

A Huszár Gál 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 mintavétel rétegzett, reprezentatív volt.

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

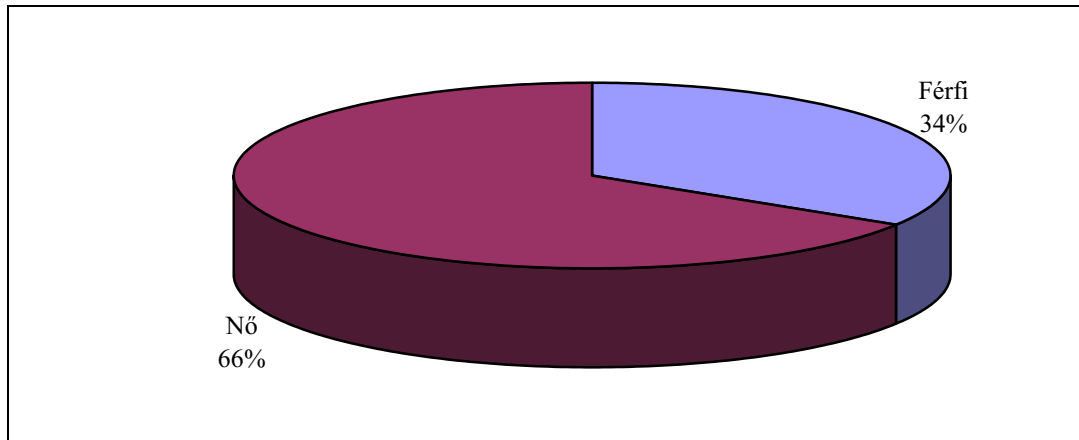
- **A használók:** nem, életkor, iskolai végzettség (8, 9, 10, kérdés)
- **A könyvtárhasználat jellege:** Mióta és milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? (1, 2 kérdés) Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe? (3. kérdés) Milyen céllal látogat minket? (5. kérdés)
- **A könyvtárhasználat minősége:** A könyvtárlátogatók véleményét kértük a könyvtári szolgáltatások színvonaláról és munkatársainkról (7. kérdés) Felmértük, honnan szereznek tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről (6. kérdés) Igényfelmérést végeztünk bevezetendő új szolgáltatásokról, és felmértük milyen szolgáltatást hiányolnak választékunkból (4. kérdés) Az utolsó kérdés megválaszolása után észrevételeiket írhatták le az intézmény működésével kapcsolatban.

Az emeleti kölcsönzőtérben és az infó-ponton véletlenszerűen kiválasztott 14 éven felüli olvasókat kértünk fel válaszadásra. Próbáltunk figyelni arra, hogy minden olvasói réteg (kor, nem, stb) képviselve legyen. **365** érvényes kérdőívet értékeltünk ki.

A felmérés eredményei:

A használók neme, életkora, iskolai végzettsége

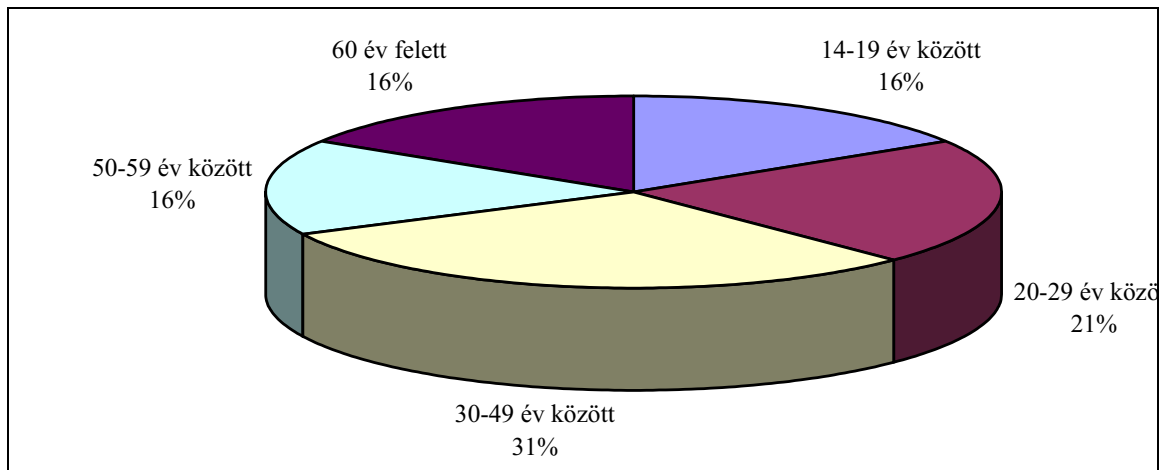
Neme



A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók **nemek szerinti** megoszlását vizsgálva kiderült, hogy a válaszadók kétharmada nő. Nők: 66%, férfiak 34% (9 kérdés)

Az életkor szerinti megoszlást az alábbi diagram illusztrálja:

