2	3	4	5	0
Idegen nyelvű irodalom kínálata	1	2	3	4	5	0
Helyismereti dokumentumok kínálata	1	2	3	4	5	0
Ismeretközlő könyvek kínálata	1	2	3	4	5	0
Újságok, folyóiratok választéka	1	2	3	4	5	0
CD-ROM-ok választéka	1	2	3	4	5	0
Információ keresés nagy könyvtárak katalógusaiban	1	2	3	4	5	0
Honlap, online szolgáltatások	1	2	3	4	5	0
Tájékoztatás, információ szolgáltatás minősége	1	2	3	4	5	0
Fénymásolás, nyomtatás	1	2	3	4	5	0
DVD választék	1	2	3	4	5	0
CD választéka	1	2	3	4	5	0
Olaszóterem, kézikönyvtár	1	2	3	4	5	0
Könyvtárközi kölcsönzés	1	2	3	4	5	0

DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR
Használói elégedettségmérés 2020

Katalógus	1	2	3	4	5	0
A könyvek elhelyezése	1	2	3	4	5	0
A könyvtár belső környezete, berendezése	1	2	3	4	5	0
Tájékoztató, eligazító feliratok	1	2	3	4	5	0
Nyitvatartási idő	1	2	3	4	5	0
Várakozási idő	1	2	3	4	5	0
A könyvtárosok segítőkészsége	1	2	3	4	5	0
A könyvtárosok felkészültsége, szaktudása	1	2	3	4	5	0
Számítógépes szolgáltatások	1	2	3	4	5	0
Technikai eszközök korszerűsége	1	2	3	4	5	0
Gyermekrendezvények	1	2	3	4	5	0
Kiállítások, rendezvények	1	2	3	4	5	0
A könyvtár elhelyezkedése, megközelíthetősége	1	2	3	4	5	0
A könyvtár külső állapota	1	2	3	4	5	0
Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	1	2	3	4	5	0
Ülőhelyek és asztalok száma, minősége	1	2	3	4	5	0
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	1	2	3	4	5	0
Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	1	2	3	4	5	0
A könyvtár belső állapota	1	2	3	4	5	0
A könyvtár hangulata, légköre	1	2	3	4	5	0
A könyvtár tisztasága, rendezettsége	1	2	3	4	5	0

12. Összességében elégedett-e könyvtárunkkal?

1. Igen
2. Nem

13. Amennyiben egészségügyi okokból Ön akadályoztatva van a könyvtár használatában, ennek oka:

1. Látási probléma
2. Hallási probléma
3. Fizikális probléma
4. Tanulási probléma
5. Egyéb:

14. Írja fel azokat a könyvcímeket (lehetőleg szerzővel), melyeket szeretett volna kikölcsönözni, de nem kapott meg. (Nincs meg a könyvtárnak vagy ki van kölcsönözve.)

15. Írja fel azokat a CD, vagy DVD címeket, melyeket szeretett volna kikölcsönözni, de nem kapott meg. (Nincs meg a könyvtárnak vagy ki van kölcsönözve.)

16. Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében

17. Az Ön életkora:

1. 0-14 éves
2. 14-18 éves
3. 19-25 éves
4. 26-35 éves
5. 36-45 éves
6. 46-55 éves
7. 56-65 éves
8. 65 évesnél idősebb

18. Neme:

- 1 - nő
- 2 - férfi

Segítő együttműködését köszönjük!