

## A téti városi könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése

A könyvtár használatára irányulóan kérdőíves felmérést végeztünk. A felmérés célja: a valós és látens használói igények feltérképezése, szokások megismerése, a könyvtári szolgáltatások esetleges továbbfejlesztése, a használók elégedettsége a meglévő szolgáltatásokkal kapcsolatban. A kérdőíves felmérés 2012. december 1. és 2013. január 31. között valósult meg.

A mintavétel (100 fő) nem volt reprezentatív.

A vizsgálat kérdőív segítségével történt. Kitöltése önkéntes és anonim volt. A kérdőív kérdéseit az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

**A használók:** nem, életkor, iskolai végzettség .

**A könyvtárhasználat jellege:** Mióta és milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe? Milyen céllal látogat minket?

**A könyvtárhasználat minősége:** A könyvtárlátogatók véleményét kértük a könyvtári szolgáltatások színvonaláról és munkatársainkról. Felmértük, honnan szereznek tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről. Igényfelmérést végeztünk bevezetendő új szolgáltatásokról, és felmértük milyen szolgáltatást hiányolnak választékunkból.

**Az utóbbi évek új szolgáltatásai:** Arra voltunk kíváncsiak mennyire ismerik, illetve használják olvasóink elektronikus szolgáltatásainkat. Használják-e saját építésű adatbázisainkat. Tudnak-e használóink számára szervezett tanfolyaminkról. Ez a kérdéscsoport eddigi felméréseinkben nem szerepelt.

Az utolsó kérdés megválaszolása után észrevételeiket írhatták le az intézmény működésével kapcsolatban.

A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók **nemek szerinti** megoszlását vizsgálva kiderült, hogy a válaszadók nagyobb hányada nő. Nők: 61%, férfiak 39%

Mivel nem törekedtünk arányos mintavételre, és az életkori bontáson módosítottunk. Az eredmények szerint a látogatóink jelentős része a 36-50 év

közötti és a 20-35 év közötti korosztályból kerül ki. Összességében a látogatók 52%-a. Ők azok, akik még tanulnak, illetve gyermekeikkel együtt látogatják a könyvtárat. Az előző években is ennek a két korcsoportnak volt a legmagasabb százalékos aránya látogatóink között: 48%

Gyermekekörűak és időskorűak is szép számmal látogatták intézményűnket.

### **Legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlás**

A csak általános iskolát végzettek: 18%-a a 14-18 év közötti korosztályból került ki, ami érthető is, hiszen életkoruknál fogva sem lehet magasabb iskolai végzettségűk. A válaszadók 36%-a felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Legmagasabb arányban a középfokú végzettségűek képviseltették magukat: 48%. Az arányok fedik az előző mérés arányait.

### **Mióta tagja könyvtárunknak?**

A válaszadók csak 12%-a látogatja kevesebb, mint egy éve az intézményt és több mint fele 51% öt évnél régebben tartozik rendszeres használóink közé. Itt arányaiban alig van eltérés a korábbi eredményekhez képest. (Sokan tőlünk kérdezték meg, mióta is tagjai a könyvtárnak.)

### **Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat?**

Nagyobb merítésben mint a nem reprezentatív minta, on-line kérdésként is fenn volt/van jelenleg is újra a weblapon:

## Milyen gyakran jár könyvtárba?

Havonta	26.5%
Nem járok	23.2%
Hetente	22%
Csak, ha konkrétan keresek valamit	14.8%
Naponta	7.2%
A fentiek mind	3.3%
Ritkábban	3%
Évente	0%

