

## Kérdőív értékelés

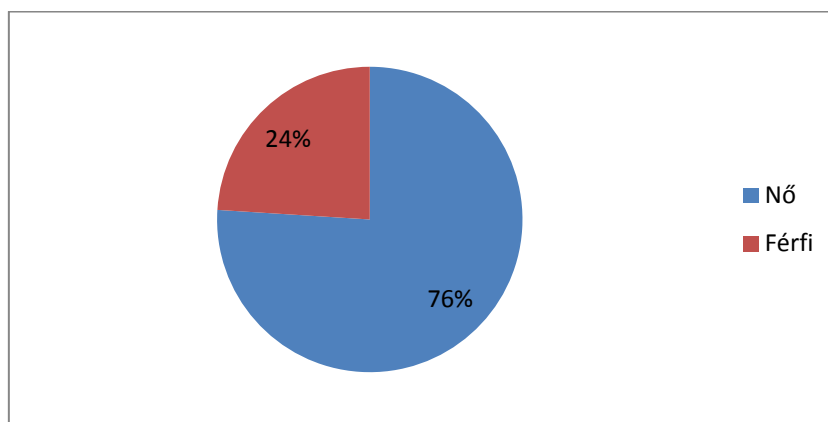
Az adatfelmérést a Petőfi Sándor Művelődési Sportház és Könyvtár olvasói töltötték ki 2014-ben. Önkéntesen 41 ember töltötte ki a kérdőívet teljes anonimitás mellett. A kérdőív célcsoportja a könyvtár látogatói voltak.

A kutatás célja az volt, hogy felmérjük a fejlesztések sikerességét, illetve meghatározzuk a további irányokat, és ötleteket gyűjtsünk.

A kiértékelés során nyert hasznos információkat, kritikákat, javaslatokat figyelembe kell venni a szolgáltatás minőségének javítása, színvonalának emelése céljából.

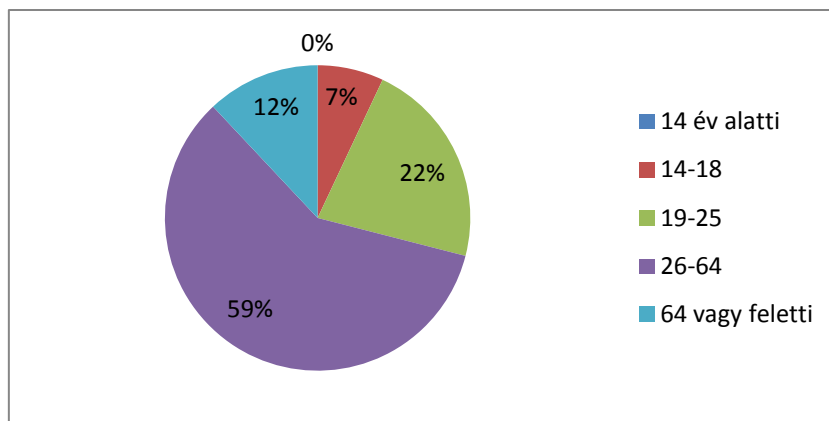
### Kiértékelés:

Az **1. kérdés** a nemek közötti megosztást vizsgálja. A felmérés során eltérő arányú volt a különböző neműek válaszadási hajlandósága. A kérdőív 76%-át nők töltötték ki, míg a maradék 24%-ot férfiak. (1. ábra)



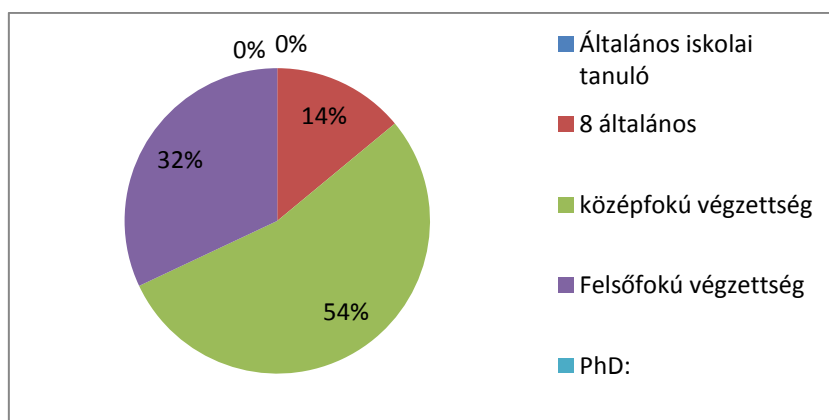
1. ábra

A **2. kérdés** a válaszadók életkorát vizsgálta. A következő ábrán a kor szerinti csoportosítást láthatjuk. 14 év alatti válaszadó nem volt. 14-18 év között 7%, 19-25 év között 22%. A kérdőívet kitöltők többsége, azaz 59% 26-64 év közötti. 12% volt 64 vagy fölötti válaszadó. (2. ábra)



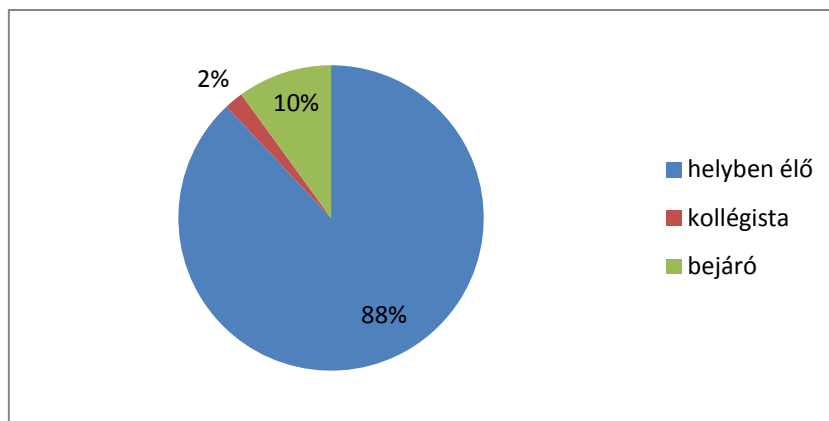
2. ábra

A **3. kérdés** a legmagasabb iskolai végzettséget vizsgálta. Az eredmények szerint középfokú végzettséggel 54%, felsőfokú végzettséggel 32%, 8 általánossal 14% rendelkezik. (3. ábra)



