

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 2013. december 10. és 2014. január 30. között valósult meg. Mind az Info-pont, mind az emeleti olvasóterbe látogató olvasók segítségét kértük a 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)
- **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 utóbbi két év új szolgáltatásai:** Arra voltunk kíváncsiak mennyire ismerik, illetve használják olvasóink elektronikus szolgáltatásainkat (8. kérdés). Használják-e saját építésű adatbázisainkat (9. kérdés). Tudnak-e használóink számára szervezett tanfolyaminkról (10. kérdés). Ez a kérdéscsoport eddigi felméréseinkben nem szerepelt.

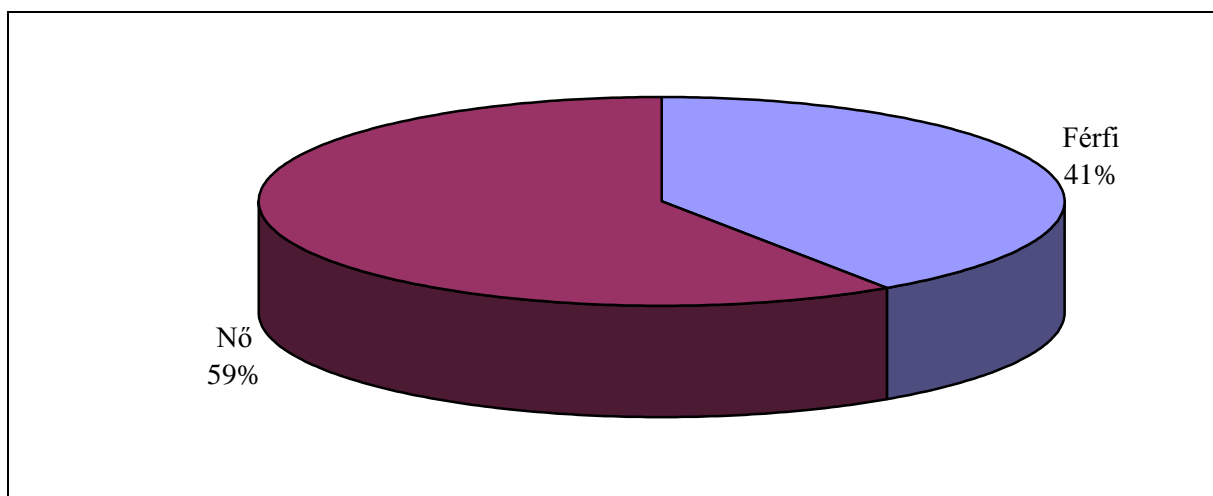
- Az utolsó kérdés megválaszolása után észrevételeiket írhatták le az intézmény működésével kapcsolatban.

Az emeleti kölcsönző térben 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. **200** érvényes kérdőívet értékeltünk ki. A kérdőív kérdései 3 kivétellel megegyeztek a 2011-ben elvégzett mérés kérdéseivel, így lehetőség van összehasonlításra.

A felmérés eredményei:

A használók neme, életkora, iskolai végzettsége

Neme

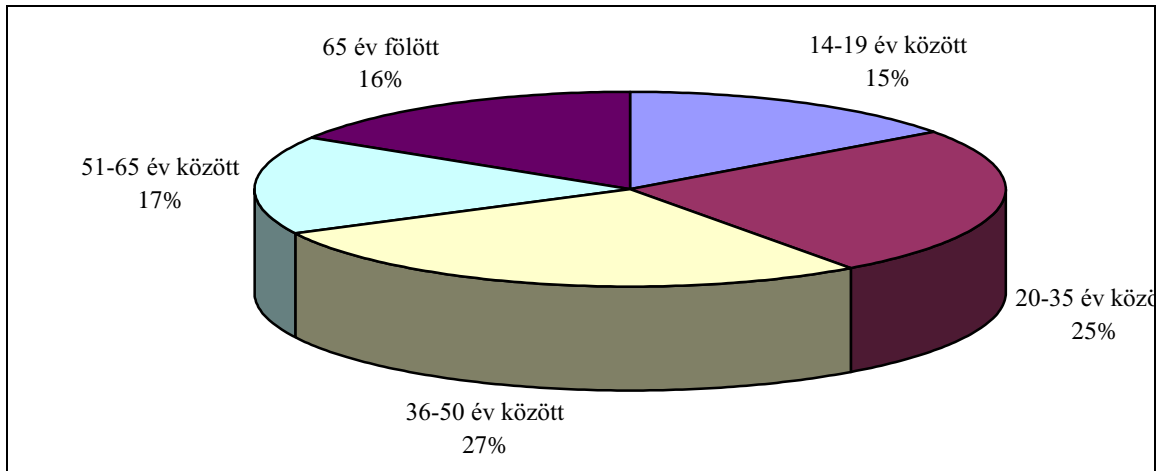


A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók **nemek szerinti** megoszlását vizsgálva kiderült, hogy a válaszadók nagyobb hányada nő. Nők: 59%, férfiak 41% (9. kérdés)

(Eltérés + 10% a férfiak javára a 2011-es eredményhez képest, 69% nő, 31% férfi)

Az életkor szerinti megoszlást az alábbi diagram illusztrálja:

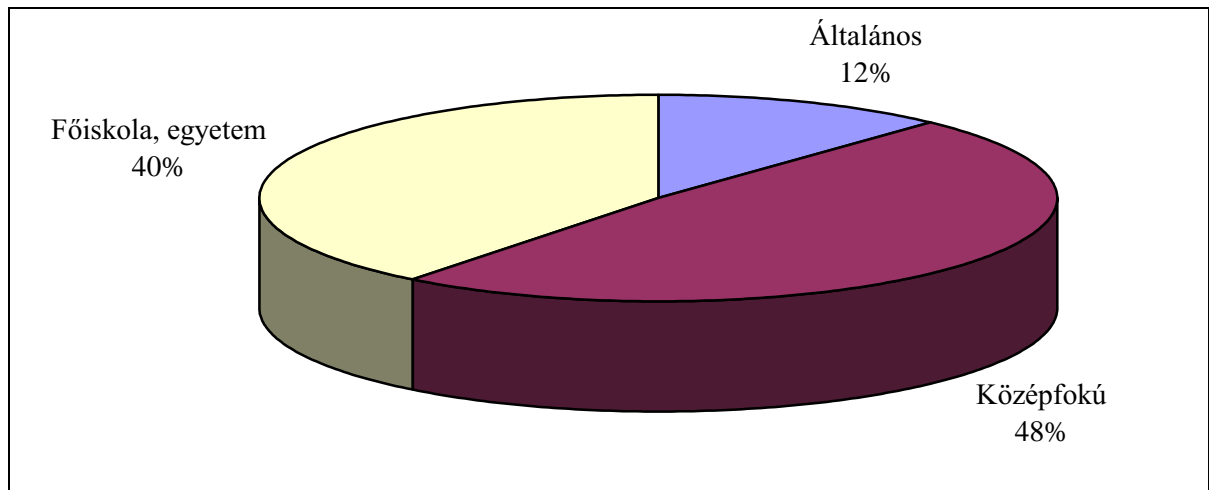
Az ön életkora



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 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%

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

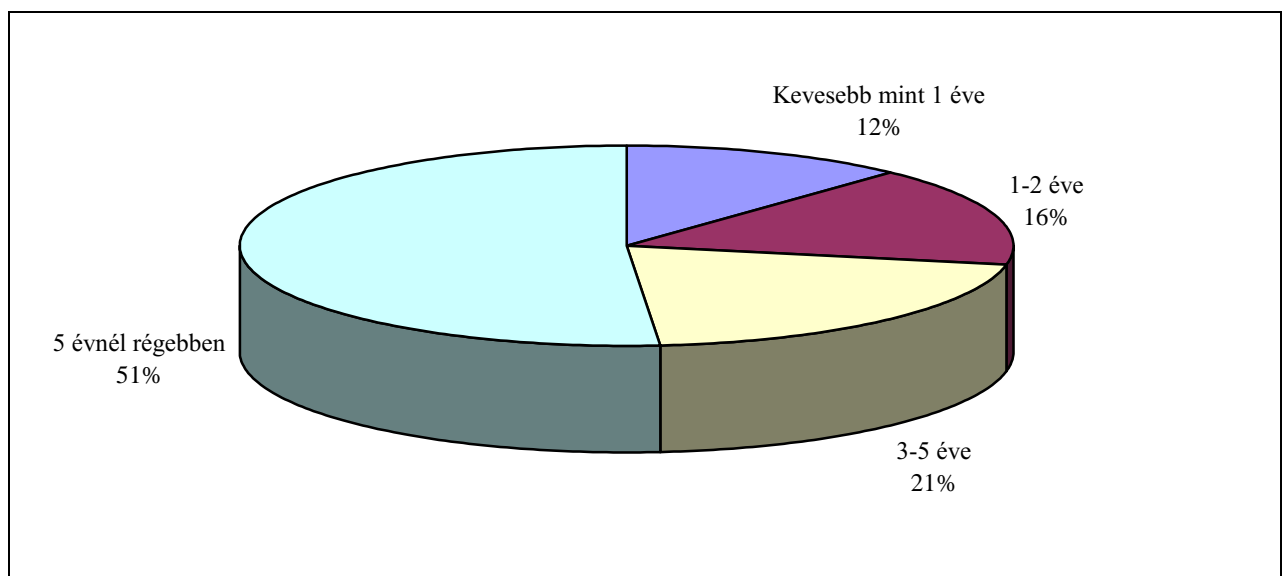
Legmagasabb iskolai végzettség (10. kérdés) szerinti megoszlás



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. A válaszadók 40%-a felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Legmagasabb arányban a középfokú végzettségűek képviselték magukat: 48%. Az arányok fedik az előző mérés arányait.

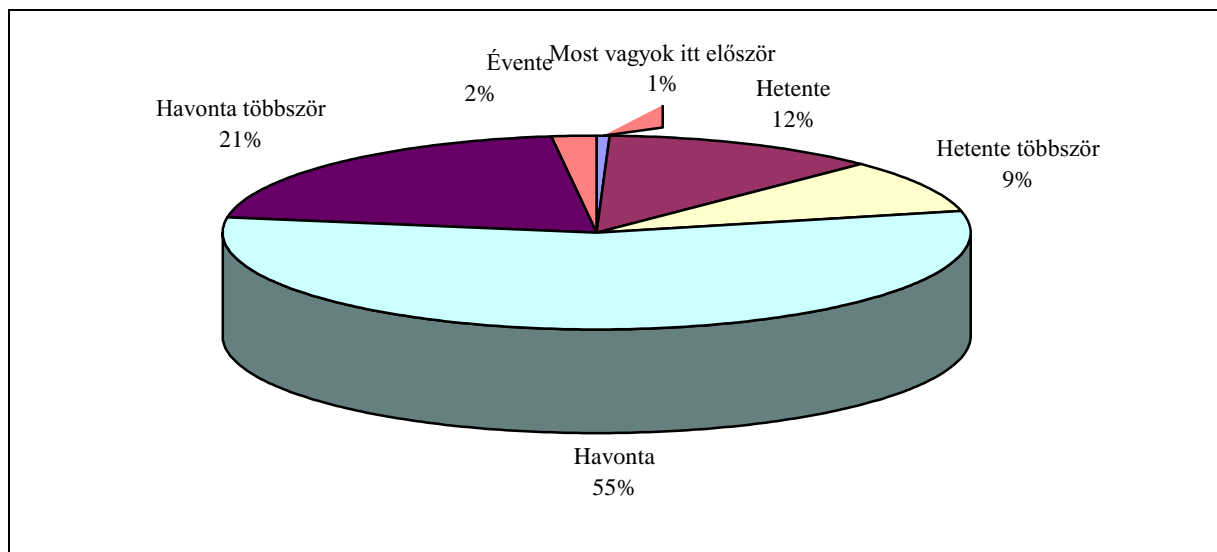
A könyvtárhasználat jellege

Mióta tagja könyvtárunknak? 1. kérdés



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, 1-2 % eltérés van a 2011-es eredményekhez képest. (Sokan tőlünk kérdezték meg, mióta is tagjai a könyvtárnak.)

Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat? 2. kérdés



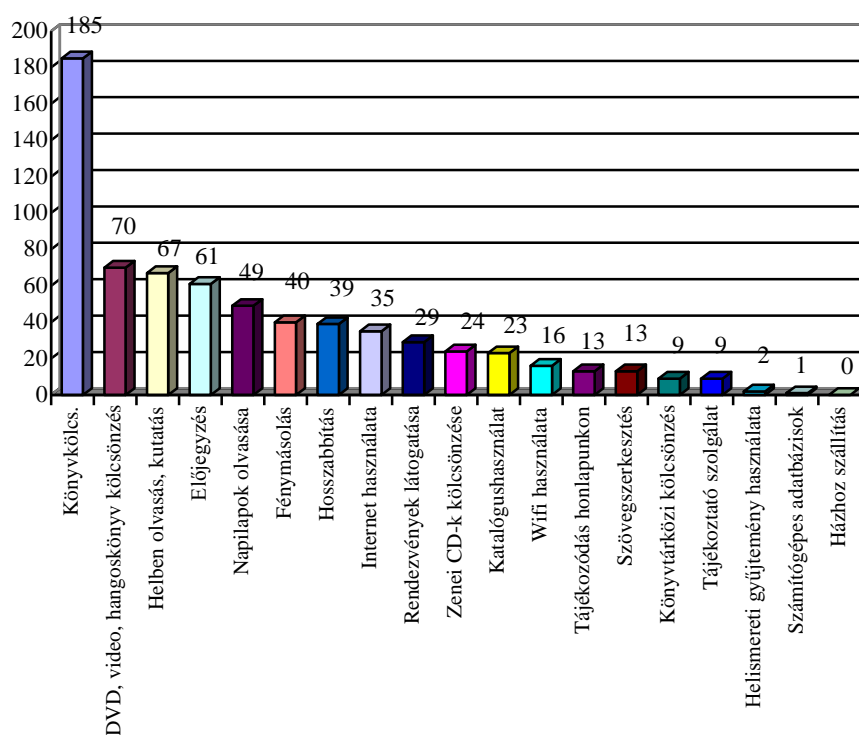
Egy olyan válaszadó volt, aki saját bevallása szerint első alkalommal járt nálunk. (Tudatosan nem kérdeztünk frissen beiratkozott olvasókat!) Olvasóink nagy többsége: 55% havonta egy alkalommal jön, amit az magyaráz, hogy a kölcsönzési határidő 30 nap. Ez az adat tökéletesen megegyezett a 2011-es adattal. Havonta többször 21%-uk jön, ami 4%-kal magasabb a 2011-es 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 9%, 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

		2011	2013
1	könyvkölcsönzés	92.66%	92.5%
2	DVD kölcsönzés	45.6%	35%
3	Helyben olvasás, kutatás	36.3%	33.5%
4	Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	28.33%	24.5%
5	Előjegyzés	21.6%	30.5%
6	Számítógépes katalógus használata	19.3%	13%
7	Hosszabbítás	18.6%	19.5%
8	Fénymásolás	18%	20%
9	Internethasználat	17.6%	17.5%
10	Zenei CD-k kölcsönzése	17%	12%
11	Rendezvények látogatása	14.3%	14.5%
12	Tájékozódás honlapunkon	12.6%	9%
13	Tájékoztató szolgálat	8.3%	4.5%
14	Könyvtárközi kölcsönzés	8.3%	4.5%
15	Szövegszerkesztés, nyomtatás	5.3%	6.5%
17	Wifi használata	4.3%	8%
18	Helyismereti gyűjtemény	2.3%	1%
19	Számítógépes adatbázisok használata	2.3%	0.5
20	Ingyenes házhozszállítás	0%	0



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

	TOP 5 szolgáltatás 2011	Top 5 szolgáltatás 2013
1	Könyvkölcsönzés	Könyvkölcsönzés
2	DVD kölcsönzés	DVD kölcsönzés
3	Helyben olvasás, kutatás	Helyben olvasás, kutatás
4	Napilapok, folyóiratok olvasása	Előjegyzés
5	Előjegyzés	Napilapok helyben olvasása

Legkedveltebb szolgáltatásunk még mindig a könyvek kölcsönzése. 185 alkalommal jelölték. Ezt követi a DVD-k kölcsönzése 70 jelölés, majd a

helyben olvasás 67 jelölés. Egyet lépett előre a rangsorban a dokumentumok előjegyzése 61 jelölés, majd ezt követi a napilapok, folyóiratok böngészése 49 jelöléssel.