Szavazatok száma : 332

Első szavazat : 2009. október 15. csütörtök, 22:11

Olvasóink nagy többsége 26,5 % havonta egy alkalommal jön, amit az magyaráz, hogy a kölcsönzési határidő 28 nap. Ez az adat tökéletesen megegyezett a korábbi adattal. (Véleményem szerint jóval nagyobb a havonta többször hozzánk látogatók száma. A kiértékelés közben ellentmondást véltünk fölfedezni a kölcsönzési illetve látogatottsági adatokban. Sokan jelölték, hogy havonta egyszer jönnek, de rendszeresen kölcsönöznek újságokat is, mely dokumentumoknak kölcsönzési határideje 1 hét) Hetente többször 22% jövők, ők a rendszeres folyóiratot, újságot olvasók, internetezők köréből kerülnek ki. Olyan is van aki, évente egyszer látogat el hozzánk. Vicces kedvűeknek és döntenem tudóknak felajánlottuk: A fentiek mind választ: 3,3% Csak ha konkrétan keresek valamit is mindegyik kategóriába belefér, lehet, hogy évente, havonta vagy ritkábban (3%) keres fel bennünket.. A nem járok 23,2 kategória a webes kérdésfeltevésnek köszönhető.

## Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?

Könyvkölcsönzés	82.6%
Helyben olvasás, kutatás	31.5%
Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	32.2%
Előjegyzés	21.6%
Számítógépes katalógus használata	3.3%
Hosszabbítás	18.6%
Internethasználat	41.1%
Tájékozódás honlapunkon	58.2%
Könyvtárközi kölcsönzés	11.9%
Szövegszerkesztés	6.1%
Wifi használata	2.3%
Számítógépes adatbázisok használata	2.3%

Sokféle szolgáltatást soroltunk fel, amelyekből a válaszadók többet is bejelölhettek. A TOP 5 szolgáltatás:

<b>1</b>	Könyvkölcsönzés
<b>2</b>	Tájékozódás a honlapon
<b>3</b>	Internethasználat
<b>4</b>	Napilapok, folyóiratok olvasása
<b>5</b>	Helyben olvasás, kutatás

## Milyen célból keresi fel könyvtárunkat?

A négy válaszlehetőség közül itt is meg volt a többes válaszadás lehetősége.

A legtöbb válaszadó a „szórakozás” választ jelölte meg.

A második legtöbb alkalommal jelölték a „tanulás” választ. A 14-19 éves korosztály és a 20-35 év közöttiek jelentős százaléka tanulmányaikhoz keres dokumentumot, információt. A „rendezvények látogatása” és a „munka” zárta a sort.

A rangsor kis mértékben változott a korábbi vizsgálathoz képest.

## **A könyvtárhasználat minősége:**

### **Mennyire elégedett könyvtárunkkal?**

Itt kértük használóink véleményét könyvtárunk külső, belső állapotáról, szolgáltatásainkról, technikai felszereltségünkről, rendezvényeinkről, munkatársainkról stb.

Jó eredményeket kaptunk, használóink elégedettebbek, mint korábban. Két tizedesig számolva az eredményeket, a leggyengébb 2.11. Ezt a könyvtár épületének külső állapota érdemelte ki. Az épület szocreál és leromlott állapota nem tetszik sokaknak.

A legjobb átlagot: 5, olvasóink véleménye szerint a könyvtáros/ok felkészültsége érdemelte.

Egy-egy értékelés a feltett kérdésekre:

- A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége nagyon jó
- A külső állapota ebben az évben is korábban írt legalacsonyabb értéket kapta.
- A nyitvatartási idővel is elégedett a használók nagytöbbsége: 4.2 %
- A tisztasággal maximálisan elégedettek az olvasók.
- Az eligazító feliratok, jelek milyensége 4.7-as átlagot ért el.
- A számítógépes szolgáltatások eredménye fedi akorábbi vizsgálat eredményeit.
- A rendelkezésre álló gépek száma viszont jobb értékelést kapott hiszen 3 új olvasói géppel bővültünk. A gépek minősége: 4.49 A gépeket folyamatosan cseréljük, műszaki állapotuk kiváló, várakozási idő csak a legforgalmasabb időszakban, iskolásoknál van, sávszélességben pedig a helyi maximumot nyújtjuk. A saját számítógép használatának lehetőségét 4.5-re értékelték.
- Honlap, katalógus: Honlapunk külső megjelenésére 4.85, és tartalmára is 4.77-es értéket kapott. Mindkét esetben jobb helyezést értek el, mint korábban Honlapunk többször megújult, napi/heti frissítésben kerülnek fel az

információk (rendezvények, fotók, új könyvek stb.), ezt a használóink is észreveszik.