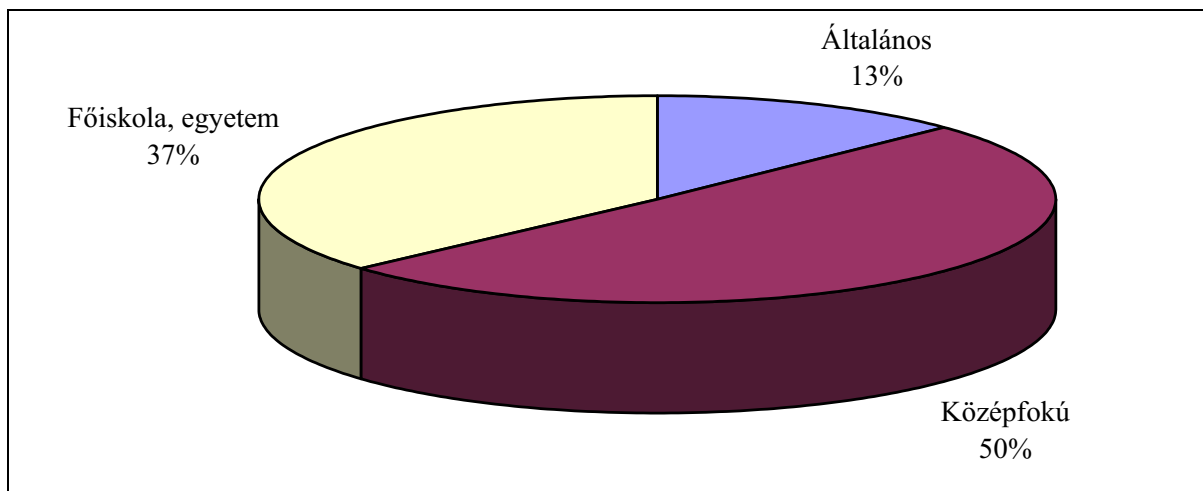
Az ön életkora



Az eredmény az arányos mintavétel miatt kiegyensúlyozottságot mutat a 14-19, 50-59 és 60 év fölötti korcsoportban: 16%. Eltérés a 30-49 év és 20-29 év közötti válaszadók körében mutatkozik. Arányuk: 31%, illetve 21%. Ennek

oka, hogy a vizsgált időszakban ez a két korcsoport látogatta legnagyobb számarányban az intézményt.

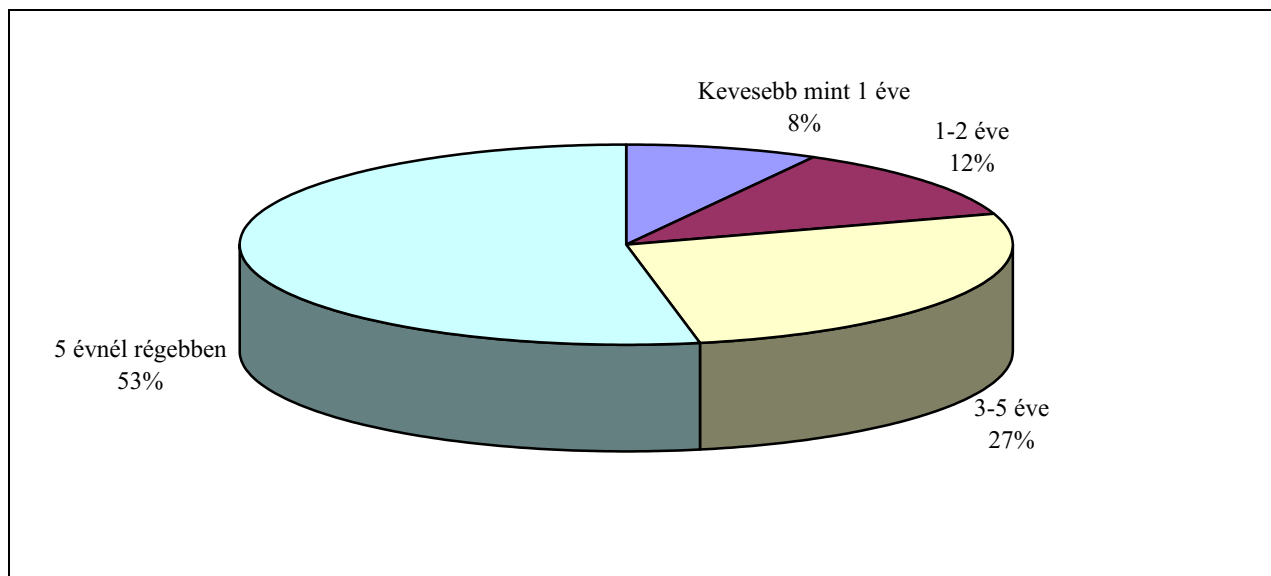
Legmagasabb iskolai végzettség (10. kérdés) szerinti megoszlás



A csak általános iskolát végzettek: 13%-a a 14-18 év közötti korosztályból került ki, ami érthető is, hiszen életkoruknál fogva sem lehet magasabb iskolai végzettségük. A válaszadók 37%-a felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Legmagasabb arányban a középfokú végzettségűek képviselték magukat: 50%. Ebbe a körbe tartoznak az egyetemi és főiskolai hallgatók is, hiszen még nem rendelkeznek felsőfokú végzettséggel.

