

A pomázi városi könyvtár használói igény és 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 2015. november 1. és 2015. december 10. között valósult meg.

A mintavétel (80 fő) nem volt reprezentatív.

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

A használók: nem, életkor, iskolai végzettség.

A könyvtárhasználat jellege: Mióta és milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe? Milyen céllal látogat minket?

A könyvtárhasználat minősége: A könyvtárlátogatók véleményét kértük a könyvtári szolgáltatások színvonaláról és munkatársainkról. Felmértük, honnan szereznek tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről. Igényfelmérést végeztünk bevezetendő új szolgáltatásokról, és felmértük milyen szolgáltatást hiányolnak választékunkból.

Az utóbbi évek új szolgáltatásai: Arra voltunk kíváncsiak mennyire ismerik, illetve használják olvasóink elektronikus szolgáltatásainkat. Használják-e saját építésű adatbázisainkat. Tudnak-e használóink számára szervezett tanfolyaminkról. Ez a kérdéscsoport eddigi felméréseinkben nem szerepelt.

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

A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók **nemek szerinti** megoszlását vizsgálva kiderült, hogy a válaszadók nagyobb hányada nő. Nők: 61%, férfiak 39%.

Mivel nem törekedtünk arányos mintavételre, és az életkori bontáson módosítottunk. Az eredmények szerint a látogatóink jelentős része a 55-80 év

közötti és a 25-40 év közötti korosztályból kerül ki. Összességében a látogatók 64%-a. Ők azok, akik gyermekeikkel együtt látogatják a könyvtárat illetve a nyugdíjasok. Az előző években is ennek a két korcsoportnak volt a legmagasabb százalékos aránya látogatóink között.

Gyermek-és fiatalkorúak is szép számmal látogatták intézményünket.

Legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlás

A csak általános iskolát végzettek: 16%-a a 14-18 év közötti korosztályból került ki, ami érthető is, hiszen életkoruknál fogva sem lehet magasabb iskolai végzettségük, de jelentős az időskorúak közt is ez az iskolai végzettségi szint.. A válaszadók 40%-a felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Legmagasabb arányban a középfokú végzettségük képviseltették magukat: 44%. Az arányok fedik az előző mérés arányait.

Mióta tagja könyvtárunknak?

A válaszadók csak 10%-a látogatja kevesebb, mint egy éve az intézményt és több mint fele 62% öt évnél régebben tartozik rendszeres használóink közé. Itt arányaiban alig van eltérés a korábbi eredményekhez képest. (Sokan tőlünk kérdezték meg, mióta is tagjai a könyvtárnak.)

Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat?

Milyen gyakran jár könyvtárba?

1-3 naponta	5	6,25%
Hetente	12	15%
Havonta	44	55%
Évente	2	2,5%
Ritkábban	0	
Csak, ha konkrétan keresek valamit	14	17,5%
Csak ha felszólítást kapok	3	3,75

Szavazatok száma:80

Olvasóink nagy többsége 55 % havonta egy alkalommal jön, amit az magyaráz, hogy a kölcsönzési határidő 30 nap. Ez az adat tökéletesen megegyezett a korábbi adattal. (Véleményem 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 újságokat is, mely dokumentumoknak kölcsönzési határideje 1 hét) Hetente egyszer 15% jövök, ők a rendszeres folyóiratot, újságot olvasók, internetezők és a kisgyerekesek köréből kerülnek ki. Olyan is van aki, évente egyszer látogat el hozzánk. Csak ha konkrétan keresek valamit is mindegyik kategóriába belefér, lehet, hogy évente, havonta vagy ritkábban (17,5%) keres fel bennünket. A csak, ha felszólítást kapok (3,75 %) olyan olvasók közül kerülnek ki, akik hirtelen felmerülő igény esetén eljönnek, beiratkoznak, kölcsönöznek, majd elfelejtik visszahozni a dokumentumot.

Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (több szolgáltatás is bejelölhető volt)

Könyvkölcsönzés	79,9%
Helyben olvasás, kutatás	31,2%
Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	25%
Előjegyzés	36%
Számítógépes katalógus használata	4%
Hosszabbítás	44,8%
Internethasználat	32,8%
Tájékozódás honlapunkon	12%
Könyvtárközi kölcsönzés	10,5%
Szövegszerkesztés	5%
Számítógépes adatbázisok használata	5%

Sokféle szolgáltatást soroltunk fel, amelyekből a válaszadók többet is bejelölhettek. A TOP 5 szolgáltatás:

1	Könyv kölcsönzés
2	Hosszabbítás
3	Előjegyzés
4	Internethasználat
5	Helyben olvasás, kutatás

Milyen célból keresi fel könyvtárunkat?

Adható válaszlehetőségek : szórakozás, tanulás, rendezvények látogatása, munka

A négy válaszlehetőség közül itt is meg volt a többes válaszadás lehetősége.