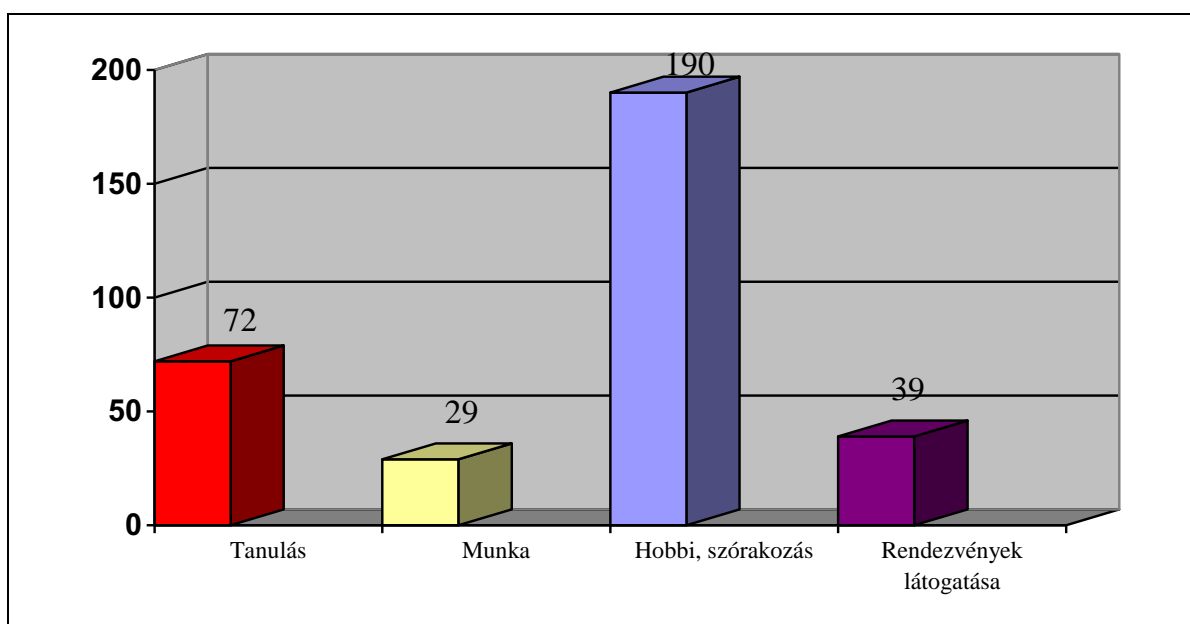
A következő csoport: fénymásolás, hosszabbítás, Internetezés, rendezvények látogatása, zenei CD-k kölcsönzése, katalógushasználat, WIFI használata.

(2011-ben: számítógépes katalógus használata, hosszabbítás, fénymásolás, internetezés és zenei CD-k kölcsönzése)

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

Ezek a szolgáltatásaink ugyanolyan kevés jelölést kaptak, mint két évvel ezelőtt. A könyvtárközi kölcsönzést, illetve a helyismereti gyűjtemény anyagát nagyon szűk réteg használja. A Cd jogtár anyaga kereshető az interneten is, a házhoz szállítást pedig egyáltalán nem ismerik, egyetlen jelölést sem kapott. A 2011-ben még kihasználatlannak tűnő WIFI szolgáltatás most a középmezőnybe került, egyre többen használják ezt a lehetőséget. **A WIFIT használók száma két év alatt megduplázódott.**

Milyen célból keresi fel könyvtárunkat? 5. kérdés



A négy válaszlehetőség közül itt is meg volt a többes válaszadás lehetősége. A legtöbb válaszadó: 190 alkalommal a „hobby, szórakozás” választ jelölte meg. Ez a mi esetünkben nem meglepő, hiszen közművelődési funkciót is ellátunk. 72 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 két évvel ezelőtti vizsgálathoz képest.

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 2011-ben. Két tizedesig számolva az eredményeket, a leggyengébb 4.31. Ezt a könyvtár épületének külső állapota érdemelte ki (ugyanaz volt a leggyengébb eredmény 2011-ben is). Nem tudjuk, mi lehet az oka, hiszen nincsenek falfirkák, tiszták a falak, rendezett a környezet. Talán az épület szocreál stílusa nem tetszik.

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

Az alábbi táblázatban szemléltetem a felsorolt értékelési szempontok átlageredményeit 1-től 30-ig rangsorolva, összevetve a 2009-es és 2011-es eredményekkel

Helyezés	Értékelési szempont	2009	2011	2013
1.	Könyvtárosok felkészültsége	4.87	5	5
2.	Könyvtárosok segítőkészsége	4.84	4.99	4.99
3.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4.83	4.92	4.92
4.	A könyvtár megközelíthetősége	4.78	4.9	4.90
5.	Várakozási idő	4.78	4.91	4.91
6.	A könyvtár városon belüli elhelyezése	4.72	4.9	4.85
7.	Olvasási körülmények, komfortosság	4.65	4.83	4.84
8.	A könyvtári terek elrendezése	4.63	4.77	4.82
9.	Másolási szolgáltatások	4.59	4.84	4.81
10.	Munkaasztalok száma	4.56	4.74	4.81
11.	Kölcsönzési határidő	4.55	4.82	4.61
12.	Számítógépes szolgáltatások	4.53	4.83	4.82
13.	A könyvtár épületének belső állapota	4.52	4.6	4.71
14.	Jelek és eligazító feliratok	4.52	4.78	4.80
15.	Internetezés lehetősége	4.50	4.82	4.72
16.	A könyvtár on-line katalógusa	4.48	4.76	4.70
17.	A szolgáltatások ára	4.46	4.74	4.66
18.	Nyitvatartási idő	4.45	4.56	4.63
19.	A könyvtár honlapjának tartalma	4.44	4.65	4.67
20.	Kiállítások, rendezvények	4.44	4.72	4.77
21.	A honlap külső megjelenése	4.34	4.65	4.77
22.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4.33	4.61	4.71
23.	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4.33	4.8	4.61
24.	Akadálymentes bejutás	4.29	4.54	4.56
25.	A könyvtár dokumentumválasztéka	4.27	4.69	4.53
26.	Számítógépek száma	4.27	4.56	4.65
27.	A számítógépek minősége	4.27	4.42	4.49
28.	Saját számítógép használatának lehetősége	4.21	4.81	4.65