- Dokumentumválaszték, kiszolgálás, kölcsönzési határidő: A várakozási idővel nagyon elégedettek voltak a megkérdezettek: 4.57-es érték.
- A kölcsönzési határidő 4.2-es értékkel zárt. Ugyanakkor a rendelkezésre álló példányok számát és a dokumentumválasztékot is kevésnek tartották olvasóink. Alacsony példányszám mindig a sikerkönyvek és vizsgaidőszakban az egyetemi, főiskolai tankönyvek kölcsönzése esetében jelentkezik. Igyekszünk példányokat beszerezni, olvasói igény, desiderata szerint megvásárolni azokat a dokumentumokat, amelyek nincsenek meg állományunkban, illetve könyvtárközi kölcsönzéssel meghozatni.
- A könyvtáros/ok felkészültségét 5 és segítőkészségét 4,98 a válaszadók a legmagasabb értékekkel jutalmazták.

### **Igényfelmérés:**

Az e-könyv kölcsönzést jelölték legtöbben 48 fő, a válaszadók 48%-a. Második helyen az online tájékoztatás végzett 41 jelöléssel. Ezt a szolgáltatást már bevezettük, skype-os weblapos felhívhatósággal és on-line kérdésfeltevési lehetőséggel működik, illetve van vendégkönyv+ fórumozási lehetőség. (2009-2010-től) Nem nagyon használják, nagyobb hírverésre lenne szükség, de kíváncsian várjuk élnék-e a lehetőségekkel olvasóink.

A NAVA-pont évek óta ingyenesen elérhető, a szolgáltatást hirdetjük honlapunkon, tájékoztató kiadványunkban. A kérdőív kitöltésekor sokan megkérdezték mi is ez, és hogyan működik. 21 fő, a válaszadók 10.5%-a jelölte be, hogy szívesen igénybe venné ezt a szolgáltatást.

## **Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről?**

Legnagyobb arányban 87 válaszadó saját plakátjainkat, szórólapjainkat jelölte, majd a „könyvtárosok szólnak” válasz: 81 jelölés, harmadik helyen a könyvtár honlapja: 75 jelölés, alig lemaradva a helyi lap a Szülőföldem volt. /70 fő/

## **Részt vett-e a könyvtár által szervezett internet használói tanfolyamok valamelyikén?**

Kérdésre a válaszadók 16%-a adott igen választ. Úgyszintén hasonló értékben (15%) jelölte be azt is, hogy szívesen részt venne ilyen tanfolyamon.

## **A kérdőív utolsó kérdéseként használóink észrevételeit, javaslatait kértük könyvtárunk működésével kapcsolatban:**

### Pár bejegyzés:

Legyen normális a mosdó....

Hiányolom a fénymásolót

Mindig jó érzéssel jövök és távozom.

Jó ide bejönni, lehetne több új könyv.

Pénteken is nyitva kéne lennie.

Tetszik, hogy 10 éve szombaton is nyitva vannak

Az én igényem teljes mértékben kielégíti.

Miért nem lehet nyomtatni?

Összegzésül: A könyvtárlátogatóink célja elsősorban a szórakozás és kikapcsolódás, de nagy szerepe van a személyes érdeklődésnek, a tanulásnak és a munkavégzéshez szükséges friss információszerzés lehetőségének is.

A látogatás elsődleges célja a könyvkölcsönzés. A 10 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás között van még az újságolvasás, olvasóterem használata, dokumentumok

hosszabbítása, internetezés, számítógépeink használata, dokumentumok előjegyzése, illetve tájékozódás a könyvtár honlapján.

Jeles osztályzatot kapott az elégedettségi skálán a könyvtárosok szaktudása, segítőkészsége, a könyvtár városon belül elfoglalt helye, tisztasága és hangulata.

A továbblépéshez nemigen kaptunk ötleteket, javaslatokat. Ami itt megfogalmazódott, az a mi terveink között is szerepel. Célunk továbbra is minél több könyv, folyóirat kellemes, barátságos légkör megteremtése.