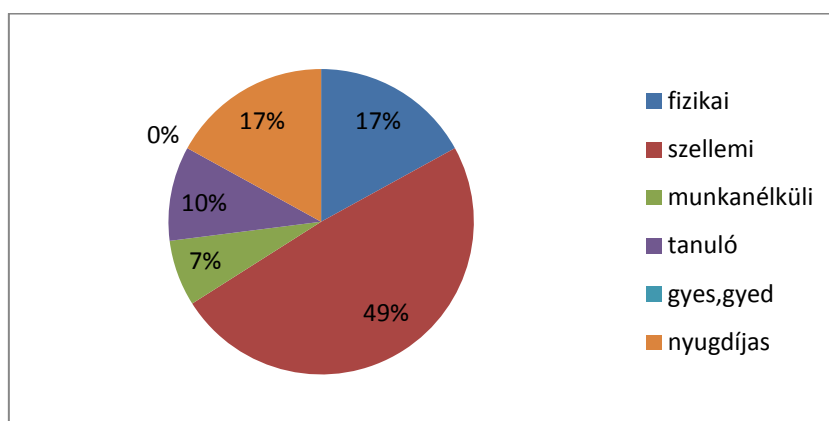
3. ábra

A következő, **4. kérdés** lakhely szerint csoportosítja a válaszadókat. Látható, hogy a válaszadók jelentős hányada (88%) helyben él, 10% környező településről bejáró, s mindössze 2% kollégista. (4. ábra)



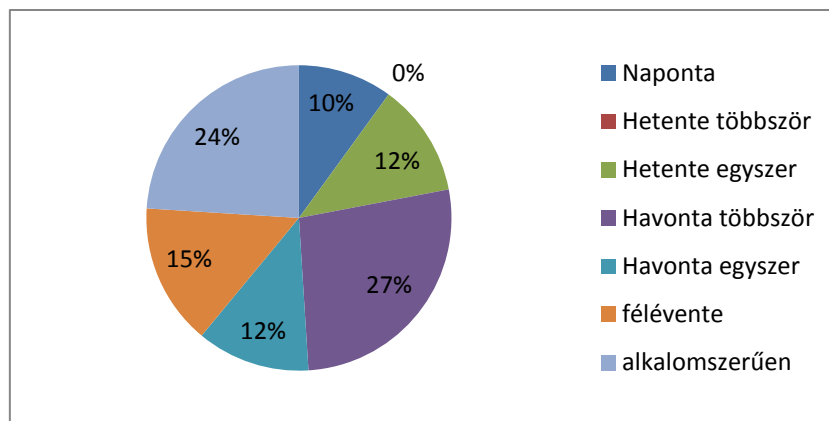
4. ábra

Az **5. számú kérdés** a kitöltők foglalkozását mérte fel. Fizikai munkát 17%, szellemi munkát pedig 49% végez, ezen túl munkanélküli 7%, tanuló 10% és nyugdíjas 17%. (5. ábra)



5. ábra

**A 6. kérdés** a könyvtárlátogatás gyakoriságát vizsgálta. A megkérdezett személyek 27%-a havonta többször látogatja, 24%-uk alkalmasszerűen jár könyvtárba. 15%-uk csak félévente jut el, 12% hetente egyszer és szintén 12% havonta egyszer jár könyvtárba. A válaszadók 10% -a jelölte be azt a lehetőséget, hogy naponta jár. (6. ábra)