29.	A rendelkezésre álló példányok száma	4.14	4.3	4.37
30.	A könyvtár külső állapota	4.08	4.3	4.43

Helyezés 2013	Értékelési szempont		Helyezés 2011-ben
1.	Könyvtárosok felkészültsége	5	1.
2.	Könyvtárosok segítőkészsége	4.99	2.
3.	A könyvtár tisztasága	4.92	3.
4.	Várakozási idő	4.91	4.
5.	A könyvtár megközelíthetősége	4.9	6.
6.	A könyvtár városon belüli elhelyezkedése	4.85	5.
7.	Olvasási körülmények komfortossága	4.84	9.
8.	Számítógépes szolgáltatások	4.82	8.
9.	A könyvtári terek elrendezése	4.82	15.
10.	Munkaasztalok száma	4.81	17.
11.	Másolási szolgáltatások	4.81	7.
12.	Jelek és eligazító felíratok	4.8	14.
13.	Honlapunk külső megjelenése	4.77	21.
14.	Kiállítások, rendezvények	4.77	19.
15.	Internetezés lehetősége	4.72	10.
16.	A könyvtár épületének belső állapota	4.71	24.
17.	Tájékoztatás a szolgáltatásokról	4.71	23.
18.	A könyvtár online katalógusa	4.7	16.
19.	Honlapunk tartalma	4.67	22.
20.	Szolgáltatások ára	4.66	18.
21.	Saját számítógép használatának lehetősége	4.65	12.
22.	Számítógépek száma	4.65	25.
23.	Nyitvatartási idő	4.63	26.
24.	Kölcsönzési határidő	4.61	11.
25.	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4.61	13.

26.	Akadálymentes bejutás	4.56	27.
27.	Dokumentumválaszték	4.53	20.
28.	Számítógépek minősége	4.49	28.
29.	A könyvtár külső állapota	4.43	30.
30.	Rendelkezésre álló példányok száma	4.37	29.

A harminc kérdést nyolc kérdéscsoportra osztva elemeztem. A két évvel ezelőtti állapothoz képest 5 esetben (az első 5) az eredmény nem változott; 15 esetben jobb, míg 10 esetben alacsonyabb értékkel jelölték szolgáltatásainkat.

Megjegyzem a különbség minimális, alig egy-két tized, illetve század az eltérés. Meglepő viszont, hogy olyan szolgáltatásokat értékelték alul, melyek jobbak lettek pl. saját számítógép használatának lehetősége, dokumentumválaszték, illetve amelyek nem változtak pl. szolgáltatások ára, kölcsönzési határidő vagy online katalógus.

1.

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

A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége nagyon jó (4.85 és 4.9) értékelést kapott. A külső állapota ebben az évben nem a legalacsonyabb értéket kapta (4.43), a rangsorban a 29. helyre 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. (4.56) (A válaszadók 16%-a írta: nem ismerem, nem használom) A nyitvatartási idővel is elégedett a használók nagytöbbsége: 4.63. Ez az érték valamivel jobb, mint 2011-ben.

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 (4.92), ugyanazon a helyen végzett, ahol két évvel ezelőtt. A belső állapotok kivétel nélkül jobb értékelést kaptak, mint legutóbb. (4.71, 4.82). Jobbnak ítélték az olvasási körülményeket, és a munkaasztalok számát is. (4.84 és 4.81) „Tájékoztatásslátogatásainkról”: 4.71 értéket kapott. Az eligazító felíratok, jelek milyensége 4. 8-as 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 4.61 és 4.84 között mozogtak. A számítógépes szolgáltatások eredménye fedi a két évvel ezelőttit, a többi szolgáltatás megítélése némileg változott. Néhány százados romlás fedezhető fel a megítélésben, illetve a rangsorolásban. A rangsorban a könyvtár elektronikus szolgáltatásai (CD- Romok, adatbázisok, Wifi) a 13. helyről a 25. helyre csúszott vissza, ami számomra

érthetetlen, hiszen pl. a Wifit használók száma két év alatt megduplázódott. Ennél a kérdésnél 59.4% volt azoknak a száma, akik a „nem ismerem, nem használom” választ jelölték be.

4.

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

Internetezés lehetősége: az eredmény 4.72, a 10. helyről a 15. helyre csúszott vissza a használók megítélése szerint. Mivel egyre több háztartásban érhető el a széles sávú internet, a használók nem tulajdonítanak túl nagy jelentőséget ennek a lehetőségnek.

A rendelkezésre álló gépek száma viszont jobb értékelést kapott 4.65. A gépek minősége: 4.49 a rangsorban a 28. helyen végzett. Két évvel ezelőtt is ugyanez volt a megítélésük. A gépeket folyamatosan cseréljük, műszaki állapotuk kiváló, lehetőségeink szerint vásároljuk a legújabb szoftvereket. Várakozási idő csak a legforgalmasabb időszakban van, sáv szélességben pedig a maximumot nyújtjuk. A saját számítógép használatának lehetőségét 4.65-re értékelték és 12. helyről a 21. helyre csúszott a ranglistán. Ezekhez az eredményekhez hozzá kell tennem, hogy a válaszadók kétharmada (65.6%-71.9%) 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 4.77, és tartalmára is 4.67-es értéket kapott, és a 13. 19. helyre került. Mindkét esetben jobb helyezést értek el, mint két évvel ezelőtt. Honlapunk megújult, napi frissítésben kerülnek fel az információk (rendezvények, fotók, új könyvek stb.), ezt a használók is észreveszik. Online katalógusunkra kapott 4.7-es átlag a középmezőnyben helyezkedik el. Használata könnyű, egyszerű és összetettebb kereső felület áll a használók rendelkezésére. 18. helyen végzett, két helyet visszacsúszva 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: 4.91-es érték. Pontosan, mint két évvel ezelőtt.