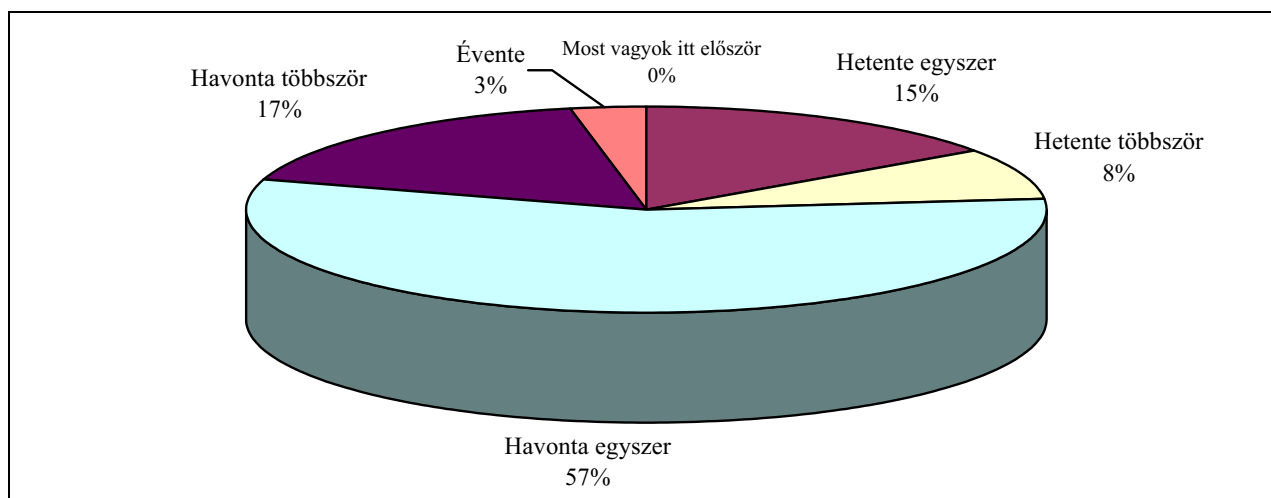
A könyvtárhasználat jellege

Mióta tagja könyvtárunknak? 1. kérdés



A válaszadók csak 8%-a látogatja kevesebb mint egy éve az intézményt és több mint fele 53% öt évnél régebben tartozik rendszeres használóink közé.

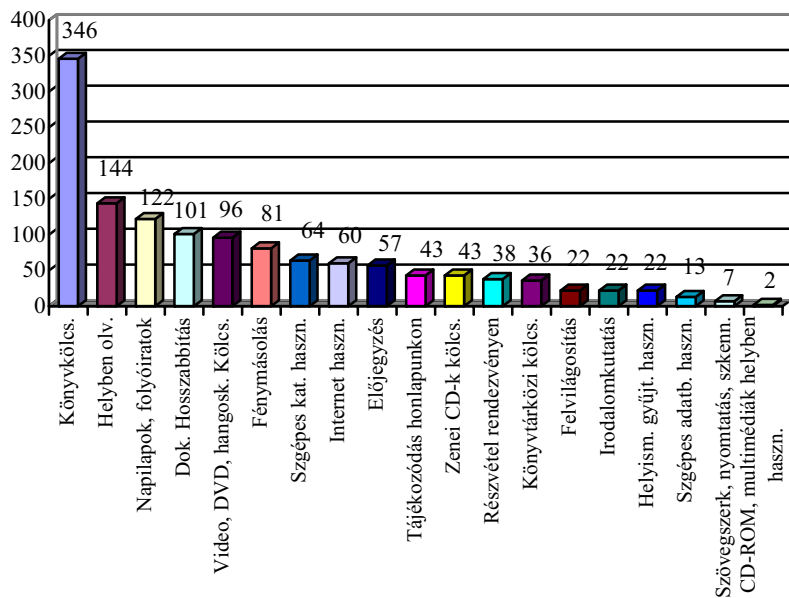
Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat? 2. kérdés



Egyetlen olyan válaszadó sem volt, aki első alkalommal járt nálunk. Olvasóink nagy többsége: 57% havonta egy alkalommal jön, amit az magyaráz, hogy a kölcsönzési határidő 30 nap. Havonta többször 17%-uk jön, hetente többször 8%. Ők a rendszeres folyóiratot, újságot olvasók, internetezők köréből kerülnek ki. Alig, csak 3% mondta, hogy évente egyszer látogat el hozzánk.

Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? 3. kérdés

Könyvkölcsönzés	346
Helyben olvasás, kutatás	144
Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	122
Dokumentumok hosszabbítása	101
Videokazetta, DVD, hangoskönyv kölcsönzés	96
Fénymásolás	81
Számítógépes katalógus használata	64
Internet használata	60
Előjegyzés	57
Tájékozódás honlapunkon	43
Zenei CD-k kölcsönzése	43
Részvétel rendezvényeken	38
Könyvtárközi kölcsönzés	36
Felvilágosítás, segítségkérés a táj. szolgáltatótól	22
Irodalomkutatás	22
Helyismereti gyűjtemény használata	20
Számítógépes adatbázisok használata	13
Szövegszerkesztés, nyomtatás, szkennelés	7
CD-ROM, multimédiák helyben használata	2



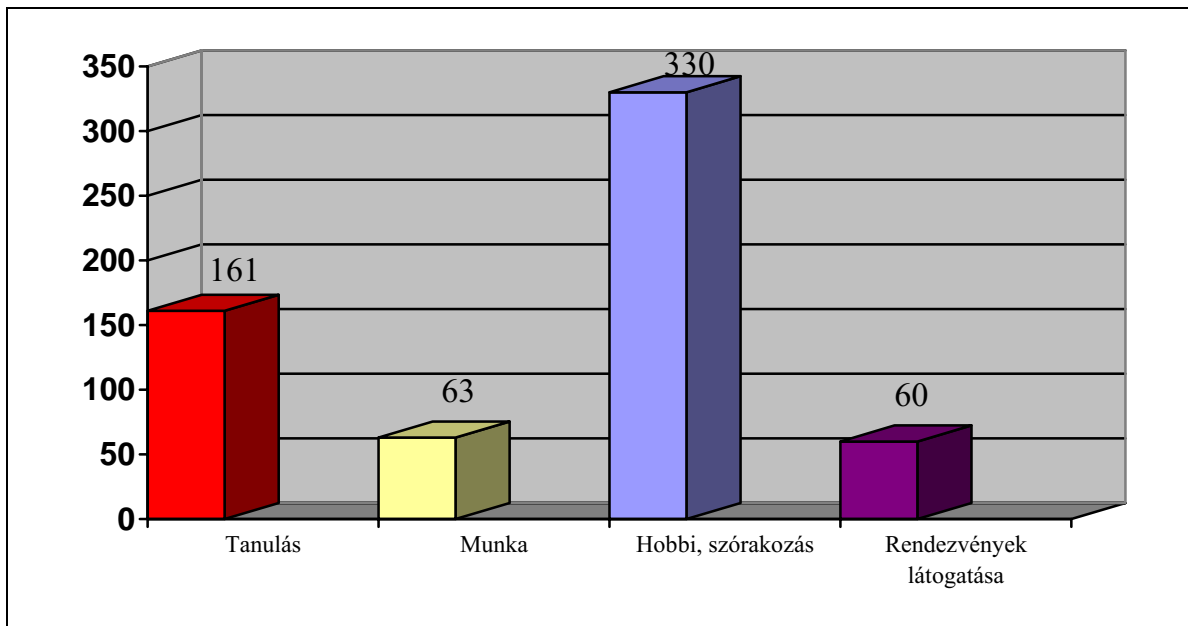
19 féle szolgáltatást soroltunk fel, amelyekből a válaszadók többet is bejelölhettek.

Legkedveltebb szolgáltatásunk még mindig a könyvek kölcsönzése. 346 alkalommal jelölték. Ezt követi a helyben olvasás, kutatás: 144 jelölés, majd a dokumentumok lejáratí idejének hosszabbítása: 101, video, DVD, hangoskönyv kölcsönzése: 96 jelölés.

A következő csoport: fénymásolás, számítógépes katalógus használata, internetezés, előjegyzés. (81 és 57 jelölés között)

Legkevésbé kihasznált szolgáltatásaink a válaszadó bejelölése alapján: számítógépes adatbázisok használata: 13 jelölés, szövegszerkesztés, nyomtatás, szkennelés: 7 jelölés, CD- Rom, multimédiák helyben használata: 2 jelölés

Milyen célból keresi fel könyvtárunkat? 5. kérdés



A négy válaszlehetőség közül itt is meg volt a többes válaszadás lehetősége. A legtöbb válaszadó: 330 alkalommal a „hobbí, szórakozás” választ jelölte meg. Ez a mi esetünkben nem meglepő, hiszen közművelődési funkciót látunk el elsősorban. 161 alkalommal jelölték a „tanulás választ. A 15-19 éves korosztály és a 20-29 év közöttiek jelentős százaléka tanulmányaikhoz keres dokumentumot, információt. A „munka” és a „rendezvények látogatása” zárta a sort.

A könyvtárhasználat minősége

Mennyire elégedett könyvtárunkkal? 7. kérdés

Itt kértük használóink véleményét könyvtárunk külső, belső állapotáról, szolgáltatásainkról, technikai felszereltségünkről, rendezvényeinkről, munkatársainkról stb. 30 féle értékelési szempontot adtunk meg és 1-től 5-ig skálán értékelhettek minket. Jó eredményeket kaptunk. Két tizedesig számolva az eredményeket, a leggyengébb 4.08. Ezt a könyvtár épületének külső állapota érdemelte ki. Nem tudjuk, mi lehet az oka, hiszen két évvel

ezelőtt külsőleg teljesen megújult az intézmény. Nincsenek falfirkák, tiszták a falak, rendezett a környezet.

