

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár

**MINDENT ÖNÖKÉRT!**

használói elégedettségmérés

Kérdőíves vizsgálat

Bük, 2012.

# Bevezető

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár olvasói körében 2012. február 10. és 2012. február 17. között kérdőíves vizsgálatot végeztünk. A felmérés célja az volt, hogy megismerjük használóink véleményét a büki központi könyvtár szolgáltatásaival kapcsolatban. Kíváncsiak voltuk, hogy melyek azok a területek, amelyek további fejlesztést, változtatást igényelnek a könyvtár működésének jobbítása céljából.

A kérdőívekhez személyesen, papír alapon juthattak hozzá az olvasók. A könyvtárban elhelyezett 200 kérdőívből 106 kitöltött érkezett vissza könyvtárunkba. A kérdőív kitöltése önkéntes volt és anonimitást a könyvtárban elhelyezett gyűjtődobozzal biztosítottuk. Bár a kérdőív nem ad erre választ, de az elégedettségmérést beiratkozott olvasóink között végeztük.

# Értékelés

## Neme, életkora

A kitöltő személyek nemi megoszlásában 60 fő nő és 46 férfi mondta el véleményét a kérdőív alapján. Korösszetételükben a legtöbben az aktív felnőtt korúak közül kerültek ki, a válaszadók több mint a fele.

## Legmagasabb iskolai végzettség

A kérdőív kitöltőinek 68%-a közép- és felsőfokú végzettséget szerzett, beiratkozó olvasónk. Néhány iskolás, 16 fő, is részt vett az értékelésben. A következő vizsgálatoknál érdemes ezt a korosztályt külön is vizsgálni, hiszen könyvtárhasználóink közel 50%-a a 14 év alattiakból tevődik össze. Másfajta szükséglettel, másfajta informatikai ismerettel és követelménnyel bírnak.

## Foglalkozás

A foglalkozás szerinti megoszlás elég vegyes képet mutat. Kevesebben voltak azok, akik a munkában inaktívak csoportjából mondták el a véleményüket – 12 fő, 11%. Ám a könyvtárhasználók közel 1/3-a azon tanuló korcsoportból mondta el véleményét, akik számára a kompetenciafejlődés céljából fontos forrásközpont a könyvtár.

## A látogatás rendszeressége

A megkérdezettek 39%-a heti, vagy annál gyakoribb rendszerességgel biztosan megfordul a könyvtárban, 34%-a legalább havonta egyszer felkeresi a közgyűjteményt. Összességében elmondható, hogy a rendszeresen könyvtárba járó használók aránya a megkérdezettek körében 90%!

## Milyen könyvtári szolgáltatásokat vesz igénybe?

A felsorolt szolgáltatásokból összeállított diagram jól tükrözi a népszerű szolgáltatásait a könyvtárnak. Még mindig sláger a könyvkölcsönzés (90%) kis városunkban. A közép mezőnybe szorult szolgáltatásokat kisebb mértékben igénylik a könyvtár használói, a véleményt adók: közel fele számadatot mutatja a fénymásolás (43%), a DVD-kölcsönzése (43%), a részvétel a könyvtári rendezvényeken (41,5%). Az internetezés, a nyomtatás, a folyóiratok kölcsönzése csak kevés százalékkal marad el a közép mezőny felső kategóriáitól. Ám a leszakadók mutatószámai erős gondolkodásra kell, hogy késztessék a könyvtárat. A legkevésbé igénybe vett, „kihasználatlan” szolgáltatások esetében megfogalmazódnak kérdések: Vajon az érdeklődés miért ilyen csekély? Talán nem ismerik a szolgáltatást? Talán nem megfelelő a szolgáltatás színvonala? Talán kevés a kínálat? Talán elavultak a számítógépeink? Talán fejlesztésre szorul a könyvtár honlapja? Kevés az információ? Nem elég friss az információ?

