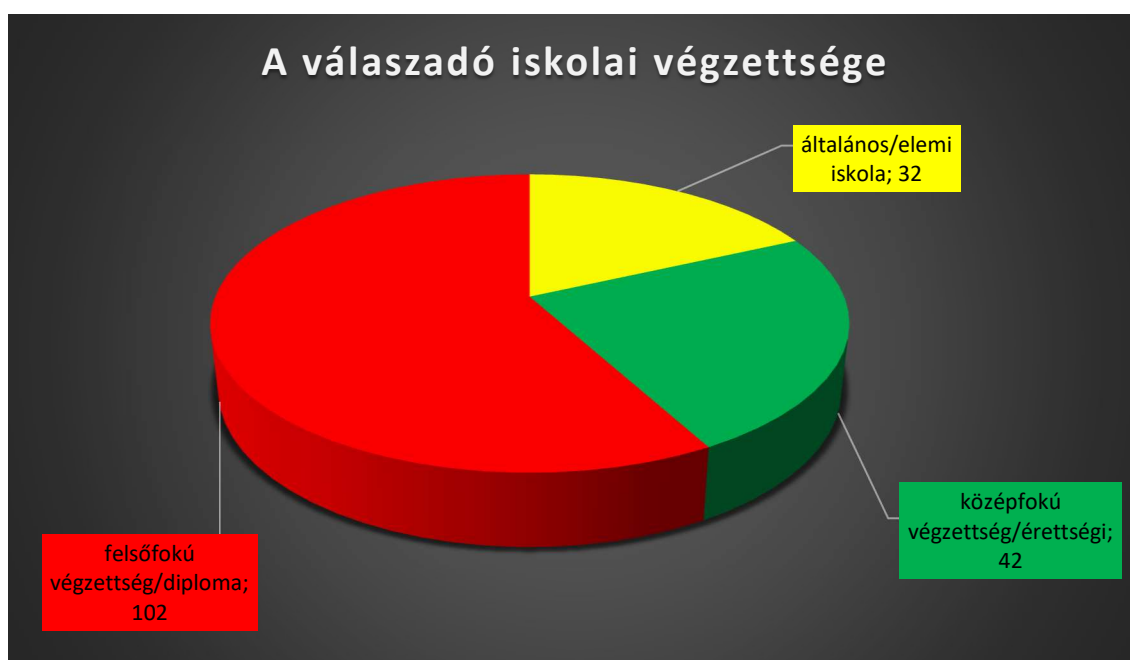




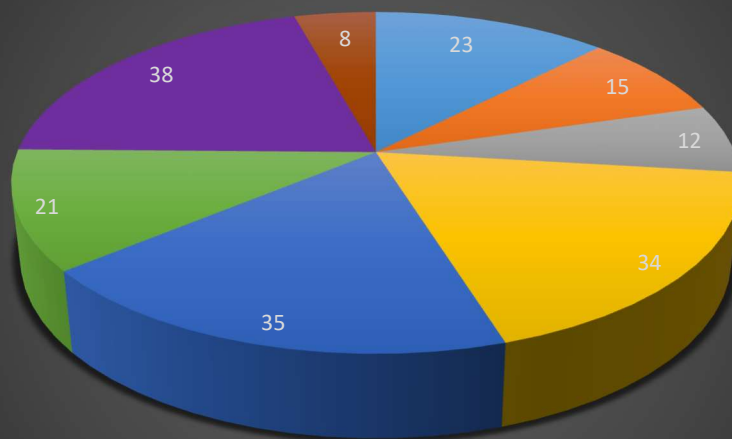
Olvasói elégedettségmérés elemzése, 2018

Alapadatok: A kérdőívet 186 fő töltötte ki 2018 novemberében, 27% férfi és 73% nő, a kérdőívek egyharmada érkezett be elektronikusan. A válaszolók iskolai végzettsége nyilvánvalóan eltolódást mutat a magasabb végzettségűek irányába: 18% általános, 24% középfokú, és 58% felsőfokú végzettséggel rendelkezik. A válaszadók között szerencsére minden korosztály reprezentálja magát (kivéve természetesen a 7 éves kor alattiak), de összevetve a könyvtár tagságával elmondható, hogy 15 éves korig kisebb, 15-30 között nagyjából azonos, és 31 év felett nagyobb arányban töltötték ki a kérdőívet, mint amilyen részt képviselnek a könyvtári olvasók korcsoportjai között.