A legjobb átlagot: 4.87 olvasóink véleménye szerint a könyvtárosok felkészültsége érdemelte.

Az alábbi táblázatban szemléltetem a felsorolt értékelési szempontok átlageredményeit 1-től 30-ig rangsorolva

Helyezés	Értékelési szempont	Kapott átlag
1.	Könyvtárosok felkészültsége	4.87
2.	Könyvtárosok segítőkészsége	4.84
3.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4.83
4.	A könyvtár megközelíthetősége	4.78
5.	Várakozási idő	4.78
6.	A könyvtár városon belüli elhelyezése	4.72
7.	Olvasási körülmények, komfortosság	4.65
8.	A könyvtári terek lerendezése	4.63
9.	Másolási szolgáltatások	4.59
10.	Munkaasztalok száma	4.56
11.	Kölcsönzési határidő	4.55
12.	Számítógépes szolgáltatások	4.53
13.	A könyvtár épületének belső állapota	4.52
14.	Jelek és eligazító feliratok	4.52
15.	Internetezés lehetősége	4.50
16.	A könyvtár on-line katalógusa	4.48
17.	A szolgáltatások ára	4.46
18.	Nyitvatartási idő	4.45
19.	A könyvtár honlapjának tartalma	4.44
20.	Kiállítások, rendezvények	4.44

21.	A honlap külső megjelenése	4.34
22.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4.33
23.	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4.33
24.	Akadálymentes bejutás	4.29
25.	A könyvtár dokumentumválasztéka	4.27
26.	Számítógépek száma	4.27
27.	A számítógépek minősége	4.27
28.	Saját számítógép használatának lehetősége	4.21
29.	A rendelkezésre álló példányok száma	4.14
30.	A könyvtár külső állapota	4.08

A harminc kérdést nyolc kérdéscsoportra osztva elemeztem

1.

- **A könyvtár városon belüli elhelyezése**
- **Megközelíthetősége**
- **Külső állapota**
- **Akadálymentes bejutás**
- **Nyitvatartási idő**

. A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége nagyon jó (4. 72 és 4.78) értékelést kapott. A külső állapota ok nélkül kapta a legalacsonyabb értéket (4.08). Az épület akadálymentesített, igaz, hogy nincsenek fotocellás ajtók és belső lift, de a mozgáskorlátozottak számára biztosított a bejutás és a földszinti info-pont használata. A nyitvatartási idővel is elégedett a használók nagytöbbsége: 4. 45

2.

- **A könyvtár belső állapota**
- **A könyvtári terek elrendezése**
- **A könyvtár tisztasága**
- **Jelek, eligazító felíratok**

- **Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól**
- **Olvasási körülmények komfortossága**
- **Munkaasztalok száma**

A tisztasággal maximálisan elégedettek az olvasók (4. 83), a belső állapotok is jó eredményeket kaptak (4.52, 4.63.). Megfelelőnek ítélték az olvasási körülményeket, és a munkaasztalok számát is. (4. 65 és 4. 56.). Kevésbé „elégedett” olvasók az info-pont használói közül kerültek ki, hiszen ott nem jut mindenkinek egy asztal. Tájékoztatás szolgáltatásainkról: viszonyítva a többi értékelési szemponthoz, alacsony, 4.33 értéket kapott. Az eligazító feliratok, jelek milyenség 4. 52-es átlagot ért el.

3.

- **Másolási szolgáltatások**
- **Számítógépes szolgáltatások**
- **Elektronikus szolgáltatások**
- **A szolgáltatások ára**

A következő kérdéscsoport a könyvtár elektronikus szolgáltatásaira (másolás, nyomtatás, szövegszerkesztés, stb) és ezek árára irányult. A kapott értékek 4. 33 és 4. 59 között mozogtak, leginkább másolási szolgáltatásainkkal elégedettek, ami nem meglepő, hiszen mind a földszinten, mind az emeleten üzemel fénymásoló és szinte várakozási idő nélkül, ki tudjuk elégíteni az igényeket. Az árakkal már kevésbé voltak elégedettek, pedig évek óta változatlanul, önköltségi árat kérünk, az internetezés óradíját pedig az elmúlt évben csökkentettük harmadával.

4.

- **Számítógépek száma**
- **Számítógépek minősége**
- **Saját számítógép használatának lehetősége**
- **Internetezés lehetősége**

Internetezés lehetősége: az eredmény 4.5, jónak mondható. A rendelkezésre álló gépek száma és minősége viszont nem kapott ilyen jó értékelést: 4.27. Ez meglepő, hiszen az info-ponton kilenc, a gyermekkönyvtárban kettő, a felnőtt olvasói térben egy internetes gép áll használóink rendelkezésére. A gépek műszaki állapota kiváló, lehetőségeink szerint cseréljük azokat és vásároljuk a legújabb szoftvereket. Várakozási idő csak a legforgalmasabb időszakban van, sávszélességben pedig a maximumot nyújtjuk. A saját számítógép használatának lehetőségét 4.21-re értékelték. Igaz, hogy a vezeték nélküli internet használatának bevezetésére csak a felmérés lezárása után került sor, de saját számítógéppel érkező használóinknak addig is volt lehetősége olvasótermünkben munkavégzésre, ha akkumulátoruk lemerült, elektromos aljzataink használatára.