A kölcsönzési határidő: 4.82-es értékkel megőrizte a 11. helyét. A rendelkezésre álló példányok számát és a dokumentumválasztékot is kevésnek tartották: 4.3 és 4.69. (20. és 29. 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 meg állományunkban, illetve könyvtárközi kölcsönzéssel meghozatni.

7.

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

A könyvtárosok felkészültségét és segítőkészségét a válaszadók a legmagasabb értékekkel jutalmazták: 5 és 4.99. (első, illetve második hely).

8.

○ **Kiállítások, rendezvények**

Kiállítások, rendezvények: 4.72-es értékével, ami a 19. helyen végzett. Emeleti kiállítóterünk elsősorban a helyi alkotóknak nyújt bemutatkozási lehetőséget. Látogatóink minden hónapban új alkotásokat tekinthetnek meg.

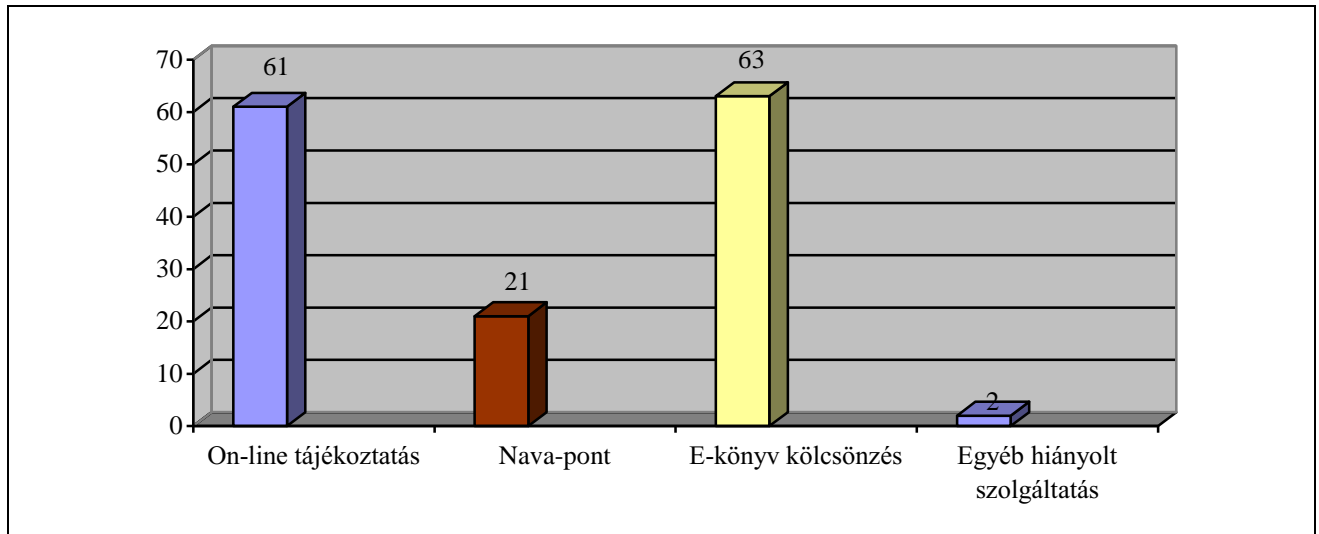
Érdemes megemlíteni a **„nem használom, nem ismerem”** kategóriát is az értékelési szempontoknál. Itt az értékek szóródása válaszadók száma szerint 1% és 56.50% között mozgott. Természetes, hogy minden kérdőívet kitöltő nem tud minden szolgáltatásunkat értékelni, hisz nem használja mindet. (Különösen 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, online katalógus. A szóródás. 56.5%-28%.

De a rendszeresen kölcsönzők közül a „dokumentumválaszték” értékelésekor 23-an, a válaszadók 7.67%-a a nem ismerem, nem használom értéket jelölte meg. Legtöbb, 175 a „saját számítógép használata”, majd a „számítógépes szolgáltatások” 136, „másolási szolgáltatások” 114, és a „könyvtár online katalógusa” 90 nem ismerem, nem használom jelölést kapott.

Igényfelmérés:

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



Itt két új és egy meglévő, szinte senki által nem használt szolgáltatást soroltunk fel, valamint ötleteket vártunk, milyen új szolgáltatásra lenne igény.

Az e-könyv kölcsönzést jelölték legtöbben 63 fő, a válaszadók 63%-a. Második helyen az online tájékoztatás végzett 61 jelöléssel. Ezt a szolgáltatást hamarosan bevezetjük. Kíváncsian várjuk élnék-e a lehetőséggel olvasóink.

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

Hiányolt szolgáltatások:

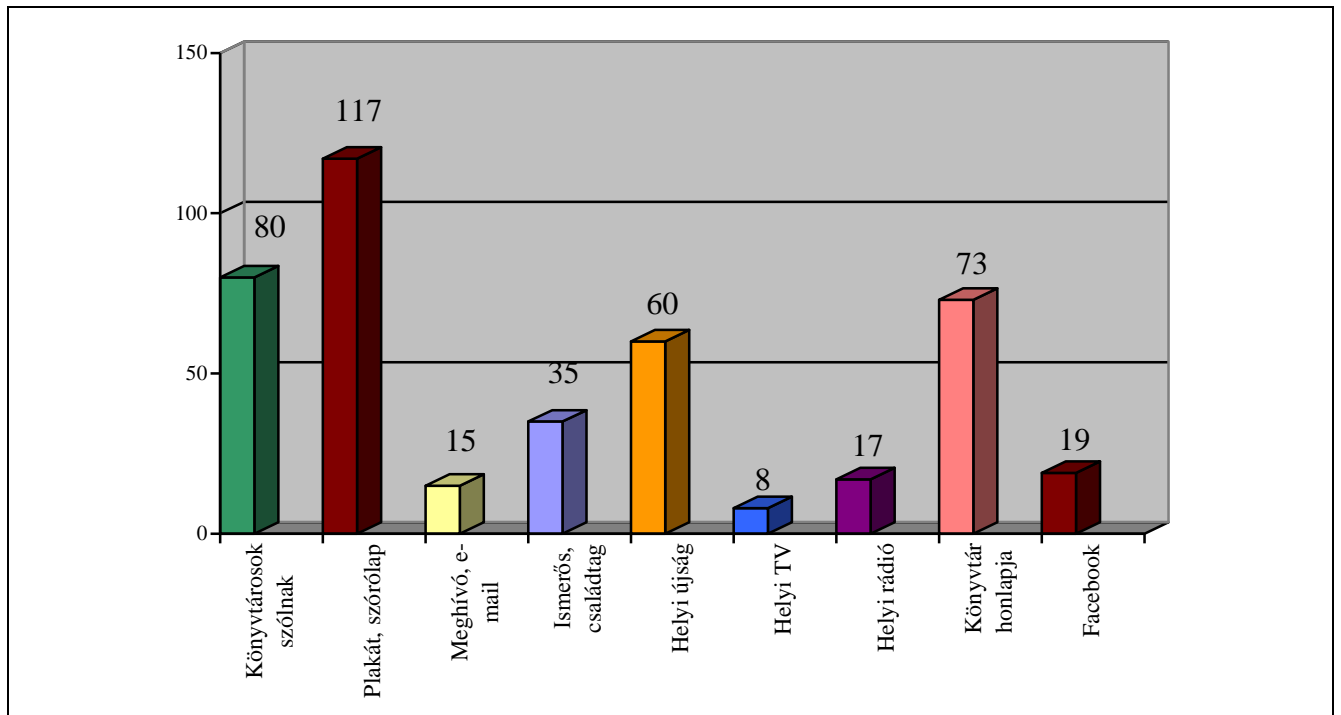
Mindössze két válaszadó hiányolt valamit:

- saját laptop használata
- angol nyelvű gyerekkönyvek beszerzése az e-bay-ről

(Saját laptop használatára mindig is volt lehetőség, külföldi aukciós oldalról sajnos nem tudunk könyvet rendelni, hiszen Euróval kell fizetni, és az esetek többségében számlát sem kapnánk.)

Felmértük még:

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



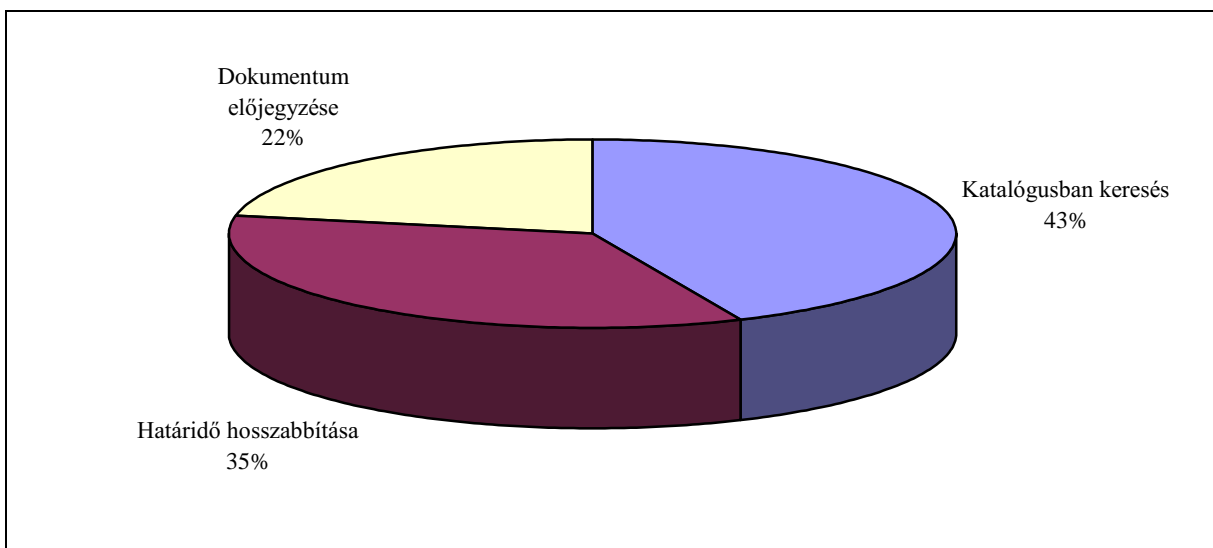
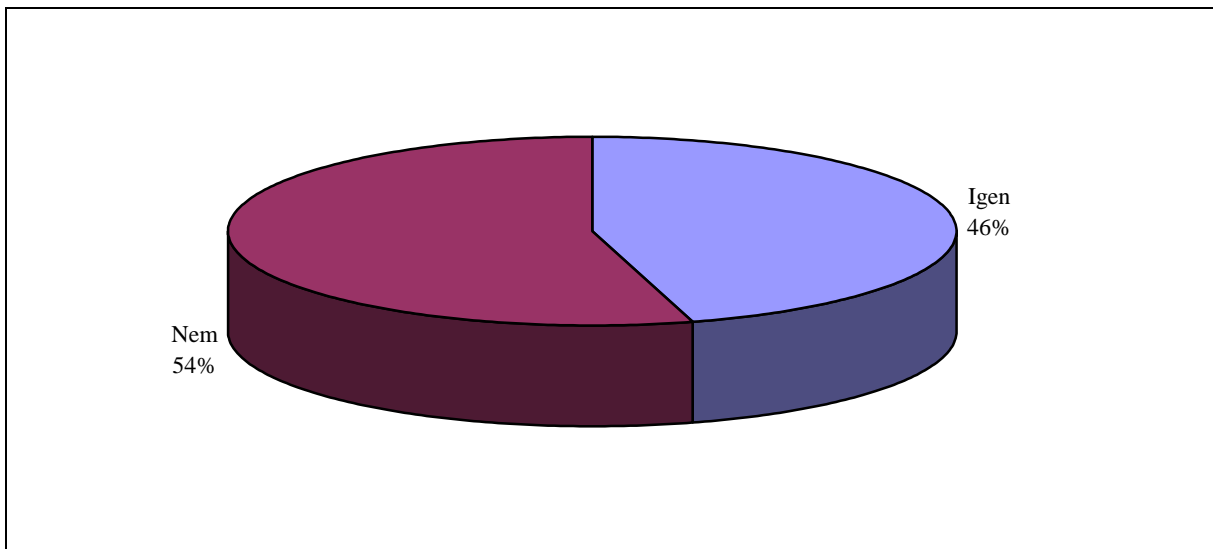
Legnagyobb arányban 117 válaszadó saját plakátjainkat, szórólapjainkat jelölte, majd a „könyvtárosok szólnak” válasz: 80 jelölés, harmadik helyen a könyvtár honlapja: 73 jelölés, alig lemaradva a helyi lapok (Kisalföld, Mosonvármegye) szerepelt 60 jelöléssel. A rangsor megegyezik a 2011-es rangsorral. Az egyéb jelöléshez nem került megjegyzés.