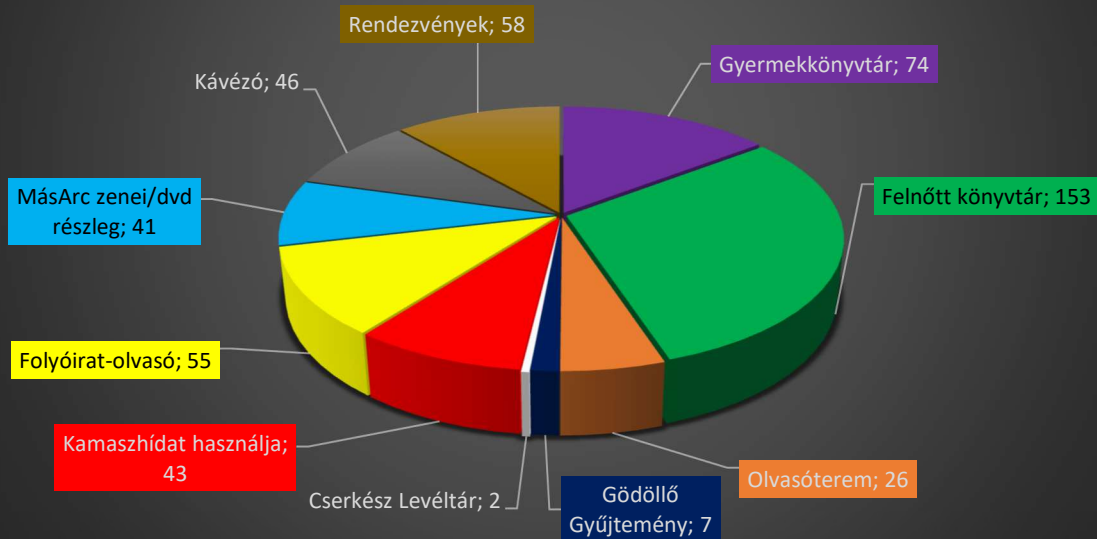
Válaszolók megoszlása kor szerint



■ 7-14 között ■ 15-20 ■ 21-30 ■ 31-40 ■ 41-50 ■ 51-60 ■ 61 felett ■ nem válaszolt

Részlegék: A kitöltés során figyeltünk arra, hogy minden részlegről érkezzenek vissza válaszok, így megjelenik benne minden vélemény. Ami meglepő volt az elemzés során, hogy az újonnan nyílt Kamaszhidat nem csak a fiatalok használják, hanem a 41-50 éves korosztály is, illetve a 7-14 évesek nagyobb arányban, mint a 15-20 évesek.

Melyik részlegünket használja?



Kommunikáció: A velünk való kapcsolattartásnál átlagosan két kommunikációs eszközt jelöltek meg a válaszolók, legnépszerűbbnek a honlapunk bizonyult, majd a Szolgálat, és az interaktivitásra alkalmas Facebook csak a harmadik helyre került.

- a honlapot jellemzően a 31-50 évesek
- a Facebook oldalunkat jellemzően a 31-50 évesek
- a Szolgálatot jellemzően a 41-50, és a 60+ évesek
- szórólapjainkat jellemzően a 41-50 évesek
- faliújságunkat jellemzően a 7-20 évesek
- hírlevelünket jellemzően a 41-50 évesek használják és
- személyes kapcsolat által (egyéb) jellemzően a 7-14 és 60+ évesek tájékozódnak.

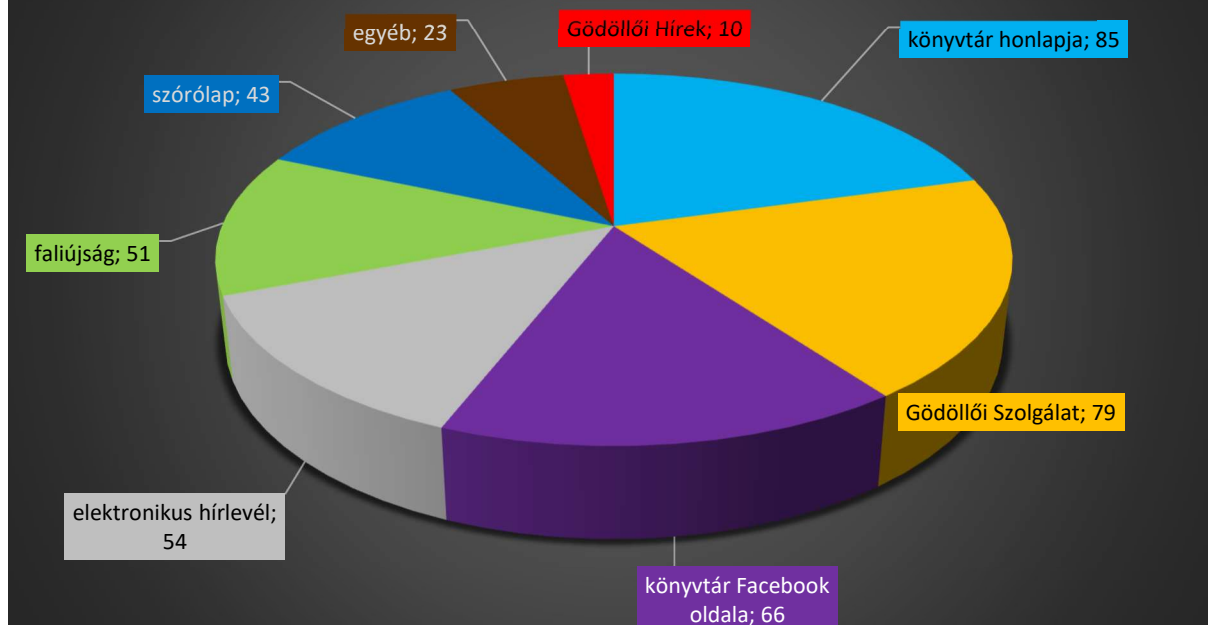
A leghatékonyabb kommunikációs csatornának a személyes kapcsolat bizonyult, ezt követi az email és a közösségi oldalak. Bár minden korosztálynál a személyes kapcsolat a legmeghatározóbb, azért korosztályonként eltér, hogy mit tartanak a még hatékonyak:

- 7-14 éveseknél csak a személyes kapcsolat
- 15-20 plusz a közösségi oldalak
- 21-30 éveseknél csak a személyes kapcsolat
- 31-41 éveseknél plusz az email és a közösségi oldalak

