





Contentment
is tea with
violin music in the background

A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE

Heves megyei könyvtárosok szakmai napja

Eger, 2017. június 29.

Pauer Erika

MIT JELENT A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG?

MIT JELENT A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG?

- az elvárások és a tapasztalt szolgáltatások **szubjektív** összehasonlítása
- **élmény** a szolgáltatási eseménnyel vagy a szolgáltatással kapcsolatban
- **érzelmi állapot**

KÖZÉPPONTBAN A KÖNYVTÁRHASZNÁLÓ

változó világ, változó elvárások, változó igények 

- nem elég jónak lenni, **tudnunk is kell**, hogy miben vagyunk jók
- **tudnunk kell**, mi az, ami nincs
- **tudnunk kell**, mi az, ami jobb lenne, ha nem is lenne
- **tudnunk kell**, mi az, ami ennél is jobban működhetne



tudnunk kell, hogy használóink szolgáltatásainkkal - összességében *a minőséggel* - mennyire elégedettek

Ha használóink igényeinek minőségi kiszolgálását helyezzük előtérbe, hosszú távon tervezünk, mindezt az eredményeink is tükrözni fogják.



- igényfelmérés (a potenciális használók körében is alkalmazható)
- elégedettségmérés

TERVEZÉS ÉS MEGVALÓSÍTÁS

- a mérés munkatervének összeállítása
- a felmérés **cél**jának és területeinek meghatározása
- a szükséges erőforrások megjelölése
- a megkérdezendők körének kijelölése
- a vizsgálat szempontrendszerének kialakítása
- módszerek, eszközök, a mintavételi eljárás meghatározása
- próbakérdés, próbavizsgálat
- az elégedettség**mérés** elvégzése
- adatrögzítés, **feldolgozás**
- az eredmények írásos összegzése, **értékelés**
- intézkedési javaslatok megfogalmazása
- az eredmények nyilvánossá tétele

A KÉRDŐÍV, MINT VIZSGÁLATI MÓDSZER

- rövid, áttekinthető, esztétikus forma
- megszólítás
- felmérés céljának közlése
- anonimitás, önkéntesség
- a kitöltés módja, időigényessége
- a kitöltő személyére vonatkozó adatok a kérdőív végén
- köszönet kifejezése a közreműködésért
- **kérdések és állítások egyértelmű megfogalmazása**

HOGYAN KÉRDEZZÜNK?

- a kérdés ne tartalmazza saját elvárásunkat
- ne sugalmazzuk a választ
- a kérdés egy témára irányuljon
- nyelvezete legyen mindenki számára érthető
- a szakmai műszavakat, kifejezéseket kerüljük
- az indító kérdések általános jellegűek legyenek
- fokozatosan haladjunk a specifikus témák felé
- részesítsük előnyben a zárt kérdéseket, az egyszerűbb feldolgozhatóság érdekében

KÉRDÉSTÍPUSOK: ZÁRT KÉRDÉS

1. zárt

2. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

Kérjük, csak egy választ jelöljön meg!

- most vagyok itt először
- hetente többször
- hetente egyszer
- kéthetente
- háromhetente
- havonta
- ritkábban, mint havonta

2. félig zárt

6. Honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárunkban történő eseményekről?

Több választ is megjelölhet.

- A helyi napilapból, ingyenes újságokból.
- A helyi televízióból.
- Ismerősöktől, családtagoktól.
- A könyvtár honlapjáról.
- A könyvtár facebook oldalairól.
- A könyvtárosoktól.
- Meghívókból (posta, e-mail).
- Plakátokról, szórólapokról.
- Egyáltalán nem jut tudomásomra.
- Egyéb: _____

KÉRDÉSTÍPUSOK: ZÁRT KÉRDÉS

3. skála

egyáltalán nem elégedett (1)
teljes mértékben elégedett (5)



nyitott kérdések

11. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban?

.....
.....
.....
.....

12. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

.....
.....
.....
.....

