



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 Városi Könyvtárban**

2018

Könyvtárunk minőségbiztosítási munkája során kérdőíves felmérést végzett a könyvtárhasználói elégedettségről és elvárásokról. Korábban 2009-ben, és 2016-ban volt intézményünkben használói elégedettség mérés, kíváncsiak voltunk a bekövetkezett változásokra.

A mérést 2018 októberében kezdtük el, de a tervezett egy hónapos időszak alatt nagyon kevés kérdőívet töltöttek ki, ezért meghosszabbítottuk november 25-ig. Még így is jóval kevesebb, csupán 174 értékelhető kérdőívet kaptunk vissza a 2016-os 254 darabhoz képest.

Nemek arányának változása	2016	2018
Nők	68%	78%
Férfiak	32%	22%

Iskolai végzettség változása	2016	2018
8 általános	6,4%	7,1%
Megkezdett középiskola		
Középiskola	36,3%	29,8%
Megkezdett főiskola, egyetem	8,4%	13,5%
Főiskola, egyetem	48,9%	49,7%

Jelenlegi kérdőívünk eredményei sok hasonlóságot mutatnak a 2016-os megállapításokkal, és értékes információkat, jelzéseket kaptunk használóink igényeivel, érdeklődésével, kívánságaival kapcsolatban.

Minden igényt nem lehet maradéktalanul teljesíteni, hiszen az egyes olvasói rétegek más-más szokásokkal rendelkeznek, de törekednünk kell a megfelelő arányok megtalálására. A szükséges változtatások, intézkedések az alábbiak:

Könyvtár használatra vonatkozóan:

- Örömteli, hogy nőtt a friss beiratkozások száma, de továbbra sem éri el a kívánatos szintet.

Szolgáltatásokra, adottságokra, állományra vonatkozóan:

- A nyitva tartásunk sokak számára nem megfelelő, hosszabb ideig kellene szolgáltatást biztosítani; valamint az online szolgáltatásaink fejlesztése is mindenképp megfontolandó lenne. További alternatív megoldásokkal is könnyíthetnénk olvasóink könyvtárhasználatát, pl.: ha a visszahozott könyveket a zárva tartás alatt is elhelyezhetnék az olvasók (könyvláda), és a távhasználat további fejlesztésével.
- Új fiókkönyvtár nyitásával több olvasót érhetnénk el.
- Sajnos a közösségi funkciók még mindig hiányosak, pedig a gyakoribb könyvtárlátogatásokhoz ezek fejlesztése szükséges lenne, továbbá a belső komfortérzetet is javítanunk kell. (pl. nyugodt, csendes, kutatásra alkalmas olvasói tér, közösségi tér, ital- vagy kávéautomata, kényelmes olvasási körülmények)
- A modern szolgáltatások bevezetésének feltételeit meg kell teremtenünk (pl. E-könyv, digitális tartalmak.)

- A friss beszerzések promotálását tovább kell erősítenünk, akár igényesebb, esztétikusabb könyvelhelyezéssel (pl. új könyvajánló polcok), esetleg néhány esetben több példány beszerzésének megfontolásával.
- Az idegen nyelvű állomány további, szisztematikus fejlesztése (több dokumentum, a gyűjtemény új helyen történő elhelyezése).
- Szükség van az adatbázisok, digitális dokumentumok jobb megismertetésére (kiadvány, film, képzés segítségével)

Rendezvényekre vonatkozóan:

- Újszerű, formabontó rendezvényeket kell szerveznünk, különösen a fiatal felnőttek és tanulók számára (Pl. könyvtárak éjszakája, nyílt napok).
- A városba ki kell vinni a szolgáltatásokat és az azokat népszerűsítő anyagokat.
- Legközelebbi felmérésünkben konkrétabb javaslatot kellene kérni a kérdőívben a rendezvények témájára vonatkozóan, hogy tisztában lehessünk a használóink érdeklődési körével.

Kommunikációra vonatkozóan:

- Könyvtárismertető elkészítése, terjesztése a városban.
- Hatékonyabb együttműködés a városi intézményekkel a könyvtár megismertetése érdekében és a szolgáltatásainkkal, rendezvényeinkkel kapcsolatban.