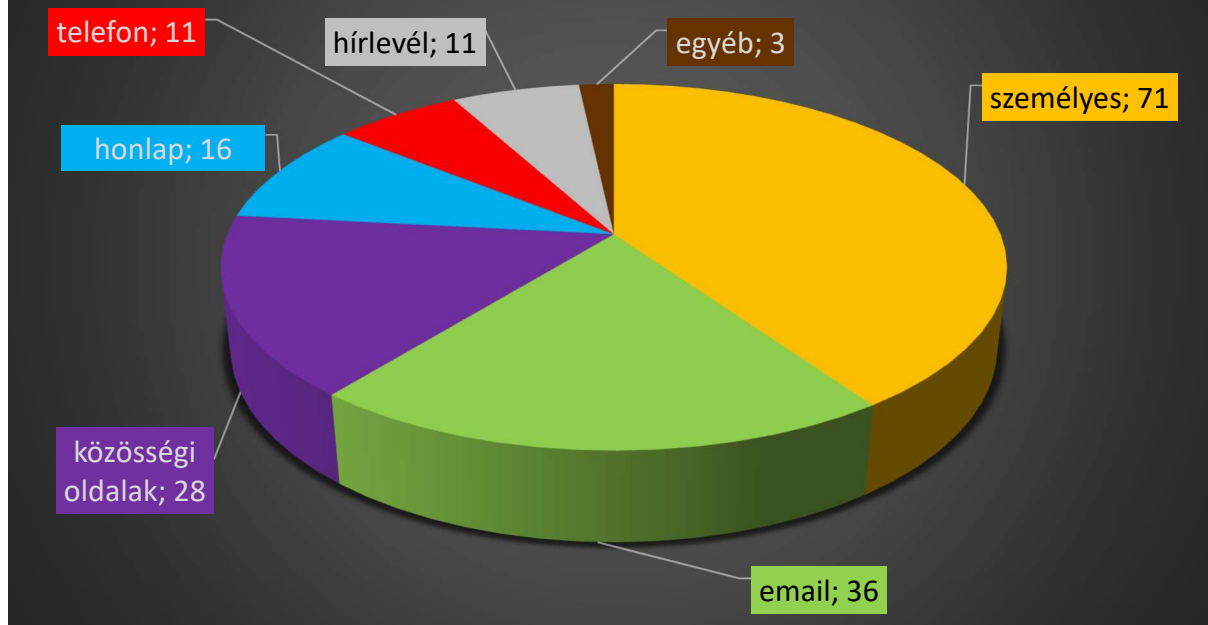


- 41-50 éveseknél plusz az email és a közösségi oldalak
- 51-60 éveseknél csak a személyes kapcsolat
- 61 felett csak a személyes kapcsolat.

Honnan szerez tudomást a könyvtár híreiről?



Mi a leghatékonyabb csatorna a velünk való kommunikációban?

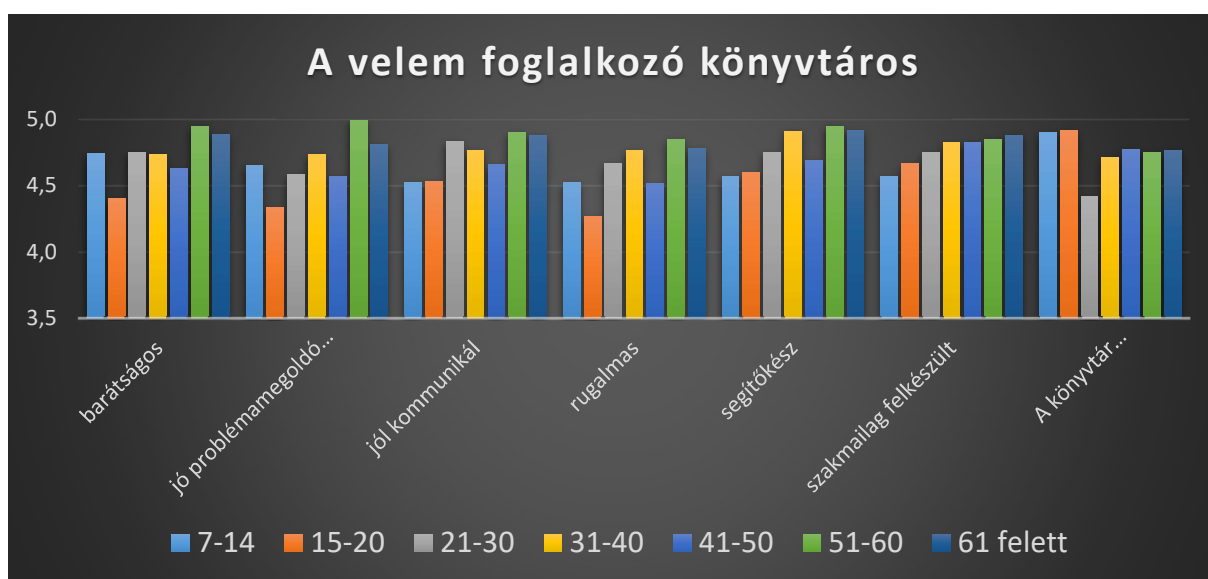
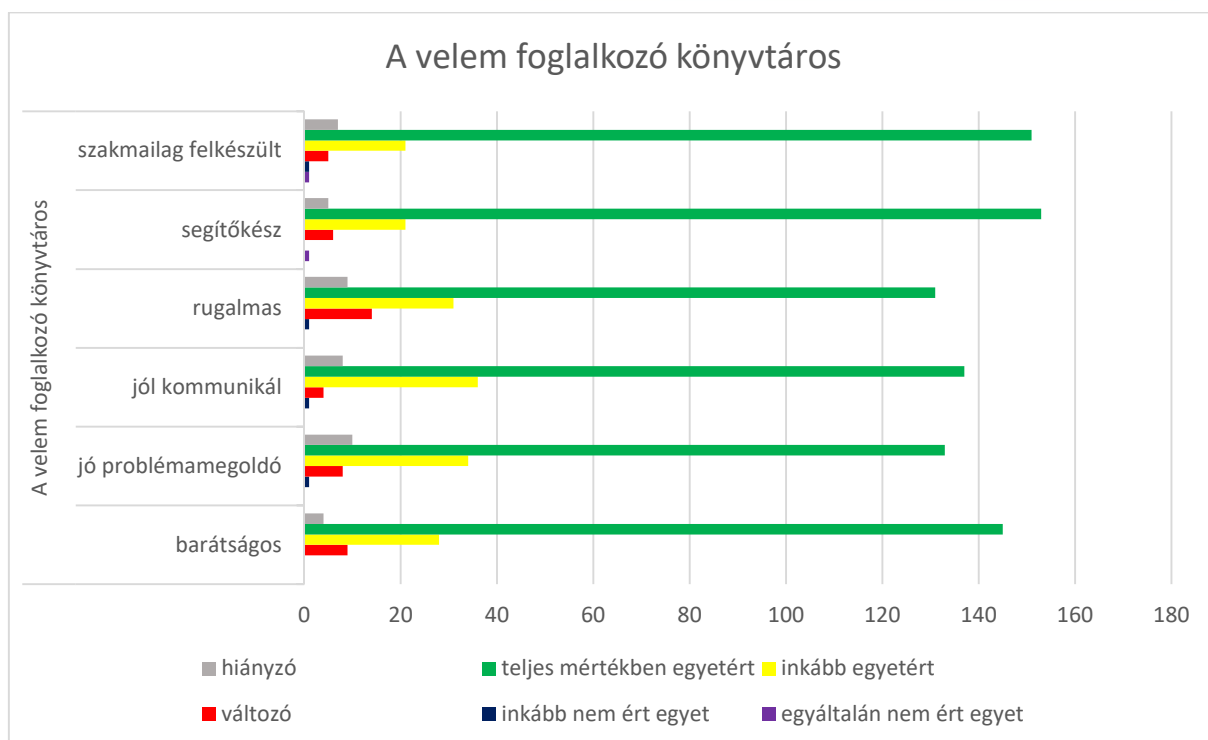