A legtöbb válaszadó a „szórakozás” választ jelölte meg. Ezt főleg a kisgyerekes családok, általános iskolai és a nyugdíjas korosztály válaszolta

A második legtöbb alkalommal jelölték a „tanulás” választ. A 14-25 éves korosztály és a 25-40 év közöttiek jelentős százaléka tanulmányaikhoz keres dokumentumot, információt.

A „rendezvények látogatása” és a „munka” zárta a sort.

A rangsor kis mértékben változott a korábbi vizsgálathoz képest. A könyvtárhasználat minősége:

Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Itt kértük használóink véleményét könyvtárunk külső, belső állapotáról, szolgáltatásainkról, technikai felszereltségünkről, rendezvényeinkről, munkatársainkról stb.

Jó eredményeket kaptunk, használóink elégedettebbek, mint korábban.

A legjobb átlagot: 5, olvasóink véleménye szerint a könyvtáros/ok felkészültsége érdemelte. Jó eredményt kapott a felújított könyvtárépület külső állapota is: 4,8.

Egy-egy értékelés a feltett kérdésekre:

- A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége nagyon jó
- A külső állapota ebben az évben a 4,8 értéket kapta, ez köszönhető a tavalyi és ezévi felújítási munkáknak.
- A nyitvatartási idővel is elégedett a használók nagytöbbsége: 4.7-es osztályzatot kaptunk.
- A tisztasággal is elégedettek az olvasók.
- Az eligazító feliratok, jelek milyensége 4.7-as átlagot ért el.
- Aszámítógépes szolgáltatások eredménye tükrözi az olvasói gépek korszerűtlenségét, 3,8.
- A gépeket igyekszünk folyamatosan karban tartani, műszaki állapotuk kielégítő, várakozási idő csak a legforgalmasabb időszakban, iskolásoknál van, sávszélességben pedig a helyi maximumot nyújtjuk. A saját számítógép használatának lehetőségét 3,8ra értékelték.
- Közösségi oldalunk külső megjelenésére 4.85, és tartalmára is 4.9- es értéket kapott. Mindkét esetben jobb helyezést értek el, mint korábban. Közösségi oldalunk többször megújult, napi frissítésben kerülnek fel az információk (rendezvények, fotók, új könyvek stb.), ezt a használóink is észreveszik.
- Emellett könyvajánlók, napi versek, helyi információk is színesítik oldalunkat.
- Dokumentumválaszték, kiszolgálás, kölcsönzési határidő: A várakozási idővel nagyon elégedettek voltak a megkérdezettek: 4.4-es érték.

- A kölcsönzési határidő 4.2-es értékkel zárt. Ugyanakkor a rendelkezésre álló példányok számát és a dokumentumválasztékot is kevésnek tartották olvasóink. Alacsony példányszám mindig a sikerkönyvek és vizsgaidőszakban az egyetemi, főiskolai ajánlott irodalom kölcsönzése esetében jelentkezik. Igyekszünk példányokat beszerezni, olvasói igény, desiderata szerint megvásárolni azokat a dokumentumokat, amelyek nincsenek meg állományunkban, illetve könyvtárközi kölcsönzéssel meghozatni.
- A könyvtáros/ok felkészültségét 5 és segítőkészségét 4,98 a válaszadók a legmagasabb értékekkel jutalmazták.

Igényfelmérés:

Az állománybővítést (sikerkönyvek több példányban történő beszerzése) jelölték legtöbben 48 fő, a válaszadók 60%-a. Második helyen az online tájékoztatás végzett 41 jelöléssel. Ezt a szolgáltatást már bevezettük, on-line kérdésfeltevési lehetőséggel működik, illetve közösségi portálunkon keresztül és e-mailben is lehet tájékoztatást kérni, előjegyezni, hosszabítani. Felmerült az igény az olvasói munkaállomások korszerűsítésére a válaszadók 25%-a jelölte be ezt a kérést.

Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről?

Legnagyobb arányban 72 válaszadó saját plakátjainkat, szórólapjainkat jelölte, majd a „könyvtárosok szólnak” válasz: 71 jelölés, harmadik helyen a könyvtár közösségi oldala: 68 jelölés, majd végül a helyi media zárta a sort.

Részt vett-e a könyvtár által szervezett internet használói tanfolyamok valamelyikén?

Kérdésre a válaszadók 25%-a adott igen választ. Úgyszintén hasonló értékben (25%) jelölte be azt is, hogy szívesen részt venne ilyen tanfolyamon.

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

Pár bejegyzés:

Mindig jó érzéssel jövök és távozom.

Jó ide bejönni, lehetne több új könyv.

Tetszik, hogy szombaton is nyitva vannak.

Az én igényem teljes mértékben kielégíti.

A könyvtár nagyon gyerekbarát, szeretnek a gyerekek ide járni

A könyvtáros mindig személyesen ajánl könyveket az ízlésemnek megfelelően.

Összegzésül: A könyvtárlátogatóink célja elsősorban a szórakozás és kikapcsolódás, de nagy szerepe van a személyes érdeklődésnek, a tanulásnak és a munkavégzéshez szükséges friss információszerezés lehetőségének is.