5.

- **A honlap külső megjelenése**
- **A honlap tartalma**
- **A könyvtár online katalógusa**

Honlap, online katalógus: Honlapunk külső megjelenésére 4.34, míg tartalmára 4.44-es értéket kapott. Statikus honlapunk megújítása folyamatban van, de tartalmilag napi frissítésben kerülnek fel az információk (rendezvények, fotók, új könyvek stb). Online katalógusunkra kapott 4.48-as átlag a középmezőnyben helyezkedik el. Használata könnyű, egyszerű és összetettebb kereső felület áll a használók rendelkezésére.

6.

- **A könyvtár dokumentumválasztéka**
- **A rendelkezésre állón példányok száma**
- **Kölcsönzési határidő**
- **Várakozási idő**

Dokumentumválaszték, kiszolgálás, kölcsönzési határidő: A várakozási idővel nagyon elégedettek voltak a megkérdezettek: 4.78-os érték. A kölcsönzési határidő: 4.55-ös értékkel a 11. helyre került. A rendelkezésre álló példányok számát és a dokumentumválasztékot is kevésnek tartották: 4.14 és 4.27. (29. és 25. helyezés). Alacsony példányszám mindig a sikerkönyvek és vizsgaidőszakban az egyetemi, főiskolai tankönyvek kölcsönzése esetében jelentkezik. Igyekszünk többes példányokat beszerezni, olvasói igény szerint megvásárolni azokat a dokumentumokat, amelyek nincsenek megállományunkban, illetve könyvtárközi kölcsönzéssel meghozatni.

7.

- **Könyvtárosok felkészültsége**
- **Könyvtárosok segítőkészsége**

A könyvtárosok felkészültségét és segítőkészségét a válaszadók a legmagasabb értékekkel jutalmazták: 4.87, 4.84. (első, illetve második hely).

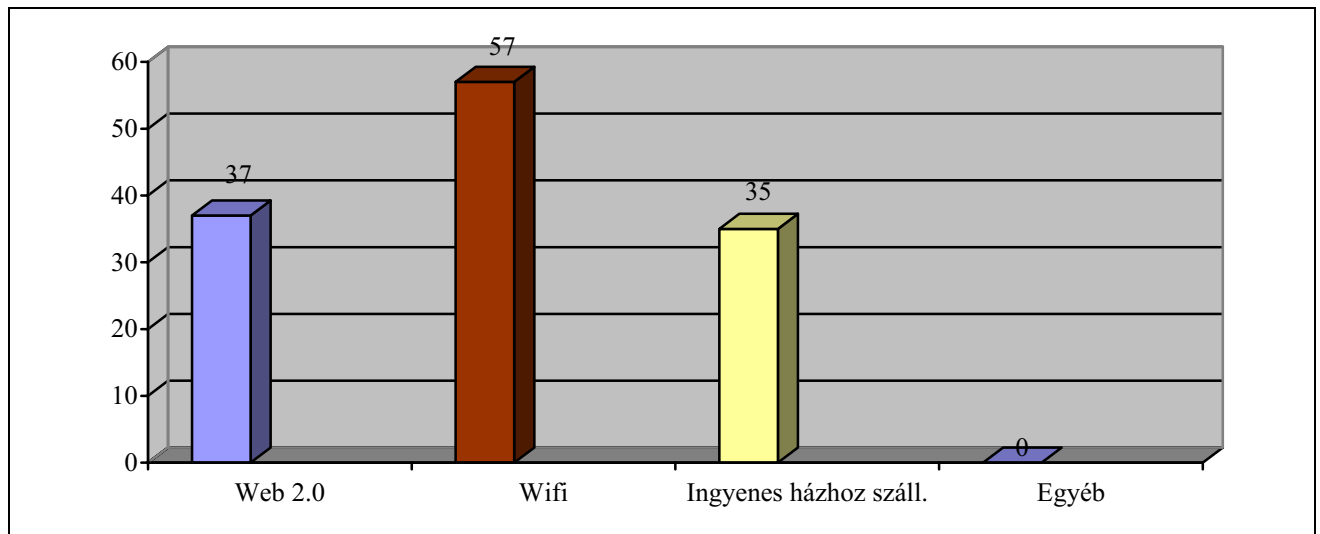
8.