Könyvtárosok: alapvetően kiválóra értékelték olvasóink a könyvtár munkatársait, az átlag érték mindenütt 4,6 felett van. A könyvtárosok rugalmassága kapta a „legrosszabb” értéket, míg a szakmai felkészültség és a segítőkészség lett a legkiválóbb. A legtöbb kritika a legtöbbet használt részlegekre érkezett: a Kamaszhídra, a Felnőtt könyvtárra és a gyerek részlegre. Érdekes megnézni a nemek és a korosztályok szerinti értékelést is. Látható, hogy a férfiak minden esetben rosszabbra értékelték a munkatársakat. (Ahogy a könyvtár egészét is).

A velem foglalkozó könyvtáros	barátságos	jó problémamegoldó képességgel rendelkezik	jól kommunikál	rugalmas	segítőkész	szakmailag felkészült	A könyvtár feladatának, szerepének értékelése
férfi	4,69	4,52	4,60	4,58	4,63	4,58	4,67
nő	4,76	4,76	4,78	4,67	4,85	4,86	4,79





Korosztályok szerinti értékelés: a narancs színnel jelölt 15-20 éves korosztály a legkritikusabb a könyvtárosokat érintő kérdésekben: kiemelkedő a különbség a barátságosság, a jó problémamegoldó készség és a rugalmasság tekintetében. Ugyanakkor a legkritikusabb korosztály értékelte a legjobbra a könyvtár egészét (az utolsó oszlopsor). A velünk legelégedettebb korosztály a zöld színnel jelzett 51-60 éveseké, szorosan a nyomában a 61 feletiek. A könyvtár egészének megítélése a 21-30-as korosztálynál kapta a legrosszabb átlagot.



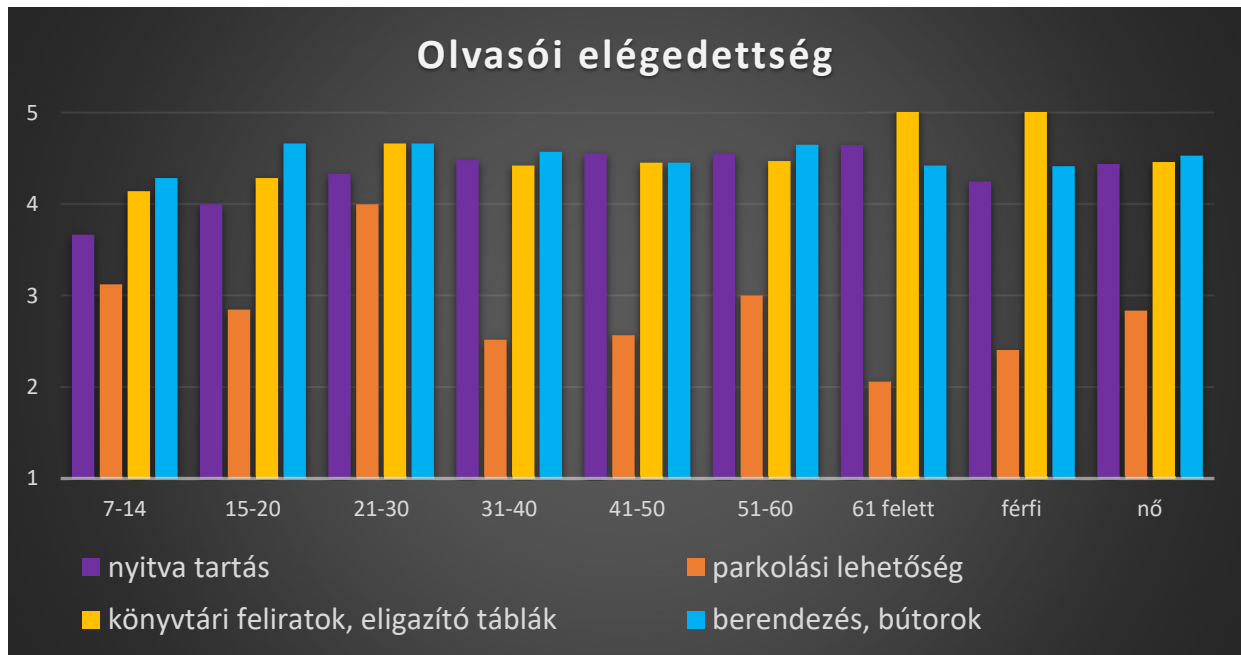
A könyvtár szolgáltatásainak értékelése: egyetlen szempontot kivéve mindenhol négyes átlag felett teljesítettünk. A legrosszabbra értékelték a könyvtár parkolási lehetőségeit: 2,7-re, itt a leggyakrabban jelölt érték az 1-es volt. A legkiválóbbra (4,5 felett) értékelt szolgáltatásaink a következők:

- feliratok
- ruhatár
- tisztaság
- olvasói kérések beszerzése
- online előjegyzés, hosszabbítás
- hírlevél, elektronikus kommunikáció
- kávézó
- irodalmi, művészeti programok
- várakozási idő a kölcsönzési pultnál
- olvasóterek nyugalma
- berendezés, bútorok.

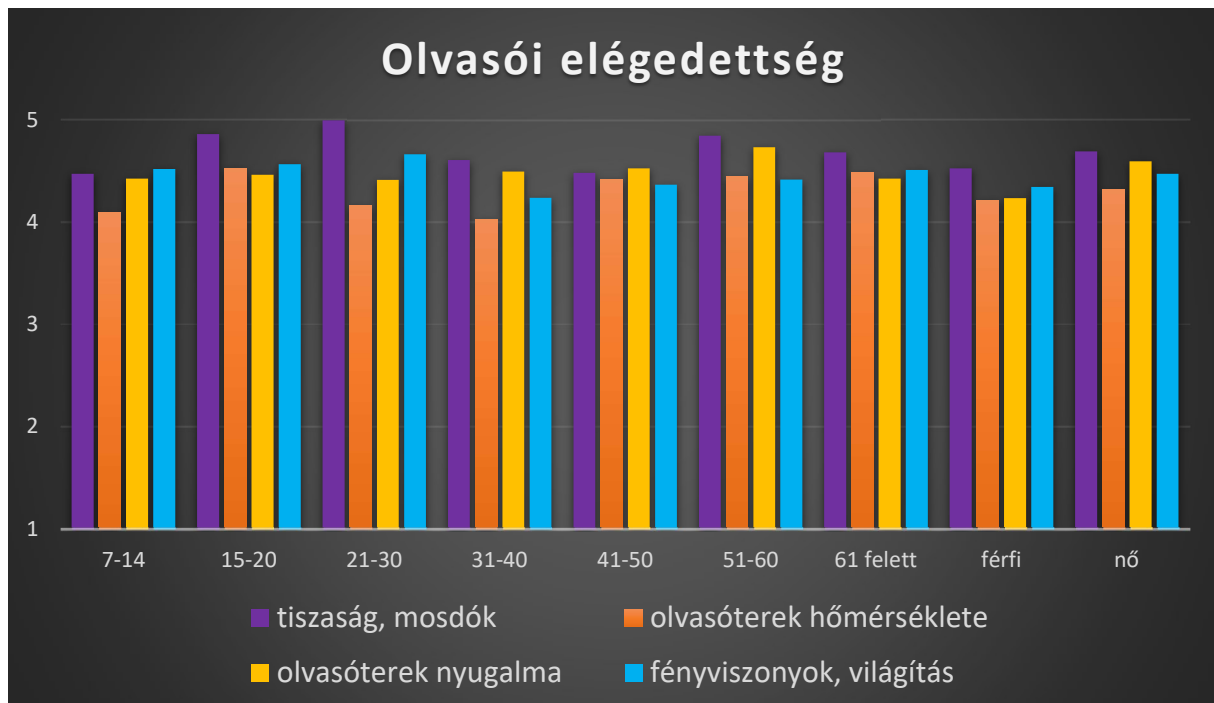
A parkoláson túl a legrosszabb értékeket (4,1-4,3) kapta:

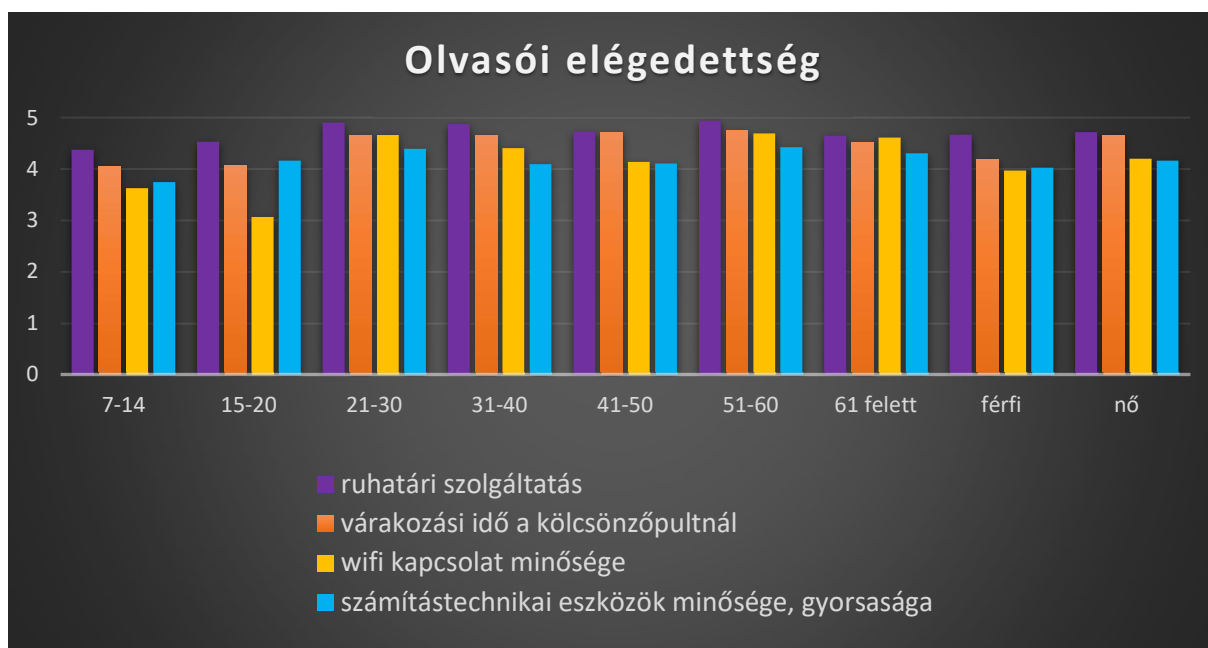
- wifi kapcsolat
- számítástechnikai eszközök
- informatikai képzések
- programok időpontja
- honlap áttekinthetősége
- olvasóterek hőmérséklete.

A fentiekre kiemelt figyelmet kell szánunk a jövőben, de fontos, hogy a többi szempontot se hanyagoljuk el. Korosztály és nemek szerinti bontásban érdekes részletekre bukkanhatunk.

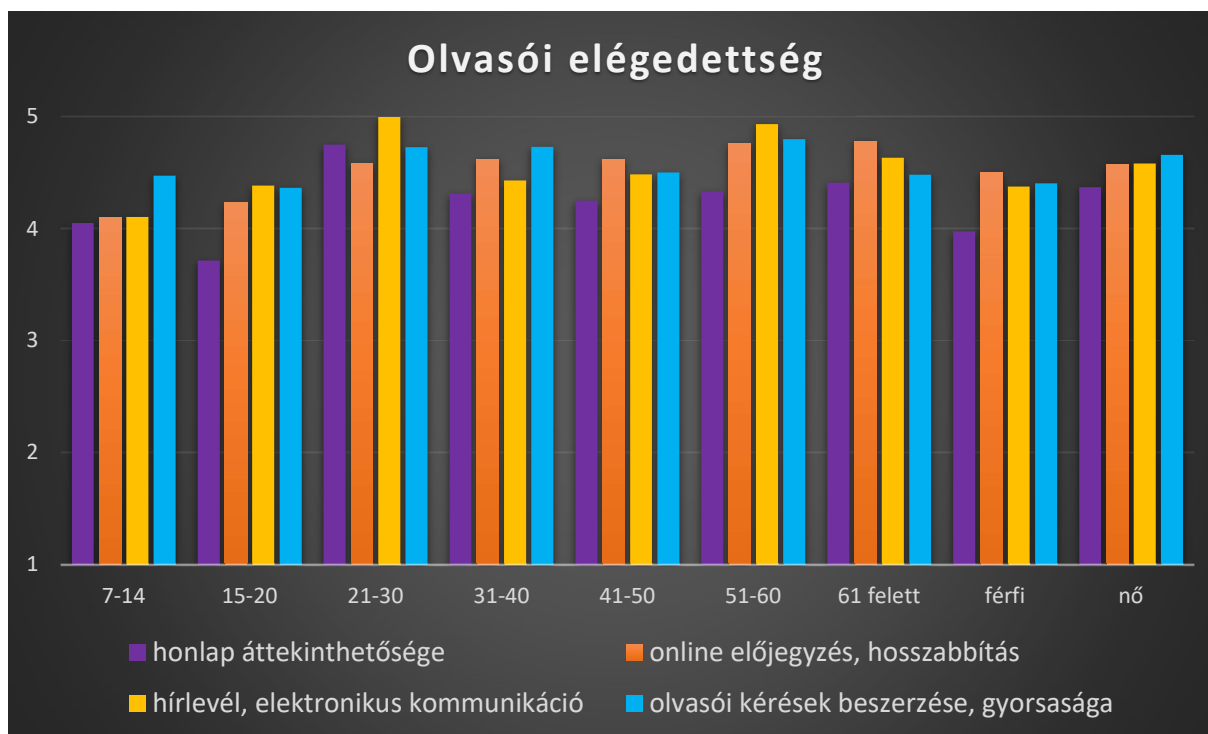


A parkolásnál a legrosszabb értékeket a 61 év felettek adták, míg a 21-30-as korosztály számára ez nem jelent akkora problémát. A feliratokkal a férfiak és a 61 év felettek a legelégedettebbek.