A látogatás elsődleges célja a könyvkölcsönzés. A 10 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás között van még az újságolvasás, olvasóterem használata, dokumentumok hosszabbítása, internetezés, számítógépeink 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. Célunk továbbra is minél több könyv, folyóirat beszerzése, kellemes, barátságos légkör megteremtése és az online szolgáltatások és tájékoztatás fejlesztése.

Melléklet: Kérdőív

KÉRDŐÍV

A Pomázi Városi Könyvtár használói igény és elégedettségi vizsgálata

Kedves Olvasóink, Könyvtárlátogatók!

A kérdőív kitöltésével segítségüket szeretnénk kérni. Mondják el véleményüket a Pomázi Városi Könyvtár szolgáltatásairól, magáról a könyvtárról, és fogalmazzák meg, mely szolgáltatási területeket fejlesszünk az Önök igényeinek még magasabb szintű kiszolgálása érdekében.

A válaszadás önkéntes és anonim. Segítségét nagyon köszönjük!

1. Neme:

- nő
- férfi

2. Életkora:

- 3-6 év alatti
- 7-14 év között
- 15-25 év között
- 26-40 év között
- 41-55 év között
- 56 éves vagy a fölötti

3. Legmagasabb iskolai végzettsége:

- általános iskolai tanuló
- 8 általános iskola
- középfokú végzettség
- felsőfokú végzettség

4. Mióta tagja könyvtárunknak?

- nem tagja
- kevesebb, mint egy éve
- 1-5 éve
- öt évnél régebben
- nem tudja

5. Milyen rendszeresen látogat könyvtárba?

- 1-3 naponta
- Hetente
- Havonta
- Évente
- Ritkábban
- Csak ha konkrétan keresek valamit
- Csak ha felszólítást kapok

6. Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (több szolgáltatás is bejelölhető)

- Könyvkölcsönzés
- Helyben olvasás, kutatás
- Napilapok, folyóiratok helyben olvasása
- Előjegyzés
- Számítógépes katalógus használata
- Hosszabbítás
- Internethasználat
- Tájékozódás honlapunkon
- Könyvtárközi kölcsönzés
- Szövegszerkesztés
- Számítógépes adatbázisok használata

7. Milyen célból keresi fel könyvtárunkat?

- Szórakozás
- Tanulás
- Rendezvények látogatása
- Munka

8. Mennyire elégedett a könyvtárral? (5-öst jelöljön, ha teljesen elégedett, 1-est, ha nagyon elégedetlen!)

	5	4	3	2	1
A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége					
Könyvtár külső állapota					
Könyvtár belső állapota, tisztasága rendezettsége					
Nyitvatartási idő					
Az eligazító feliratok, jelek információtartalma					
A számítógépes szolgáltatások hozzáférhetősége (várakozási idő)					
Számítógépek korszerűsége, számítógépes szolgáltatások					
Személyzet felkészültsége és segítőkészsége					
Olvasótermi szolgáltatások					
A könyvtár állománya					
Könyvtárközi kölcsönzés					
Rendelkezésre álló példányszámok					
Kölcsönzési idő					
Várakozási idő előjegyzés esetén					
Könyvtár közösségi oldalának megjelenési formája					

Könyvtár közösségi oldalának tartalmi szolgáltatásai						
--	--	--	--	--	--	--

8. Mely szolgáltatások fejlesztését igényelné, milyen új szolgáltatások bevezetését látja fontosnak? (5-öst jelöljön, ha nagyon fontosnak gondolja, 0-át ha egyáltalán nem látja szükségét!)

	5	4	3	2	1	0
Állománybővítést (sikerkönyvek több példányban történő beszerzése)						
Online tájékoztatás						
Olvasói munkaállomások korszerűsítése						
Szakkönyvtár bővítése						
Online elérhető katalógus						
Wifi hozzáférés, saját számítógép használatának lehetősége?						
12. Ön szerint milyen egyéb új szolgáltatások bevezetésére lenne szükség könyvtárunkban?						

9. Honnan tájékozódik könyvtárunk szolgáltatásairól, programjairól? (Több válasz is adható!)

- Könyvtár honlapjáról
- Helyi újságokból
- Ismerősöktől
- Plakátokról
- Könyvtárostól
- Könyvtári szóróanyagokból, prospektusokból
- Pomáz TV-ből
- Könyvtár facebook oldaláról
- Egyéb _____

10. Részt vett-e a könyvtár által szervezett internet felhasználói tanfolyamok valamelyikén?

- igen
- nem
- igen, és szeretnék később is
- nem, de ezután szeretnék

11. Kérjük, fejtsse ki egy-két mondatban észrevételeit, javaslatait könyvtárunk működésével, szolgáltatásával, hangulatával kapcsolatban:

Eredményes, segítő közreműködését köszönjük. A Pomázi Városi Könyvtár munkatársa.

Pomáz, 2015. 11.01.