2013-ban új kérdéscsoportot illesztettünk be felmérésünkbe. Arra voltunk kíváncsiak ismerik és használják-e távoli szolgáltatásainkat, saját építésű adatbázisaink, illetve számítógépes tanfolyamainkat.

Használja-e honlapunkon elérhető távoli szolgáltatásainkat?

Ha igen, melyeket:

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



A kérdőívet kitöltőknek több mint 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 4 fő jelölte be a katalógus használatát.

Saját építésű adatbázisainkat a válaszadók csupán 10%-a használja. Moson Megyei Életrajzi Lexikon: 4.5%, Évfordulónaptár: 2.5%, '56-os bibliográfia: 1%, Digitalizált dokumentumok: 4.5%

Részt vett-e a könyvtár által szervezett internet használói tanfolyamok valamelyikén? Kérdésre a válaszadók 15%-a adott igen választ. Úgyszintén 15% jelölte, hogy szívesen részt venne ilyen tanfolyamon.

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

A válaszokat korcsoport szerinti bontásban szó szerint mellékelem

14-19 ÉV KÖZÖTT

- Szerzők meghívása dedikálásra.
- Nincs! Csak DVD sorozatok legyenek. Pl. Rejtély, Lost, stb. De csak így tovább!
- DVD: A könyvtárnak javasolnám, hogy a kölcsönzési idő legyen legalább 10 nap. Legyen több a választék a DVD-k közül

20-35 ÉV KÖZÖTT

- Legyen újra szabad a mosdó és gördülékenyebb a portaszolgálat
- Hallottam már tematikus asztról, ahol a könyvtárban egy asztalon egy bizonyos téma, író, helyszín, stb.-vel kapcsolatban ajánlanak könyveket. A téma havonta változhatna.
- Hiányolom a fénymásolót
- Az eddigi nem fővárosi nagykönyvtárak közül ez az első, melynek tetszik a térbeli hatása
- Dedikálás
- Remélem minden marad, ahogy van, a segítőkész könyvtárosokkal együtt.

36-50 ÉV KÖZÖTT

- Jogosnak tartom a kölcsönzési határidőn túli késedelmi díjat, nehezményezem azonban, hogy a késedelmi díj mértéke naponta növekszik és sajnos ezt a postai szolgáltatás-kipostázási idő rövidege/hosszúsága befolyásolja. A naponta növekvő és sajnos darabszámra vonatkozó növekedést kissé sokallom.
- Mindig jó érzéssel jövök és távozom.
- Évek óta ide járok és örömmel teszem ezt, mert szolgáltatást a legjobbnak találom a személyzet is különösen kedves!!!

- Nincs. Köszönöm, teljesen elégedett vagyok. Örömmel töltött el szeptemberben, amikor viszont láttam a nyáron eltűnt kedves ruhatáros hölgyet/urat.
- Jó ide bejönni, lehetne több új könyv.
- Nagyon tetszenek a rendezvények, gyakrabban is részt vennék ezeken, ha módjukban áll ilyeneket szervezni (ha van lehetőségük több rendezvényt szervezni)
- A mosoni könyvtár nagyon hiányzik, kár hogy bezárták
- Lehetne több író-olvasótalálkozó

51-65 ÉV

- Az én igényem teljes mértékben kielégíti.
- Bár ritkán járok ide, azonban a könyvtárosok munkájával, pozitív hozzáállásával maximálisan meg vagyok elégedve.
- Így tovább!
- Szívesen járok ide, mindenki nagyon segítőkész.

65 FELETT

- Hétfőn délután is nyitva kéne lennie.

Összegzés

A könyvtár használói

A kérdőíveket 200 fő töltötte ki. A válaszadók mindegyike betöltötte a 14. életévét. Legnagyobb számban a 36-50 év közöttiek képviseltetik magukat. A kérdezettek 59%-a nő. A válaszadók 40%-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel.

A könyvtárhasználat jellege:

Használóink 51.5%-a öt évnél régebben látogatja az intézményt. Többségük (56%) 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 terveink között is szerepel. Minél több könyv, folyóirat, film, kellemes, barátságos légkör megteremtése