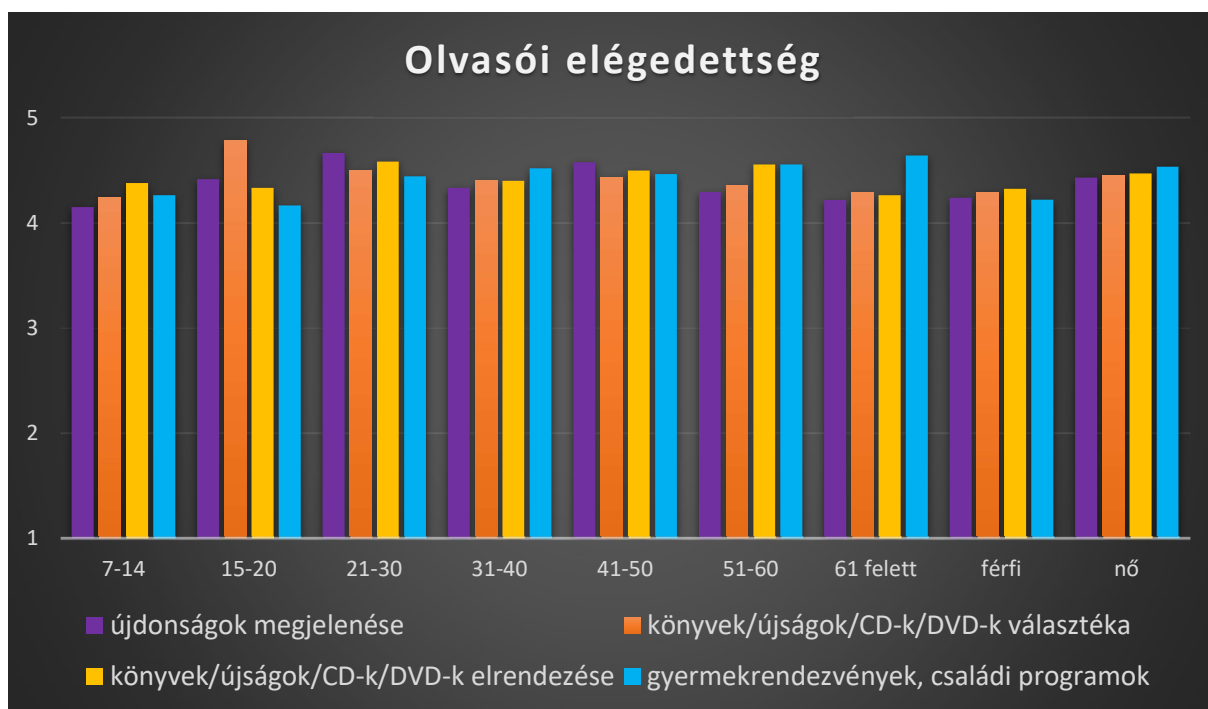




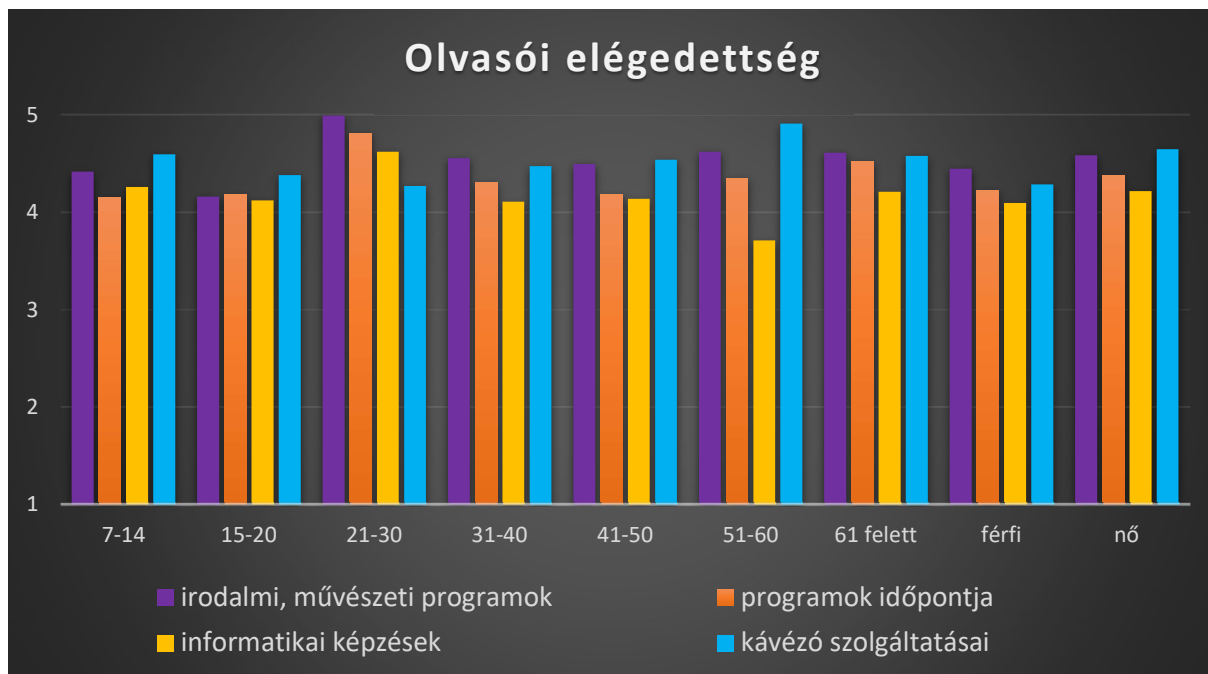
A wifi kapcsolat minőségére a legrosszabb értékek a 15-20-as korosztályból jöttek, hiszen ők használják leginkább.



