

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 kérdőíves felmérés 2017. január 15. és március 10. között valósult meg. Mind az Info-Pont, mind az emeleti olvasótérbe látogató olvasók segítségét kértük e felmérés megvalósításához.

A mintavétel 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)
- Ebbe a kérdéscsoportba iktattunk be egy **új kérdést: Csak saját részre kölcsönöz dokumentumot? Amennyiben nem, hány személy részére kölcsönöz? (6. kérdés)**
- **A könyvtárhasználat minősége:** A könyvtárlátogatók véleményét kértük a könyvtári szolgáltatások színvonaláról és munkatársainkról (8. kérdés). Felmértük, honnan szereznek tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről (7. kérdés). Igényfelmérést végeztünk bevezetendő új szolgáltatásokról, és felmértük milyen szolgáltatást hiányolnak választékunkból (4. kérdés).

Az utóbbi évek új szolgáltatásai: Arra voltunk kíváncsiak mennyire ismerik, illetve használják olvasóink elektronikus szolgáltatásainkat (9. kérdés). Használják-e saját építésű adatbázisainkat (10. kérdés). Tudnak-e

használóink számára szervezett tanfolyaminkról, illetve rész vennének-e rajta (11. kérdés).

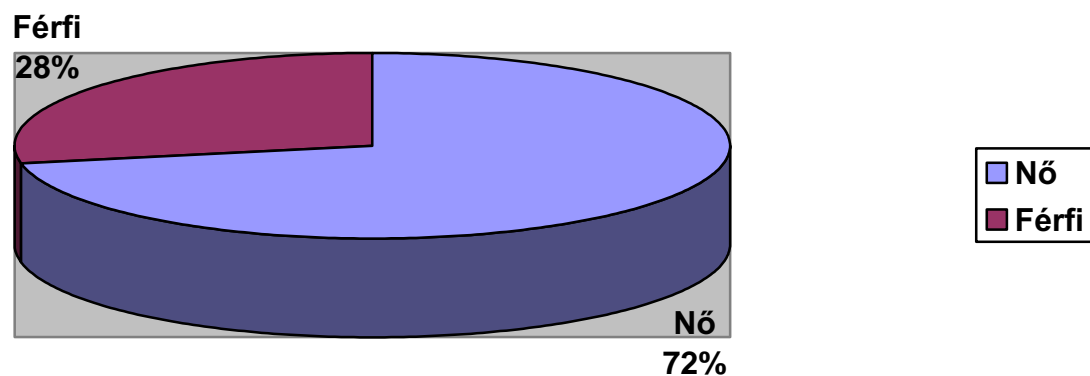
- Az utolsó kérdés megválaszolása után észrevételeiket írhatták le az intézmény működésével kapcsolatban.

Az emeleti kölcsönzőtérben és az Info-Ponton véletlenszerűen kiválasztott 14 éven felüli olvasókat kértünk fel válaszadásra. Próbáltunk figyelni arra, hogy minden olvasói réteg (kor, nem, stb.) képviselve legyen. **200** érvényes kérdőívet értékeltünk ki. A kérdőív kérdései megegyeztek egy kivétellel a 2013-ban elvégzett mérés kérdéseivel, így lehetőség van összehasonlításra.

A felmérés eredményei:

A használók neme, életkora, iskolai végzettsége

Neme:

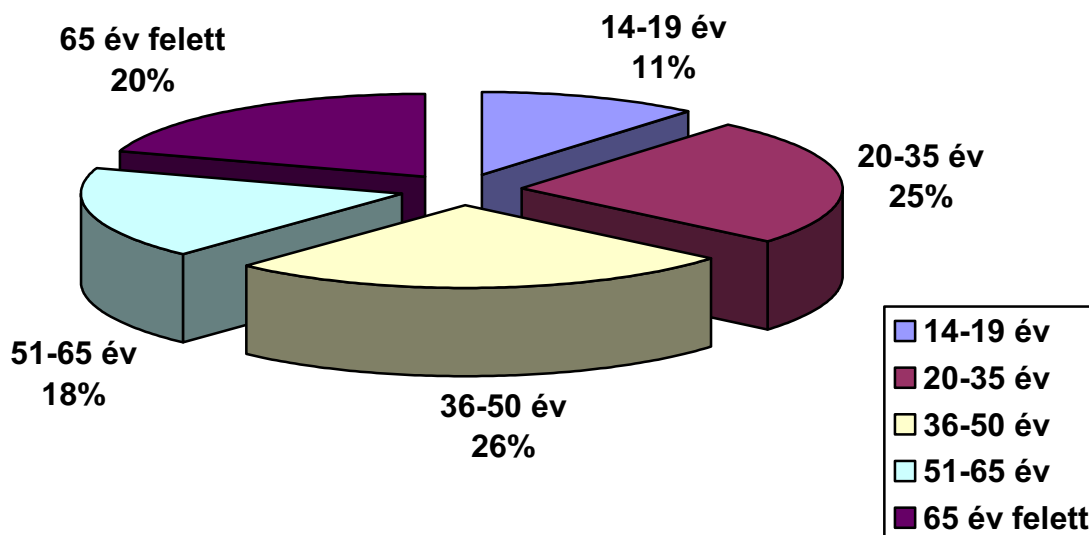


A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók **nemek szerinti** megoszlását vizsgálva kiderült, hogy a válaszadók nagyobb hányada nő. Nők: 72% férfiak 28% (9. kérdés)

(Eltérés: Nők esetében: + 44%)

Az életkor szerinti megoszlást az alábbi diagram illusztrálja:

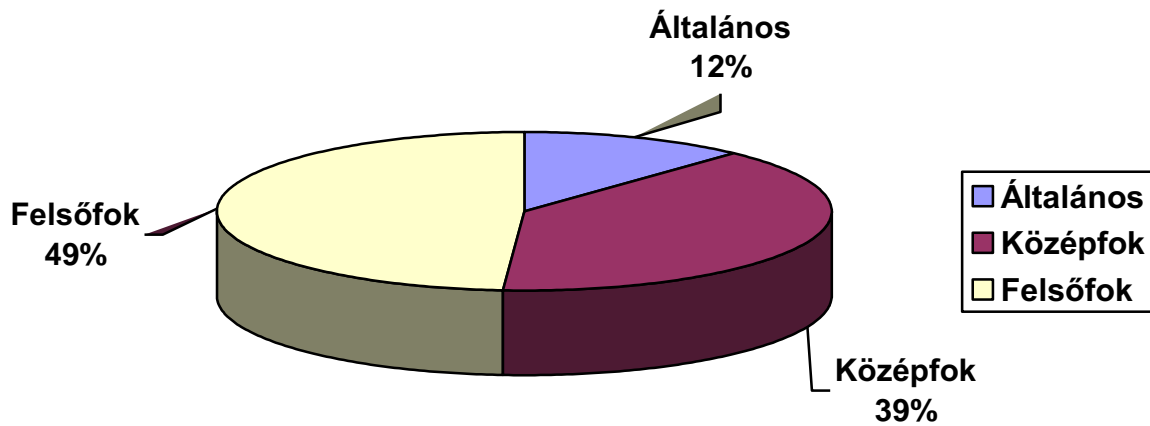
Az ön életkora



Most sem törekedtünk arányos mintavételre, és az életkori bontáson némileg 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 51%-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: 52%.

Legkisebb százalékban a 14-19 év közöttiek, illetve a 65 év fölöttiek látogatták a könyvtárat a vizsgálati időszakban. (Itt kell megjegyezni, hogy most is az idősebb korosztály utasította vissza leginkább a kérdőív kitöltését.)

Legmagasabb iskolai végzettség (10. kérdés) szerinti megoszlás

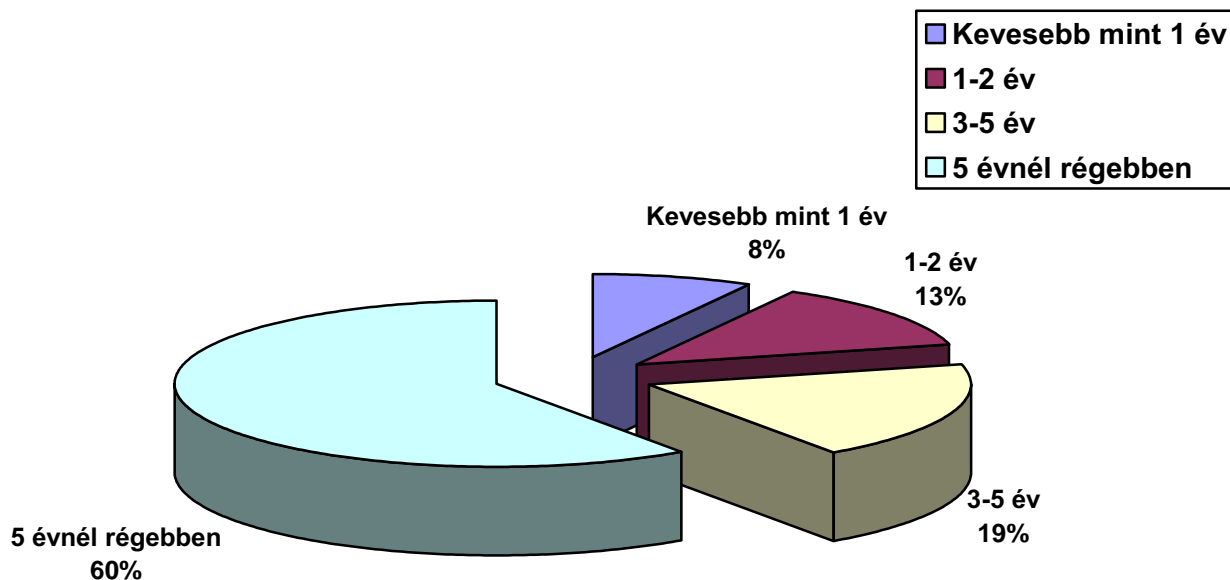


A csak általános iskolát végzettek: 12%-a a 14-18 év közötti korosztályból került ki, ami érthető is, hiszen életkoruknál fogva sem lehet magasabb iskolai végzettségük. Középfokú végzettségűnek a válaszadók 39%-a jelölte magát. Arányuk 9%-kal kevesebb, mint két évvel ezelőtt.

A válaszadók 49%-a (!) felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Az előző méréshez képest arányuk 9%-kal nőtt!

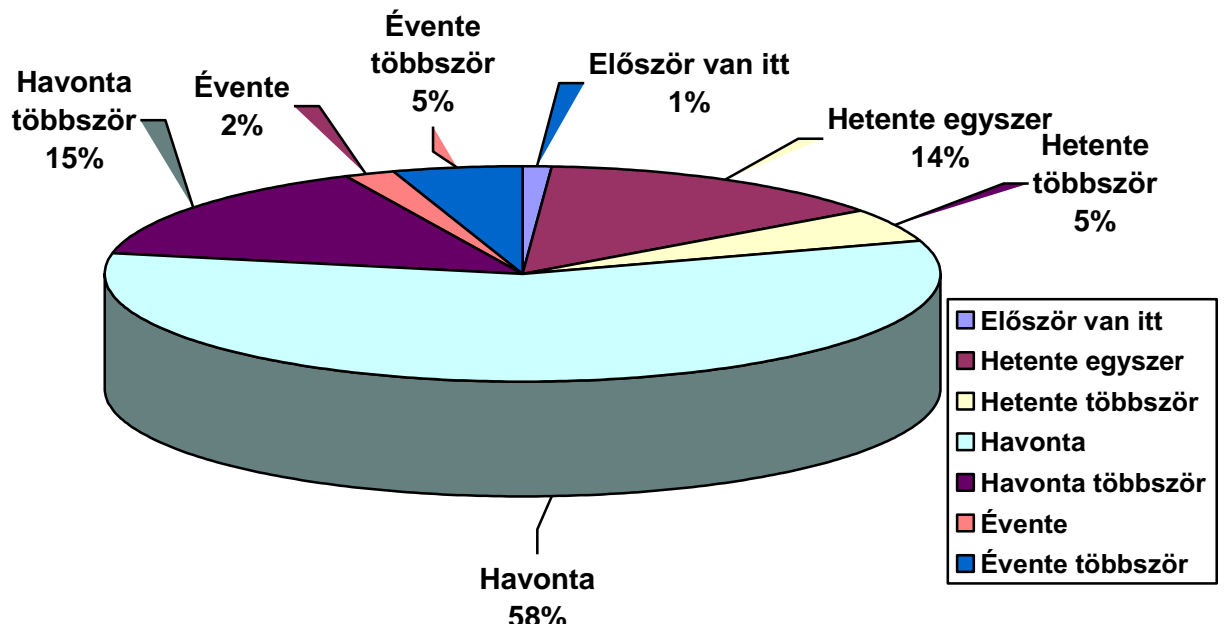
A könyvtárhasználat jellege

Mióta tagja könyvtárunknak? 1. kérdés



A válaszadók csak 8%-a látogatja kevesebb, mint 1 éve az intézményt és több mint fele 60% 5 évnél régebben tartozik rendszeres használóink közé. A legnagyobb mértékben, 9%-kal nőtt az 5 évnél régebben rendszeres könyvtárhasználók aránya, csökkent az 1 évnél kevesebb, illetve 1-2 éve használók aránya. (Sokan tőlünk kérdezték meg, mióta is tagjai a könyvtárnak.)

Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat? 2. kérdés



Egy olyan válaszadó volt, aki saját bevallása szerint első alkalommal járt nálunk. (Tudatosan nem kérdeztünk frissen beiratkozott olvasókat!) Olvasóink nagy többsége: 58% havonta egy alkalommal jön, amit az magyaráz, hogy a kölcsönzési határidő 30 nap. Ez az adat 3%-kal magasabb, mint a 2013-as adat. Havonta többször 15%-uk jön, ami 6%-kal kevesebb a 2013-as adatnál. (Véleményünk 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 DVD-t, illetve zenei CD-t, mely dokumentumoknak kölcsönzési határideje egy hét!) Hetente többször 5%, ők a rendszeres folyóiratot, újságot olvasók, internetezők köréből kerülnek ki. Csak 2% mondta, hogy évente egyszer látogat el hozzánk. (Ez az adat szerintem az olvasói figyelmetlenségnek köszönhető, hiszen közben kölcsönöz.)

Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?

3. Kérdés

		2013	2017
1	Könyvkölcsönzés	92.5%	92%
2	DVD kölcsönzés	35%	23%
3	Helyben olvasás, kutatás	33.5%	28%
4	Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	24.5%	23%
5	Előjegyzés	30.5%	37.5%
6	Számítógépes katalógus használata	13%	19.5%
7	Hosszabbítás	19.5%	27%
8	Fénymásolás	20%	20%
9	Internethasználat	17.5%	8.5%
10	Zenei CD-k kölcsönzése	12%	9.5%
11	Rendezvények látogatása	14.5%	20.5%
12	Tájékozódás honlapunkon	9%	17%
13	Tájékoztató szolgálat	4.5%	6.5%
14	Könyvtárközi kölcsönzés	4.5%	11.5%
15	Szövegszerkesztés, nyomtatás	6.5%	7%
17	Wifi használata	8%	10%
18	Helyismereti gyűjtemény	1%	4.5%
19	Számítógépes adatbázisok használata, NAVA pont	0.5	0%
20	Ingyenes házhozszállítás	0	0%

20 féle szolgáltatást soroltunk fel, amelyekből a válaszadók többet is bejelölhettek. Összehasonlítva a TOP 5 szolgáltatás:

	Top 5 szolgáltatás 2013	Top 5 szolgáltatás 2017
1	Könyvkölcsönzés	Könyvkölcsönzés
2	DVD kölcsönzés	Előjegyzés
3	Helyben olvasás, kutatás	Helyben olvasás, kutatás
4	Előjegyzés	Hosszabbítás
5	Napilapok helyben olvasása	Napilapok helyben olvasása DVD kölcsönzés

Legkedveltebb szolgáltatásunk még mindig a könyvek kölcsönzése. A válaszadók 92%-a szerint. Ezt követi a dokumentumok előjegyzése. Ez a szolgáltatás két helyet ugrott előre a legkedveltebbek rangsorában. Az olvasók 37%-a jelölte, ami 7,5%-os növekedést jelent. A helyben olvasás, kutatás megőrizte stabil harmadik helyét. Negyedik helyre a dokumentumok hosszabbítása került. Ez a szolgáltatás eddig még nem került be a legkedveltebbek közé. A napilapok helyben olvasása ugyanolyan kedvelt, mint a DVD-k kölcsönzése. Míg az újságolvasás megőrizte a helyét, a DVD kölcsönzés három helyet csúszott a ranglistán. 13%-kal kevesebb használó jelölte.

A következő csoport: rendezvények látogatása, fénymásolás, számítógépes katalógus használata, honlapunk használata, WIFI használata, zenei CD-k kölcsönzése és a könyvtárközi kölcsönzés.

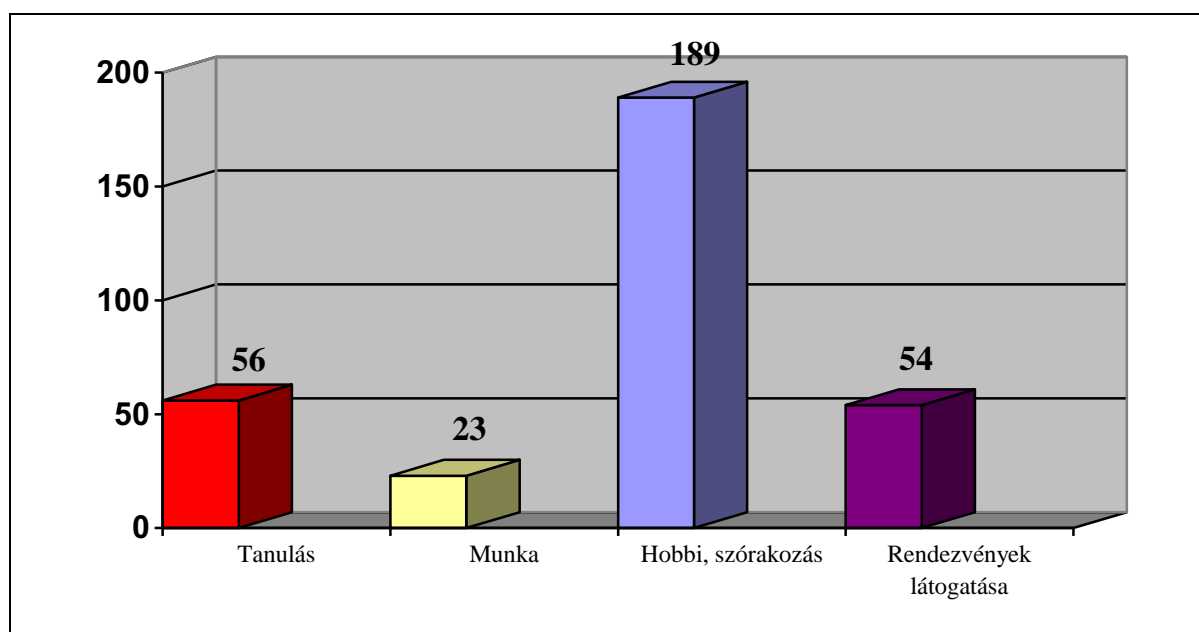
(2013-ban: fénymásolás, hosszabbítás, Internetezés, rendezvények látogatása, zenei CD-k kölcsönzése, katalógushasználat, WIFI használata.)

Az internethasználatot az olvasók 8,5%-a jelölte, ami 9%-kal alacsonyabb érték, mint két évvel ezelőtt. Az ok, hogy szinte alig találni háztartást, ahol nem elérhető az internet szolgáltatás.

Az utolsó öt a válaszadók bejelölése alapján: szövegszerkesztés, nyomtatás, tájékoztató szolgálat, helyismereti gyűjtemény, számítógépes adatbázisok használata, illetve a házhoz szállítás.

Ezek a szolgáltatásaink ugyanolyan kevés jelölést kaptak, mint két évvel ezelőtt. A helyismereti gyűjtemény anyagát nagyon szűk réteg használja, a házhoz szállítást pedig egyáltalán nem ismerik, egyetlen jelölést sem kapott.

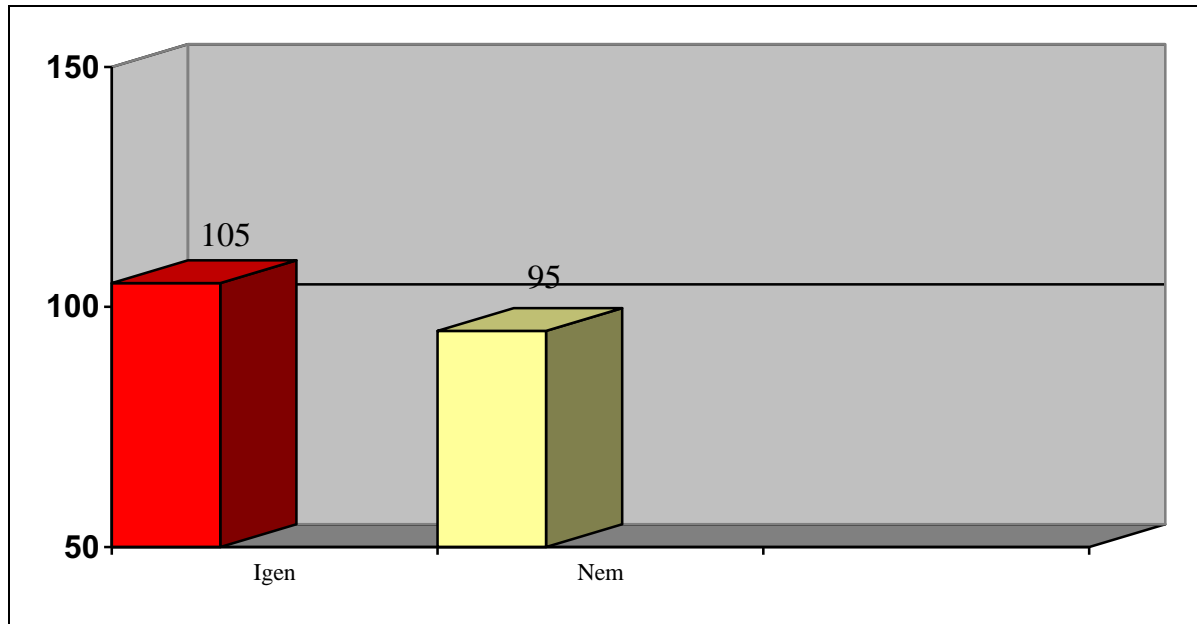
Milyen célból keresi fel könyvtárunkat? 5. kérdés



A négy válaszlehetőség közül itt is meg volt a többes válaszadás lehetősége. A legtöbb válaszadó: 189 alkalommal a „hobbis, szórakozás” választ jelölte meg. Ez a mi esetünkben nem meglepő, hiszen közművelődési funkciót is ellátunk. 56 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 semmit nem változott a három évvel ezelőtti vizsgálathoz képest.

Csak saját részre kölcsönöz dokumentumot? 6. kérdés



A válaszadók közül 95 fő, a válaszadók 47,5%-a nem csak saját részre kölcsönöz. Válaszaik szerint 95 fő még 221 fő részére visz könyvet, DVD-t, zenei CD-t stb. Eddig is tudtuk, hogy kölcsönöznek családtagok, ismerősök számára, de azt nem sejtettük, hogy ilyen magas arányban.

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 az „elégedett” (5), „közepesen elégedett” (3), „elégedetlen” (1) skálán értékelhettek minket. Jó eredményeket kaptunk, használóink elégedettebbek, mint 2013-ban. Két tizedesig számolva az eredményeket, a leggyengébb 4,31 lett. Ez az akadálymentes bejutás volt.

A legjobb átlagot: 5 olvasóink véleménye szerint a könyvtárosok segítőkészsége érdemelte.

Az alábbi táblázatban szemléltetem a felsorolt értékelési szempontok átlageredményeit 1-től 30-ig rangsorolva, összevetve a 2009-es és 2011-es 2013-as és 2017-es eredményeket.

Helyezés	Értékelési szempont	2009	2011	2013	2017
1.	Könyvtárosok felkészültsége	4.87	5	5	4.97
2.	Könyvtárosok segítőkészsége	4.84	4.99	4.99	5
3.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4.83	4.92	4.92	4.94
4.	A könyvtár megközelíthetősége	4.78	4.9	4.90	4.9
5.	Várakozási idő	4.78	4.91	4.91	4.96
6.	A könyvtár városon belüli elhelyezése	4.72	4.9	4.85	4.9
7.	Olvasási körülmények, komfortosság	4.65	4.83	4.84	4.83
8.	A könyvtári terek elrendezése	4.63	4.77	4.82	4.82
9.	Másolási szolgáltatások	4.59	4.84	4.81	4.89
10.	Munkaasztalok száma	4.56	4.74	4.81	4.81
11.	Kölcsönzési határidő	4.55	4.82	4.61	4.72
12.	Számítógépes szolgáltatások	4.53	4.83	4.82	4.90
13.	A könyvtár épületének belső állapota	4.52	4.6	4.71	4.56
14.	Jelek és eligazító feliratok	4.52	4.78	4.80	4.82
15.	Internetezés lehetősége	4.50	4.82	4.72	4.90
16.	A könyvtár on-line katalógusa	4.48	4.76	4.70	4.87
17.	A szolgáltatások ára	4.46	4.74	4.66	4.83
18.	Nyitvatartási idő	4.45	4.56	4.63	4.76
19.	A könyvtár honlapjának tartalma	4.44	4.65	4.67	4.77
20.	Kiállítások, rendezvények	4.44	4.72	4.77	4.85
21.	A honlap külső megjelenése	4.34	4.65	4.77	4.70
22.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4.33	4.61	4.71	4.79
23.	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4.33	4.8	4.61	4.90

24.	Akadálymentes bejutás	4.29	4.54	4.56	4.31
25.	A könyvtár dokumentumválasztéka	4.27	4.69	4.53	4.68
26.	Számítógépek száma	4.27	4.56	4.65	4.71
27.	A számítógépek minősége	4.27	4.42	4.49	4.59
28.	Saját számítógép használatának lehetősége	4.21	4.81	4.65	4.91
29.	A rendelkezésre álló példányok száma	4.14	4.3	4.37	4.49
30.	A könyvtár külső állapota	4.08	4.3	4.43	4.44

Helyezés 2017	Értékelési szempont	
1.	Könyvtárosok segítőkészsége	5
2.	Könyvtárosok felkészültsége	4.97
3.	Várakozási idő	4.96
4.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4.94
5.	Saját számítógép használatának lehetősége	4.91
5.	Wifi használatának lehetősége	4.91
6.	Számítógépes szolgáltatások	4.9
6.	Internetezés lehetősége	4.9
6.	A könyvtár városon belüli elhelyezkedése	4.9
6.	A könyvtár megközelíthetősége	4.9
7.	Másolási szolgáltatások	4.89
8.	A könyvtár online katalógusa	4.87
9.	Kiállítások, rendezvények	4.85
10.	A szolgáltatások ára	4.83
10.	Olvasási körülmények komfortossága	4.83
11.	A könyvtári terek elrendezése	4.82
10.	Jelek és eligazító feliratok	4.82
12.	A munkaasztalok száma	4.81
13.	Tájékoztatás a szolgáltatásokról	4.79
14.	Honlapunk tartalma	4.77

15.	Nyitvatartási idő	4.76
16.	A kölcsönzési határidő	4.72
17.	Számítógépek száma	4.71
18.	Honlapunk külső megjelenése	4.7
19.	Dokumentumválaszték	4.68
20.	Számítógépek minősége	4.59
21.	A könyvtár belső állapota	4.56
22.	Rendelkezésre álló példányok száma	4.49
23.	A könyvtár külső állapota	4.44
24.	Akadálymentes bejutás	4.31

A harminc kérdést nyolc kérdéscsoportra osztva elemeztem. A két évvel ezelőtti állapothoz képest az első 5 az eredménybe került a saját számítógép használatának lehetősége; 20 esetben jobb, míg 5 esetben alacsonyabb, 5 esetben azonos értékkel jelölték szolgáltatásainkat. Megjegyzem a különbség minimális, alig egy-két tized, illetve század az eltérés. Az azonos eredményt kapott szolgáltatások ugyanazt a sorrendi számot kapták.

Meglepő viszont, hogy olyan szolgáltatásokat értékelték alul, melyek ezt nem indokolnák pl. dokumentumválaszték, illetve a könyvtár belső állapota vagy a számítógépek minősége.

1.

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

A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége nagyon jó (4.9 és 4.9) értékelést kapott. A külső állapota ebben az évben nem a legalacsonyabb

értéket kapta (4.44), a rangsorban az utolsó előtti helyre került. Utolsó helyre az akadálymentesített bejutás került. Az épület akadálymentesített, igaz, hogy nincsenek fotocellás ajtók és belső lift, de a mozgáskorlátozottak számára biztosított a bejutás és a földszinti Info-Pont használata. (4.31) A válaszadók 19%-a írta: nem ismerem, nem használom. A nyitvatartási idővel is elégedett a használók nagytöbbsége: 4. 76 Ez az érték 0.12-dal jobb, mint 2013-ban

2.

- **A könyvtár belső állapota**
- **A könyvtári terek elrendezése**
- **A könyvtár tisztasága**
- **Jelek, eligazító feliratok**
- **Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól**
- **Olvasási körülmények komfortossága**
- **Munkaasztalok száma**

A tisztasággal maximálisan elégedettek az olvasók (4.94), ugyanazon a helyen végzett, ahol két évvel ezelőtt. A könyvtár épületének belső állapota 4.56 értéket kapott, ami a 24 helyezésből csak a 21. helyre volt elég. Az eligazító táblák a belső terek elrendezése ugyanazt az értéket kapta, mint legutóbb. (4.8, 4.82). Az olvasási körülmények, és a munkaasztalok száma is a két évvel megegyező értékeket kapta (4.83 és 4.81) „Tájékoztatás szolgáltatásainkról”: 4.79 néhány századdal jobb értéket kapott. Az eligazító feliratok, jelek milyensége 4. 82-es átlagot ért el.

3.

- **Másolási szolgáltatások**
- **Számítógépes szolgáltatások**
- **Elektronikus szolgáltatások**

○ **A szolgáltatások ára**

A következő kérdéscsoport a könyvtár elektronikus szolgáltatásaira (fénymásolás, nyomtatás, szövegszerkesztés, stb.) és ezek árára irányult. A kapott értékek 4.66 és 4.82 mozogtak (előző mérés: 4.61 és 4.84 között). A számítógépes szolgáltatások megítélése javulást mutat. Néhány százados romlás fedezhető fel a megítélésben, illetve a rangsorolásban. A rangsorban a könyvtár elektronikus szolgáltatásai (CD-Rom-ok, adatbázisok, Wifi) az utolsó harmadból (25. hely) a középmezőnybe került. A Wifit használók száma is növekedést mutat. Ennél a kérdésnél 49% volt azoknak a száma, akik a „nem ismerem, nem használom” választ jelölték be. Ez 10%-kal kevesebb a két évvel ezelőtti adatnál.

4.

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

Internetezés lehetősége: az eredmény 4.9, stabil 6. hely a használók megítélése szerint. Az előző mérés alkalmával ez a szolgáltatás a 15. helyen állt. Úgy gondoltuk, mivel egyre több háztartásban érhető el a széles sávú internet, a használók nem tulajdonítanak túl nagy jelentőséget ennek a lehetőségnek. Az utóbbi két évben viszont növekedett a városban munkát vállalók száma, akik csak itt tudnak élni ezzel a lehetőséggel.

A rendelkezésre álló gépek száma is jobb értékelést kapott, mint két évvel ezelőtt: 4.71. A gépek minősége: 4.59 a rangsorban a 20. helyen végzett. Két évvel ezelőtt is hasonló volt a megítélésük. A gépeket folyamatosan cseréljük, műszaki állapotuk kiváló, lehetőségeink szerint vásároljuk a legújabb szoftvereket. Várakozási idő csak a legforgalmasabb időszakban van,

sávszélességben pedig a maximumot nyújtjuk. A saját számítógép használatának lehetőségét 4.91-re értékelték és a 21. helyről az 5. helyre ugrott a ranglistán. Ezekhez az eredményekhez hozzá kell tennem, hogy a válaszadók fele (43-52.5%) ennél a kérdéscsoportnál nem adott értékelhető választ. A „nem ismerem, nem használom” rovatot jelölte be.

5.

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

Honlap, online katalógus: Honlapunk külső megjelenésére 4.7, és tartalmára 4.77-es értéket kapott, és a 18. 14. helyre került. Mindkét esetben hasonló helyezést értek el, mint két évvel ezelőtt. Honlapunkra napi frissítésben kerülnek fel az információk (rendezvények, fotók, új könyvek stb.), ezt a használók is észreveszik. Online katalógusunkra kapott 4.87-es átlag a középmezőnyben helyezkedik el. Használata könnyű, egyszerű és összetett kereső felület áll a használók rendelkezésére. 8. helyen végzett, ami emelkedést jelent a rangsorban.

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: 4.96-os érték. Magasabb, mint két évvel ezelőtt, így bekerült az első öt értékbe.

A kölcsönzési határidő: 4.72-es értékkel öt helyet csúszott vissza a rangsorban annak ellenére, hogy azon nem változtattunk. A rendelkezésre álló példányok számát és a dokumentumválasztékot is kevésnek tartották: 4.49 és 4.68. (19. és 22. 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: 5 és 4.97. (első, illetve második hely).

8.

- **Kiállítások, rendezvények**

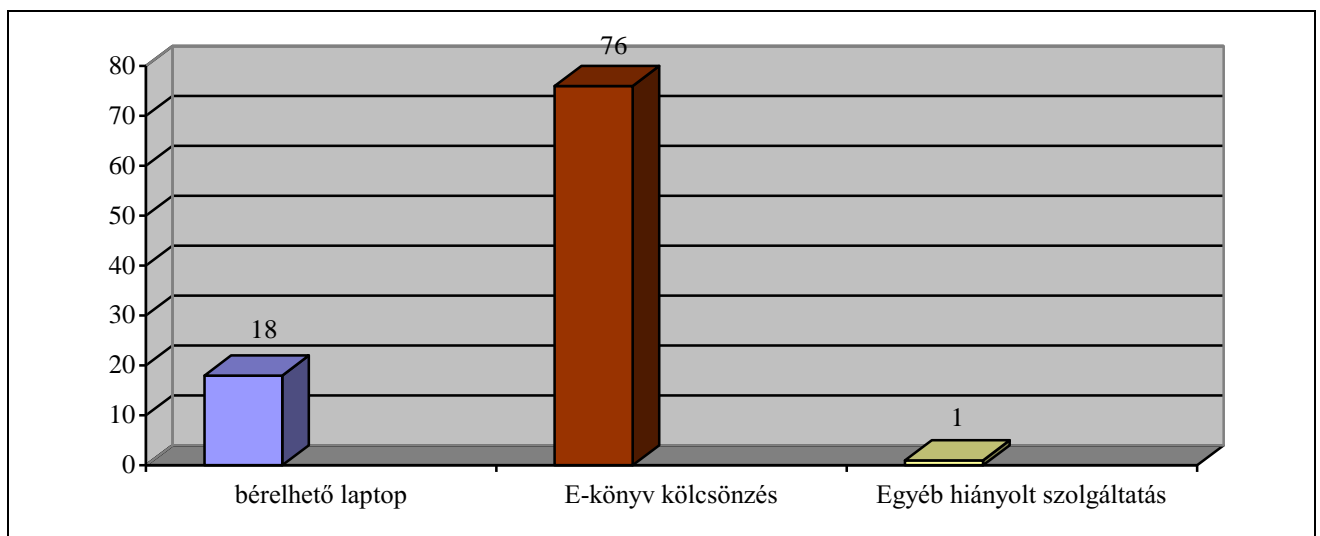
Kiállítások, rendezvények: 4.85-ös értékével, a 9. helyen végzett, ami jelentős előrelépés a két évvel ezelőttihez képest. Emeleti kiállítóterünk elsősorban a helyi alkotóknak nyújt bemutatkozási lehetőséget. Látogatóink minden hónapban új alkotásokat tekinthetnek meg.

Érdemes megemlíteni a „**nem használom, nem ismerem**” kategóriát is az értékelési szempontoknál. Itt az értékek szóródása válaszadók száma szerint 0.5% és 52.5% között mozgott. Természetes, hogy minden kérdőívet kitöltő nem tud minden szolgáltatásunkat értékelni, hisz nem használja mindet. (Különösen a 65 éven felüli használók körében volt érzékelhető csak egyetlen szolgáltatás, a könyvkölcsönzés igénybevétele.)

Az alábbi szolgáltatások kapták a legtöbb nem ismerem, nem használom jelölést: Saját számítógép használatának lehetősége, számítógépes szolgáltatások, másolási szolgáltatás, internetezés lehetősége, számítógépek száma, minősége, WIFI használata. A szóródás. 20.5 és 52.5% között mozgott. De a rendszeresen kölcsönzők közül a „dokumentumválaszték” értékelésekor 15-en, a válaszadók 7.67%-a a nem ismerem, nem használom értéket jelölte meg. **Legtöbb**, 105 a „saját számítógép használata”, majd a ”számítógépek minősége”100, „WIFI használat”, „másolási szolgáltatások” 98 **nem ismerem, nem használom jelölést kapott.**

Igényfelmérés:

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



Itt két új szolgáltatást soroltunk fel, valamint ötleteket vártunk, milyen új szolgáltatásra lenne igény.

Az e-könyv kölcsönzést jelölték legtöbben 76 fő, a válaszadók 38%-a. Második helyre a bérelhető laptop került 18 jelöléssel, ami a válaszadók 9%-a.

Hiányolt szolgáltatások:

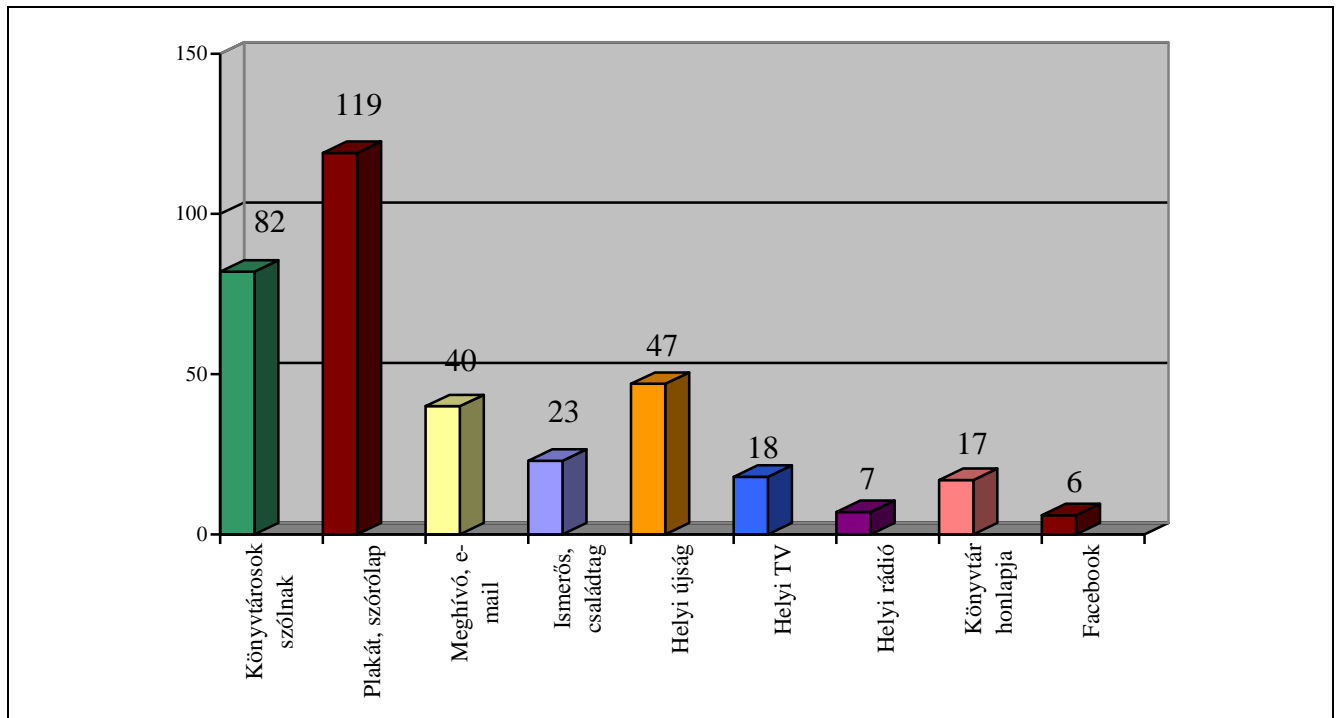
Mindössze egy válaszadó hiányolt valamit:

- könyvismertetés az interneten, a helyi médiában.

Valószínűleg elkerülte a figyelmét, hogy honlapunkon heti frissítésben jelennek meg válogatások új könyveinkből, DVD-inkből és mindegyikéhez recenzió is tartozik

Felmértük még:

Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? (több válasz is megjelölhető) 7. kérdés



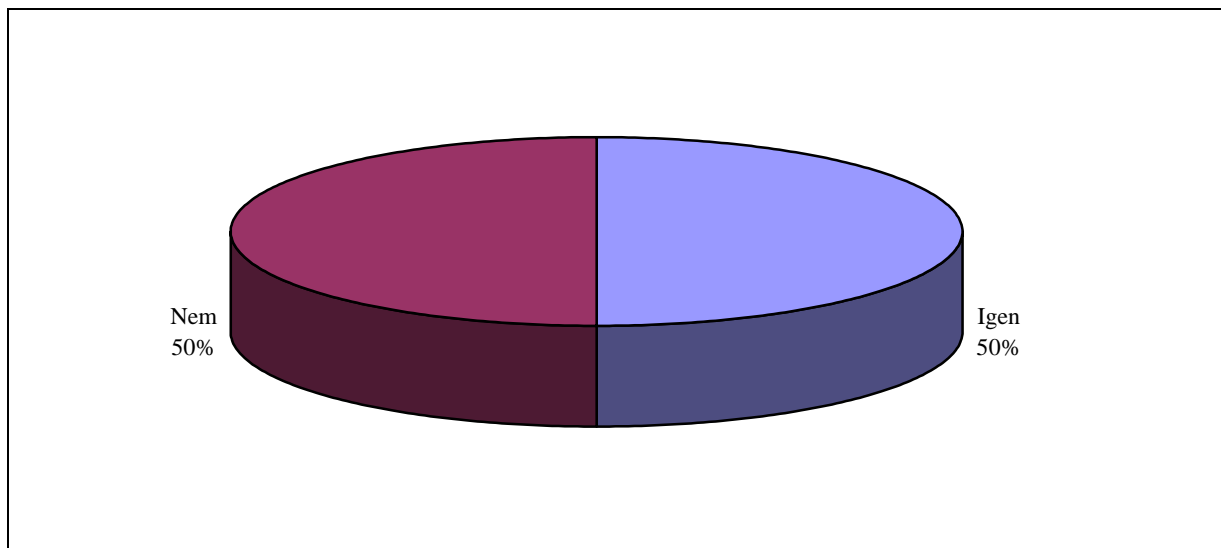
Legnagyobb arányban 119 válaszadó saját plakátjainkat, szórólapjainkat jelölte, majd a „könyvtárosok szólnak” válasz: 82 jelölés, harmadik helyen a helyi újság (két évvel ezelőtt ez a könyvtár honlapja volt 73 jelölés) alig lemaradva harmadik helyen a meghívó szerepelt. A rangsorban a könyvtár honlapja csúszott vissza a hetedik helyre.

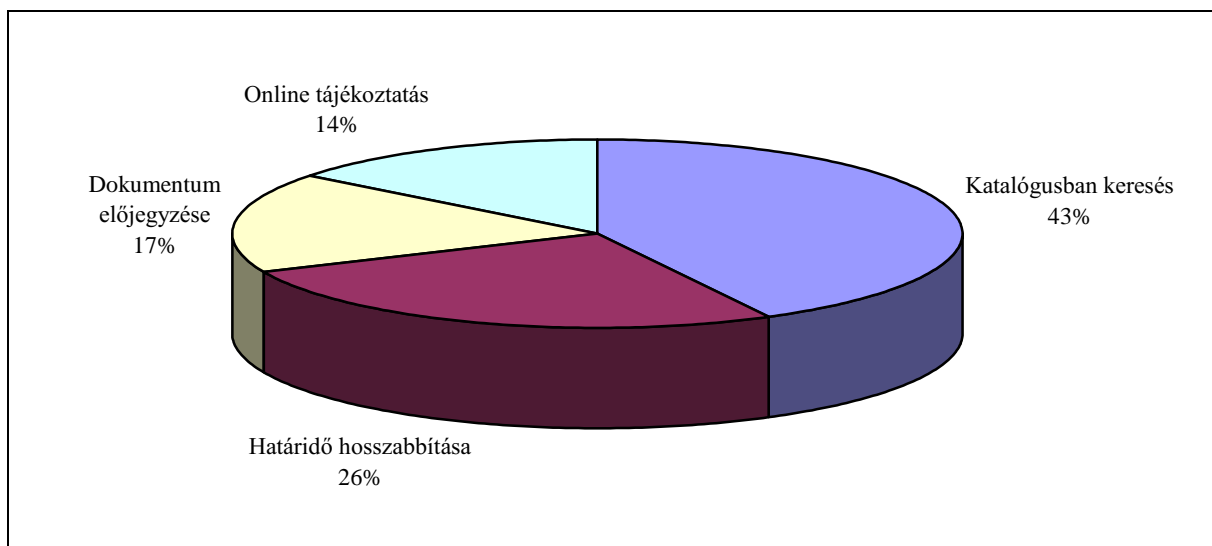
2013-ban új kérdéscsoportot illesztettünk be felmérésünkbe. Arra voltunk kíváncsiak ismerik és használják-e távoli szolgáltatásainkat, saját építésű adatbázisaink, illetve számítógépes tanfolyamainkat. Most ezt a kérdéscsoportot egy új ponttal egészítettük ki, az újonnan bevezetett online tájékoztatásról.

Használja-e honlapunkon elérhető távoli szolgáltatásainkat?

Ha igen, melyeket:

- **Katalógus**
- **Kölcsönzési határidő hosszabbítása**
- **Dokumentum előjegyzése**
- **Online tájékoztatás**





A kérdőívet kitöltőknek a fele nem használja távoli szolgáltatásainkat, a használók pedig elsősorban dokumentumok keresését részesítik előnyben. Ahogy nő az életkor, úgy csökken a használók száma. A megkérdezett 65 éven felüliek körében csak 12 fő jelölte be a katalógus használatát. Örömteli, hogy a válaszadók 14%-a már ismeri és használta az új szolgáltatásunkat, az online tájékoztatást.

Saját építésű adatbázisainkat a válaszadók csupán 13.5%-a használja. Moson Megyei Életrajzi Lexikon: 9%, Évfordulónaptár: 3.5%, '56-os bibliográfia: 2%, Digitalizált dokumentumok: 5%. A Moson Megyei Életrajzi Lexikont használók száma megduplázódott az előző méréshez képest. (Most 18 fő)

Részt vett-e a könyvtár által szervezett internet használói tanfolyamok valamelyikén? Kérdésre a válaszadók 11%-a adott igen választ. Úgyszintén 21.5% jelölte, hogy szívesen részt venne ilyen tanfolyamon. Ez az érték 6%-kal növekedett.

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

A válaszokat korcsoport szerinti bontásban szó szerint mellékelem:

14-19 ÉV KÖZÖTT

- Nincs, mindennel elégedett vagyok!

20-35 ÉV KÖZÖTT

- Értékelem a nagyvonalúságot a kölcsönzött dokumentumok hosszabbításával kapcsolatban!
- Teljesen elégedett vagyok 😊 Naprakész a könyvkiadások terén, mindig megtalálom az új megjelenéseket is 😊
- Nagyon gyermekbarátnak tartom, mindig sok segítséget kapunk!
- Tematikus asztal könyvajánló 1 téma köré szervezve
- Író-olvasó találkozó
- 😊
- Csak így tovább! 😊
- 😊
- Az új könyvek hiánya
- Csak így tovább!
- Már régóta a könyvtár olvasója vagyok. A belső tér és berendezés, a rendelkező álló technikai lehetőségek nagyon szépen fejlődtek az évek során. Nagyon szeretek ide járni és mindig kellemes élmény a könyvtár használata. A csinos könyvtáros hölgyek ehhez még hozzá is tesznek. Köszönöm a könyvtár dolgozóinak és munkatársainak kedvességét. Minden jót a jövőben is! 😊
- Példányok száma: szuper, határidő: szuper. A könyvtárosok segítőkészsége: tökéletes, felkészültségük: nagyon jó.

36-50 ÉV KÖZÖTT

- Minden egyes dolgozó nagyon kedves és segítőkész. Öröm ide járni! Köszönöm! Györkeiné Fehér Judit
- A sorozatokat hiányosnak találom.
- Hétfői (rövid) nyitva tartás!

- Meg vagyok elégedve.
- Gyerekkönyvtár anyaga fantasztikus! Gyorsan újul meg és bő a választék, nagyon szeretjük!
- Nagyon kedvesek, segítőkészek a hölgyek! ☺

51-65 ÉV

- Nagyon elégedett vagyok, szeretem ezt a könyvtárat!
- Nagyon elégedett vagyok, az itt dolgozók udvariasak, sokat segítenek. A fiam szerint a könyvtár minden tekintetben megelőzi a megyei és a veszprémi egyetemi könyvtárat szakkönyvek tekintetében.
- Nagyon jól feltárt állomány.
- Hétfő délután is nyitva lehetne a könyvtár!

65 felett

- Nagyon elégedett vagyok minden szolgáltatással.
- Minden oké! 1962 óta járok a könyvtárba, illetve az elődjébe, óriási a fejlődés!
- Csak egyetlen divatlap van, személy szerint többet szeretnék. További jó munkát, sok sikert, több fizetést!
- Nekem tetszik!
- A színvonal jónak mondható.
- Én elégedett vagyok a könyvtár szolgáltatásaival és személyzettel is.