- **Kiállítások, rendezvények**

Kiállítások, rendezvények: 4.44-es értékével, ami megegyezik a honlap tartalmának értékével a 20. helyen végzett. Emeleti kiállítóterünk elsősorban a helyi alkotóknak nyújt bemutatkozási lehetőséget. Látogatóink minden hónapban új alkotásokat tekinthetnek meg

Igényfelmérés:

Igénybe venné-e az alábbi szolgáltatásokat? (többet is bejelölhet) 4. kérdés

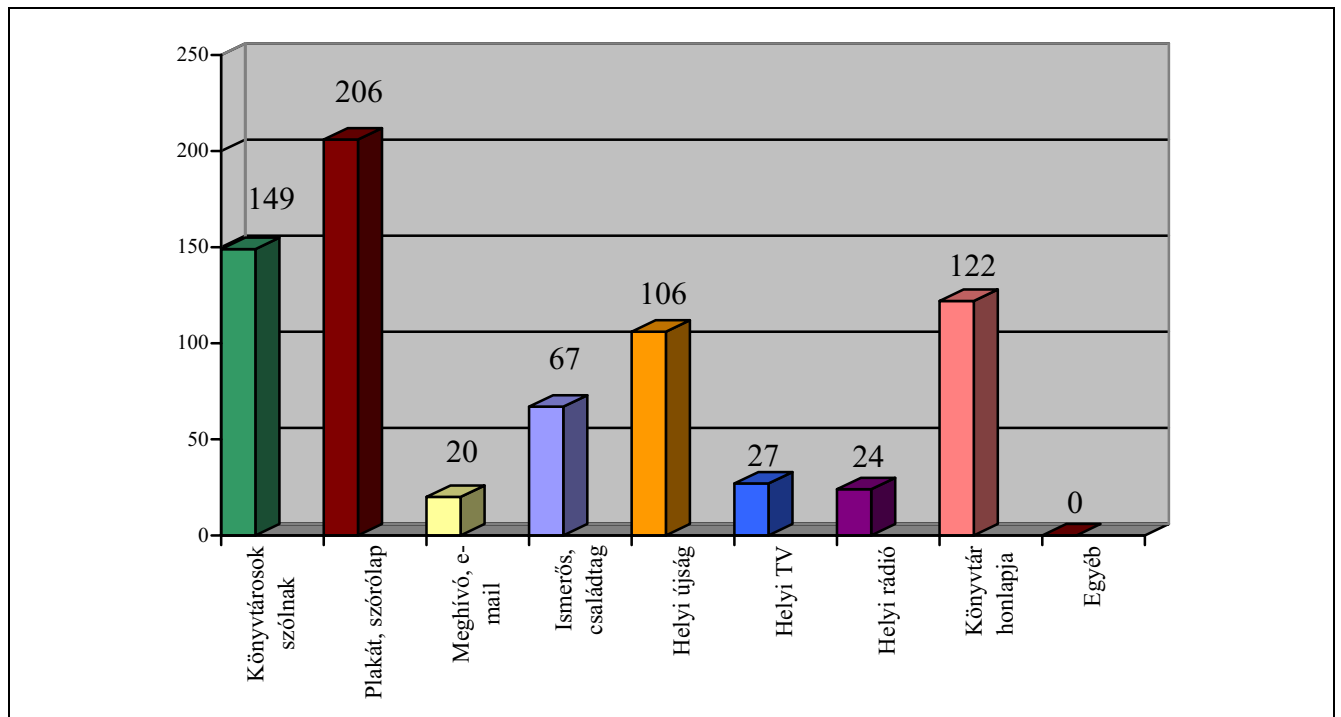


Három új szolgáltatást soroltunk fel, illetve vártunk még javaslatokat, mi az, ami hiányként merül fel. Ebben az esetben is több választ adhattak.

Legtöbb esetben a Wifi hiánya merült fel: 57 alkalom. Ezt követte a Web 2.0: 37 esetben, majd a dokumentumok ingyenes házhoz szállítása következett. Ennél a választási lehetőségnél nagyon sokan nem vették figyelembe az általunk megjelölt rászorultsági kitételt és kényelmi szolgáltatásnak tekintve sok huszonéves is bejelölte. Mint a diagram mutatja, legnagyobb arányban a vezeték nélküli internetezés lehetőségét kérték olvasóink. Ezt a szolgáltatást azóta megvalósítottuk, a saját lappal érkezők ingyen használhatják az internetet, nem kell gépre várakozniuk. Új, illetve hiányzó szolgáltatást nem írtak az általunk megjelölt részbe.

Felmértük még:

Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? (több válasz is megjelölhető) 6. kérdés



Legnagyobb arányban: 206 válaszadó saját plakátjainkat, szórólapjainkat jelölte, majd a könyvtárosok szólnak válasz: 149 jelölés, harmadik helyen a könyvtár honlapja: 122 jelölés, alig lemaradva a helyi lapok (Kisalföld, Mosonvármegye) szerepelt 106 jelöléssel.

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

40 fő válaszolt erre a kérdésre. Közülük 24-en maximális elégedettségüket fejezték ki a választékkal, kiszolgálással, légkörrel stb. kapcsolatban.

Többen egyedi kéréseket fogalmaztak meg pl.:

- E-mail-ben értesítés a rendezvényekről
- Visszahozott könyvek kerüljenek külön asztalra, ne a polcra
- A könyvtárosok által olvasásra ajánlott könyvek körének bővítése
- Több játék a gyerekeknek
- Több fotel, szék

- Példányszám növelése
- Szombati, hétfői nyitva tartás meghosszabbítása
- Olvasótermi könyvek kölcsönzési határidejének rövideje

(Néhány olvasói véleményt, illetve javaslatot mellékletben csatolok)

Összegzés

A könyvtár használói

A kérdőíveket 365 fő töltötte ki. A válaszadók mindegyike betöltötte a 14. életévét. Legnagyobb számban a 30-49 év közöttiek képviseltetik magukat. A kérdezettek 66%-a nő. A válaszadók 37%-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel.

A könyvtárhasználat jellege:

Használóink 53%-a öt évnél régebben látogatja az intézményt. Többségük havonta egy alkalommal jön.

A könyvtárlátogatás 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, DVD kölcsönzés, fénymásolás, számítógépes katalógusunk 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 célunk is. Minél több könyv, folyóirat, film, kellemes barátságos légkör megteremtése

Mosonmagyaróvár, 2009. május 28.

1. számú melléklet: Olvasó vélemények, javaslatok szó szerint

1. „Én főiskolára járok, szociálpedagógia szakra. Elég sok könyvre lenne szükséges, amit itt nem találok, vagy a példányszám kevés”
2. „Szerintem nagyon jó, hogy ennyi sok könyv van és sokat lehet tanulni. Én nagyon szeretek ide járni.”
3. „Szeretem ezt a könyvtára, lehetne több ilyen még Mosonmagyaróváron.”
4. „Teljesen megvagyok vele elégedve.”
5. „Nagy segítséget jelent, ha elvihetem kutatás céljából az bizonyos olvasótermi anyagokat (diplomamunka)”
6. „A számítógépes katalógus azt jelzi, hogy az adott könyv nincs kölcsönzés alatt, mégse lehet sehol sem megtalálni (könyvtáros segítségével se)”
7. „Bővíteném a szórakoztató irodalmi részt. Pl. Lázár Ervin könyvek, Michael Ende stb.”
8. „Szombaton meg hétfőn rövid a nyitva tartás.”
9. "Jót, s jól ebben áll a nagy titok" Köszönettel!"
10. „Szeretek ide járni!!!!”
11. „Esetleg több játék a gyerekeknek, esetleg nekik egy kis/kicsi kuckó, míg a szülők választanak”
12. „Kiemelem az udvarias kiszolgálást és a segítőkészséget”
13. „Mivel külföldről járok, nem e lehetne olvasótermi könyveket hosszabb időre kölcsönözni (1 hónap)”
14. „Én mindennel elégedett vagyok.”
15. „Köszönjük a barátságos, kedves hozzáállást. Üdvözlettel.”
16. „Nagyon családias, jó hangulatú a könyvtár, segítőkészek a munkatársak. Örülök, hogy vannak programok, gyerekprogramok.”
18. „Mindennel elégedett vagyok, sokat segít a tanulásban, munkahelyi felkészültségben, és még a háztartásban, gyermeknevelésben is. Szeretném megköszönni eddigi segítségüket, barátságos mosolyukat, emberségüket a ruhatárostól a könyvtáros dolgozóig.”
19. „Köszönöm. Minden téren elégedett vagyok, és örülök az olvasójuk lehetek.”
20. „Ami nagyon tetszik, az az évszakoknak és ünnepeknek megfelelő dekoráció, virágcsokor stb. Nagyon szeretek itt. Szép munkájukhoz a továbbiakban is jó egészséget és sok apró örömet kívánok. Egy a sok lelkes olvasóból. +++ kvtépület belső állapota: sőt. könyvtár tisztasága: példaértékű. könyvtárosok segítők.:elsős számú tényező amiért ide járok és jószívvel ajánlom másoknak is!!!”
21. „Több szék, fotel.”
22. „A visszahozott könyveket javaslom egy rövid ideig a kihelyezett asztalokon hagyni, mint régebben tették. Nagyban megkönnyítette a népszerűbb könyvek kiválasztását, melyek ezek között nagyobb számban fordultak elő. „
23. „Úgy érzem az anyagi lehetőségekhez képest jó keresztmetszetét adja a könyvkiadásunknak.”
24. „E-mailben szeretnék értesítést kapni a rendezvényekről. Köszönöm: Szabó Katalin.”
25. „Eltűnt a természetgyógyászat c. folyóirat, viszont túlzó a sztáros lap. Családias és messzemenő segítőkészséggel és barátsággal, örömmel fogadnak. 25. „Jó itt lenni.”
26. „Nagyon jónak tartom a napilapok, legyen "bulvár" képes és ismeretterjesztő lapok olvasását. Ui.: nyugdíjas létemre ennek töredékét sem tudnám megvenni!!!! Munkatársak udvariasak, készséggel állnak rendelkezésünkre.”
27. „Meg vagyok elégedve a dolgozókkal, a kiszolgálással.”
28. „Sok könyvtár országos viszonylatban példát vehetne a mi könyvtárunkról.”