A honlap áttekinthetőségével leginkább a 15-20 évesek voltak elégedetlenek, a hírlevél elektronikus kommunikációt pedig a 21-30 évesek és az 51-60 évesek értékelték a legjobbra.



A könyvtári választékkal legelégedettebb olvasóink a tinik, a 15-20 éves korosztály.



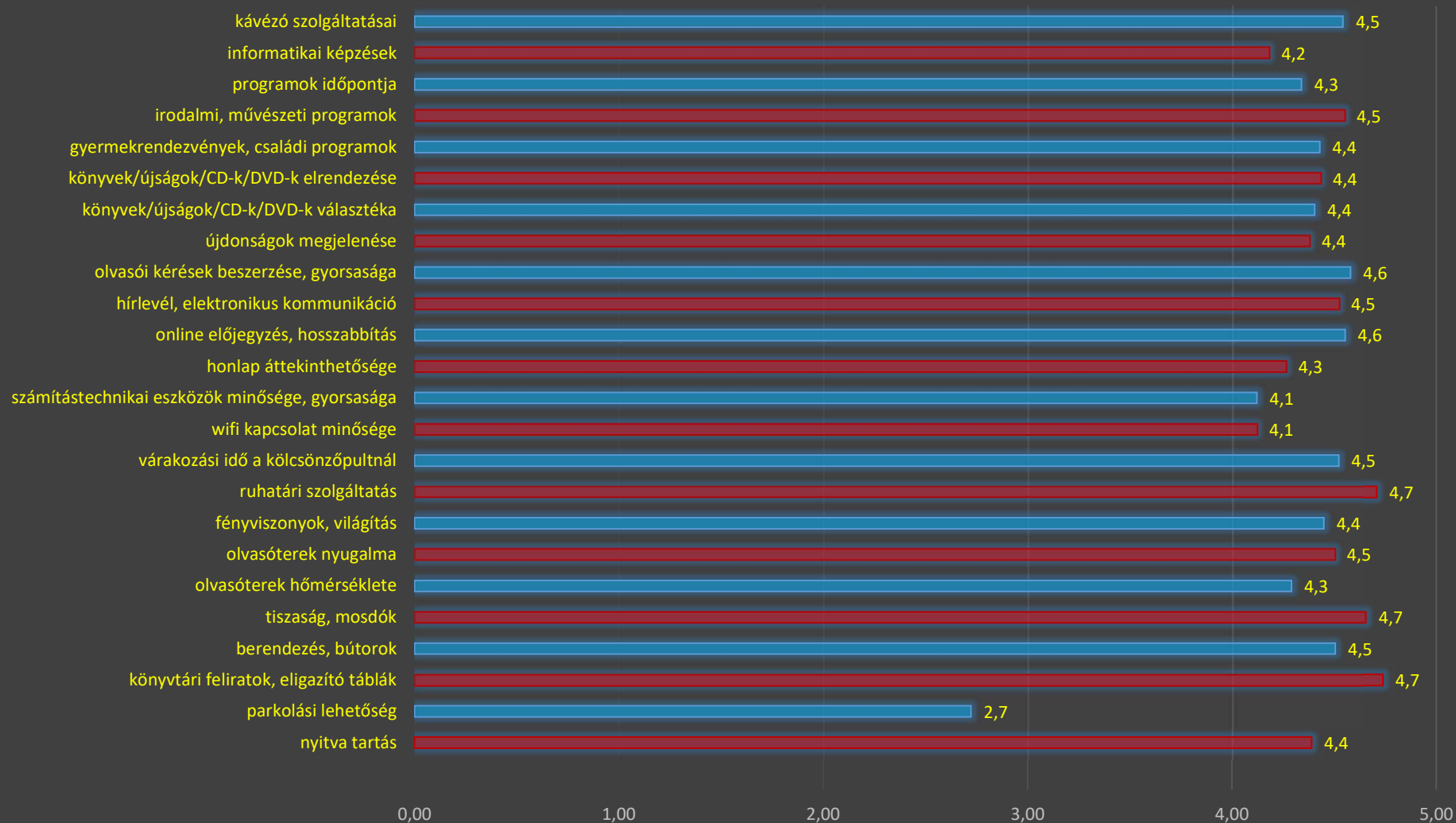
Irodalmi művészeti programainkkal kapcsolatban a legelégedettebb olvasók a 21-30 évesek, míg a kávézót leginkább az 51-60-asok értékelték jól. Az informatikai képzésekkel szintén ez a korosztály adott eltérő értéket, de ezúttal a negatív tartományban.



Gödöllői
VÁROSI
KÖNYVTÁR ÉS
INFORMÁCIÓS
KÖZPONT

Gödöllő, 2100
Dózsa Gy. út 8.
Tel: 28-515-280
www.gvkkik.hu
konyvtar@gvkkik.hu

Értékelje 1-5-ig mennyire elégedett könyvtárunkkal!





Gödöllői
VÁROSI
KÖNYVTÁR ÉS
INFORMÁCIÓS
KÖZPONT

Gödöllő, 2100
Dózsa Gy. út 8.
Tel: 28-515-280
www.gvkik.hu
konyvtar@gvkik.hu

Könyvtárunk a kapott válaszoknak, és az itt nem megjelent szöveges ötleteknek és véleményeknek megfelelően igyekszik fejleszteni, bővíteni szolgáltatásait. Olvasóinknak még egyszer köszönjük, hogy válaszoltak a kérdéseinkre, és hozzájárultak ahhoz, hogy javíthassunk teljesítményünkön.