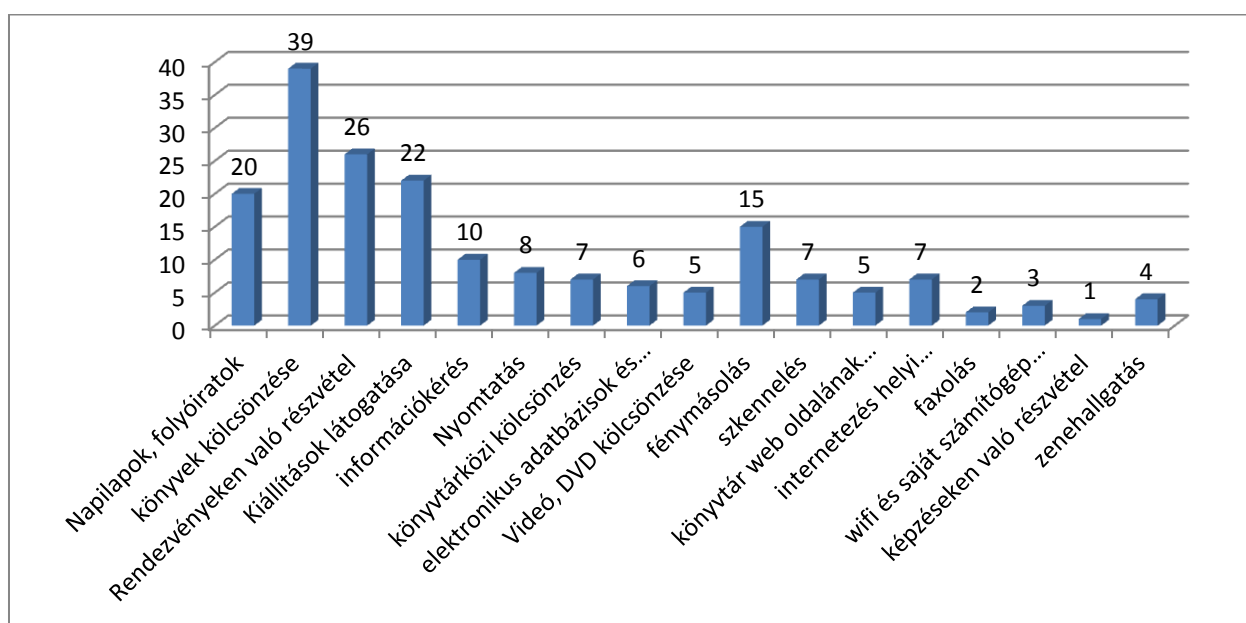
6. ábra

A **7. kérdésben** arra kerestük a választ, hogy a könyvtárba járók milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe. Erre a kérdésre több lehetséges választ is megjelölhettek. A leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás a könyvek kölcsönzése. Ezt követi a rendezvényeken való részvétel, melyet 26-an jelöltek meg. Magas azoknak a száma is, akik kiállításokat látogatnak, illetve, akik napilapokat-folyóiratokat kölcsönöznek.

Igénybe vett szolgáltatások továbbá: információkérés, nyomtatás, könyvtárközi kölcsönzés, elektronikus adatbázisok és katalógusok használata, videó és DVD kölcsönzése, fénymásolás, szkennelés, faxolás, könyvtár web-oldalának böngészése, internetezés helyi számítógépeken, WiFi és saját számítógép használata, képzéseken való részvétel, és zenehallgatás.

A lehetséges válaszok közül csak a zenei CD/DVD kölcsönzésére és a hangos könyv kölcsönzésére nem került egy szavazat sem.

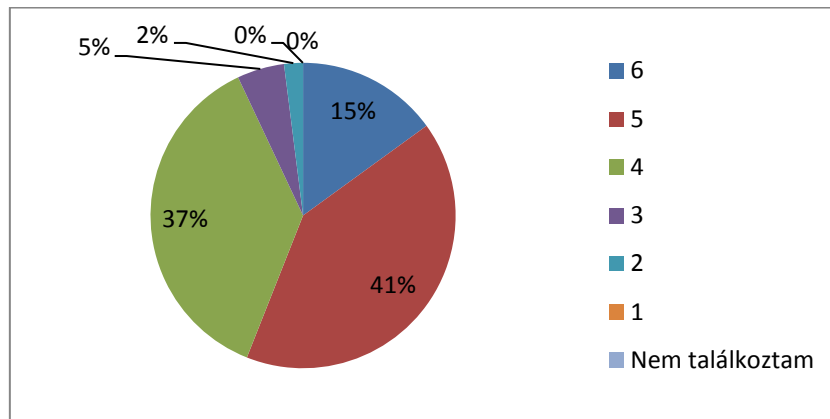
(7. ábra)



7. ábra

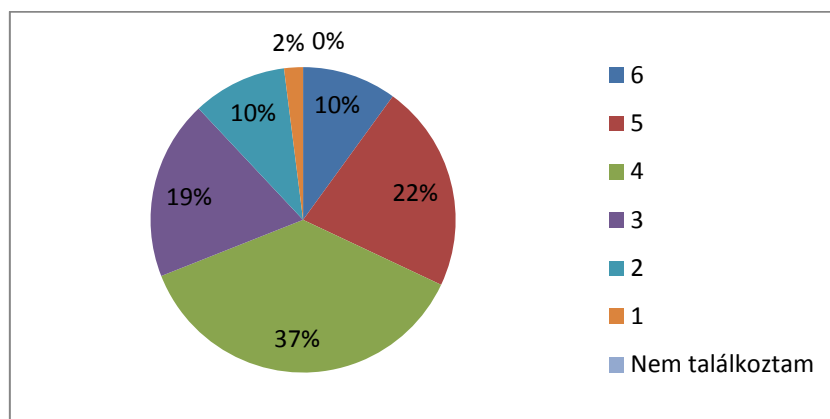
A **8. kérdéskör** az elégedettséget méri több szempontból, s a kapott válaszokat külön-külön ábrában (**8-18.**) mutatjuk be. fel. A válaszadók 1-6-ig terjedő skálán jelölhették, hogy mivel mennyire elégedettek. A 6-os a teljesen elégedett, míg az 1-es a nagyon elégedetlen. Választási lehetőségként megadtuk a „nem találkoztam még a szolgáltatással” opciót is.

Először a könyvtár külső állapotáról adtak véleményt a kérdőívet kitöltők. A legtöbben, azaz 41% értékelte 5-ösre a külső állapotot, utána 37% 4-re, 15% 6-ra, azaz teljesen elégedett, 5% 3-ra, és 2% 2-re értékelte. Egyéb válasz nem volt. (8. ábra)



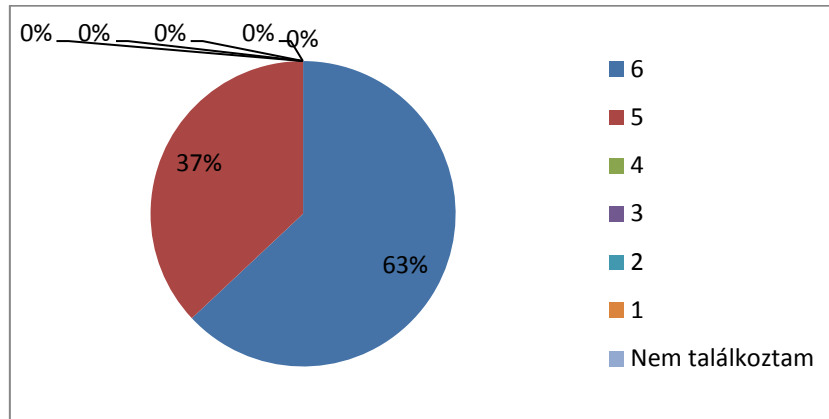
8. ábra

A következő a könyvtár belső állapotáról mérte fel az elégedettséget. 37% 4-re értékelte, míg 22% 5-re, 19% 3-ra, 10% 6-ra, szintén 10% 2-re. A válaszadók 2%-a nagyon elégedetlen a belső állapotokkal. (9. ábra)