Sok olyan kérdés merült fel, amin el kell gondolkoznia könyvtárnak és valójában ezeket a kérdéseket talán meg is kellett volna fogalmazni az olvasó felé. Talán néhány kérdésre választ adnak azok az elégedettségi mutatók, amelyek a következő kérdéskörben megfogalmazódtak.

##  Mennyire elégedett a könyvtárral?

### 6.1 Könyvtári környezet

A városi könyvtár külső és belső környezetének elégedettség nagyon jól mutatják az értékelésekből alkotott diagramok. Mindkét esetben a válaszadók több mint a fele elégedett a könyvtár környezetével, míg az ¼-e számára nagyon megfelel minden. A maradék 13-13% azonban arra ösztönözheti a működtetőket, hogy lehet még jobbá, szebbé tenni a bibliotéka megjelenésén, külső vonzó erején.

### 6.2 Könyvtárosok munkája, kommunikációja, kapcsolatok

A könyvtárosok munkájának értékelése igazán megnyugtató eredményt mutat, hiszen 4-es „osztályzatnál” gyengébb értékelést nem adtak a kérdőív kitöltői. Valamit jól csinálhatunk, annak ellenére, hogy folyamatosan fejlesztendő munkafolyamatok, szolgáltatáskínálatok, megváltozott olvasói igények motiválnak bennünket megújulásra, a feladatok átgondolására, újratervezésére.

A pozitív visszajelzések érkeztek az olvasókkal való kapcsolattartásra, a kommunikációra. A 81+15%-os elégedettség bizonyítja azt, hogy jó irányban haladnak a könyvtár alkalmazottai.

### 6.3 Nyitva tartás

A megkérdezettek több mint 90%-a elégedett a könyvtár nyitvatartási idejével, így a elmondható, hogy a nagyközönség számára megfelelő időszakban fogadja látogatóit az intézmény.

### 6.4 A könyvtár állománya

Kerestük arra is a kérdést, hogy elégedettek-e olvasóink azzal a dokumentum-állománnyal, amellyel könyvtárunk rendelkezik, illetve megfelelő módon alakítjuk-e gyűjteményünket. Pozitív értékelést adtak ebben a pontban is a kérdőívet kitöltők. Több mint 57%-uk elégedett, míg a válaszadók 37%-a nagyon elégedett azzal a gyűjteménnyel, amellyel a büki városi könyvtár rendelkezik. Az igények kielégítése megfelelő irányban halad, ám érdemes az olvasók érdeklődését jobban feltérképezni.

### 6.5 Szolgáltatáskínálat

Az eredmények tükrében akár hátra is dőlhetnének a könyvtár munkatársai, hiszen összesen 98%-os elégedettséget mutat az eredmény, ám egy kor kihívásainak megfelelni akaró könyvtárnak folyamatosan eleget kell tenni lehetőségeihez mérten az új elvárásoknak.

### 6.6 Informatikai infrastruktúra, szolgáltatás

A könyvtár nem rendelkezik önálló honlappal, az integrált intézmény weboldaláról érhetők el a könyvtári információk. Bár elég statikus honlapról beszélhetünk, a felhasználó és a könyvtár közötti interaktivitást mellőzi, azonban a folyamatos honlapgondozás miatt a gyors információközvetítésre/megosztásra törekednek a könyvtárosok. A könyvtár weblapjával ezért viszonylag elégedettek a használók 81%. Mindezek ellenére az eredmény hordozza magában a továbbfejlesztés fontosságát, üzenetét.

A könyvtár online Szikla katalógusa a már tárgyalt intézményi honlapon érhető el. Használhatósága, az olvasói vélemények alapján, kivetnivalót hagy maga után. A válaszadók 1/3-a kevésbé elégedett az elektronikus katalógus használhatóságával. Ez az értékelés mindenképpen elgondolkodtató a könyvtár számára, és ösztönzőleg kell, hogy hasson könyvtári munkatársak a fejlesztők számára azért, hogy új formát, egy könnyebben használható katalógust biztosítsanak a használók számára. Mindehhez természetesen anyagi forrást is hozzá kell rendelni.

