



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

A használói elégedettségmérés eredményei a Széchenyi István Város Könyvtárban 2016

I. Bevezetés

Könyvtárunk minőségbiztosítási munkája során a használói elégedettségvizsgálata érdekében kérdőíves felmérést végezett 2016. március hónapban. A megkérdezettek körét a felmérés időpontjában a könyvtárat személyesen felkereső, beiratkozott és regisztrált 14 év feletti olvasók alkották. Olvasóinktól összesen 254 db értékelhető kérdőívet kaptunk. Sajnos a feldolgozás során szembesültünk azzal, hogy elég magas volt a hiányosan kitöltött kérdőívek aránya.

A mostani mérést többszöri, rendszerességgel ismétlődőnek tervezzük. Ez lehetővé teszi az időbeli összevetést, ami nagyban megkönnyíti a válaszok értelmezését, esetleg tendenciák kirajzolását. A kapott eredmények alkalmasak lehetnek a változtatás érdekében tett intézkedéseink hatásainak értékelésére.

Az értékelés során a kérdőív kitöltőit három csoportra bontottuk, tanulókra, aktívakra és inaktívakra, illetve az adatokat együttesen is számba vettük.

A válaszadók 68%-a nő, és 32%-a férfi. A tanulók csoportjának átlag életkora 20 év, az aktívaké 41, míg az inaktívaké 65 év, együttesen 51 év. Sajnálatos módon a válaszadók alacsony száma miatt a tanulói csoportba tartozók véleménye nem szignifikáns, hiszen mindösszesen 19 fő. Ebből következik, hogy sajnos a fiatal korosztály elvárásait kevésbé ismertük meg. Mindenképpen szükséges az ő igényeik, véleményük jobb megismerése, ennek érdekében a későbbi terveink között szerepel egy a körükben elvégzett online kérdőíves vizsgálat.

A használók iskolai végzettségét tekintve a felsőfokú képzettséggel rendelkezők aránya 48,9%, (megkezdett felsőfokú tanulmányok 8,4%), a középiskolát végzettek aránya 36, 3%, a középiskolában tanulók és az általános iskolát végzettek aránya összesen 6,4%.

Az inaktív kitöltők között nagyon magas, 80% a nyugdíjasok aránya, a munkanélkülieké csupán 5%, a gyermekükkel otthonlevőké 6,6%.

II. A felmérés eredményei

1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

A használók többsége havonként egyszer legalább felkeresi a könyvtárat, jelentős azoknak a száma is akik három hetente, illetve hetente látogatnak el hozzánk.

2. Mióta beiratkozott olvasója könyvtárunknak?

Legtöbb válaszadó 5 évnél régebb óta tagja a könyvtárunknak. Városunk lakossága az országos demográfiai mutatókkal szemben folyamatosan nő, ehhez képest kevés az új olvasók száma.

3. Milyen szolgáltatásokaz vesz igénybe?

A következő kérdéscsoportban az igénybe vett könyvtári szolgáltatások körének és azok bővítési lehetőségének felmérése volt a cél.

3. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe?								
(Több válasz is megjelölhető!)	Tanulók		Aktívák		Inaktívák		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Könyvkölcsönzés, hosszabbítás	18	94,7	106	98,1	108	93,1	232	95,5
Előjegyzés, foglalás	8	42,1	36	33,3	22	19,0	66	27,2
CD, DVD, video kölcsönzés, hosszabbítás	3	15,8	31	28,7	21	18,1	55	22,6
Tájékoztatóskérés könyvtárostól	4	21,1	29	26,9	17	14,7	50	20,6
Könyvtárközi kölcsönzés	2	10,5	19	17,6	15	12,9	36	14,8
Napilap, hetilap, folyóirat helyben használata	4	21,1	12	11,1	19	16,4	35	14,4
Tájékozódás a honlapon	3	15,8	22	20,4	9	7,8	34	14,0
Számítógépes katalógus használata	4	21,1	19	17,6	7	6,0	30	12,3
Fénymásolás	4	21,1	11	10,2	14	12,1	29	11,9
Rendezvényen történő részvétel	0	0,0	11	10,2	14	12,1	25	10,3
Hangskönyv kölcsönzés	1	5,3	11	10,2	6	5,2	18	7,4
Találkozás, beszélgetés	5	26,3	6	5,6	6	5,2	17	7,0
Helyben tanulás, kutatás	2	10,5	8	7,4	4	3,4	14	5,8
Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzése	0	0,0	4	3,7	9	7,8	13	5,3
Internetezés	5	26,3	5	4,6	3	2,6	13	5,3
Wi-fi	4	21,1	6	5,6	1	0,9	11	4,5
Nyomtatás	1	5,3	4	3,7	2	1,7	7	2,9
Számítógépes adatbázis használata	1	5,3	2	1,9	3	2,6	6	2,5
Helyben filmnézés	3	15,8	2	1,9	0	0,0	5	2,1
Saját számítógép használata	2	10,5	0	0,0	3	2,6	5	2,1
Szkennelés	0	0,0	2	1,9	0	0,0	2	0,8
E-Magyarország pont	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Egyéb	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Válaszadók száma	19		108		116		243	