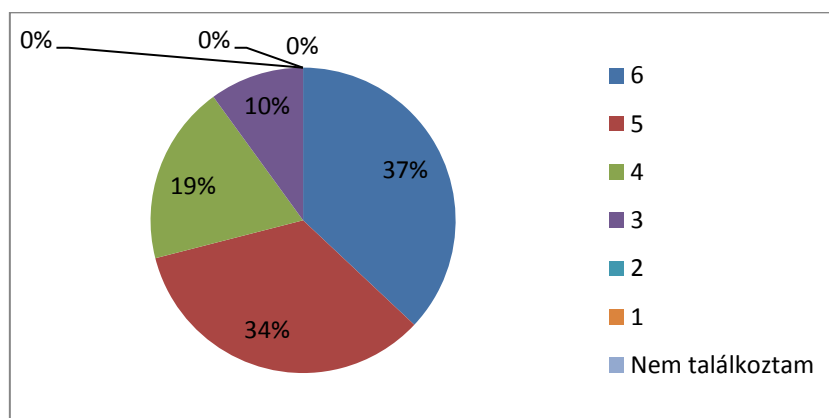
9. ábra

Továbbiakban a személyzet felkészültségét és segítőkészségét is értékelték a kitöltők. A válaszadók pozitívan értékelték a könyvtárban dolgozók munkáját. 63% teljesen elégedett a dolgozók segítőkészségével és felkészültségével, 37% pedig 5-re értékelte. (10. ábra)



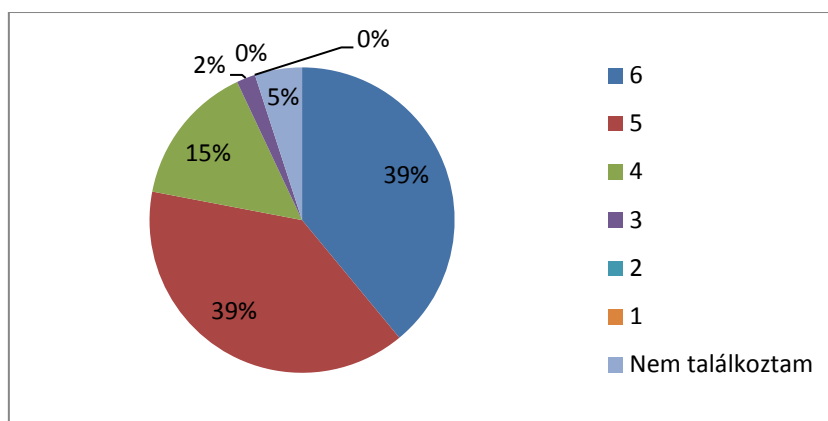
10. ábra

A vizsgálat során felmértük, hogy a válaszadók milyen mértékben elégedettek a könyvtár nyitvatartási idejével. Ez eredmények azt mutatják, hogy 37% teljesen elégedett, 34% 5-re értékelte, 19% 4-re, 10% pedig 3-ra. (11. ábra)



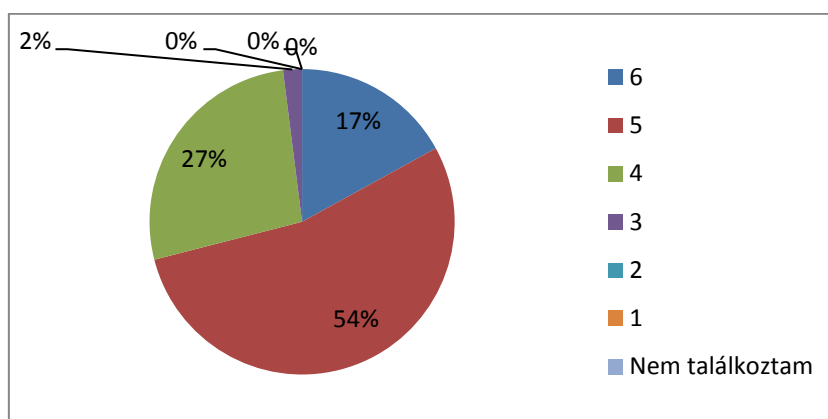
11. ábra

A következőkben a helyben használható szolgáltatások értékelését tekinthetjük meg. 6-ra és 5-re is egyaránt 39% szavazott, míg 15% 4-re értékelte, 5% viszont nem találkozott még ezzel a szolgáltatással. (12. ábra)



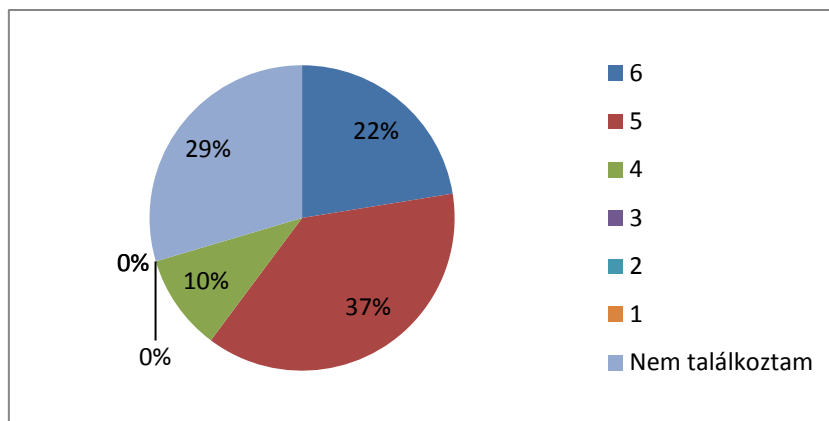
12. ábra

Vizsgáltuk, hogy a megkérdezettek milyen mértékben elégedettek a könyvtári állománnyal. 54% 5-re értékelte, 27% 4-re, 17% teljesen elégedett, és 2% 3-ra értékelte a könyvtár állományát. (13. ábra)