Szívesen fogadjuk egyéb észrevételeit, javaslatait:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

KÉRDÉSTÍPUSOK: NYITOTT KÉRDÉS

„...A KUCKÓ

Jó nekem a könyvtár úgy ahogy van!

Az előjegyzett könyveket nagyon sokára kapom meg. Amikor nálam van előjegyzett könyv, azt nem engedték hosszabbítani. Akkor miért több hónap a várakozási idő? Butaságnak tartom, hogy az internet valaha kiszorítaná a könyveket és a könyvtár létjogosultságát. Sok könyv megtalálható online, viszont nem szeretek online felületen, bármilyen elektronikus eszközön keresztül olvasni, nagyon fárasztja a szemet. Továbbá kutatásokhoz, tanulmányokhoz, mikor szakirodalmat keresek, az internet sokszor nem elég megbízható, az ott feltöltött legtöbb adat forrása nem ellenőrizhető, míg egy könyv megbízható, és sokkal egyszerűbbé teszi a kutatásokat. Sokkal pontosabb információkat találok a könyvekben, úgyhogy az első utam mindig a könyvtár, csak végső megoldásként választom az internetet, akkor is leginkább a könyvek lelőhelyének felkutatása céljából.

A Gyermekkönyvtárral vagyok a legjobban megelégedve a részlegek közül, itt a legkellemesebb a légkör. Külön jó, hogy felnőttek számára is kínál olvasnivalót. Ezúton is szeretném megköszönni a dolgozóknak a szép élményeket, és a kellemes légkört, amikben itt van részem.

Szerintem remek kezdeményezései vannak a könyvtárnak, amiknek nagyon örülök (pl: strandkönyvtár, plázakönyvtár...stb.). Csak így tovább! :)

Egernek már egyeteme van, kellene egy új, modern könyvtárárpület is. Szeretném még én is megérni!

Köszönjük munkájukat!

Köszönöm, hogy a könyvtár lehetőséget adott a goblein kiállításomra. Remélem, a nyugdíjas olvasó társaimnak kedvet csináltam, hogy a szabadidőnket hasznosan is el lehet tölteni.

EGÉSZ CSALÁDOM AZÉRT SZERET IDE JÁRNI, mert csendes a légkör akárhányan vannak! Szemben a Gyermekkönyvtár állandóan zajos, iskolai óráközi szünetre emlékeztető légköréhez képest! A könyvtárnak csendesnek kell lennie, majdnem olyanoknak, mint a templomnak, mert ide nem a zajongani VÁGYÓKNAK KELL MENNI!

A fiatalok vegyenek példát az idősebb - nyugdíjas kollégáktól - és ezzel meglévő tudásukat gyarapíthatják!

Mindennel elégedett vagyok, szeretek itt lenni.

Egy intézményt minősít az oda járók köre. Önök szívesen ülnének ápolatlan emberek mellett? Nem kellene ingyenes beiratkozási lehetőséggel olyanokat is bevonítani, akik nem ide valók!

Heves megyei könyvtárnak bemutatkozása (Gyöngyös, Hatvan, Füzesabony, Heves)

Javasolnám az ingyenes beiratkozás eltörlését, mert ezáltal nem kívánatos személyek is beiratkozhatnak a könyvtárba, akik zavarják a többi olvasót.

A TiniZugot teljesen a "tiniknek" kéne szentelni, szakirodalom nélkül.

Teljesen elégedett vagyok a könyvtárban eltöltött idővel, nyugalom, csend, kényelem, a dolgozók hozzáállásával stb. Megfelel az igényeimnek, minden könyvet megtalálok ami érdekel.

Imádom a könyvtárat. Nagyon jók, de az elrendezés nem túlzottan előnyös (tinizug, filozófiai iratok) Megismertethetnének minket tőbb mindennel pl: vakok írása-olvasása, siket-némák beszéde, olvasó estek, kicsit hosszabb nyitva tartás (8-20 óra) A könyvtár csodálatos, de szükségesek a felújítások. A tinizugba is lehetne egy kanapé. Nagyon jó lenne még több fantasy és nagyon jó lenne ha lennének videojátékok. És egy (OLCSÓ) kávé és tea gép.