A katalógus használhatóságában közrejátszik az intézményben biztosított internet sávszélesség, amely szintén nem elégíti ki az olvasók információhoz jutásának gyorsaságát. A kérdőíves értékelés rámutat arra, hogy bár 53%-a elégedett a meglévő sávszélességgel, de 26% kevésbé tartja elfogadhatónak az internet-hozzáférés gyorsaságát.

A könyvtári informatikai infrastruktúra területén hasonló véleménnyel bírnak a válaszadók, mint az előzőekben. A kevésbé elégedettek 32%-a azt jelzi a könyvtár felé, hogy ezt a szolgáltatásukat erősíteni szükséges. A több mint 6 éves könyvtári PC-k elavultak, s kevésbé elégítik a használók elvárásait mindazok ellenére, hogy 49%-a elégedett a meglévő eszközparkkal.

### 6.7 Akadálymentesítés

Az intézmény akadálymentesítését is megfelelőnek vélik a kérdőív kitöltői. Külső rámpám tudnak a mozgásukban korlátozottak, kismamák babakocsival az intézményben jutni ugyanis. Ez jelentheti az elégedettséget a megkérdezettek körében, összesen 88 fő (86%) számára. A teljes intézményi akadálymentesítést ezzel azonban még nem megoldott, hiszen a belső terekben a nyílászárók kis mérete, az emeletek közötti közlekedés, a mosdók használata e kiemelt csoport számára nem megoldott. S itt kell megemlíteni azt is, hogy az informatikai infrastruktúra sem biztosítja az azonos esélyű hozzáférést a látás- vagy éppen a hallássérültek számára.

### 6.8 Könyvtári rendezvények

A könyvtári rendezvények olyan találkozási alkalmakat biztosítanak olvasók részére, amelyek szintén a könyvtári közösséghez való tartozást erősíti, amely a könyvtár küldetését viszi közelebb a használóhoz, korosztálytól függetlenül. Előadások, gyermekfoglalkozások, képzések, tanórák, civilszervezetek összejövetelei, stb. a könyvtárközösségi szerepkörét bővítik. Az összesen 92%-os elégedettség, nagyon elégedettség bizonyítja, hogy érdemes különböző, célzott könyvtári programokkal a bükieket megkeresni.

A rendezvények, képzések technikai hátterét, ellátottságát elégségesnek tartják a válaszadók, ennek ellenére érdemes infrastruktúrában bővítést/újítást kezdeményezni, függetlenül attól, hogy elégedetlenkedőt nem mutat a kérdéskör értékelése.

# Összegzés helyett

Összegzés helyett néhány egyéni vélemény, javaslat a kérőívekben megfogalmazottakból:

**Hölgyek véleménye:**

*Maradjon a könyvtár mindig ilyen közvetlen, barátságos, otthonos. A könyvtárosok pontosak, kedvesek, nagy hozzáértéssel, empátiával végzik munkájukat. Elégedett vagyok, szívesen járok ide!*

*Lelkiismeretes, olvasóbarát munkatársak, szolgáltatások. A legújabb könyvek, DVD-k elérhetők. Sok érdekes családi, illetve közösségfejlesztő programok, amennyiben van rá pályázati lehetőség, ebből lehetne még több.*

*Amikor az iskolában voltam gyakorlaton, mint ped. asszisztens, megkérdeztem a gyerekeket, tanulókat, hogy miért szeretnek könyvtárba járni (mivel nap, mint nap láttam bejönni őket a könyvtárba)? S azt válaszolták, hogy nagyon szeretnek ide járni, itt megtanulni közösen, mert a könyvtárban olyan családias a hangulat, és segítőkészek a könyvtáros „nénik”!*

*A gyerekeknek fapolcok, valamilyen mesezúg. Több író-olvasótalálkozó. Új számítógépek.*

*Maximálisan elégedett vagyok a személyzettel. Segítőkészek és rugalmasok. Munkájukban további sikereket kívánok! Üdv: egy elégedett olvasó*

*A könyvtár számítógépei nem a leggyorsabbak, szerintem ráférn a csere és nagyobb sávszélesség az internetre.*

*Nem használom a könyvtári számítógépeket, így nem tudom, milyen gyorsak, mennyire használhatók.*

*További jó munkát ezen az úton!*

*Nagyon szeretem a könyvtárat!*

**Férfiak véleménye:**

*Minden jó!*

*A számítógépek lehetnének gyorsabbak.*

**Összegezve:** A hölgyek szívesebben fordítanak időt az írásos véleményadásra, de ami a legfontosabb üzenete a kérdőíves vizsgálatnak, hogy a könyvtár informatikai infrastruktúrája komoly fejlesztést igényel.

Melléklet: KÉRDŐÍV

Kedves Olvasónk!

Kíváncsiak vagyunk véleményére. Tudni szeretnénk, hogy mi a véleménye könyvtárunkról. Tudni szeretnénk, hogy elégedett-e szolgáltatásainkkal, a könyvtárosokkal, a dokumentumgyűjteményünkkel. Mindezt azért, hogy visszaigazolást nyerjünk arról, hogy jó úton haladunk-e, illetve hol szükséges változtatnunk a minőségi szolgáltatásnyújtásért.

Mindent Önökért!

Kérjük, töltse ki anonim kérdőívünket és dobja be a kölcsönző pulton elhelyezett kérdőív gyűjtő dobozunkba! Köszönjük!

**1. Neme:**

 nő

 férfi

**2. Életkora:**

 14 év alatti

 14-18 év

 19-25 év

 26-65 év

 66 év –

**3. Legmagasabb iskolai végzettsége:**

 nincs (általános iskolás)

 8 általános iskola

 középfokú végzettség

 felsőfokú végzettség

**4. Foglalkozása:**

 tanuló

 szellemi foglalkozású

 fizikai dolgozó

 egyéni vállalkozó

 nyugdíjas

 munkanélküli, GYES/GYED-en lévő

**5. Milyen rendszeresen látogat el könyvtárunkba?**

 naponta

 hetente egyszer

 hetente 2-3 alkalommal

 havonta egyszer

 havonta 2-3 alkalommal

 félévente

**6. Milyen könyvtári szolgáltatásunkat vesz igénybe? (Több választ is megjelölhet!)**

 Könyvek kölcsönzése

 DVD kölcsönzése

 Hangzódokumentum kölcsönzése

 Folyóiratok kölcsönzése

 Könyvtárközi kölcsönzés

 Internetezés a könyvtár számítógépein

 WiFi és saját számítógép (laptop) használata

 eÜgyintézés

 Elektronikus adatbázisok és katalógusok használata

 Könyvtár web-oldalának böngészése

 Fénymásolás

 Nyomtatás

 Szkennelés

 Könyvtári rendezvény

Egyéb: ……………………………………………………………………………………………………………………………………

**7. Mennyire elégedett a könyvtárral?**

(5-ost jelöljön ha teljesen elégedett, 1-est ha nagyon elégedetlen!)

Könyvtár külső állapota 5 4 3 2 1

Könyvtár belső állapota 5 4 3 2 1

Könyvtárosok munkájával 5 4 3 2 1

Nyitvatartási idő 5 4 3 2 1

A könyvtár állományával 5 4 3 2 1

Könyvtári szolgáltatáskínálattal 5 4 3 2 1

Könyvtár honlapjával 5 4 3 2 1

A könyvtári elektronikus katalógus használhatósága 5 4 3 2 1

Internet-elérés gyorsaságával 5 4 3 2 1

A könyvtári számítógépek használhatóságával 5 4 3 2 1

Akadálymentesítéssel az erre rászorulók számára: 5 4 3 2 1

Könyvtári rendezvényekkel 5 4 3 2 1 Rendezvények, képzések technikai felszereltségével 5 4 3 2 1

Kommunikáció/kapcsolattartás az olvasókkal 5 4 3 2 1

**8. Egyéb javaslat, ötlet, vélemény nekünk, rólunk:** ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………