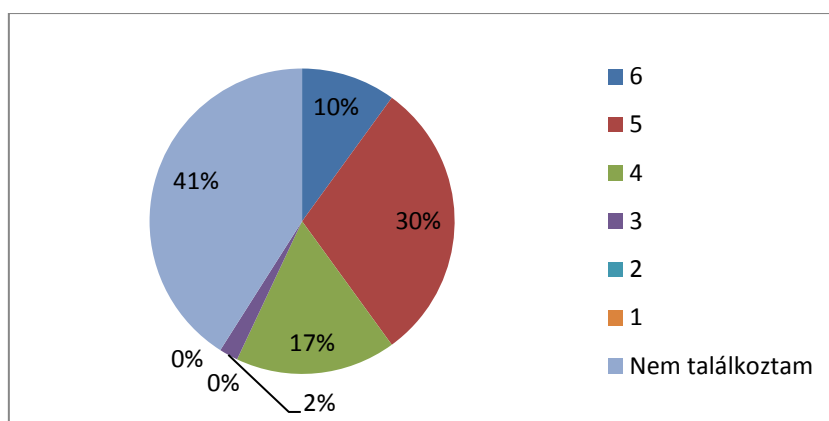
13. ábra

A 8. kérdéskörben felmértük a könyvtárközi kölcsönzéshez kapcsolódó elégedettséget is. 5-re értékelte a válaszadók 37%-a, míg 29%-uk nem találkozott még a szolgáltatással. 6-ra 22%-a, 4-re 10%-a szavazott. (14. ábra)



14. ábra

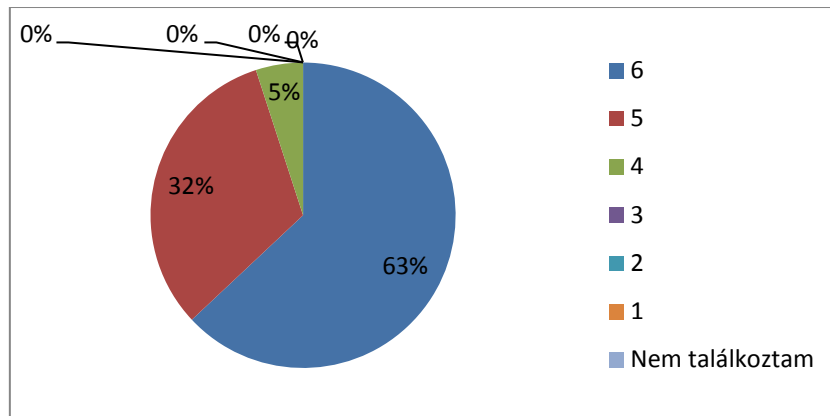
Szintén ennél a kérdésnél maradv az elektronikus katalógushoz való viszonyt is felmértük. 41% jelölte meg azt a lehetőséget, hogy nem találkozott még ezzel a szolgáltatással, 30% 5-re, 10% 6-ra , 17% 4-re, 2% 3-ra értékelte. (15. ábra)



15. ábra

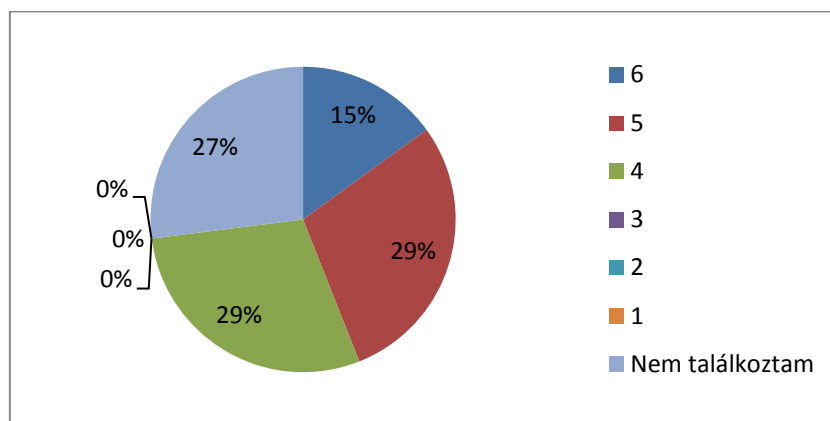


Az ügyintézés gyorsaságával 63% 6-ra értékelte, 32% 5-re, 5% 4-re. (16. ábra)



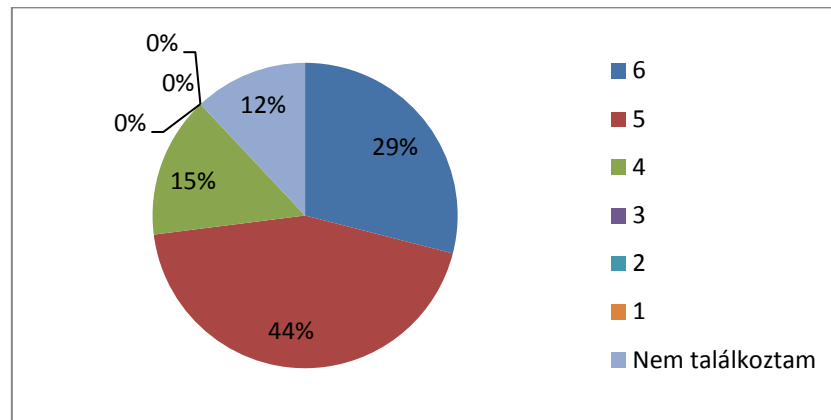
16. ábra

Könyvtár honlapjának szolgáltatásaival kapcsolatban 27% nyilatkozta azt, hogy nem találkozott még ezzel a szolgáltatással. 4-re és 5-re 29%, 6-ra 15% adta le a szavazatot. (17. ábra)