Javasolom, hogy az ablakok kicserélésre kerüljenek. A szellőztetés megoldott legyen, mivel csak az italbolt udvarára nyíló ablak nyitható. A könyvtár táblája kicserélésre szorul, utca, házszámot feltüntetni. A bejárat előtt lévő sövény, bokor vonza a méheket. Fotelokat kicserélni, hogy könnyű legyen felállni belőle. Folyóiratok nagyobb választéka..."

A KÉRDŐÍV SZERKESZTÉSE PAPÍR ALAPON

Elégedettségi kérdőív

Kedves Könyvtárhasználónk!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg az Ön igényeinek, ezért kérjük, töltsse ki kérdőívünket. Számítunk véleményére, alakítsuk együtt a jövő Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárát! A válaszadás önkéntes, közreműködését előre is köszönjük.

1. Kérjük, jelölje meg, hogy a kérdőívet mely részlegünkre vonatkozóan tölti ki.
Kérjük, csak egy választ jelöljön meg!

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Felnémeti Fiókkönyvtár (Eger-Felnémet, Kovács Jakab u. 35.) | <input type="checkbox"/> Plázakönyvtár (Eger, Agria Park) |
| <input type="checkbox"/> Felsővárosi Fiókkönyvtár (Eger, Kallómalom u. 88.) | <input type="checkbox"/> Zenei és Idegen Nyelvi Gyűjtemény (Eger, Kossuth L. u. 18.) |
| <input type="checkbox"/> Gyermekkönyvtár (Eger, Bartók Béla tér 6.) | <input type="checkbox"/> Egyéb:..... |
| <input type="checkbox"/> Központi Könyvtár (Eger, Kossuth Lajos u. 16.) | |

2. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat? Kérjük, csak egy választ jelöljön meg!

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <u>most</u> vagyok itt először | <input type="checkbox"/> <u>háromhetente</u> |
| <input type="checkbox"/> <u>hetente</u> többször | <input type="checkbox"/> <u>havonta</u> |
| <input type="checkbox"/> <u>hetente</u> egyszer | <input type="checkbox"/> <u>ritkábban</u> , mint havonta |
| <input type="checkbox"/> <u>kéthetente</u> | |

3. Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? Több választ is megjelölhet.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Beiratkozott olvasók számára hozzáférhető számítógépes szakirodalmi adatbázis használata (EBSCO, <u>Arctanum</u> , stb.) | <input type="checkbox"/> Felsővárosi Fiókkönyvtár használata |
| <input type="checkbox"/> CD-kölcsönzés | <input type="checkbox"/> Fénymásolás |
| <input type="checkbox"/> DVD-kölcsönzés | <input type="checkbox"/> Gyermekkönyvtár használata |
| <input type="checkbox"/> E-book-kölcsönzés | <input type="checkbox"/> Hangoskönyvkölcsönzés |
| <input type="checkbox"/> Előjegyzés | <input type="checkbox"/> Helyben olvasás |
| <input type="checkbox"/> Érsekkerti Triciklikönyvtár használata | <input type="checkbox"/> Helyismereti Gyűjtemény használata |
| <input type="checkbox"/> Évfordulós Újság | <input type="checkbox"/> Hosszabbítás (telefon, online, e-mail) |
| <input type="checkbox"/> Felnémeti Fiókkönyvtár használata | <input type="checkbox"/> Idegen Nyelvi Gyűjtemény használata |
| | <input type="checkbox"/> Indukciós hurok használata |
| | <input type="checkbox"/> Internetezés |