Ha megnézzük, hogy az egyes szolgáltatásokat a megkérdezettek hány százaléka vette igénybe, úgy tűnik, hogy a hagyományos könyvtári funkciók: a könyvkölcsönzés és hosszabbítás (95,5%), hangzóanyag kölcsönzés és hosszabbítás (22,6%), előjegyzés (27%), könyvtárközi kölcsönzés (14,8%), jelentik még mindig a leggyakoribb tevékenységet. Ez azzal is magyarázható, hogy a részlegek egyéb szolgáltatásait kevésbé ismerik, ezért fontos feladatunk a jövőben ezek megismertetése és népszerűsítése.

A 2009-es adatokhoz képest az OPAC használata jelentősen nőtt 4 %-ról 12,3%-ra.

A tanulók csoportja nagyobb arányban veszi igénybe a modern technológiára épülő szolgáltatásokat pl. wi-fi, internet, saját gép használata stb.

A könyvtárlátogatás motiválásában a rendezvényeknek fontos szerep juthatna, de az olvasók csupán 10,3%-a vesz részt ezeken.

4. Előfordult-e, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?

A válaszadók 40%-a igennel válaszolt és ez után választhatott a felkínált lehetőségek közül. A legtöbb esetben előjegyzéssel, illetve könyvtárközi kölcsönzéssel oldódott meg kérése. Öröndetes, hogy nem volt olyan használó, aki segítséget kért, de nem kapott.

5. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

5. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?				
(Átlagok)	Tanulók	Aktívák	Inaktívák	Összesen
A könyvtárosok segítőkészsége	4,9	4,9	4,9	4,9
A könyvtárosok szakértelme, felkészültsége	4,8	4,9	4,8	4,9
Tisztaság, rendezettség	4,6	4,7	4,8	4,7
Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4,3	4,8	4,7	4,7
Könyvtár online szolgáltatásai	4,6	4,7	4,8	4,7
Szaktájékoztatás	4,6	4,7	4,7	4,7
Panaszkezelés	4,5	4,7	4,7	4,7
Véleménye a kölcsönző pultról	4,8	4,6	4,7	4,7
Véleménye a gyermekkönyvtárról	4,7	4,8	4,8	4,7
Véleménye a helyismereti gyűjteményről	4,6	4,6	4,8	4,7
Jelek és eligazító feliratok	4,5	4,6	4,5	4,6
Véleménye a médiatárról	4,7	4,5	4,8	4,6
Véleménye az olvasótermi részlegről	4,4	4,6	4,6	4,6
Másolási szolgáltatások	4,5	4,4	4,5	4,5
A szolgáltatások ára	4,4	4,5	4,6	4,5
A honlap külső megjelenése	4,3	4,5	4,7	4,5
A könyvtár honlapjának tartalma	4,5	4,4	4,6	4,5
A könyvtár online katalógusának használhatósága	4,7	4,6	4,3	4,5
Rendezvények, programok	4,3	4,5	4,5	4,5
Véleménye a szak- és szépirodalomról	4,7	4,6	4,5	4,5
Akadálymentesítés	4,3	4,4	4,5	4,4
A számítógépek száma	4,1	4,4	4,4	4,4
A folyóirat állomány összetétele	4,3	4,4	4,4	4,4
Internetezés lehetősége	4,6	4,4	4,4	4,4
Az állomány összetétele	4,3	4,3	4,4	4,3
Olvasási körülmények, komfortosság	4,3	4,3	4,3	4,3
A könyvtár megközelíthetősége	4,1	4,2	4,2	4,2
A könyvtári terek elrendezése	4,3	4,2	4,2	4,2
A számítógépek minősége	3,8	4,2	4,3	4,2
A rendelkezésre álló példányok száma, állapota	4,1	4,3	4,2	4,2
Friss beszerzések	4,4	4,3	4,1	4,2
A könyvtár belső állapota	4,3	4,0	4,1	4,1
Nyitvatartási idő	3,8	3,8	4,2	4,0
A könyvtár külső állapota	3,9	3,9	3,9	3,9
Bútorzat, berendezés	4,2	3,6	3,9	3,8

A kérdések alapján a válaszolók legkevésbé elégedettek a könyvtár külső (3,9) és belső (4,1) állapotával, a bútorzattal, berendezéssel (3,8), illetve a nyitva tartási idővel (4,0). Leginkább

a könyvtárosok munkája és segítőkészség (4,9), felkészültség (4,9), a tisztaság, rendezettség (4,7) és a szolgáltatásokról történő tájékoztatás (4,7) felelt meg elvárásaiknak.

A könyvtárosokra vonatkozó elégedettségi elemek már meglevő adottságokat, könyvtárosi kompetenciákat tükröznek, amelyeket feltétlenül érdemes tovább fejleszteni, mert azzal az elégedettség is tovább növekedhet.

6-7. Nyílt kérdések

A 6. kérdésben indoklást kértünk az előző kérdésre vonatkozóan, amennyiben valamilyen szolgáltatással kapcsolatban kritikával szerettek volna élni. A 7. kérdésben javaslatokat tehettek arra, min változtatnának, ha lehetőségük lenne rá.

A nyitvatartással kapcsolatban minden csoport kritikával élt, hosszabb nyitva tartási időt javasolnak, ezen változtatnának a legtöbben.

Intézményünk városon belüli kedvezőtlen helyzete, rossz megközelíthetősége, a parkolási lehetőségek és kerékpártároló hiánya is felmerült. Sok olvasónk új épületben, központi helyen látná szívesen a könyvtárat.

A meglevő épületben új bútorzatot, festést, mosdófelújítást és közösségi hely (büfé, kávézó) kialakítását is javasolták.

Számunkra meglepő módon hiányolták a friss beszerzéseket és kritikával illették az állomány összetételének minőségét. Ezt a véleményt a helyzet ismeretében (olvasói beszerzési javaslatok teljesítése, a beszerzés gyorsasága stb.) nem látjuk megalapozottnak. Mindenképpen érdemes végiggondolnunk, hogy vajon mi lehet az oka ennek és megtenni a megfelelő intézkedéseket.

8. Milyen szolgáltatásokkal bővítené könyvtárunk kínálatát?

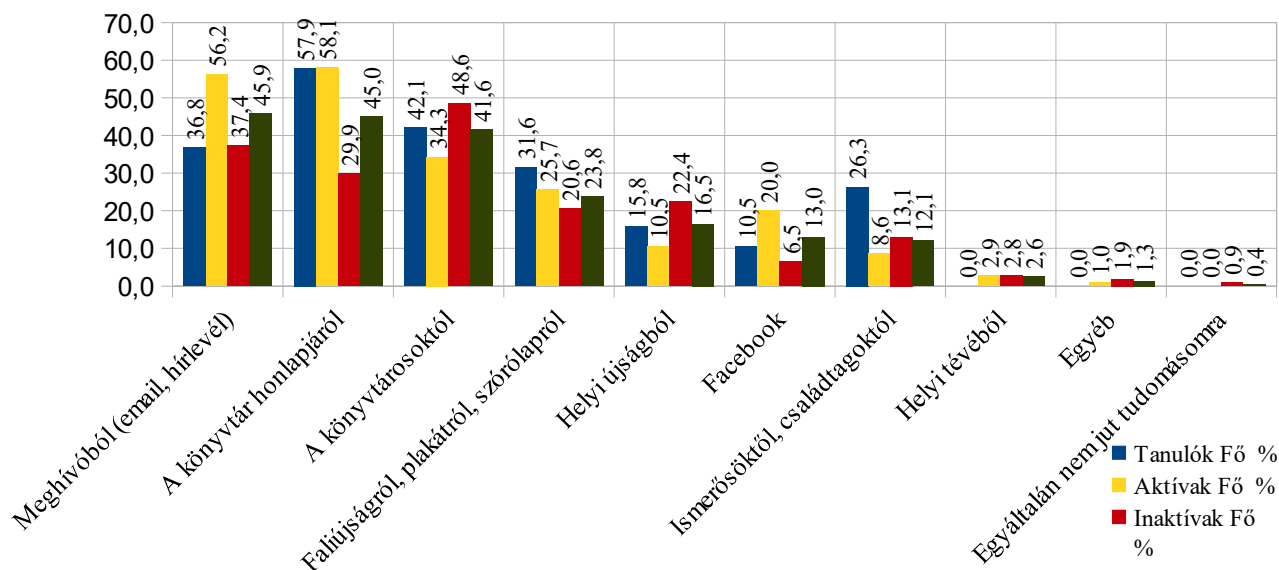
A szolgáltatások bővítésével kapcsolatban a felkínált lehetőségek közül választhattak a használók és javaslatot is tehettek. Összesen 6 javaslat érkezett, de azok sem a szolgáltatásokra vonatkoztak. Valamennyi korcsoport kiemelkedő arányban javasolta az E-könyvek beszerzését (49,1%), a digitalizált tartalmak elérhetőségét (43,1%), míg a könyvek házhoz szállítását kevesebben (17,2%).

9. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?

A válaszok alapján azonban azt állapítottuk meg, hogy az olvasók által leginkább használt állományrészekre érkezett a több javaslat. A legtöbben a szépirodalmi, szakirodalmi és a gyermek- és ifjúsági részleg fejlesztését tartották fontosnak, pedig az állományalakítás során ezeket a területeket bővítjük leginkább. Az idegen nyelvű állomány fejlesztésére a megkérdezettek együttesen 18,5%-a, a tanulók csoportjának 36,8%-a tett javaslatot. Ez alapján a jövőben erre mindenképpen nagyobb hangsúlyt fogunk fektetni.

10. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?

Az egyes csoportok között itt jelentős eltéréseket találunk. Összességében a meghívókból (email, hírlevél) és a honlapról tájékozódnak leginkább a könyvtári eseményekről. Fontosságuk miatt úgy véljük, hogy ezek fejlesztésére nagyobb hangsúlyt kell fektetni (pl. értesítés az új beszerzésekről stb.) Kiemelt szerepe van a könyvtárosok és az olvasók közötti személyes kapcsolatnak.. A korábban említett elektronikus csatornákhöz és a helyi újsághoz képest a Facebook jelentősége elmarad.



11. Olvasóink könyvtárképe

Kíváncsiak voltunk arra, hogy a könyvtár milyen szerepet, jelentőséget tölt be könyvtárhasználóink mindennapjaiban. Korcsoportonként elemeztük az eltérő adatokat. A tanulók számára könyvtár elsősorban a szabadidő eltöltésének, a találkozásoknak és a tanulásnak a helyszíne. A fiatalok körében fontos a harmadik hely funkció és kevésbé a hagyományos könyvtári szolgáltatás, mint például az olvasás, kölcsönzés, használóképzés. Az inaktív csoportban nem döntően fontos a nyitva tartási idő, a könyvtár számukra kevésbé a tanulás és képzés színtere, és a hagyományos könyvtári funkciókat és a rendezvényeken való részvételt részesítik előnybe. Az aktív csoportban a hosszabb nyitva tartási időt támogatnák, ez azzal magyarázható, hogy a munkaidejük egybe esik a nyitva tartási idővel. A többi szempont esetében jelentős eltérést nem tapasztalunk az inaktív csoporthoz képest.

11. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!				
<i>(Átlagok)</i>	Tanulók	Aktívak	Inaktívak	Összesen
A könyvtár jó hely a szabadidő hasznos eltöltésére.	4,7	4,6	4,7	4,7
A könyvtárban csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.	4,8	4,6	4,6	4,6
A könyvtárban megtalálom a munkához és képzéshez szükséges információkat.	4,4	4,4	4,2	4,3
A könyvtárba akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom.	4,4	4,2	4,3	4,2
A könyvtárban gyorsan hozzáferek az új könyvekhez.	4,2	4,0	4,0	4,0
A könyvtárban folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról.	3,6	4,0	4,1	4,0
A könyvtárban az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok.	3,9	3,5	3,8	3,6
A könyvtárban megtanítják a számítógép használatát.	2,3	3,5	3,7	3,4
Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	3,1	3,0	2,4	2,7
A könyvtárban a rendezvények aktív részese vagyok	1,9	2,5	2,7	2,5
Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	1,9	1,5	1,4	1,5
Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	1,9	1,5	1,3	1,4
Válaszadók száma	19	108	116	

12. Használja-e a honlapunkon elérhető on-line szolgáltatásainkat?

A kérdésre az inaktív csoportnak körülbelül a fele válaszolt, valószínű ennek az az oka, hogy kevésbé használják ezeket a szolgáltatásokat. Mindhárom korcsoportban az előjegyzés funkciót használják legkevésbé. A katalógusban keresés a leggyakoribb, amely megerősíti, hogy milyen fontos adatbázisunk megbízhatósága.

12. Használja-e a honlapunkon elérhető on-line szolgáltatásainkat?								
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Keresés a katalógusban	15	78,9	67	62,0	36	30,8	118	73,3
Hosszabbítás	10	52,6	64	59,3	40	34,2	114	70,8
Előjegyzés	5	26,3	48	44,4	29	24,8	82	50,9
Válaszadók száma	19		84		58		161	

13. Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban?

A hagyományos könyvtári programokat jelölték be első helyen: író-olvasó találkozó, könyvbemutató, kiállítás. Nem rendeztünk még, de sokan javasolták a Könyvtárak éjszakája program bevezetését. Népszerűek lehetnek a kézműves foglalkozások, zenés délutánok, ismeretterjesztő előadások, filmklub és az előadó est. Legkevésbé ismert a most induló Csucsujtató foglalkozás, illetve nem kedvelt programunk az Internet Fiesta.

13. Milyen rendezvényeken venne részt a könyvtárunkban?								
(Több válasz is jelölhető)	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Könyvbemutató	10	52,6	38	35,2	38	32,8	86	35,4
Író-olvasó találkozó	8	42,1	34	31,5	35	30,2	77	31,7
Kiállítás	5	26,3	26	24,1	32	27,6	63	25,9
Ismeretterjesztő előadás	2	10,5	34	31,5	25	21,6	61	25,1
Könyvtárak éjszakája	7	36,8	34	31,5	9	7,8	50	20,6
Filmklub	5	26,3	27	25,0	16	13,8	48	19,8
Zenei rendezvény	5	26,3	21	19,4	16	13,8	42	17,3
Kézműves foglalkozás	4	21,1	22	20,4	13	11,2	39	16,0
Könyvtári napok	5	26,3	20	18,5	11	9,5	36	14,8
Helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok	0	0,0	16	14,8	19	16,4	35	14,4
Előadást	2	10,5	19	17,6	12	10,3	33	13,6
Számítépes tanfolyam	1	5,3	14	13,0	14	12,1	29	11,9
Felolvasóest	3	15,8	16	14,8	7	6,0	26	10,7
Olvasópályázat	4	21,1	12	11,1	7	6,0	23	9,5
Bábszínházi előadás	0	0,0	15	13,9	7	6,0	22	9,1
Vetélkedő	2	10,5	11	10,2	4	3,4	17	7,0
Könyvtárhasználati foglalkozás	0	0,0	9	8,3	4	3,4	13	5,3
Diafilmvetítés	0	0,0	8	7,4	5	4,3	13	5,3
Versmondó verseny	0	0,0	7	6,5	6	5,2	13	5,3
Papírszínház	0	0,0	9	8,3	3	2,6	12	4,9
Rajzpályázat	1	5,3	7	6,5	3	2,6	11	4,5
E-ügyintézés segítő programok	1	5,3	5	4,6	3	2,6	9	3,7
Ringató, csucsujgató foglalkozás	0	0,0	5	4,6	2	1,7	7	2,9
Internet Fiesta	0	0,0	3	2,8	1	0,9	4	1,6
Egyéb	0	0,0	2	1,9	0	0,0	2	0,8
Válaszadók száma	19		108		116		243	

14-15. Rendezvényeinkre vonatkozó kérdések

Szerettük volna megtudni, hogy mi az oka a rendezvényeink alacsony látogatottságának (a megkérdezettek 10%-a vesz részt ezeken). Az utolsó két kérdésünk erre vonatkozott.

14. Mennyire elégedett Ön a könyvtári rendezvények színvonalával?								
	Tanulók		Aktívak		Inaktívak		Együtt	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
Nagyon elégedett vagyok	3	17,6	36	37,1	26	31,7	65	33,2
Nagyrészt vagyok elégedett	5	29,4	28	28,9	25	30,5	58	29,6
Többnyire nem vagyok elégedett	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Egyáltalán nem vagyok elégedett	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Még nem vettem részt könyvtári rendezvényen	9	52,9	33	34,0	31	37,8	73	37,2
Válaszadók száma	17		97		82		196	

A rendezvények színvonalára általánosságban kérdeztünk, ezért az eredmények is kevés konkrét információt árultak el. A tanulók több, mint fele, a másik két csoport tagjainak egyharmada egyáltalán nem vett részt még könyvtári rendezvényen. Akik a rendezvényeket látogatták nagyon vagy nagyrészt elégedettek voltak, ezért az utolsó kérdésre (15. kérdés) – melyben elégedetlenségük okára kérdeztünk – nagyon kevesen válaszoltak (összesen 27 fő). A válaszadók szerint a programok alacsony látogatottságának legfőbb oka a rendezvény nem megfelelő témája és időpontja.

III. Összegzés

A könyvtárat túlnyomó részt magas iskolai végzettséggel rendelkező, ill. nagy részben még mindig tanuló emberek használják.

A könyvtári szolgáltatások használatát tekintve elmondható, hogy még mindig a klasszikus funkciók (kölszönzés, helyben olvasás) a népszerűbbek. Az igénybe vett szolgáltatások befolyásolták a könyvtárba járás gyakoriságát; a rendszeresebb könyvtárlátogatók a szolgáltatások szélesebb körét vették igénybe.

A megkérdezettek különösen elégedettek a könyvtári alkalmazottak segítőkészségével, míg a legalacsonyabb pontszámokat a bútorzat minősége és mennyisége, az állomány összetétele (példányszám, frissesség), az intézmény városon belüli helye, megközelíthetősége és az épület külső állapota kapta. Az épülettel kapcsolatos észrevételeken sajnos az intézmény változtatni nehezen tud.

Szükséges változtatások:

Könyvtár használatra vonatkozóan:

- növelni kellene a látogatások gyakoriságát, és az igénybe vett szolgáltatások számát, különösen az aktívak körében
- több új olvasóra, friss beiratkozásra lenne szükséges

Szolgáltatásokra, adottságokra, állományra, megvonatkozóan

- meg kell ismertetni és népszerűsíteni kell szolgáltatásainkat az olvasókkal
- javítani kell az épületen, bútorzaton, tereken, kell közösségi hely, kávézó
- változtatni kell a nyitvatartáson
- jobban kell kommunikálni az állományunkat, főleg a friss beszerzéseket
- nyitnunk kell az e-könyvek és a digitális tartalmak felé
- fejlesztenünk kell az idegen nyelvű állományunkat

Rendezvényekre vonatkozóan

- a tanulókat be kellene vonzani rá (más témájú és jellegű program is kell)
- nyitnunk kell más jellegű rendezvények felé pl. könyvtárak éjszakája, zenei rendezvény, filmklub, előadó est

Kommunikációra vonatkozóan

- Facebook tartalmának fejlesztése, népszerűbbé tétele, különösen a tanulók körében
- kihasználni a hírlevelek nézettségét és több információt közölni ebben a formában pl. friss beszerzés, szolgáltatásaink
- hangsúlyt kell fektetni a könyvtárosok jól informáltságára