17. ábra

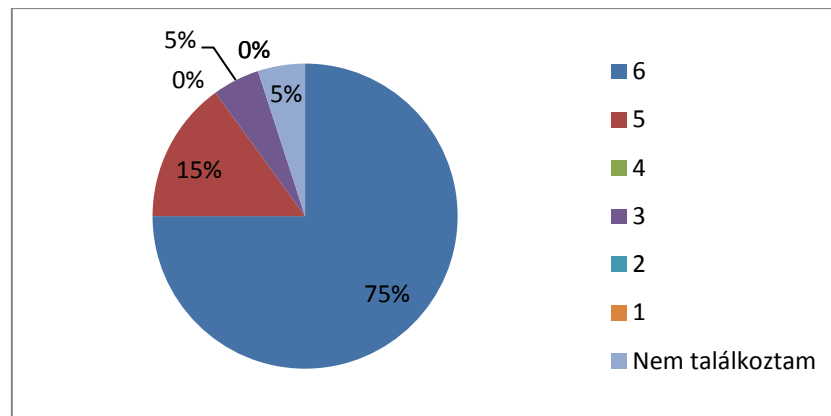
Az egyéb könyvtári szolgáltatásokhoz kapcsolódóan 6-ra értékelte 29%, 5-re 44%, 4-re 15%, 12% nem találkozott ilyen szolgáltatással. (18. ábra)



18. ábra

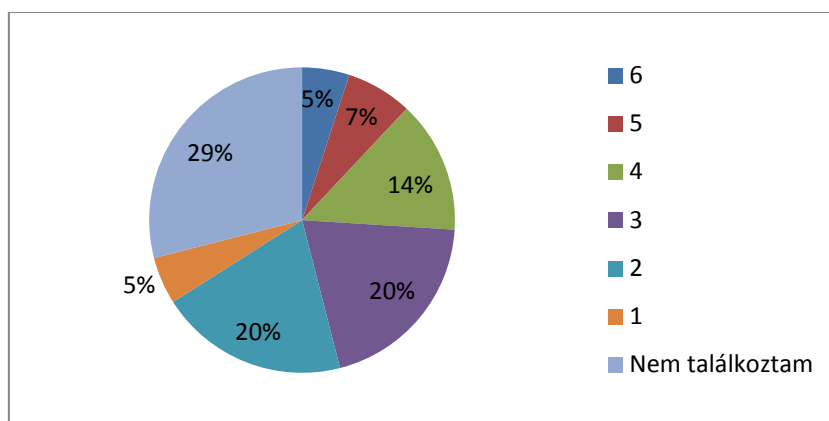
A **9. kérdéskör** a könyvtári számítógép használatra, internet elérésre és WiFi hálózat használatára vonatkozott.

A kérdőívet kitöltők többsége, azaz 75%-a 6-ra értékelte a könyvtár számítógépeinek fejlesztésének fontosságát. 15% 5-re, 5% 3-ra, és szintén 5% válaszolta azt, hogy nem találkozott ezzel a szolgáltatással. (19. ábra)



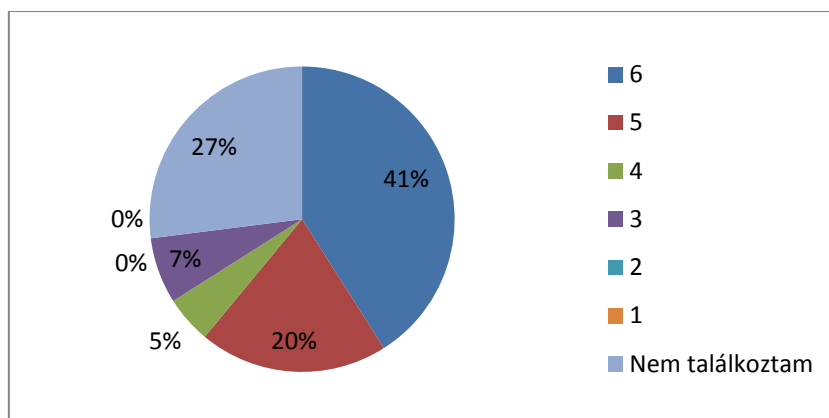
19. ábra

A következőkben a számítógépparkkal kapcsolatban mértük fel az elégedettségi szintet. 29% jelölte meg azt a lehetőséget, hogy nem találkozott még a szolgáltatással. 5% 6-ra értékelte, 7% 5-re, 14% 4-re, 20% 3-ra, szintén 20% 2-re, 5% pedig 1-re. (20. ábra)



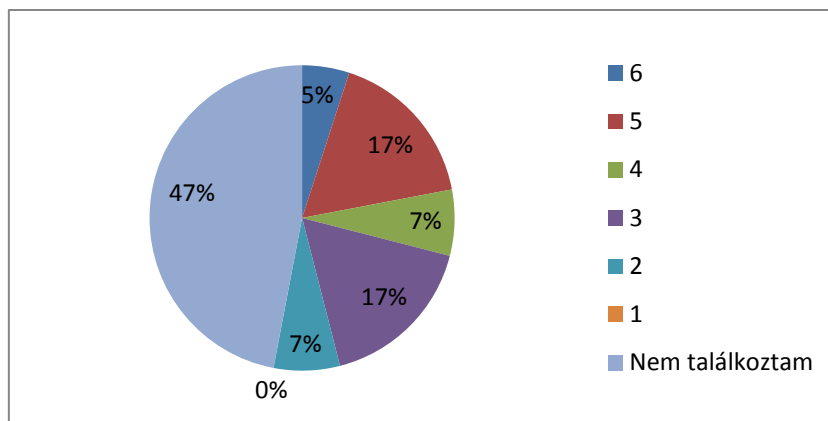
20. ábra

A saját géphasználat biztosítását a kérdőívet kitöltő személyek 41% 6-ra értékelte, míg 27%-uk nem találkozott a szolgáltatással. Ezen túl 20% 5-re, 7% 3-ra, 5% 4-re szavazott. (21. ábra)