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Keresés online adatbázisunkban okos eszközökkel (telefon, tablet, phablet) | <input type="checkbox"/> Plázakönyvtár használata |
| <input type="checkbox"/> Keresés online adatbázisunkban távoli számítógépről | <input type="checkbox"/> Saját építésű adatbázisaink használata (Heves Megyei Elektronikus Könyvtár, Képeslapgyűjtemény, Filmadatbázis) |
| <input type="checkbox"/> Kottakölcsönzés | <input type="checkbox"/> Strandkönyvtár használata |
| <input type="checkbox"/> Könyvet hához! <u>szolgáltatás</u> | <input type="checkbox"/> Szkennelés |
| <input type="checkbox"/> Könyvkölcsönzés | <input type="checkbox"/> Tájékoztatókérés könyvtárától |
| <input type="checkbox"/> Könyvtári foglalkozás | <input type="checkbox"/> Tájékoztató honlapunkon |
| <input type="checkbox"/> Könyvtári programok (író-olvasó találkozó, kiállítás, koncert stb.) | <input type="checkbox"/> Tájékoztató <u>facebook</u> oldalainkon |
| <input type="checkbox"/> Könyvtárközi kölcsönzés | <input type="checkbox"/> Zenei Gyűjtemény használata |
| <input type="checkbox"/> Kutatás | <input type="checkbox"/> Vakolvasó használata |
| <input type="checkbox"/> Napilapok, hetilapok, folyóiratok helyben olvasása | <input type="checkbox"/> WIFI használata |
| <input type="checkbox"/> Napilapok, hetilapok, folyóiratok kölcsönzése | <input type="checkbox"/> Egyéb:..... |
| <input type="checkbox"/> Nyilvánosan hozzáférhető számítógépes adatbázis használata (MANDA, MOKKA, NAVA, MEK stb.) | |
| <input type="checkbox"/> Nyomatás | |

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

	Egyáltalán nem elégedett					Teljes mértékben elégedett				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
• A könyvtárépület külső állapota	1	2	3	4	5					
• A könyvtárépület belső állapota	1	2	3	4	5					
• Akadálymentes használat - bejutás az épületbe	1	2	3	4	5					
• Akadálymentes használat - közlekedés az épületben	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	1	2	3	4	5					
• A számítógépek minősége	1	2	3	4	5					
• A gyűjtemény összetétele	1	2	3	4	5					
• A gyűjtemény elrendezése a polcokon	1	2	3	4	5					

A KÉRDŐÍV SZERKESZTÉSE ONLINE, A GOOGLE-ŰRLAP



Elégedettségi kérdőív

Kedves Könyvtárhasználónk!
Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg az Ön igényeinek, ezért kérjük, töltsse ki kérdőívünket. Számítunk véleményére, alakítsuk együtt a jövő Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárát!
A válaszadás önkéntes, közreműködését előre is köszönjük.