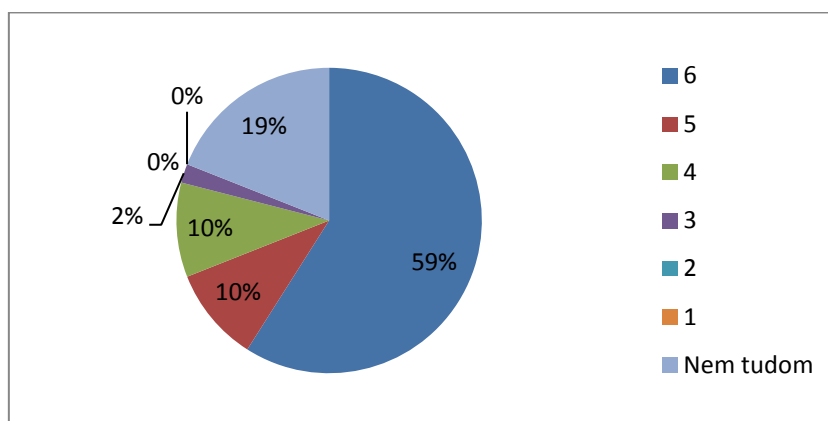
21. ábra

Az elégedettségi szint a saját géphasználatához kapcsolódó szolgáltatásokról a következő: a válaszadók 47%-a nem találkozott a szolgáltatással, 5-re és 3-ra egyaránt 17% voksolt, 4-re és 2-re 7%, míg 6-ra csupán a válaszadók 5%-a. (22. ábra)



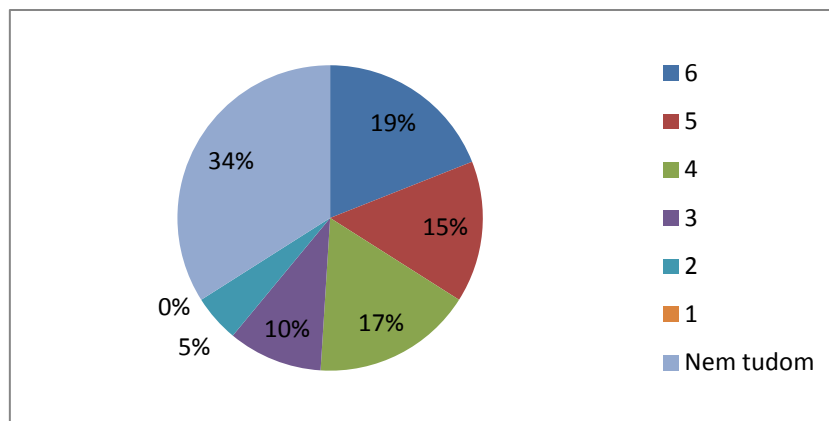
22. ábra

A **10. kérdésben** a könyvtár technikai felszereltségéről (projektor, vetítövászon, laptop) tettünk fel kérdéseket. A **fontosság tekintetében** megkérdezettek többsége, azaz 59% 6-ra értékelt, vagyis nagyon fontosnak tartja. 19% azonban nem tudott dönteni, vagy nem találkozott még a szolgáltatással. 5-re és 4-re 10%, 3-ra pedig 2% szavazott. (23. ábra)



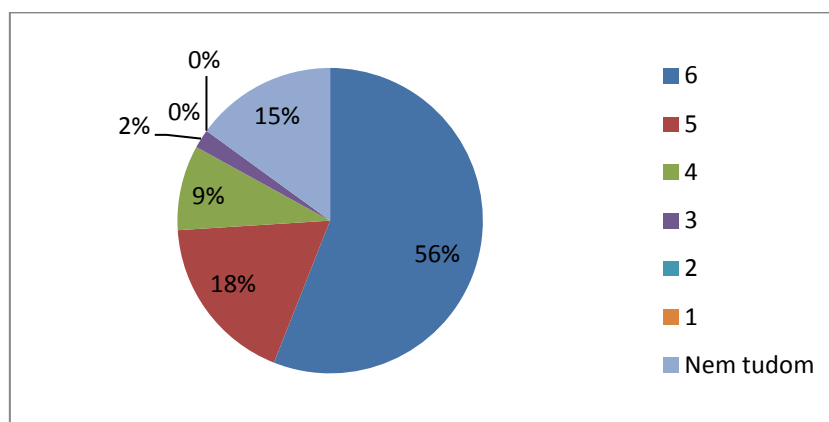
23. ábra

A könyvtár technikai felszereltségével kapcsolatban az **elégedettség** mutató a következőképpen alakult: 34% nem tudja, vagy nem találkozott a szolgáltatással, 19% 6-ra, 17% 4-re, 15% 5-re, 10% 3-ra, 5% 2-re értékelt. (24. ábra)



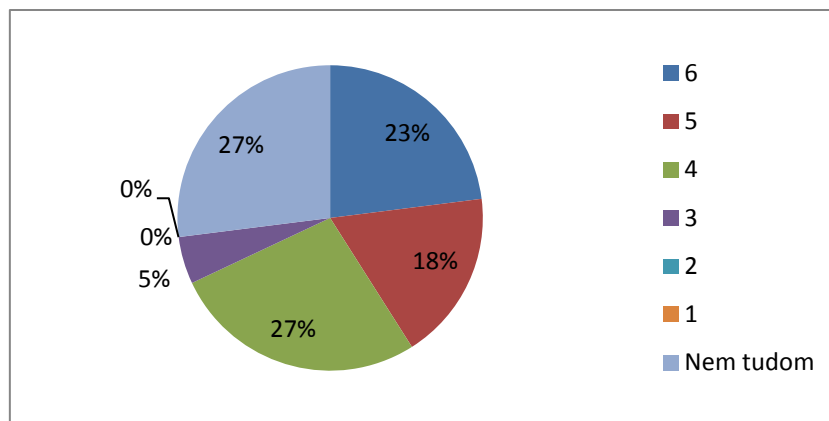
24. ábra

A **11. kérdésben** az olvasókkal való folyamatos kapcsolattartást mértük fel. Először is azt hogy a kitöltők véleménye szerint, mennyire fontos a kapcsolattartás. 56% 6-ra értékelte, vagyis véleménye szerint, nagyon fontos a kapcsolattartás. 18% 5-re szavazott, 9% 4-re, 2% 3-ra és 15% nem tudja. (25. ábra)



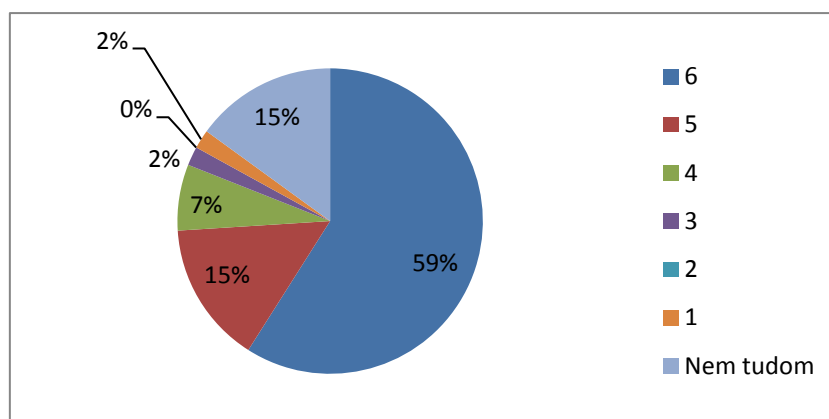
25. ábra

Az olvasók a kapcsolattartással a következőképpen elégedettek: 23% 6-ra értékelt, 18% 5-re, 27% 4-re, 5% 3-ra, 27% pedig nem tudja. (26. ábra)



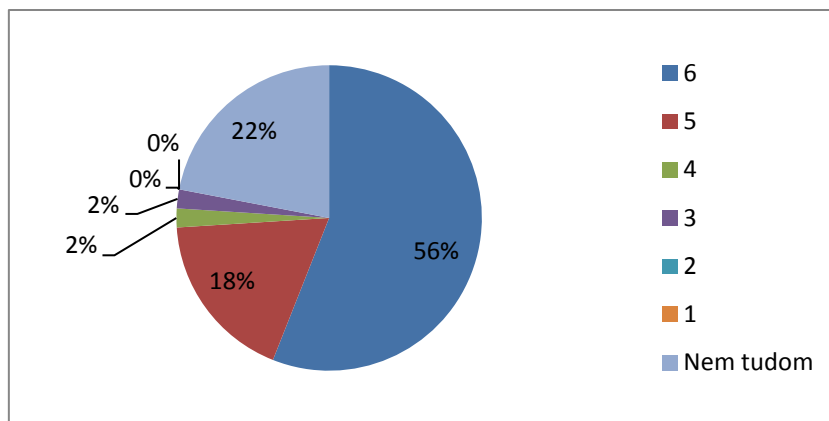
26. ábra

A 12. kérdésben az akadálymentes bejutás és a belső közlekedés fontosságáról tettünk fel kérdést. A válaszolók 59%-a 6-ra, azaz nagyon fontosra értékelte az akadálymentes bejutást. 15% 5-re, 7% 4-re, 2% 3-ra szavazott. (27. ábra)



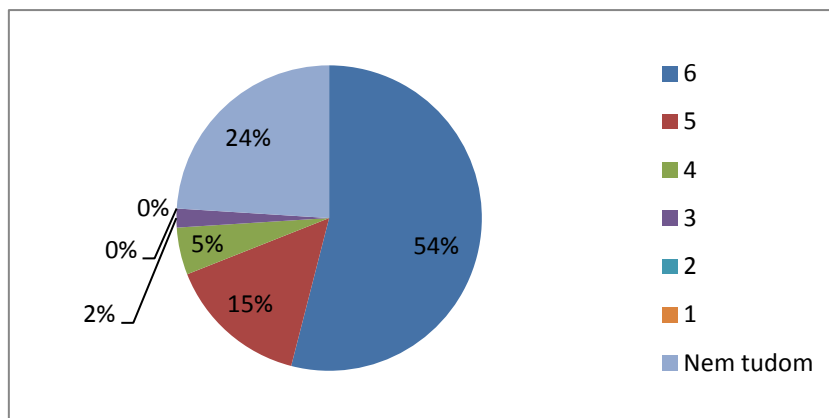
27. ábra

A 13. kérdés a látássérültek számára szóló beruházások fontosságáról szól. A válaszadók többsége nagyon fontosnak tartja, 56% 6-ra értékelte, 18% 5-re, 2% 4-re, szintén 2% 3-ra, és 22% viszont nem tudja, vagy nem találkozott ezzel a szolgáltatással. (28. ábra)



28. ábra

A 14. kérdésben a hallás – sérültek támogatását célzó beruházások fontosságát szeretnénk felmérni. A megkérdezettek 54% 6-ra pontozta, 15% 5-re, 5% 4-re, 2% 3-ra. 24% pedig azt válaszolta, hogy nem tudja, vagy nem találkozott még ezzel a szolgáltatással. (29. ábra)



29. ábra