*Kötelező

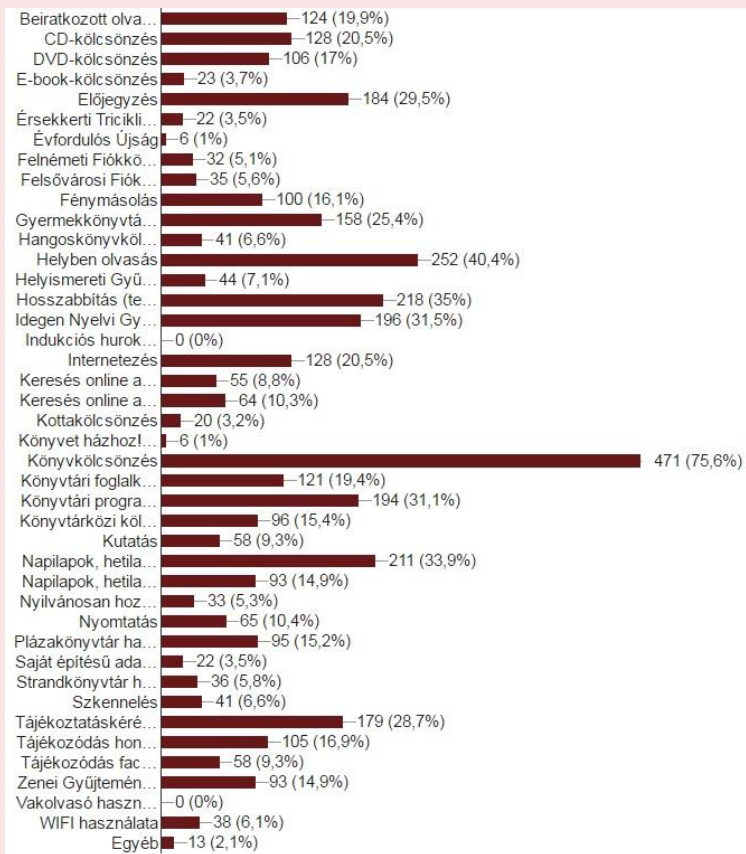
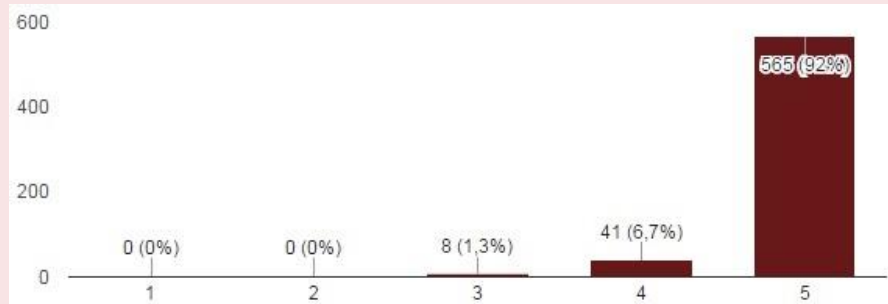
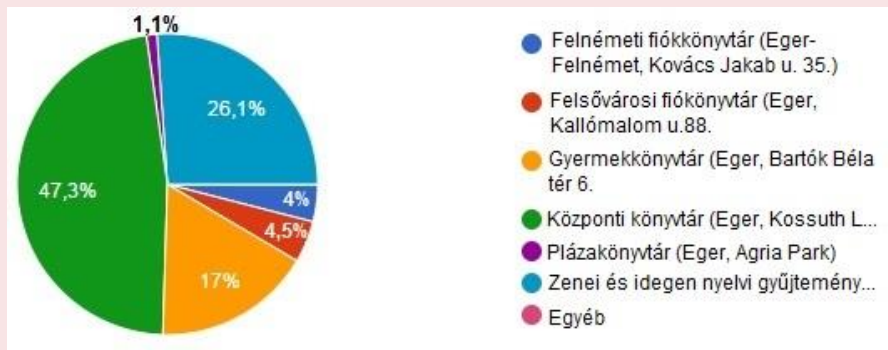
1. Kérjük, jelölje meg, hogy a kérdőívet mely részlegünkre vonatkozóan tölti ki.

Kérjük, csak egy választ jelöljön meg!

*

- Felnémeti fiókkönyvtár (Eger-Felnémet, Kovács Jakab u. 35.)
- Felsővárosi fiókkönyvtár (Eger, Kallómalom u. 88.)
- Gyermekkönyvtár (Eger, Bartók Béla tér 6.)
- Központi könyvtár (Eger, Kossuth Lajos u. 16.)
- Plázakönyvtár (Eger, Agria Park)
- Zenei és idegen nyelvi gyűjtemény (Eger, Kossuth L. u. 18.)
- Egyéb:

AZ ADATOK GRAFIKUS MEGJELENÍTÉSE



 **EGER**

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

ELÉGEDETTSÉG



EGER

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

**KÖSZÖNÖM A
FIGYELMET!**

**QUALITY IS NOT AN
ACT BUT A HABIT.**

ARISTOTLE





EGER

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR



EGER

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR



EGER

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR



EGER

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR



BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR