

Művelődési Központ és Könyvtár

4440 Tiszavasvári, Szabadság tér 1.

Tel.:06-42-372-441, e-mail: vktiszavasvari@gmail.com

KÖNYVTÁRHASZNÁLÓI, OLVASÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT

Tiszavasvári

2012.

Könyvtárunk, a tiszavasvári Művelődési Központ és Könyvtár – Városi Könyvtár számára is, mint minden intézmény számára fontos, hogy a könyvtár olvasói, használói elégedettek legyenek a könyvtár szolgáltatásaival.

2012. november 26 - december 3. között első alkalommal végeztünk használói elégedettség vizsgálatot a Városi Könyvtárban. Azért időzítettük erre az időszakra a vizsgálatot, hogy a kérdőív kiértékelése utáni tapasztalatokat, a levont következtetéseket be tudjuk építeni a következő évi munkatervbe, annak megfelelően tudjuk szervezni szolgáltatásainkat, illetve amennyiben szükséges, úgy a következő év költségvetési előirányzatainak tervezésekor a vizsgálat eredményeit figyelembe vesszük, tolmácsoljuk a fenntartó önkormányzat felé észrevételeinket.

1. A vizsgálat célja

Az elvégzett olvasói elégedettségvizsgálat segítségével lehetőségünk adódik arra, hogy írásos formában rögzítsük a könyvtárhasználói szokásokat és elemezni, illetve tervezni tudjuk az előttünk álló feladatokat.

A felmérés célja: a valós használói igények feltérképezése, szokások megismerése, a könyvtári szolgáltatások esetleges továbbfejlesztése, a használók elégedettségének vizsgálata a meglévő szolgáltatásokkal kapcsolatban.

A felmérésben 50 fő vett részt, a vizsgálat kérdőív segítségével történt, melynek kitöltése önkéntes és anonim volt. A vizsgálatot 1 hétig végeztük. A mintavételnél alapvető fontosságúnak tartottuk, hogy a könyvtárlátogatók egyforma eséllyel kerülhessenek be a vizsgálatba; ezért azt a módszert alkalmaztuk, hogy az intézményből távozó, tehát a szolgáltatásokat már igénybe vevő könyvtárhasználókat kértük meg a kérdőív kitöltésére, gyerekeket és felnőtteket egyaránt. A mintavétel reprezentatív volt.

A kérdőív 12 kérdést tartalmazott, melyet az 1. sz. melléklet tartalmaz.

A kérdőív kérdéseit az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- A használók: neme, életkora
- A könyvtárhasználat jellege: Milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? (4. kérdés) Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe? (5. kérdés) Milyen céllal látogatnak meg minket?
- Kölcsönzési szokások, milyen jellegű könyveket kölcsönöz, mennyi időt tölt a könyvtárban, hány könyvet kölcsönöz egyszerre?
- Kíváncsiak voltunk a szolgáltatási díjtételekről alkotott véleményükre is.

- A könyvtárhasználat minősége, a szolgáltatások színvonala. Kíváncsiak voltunk a könyvtári állományról alkotott véleményükre is. A könyvtárlátogatók véleményét kértük a könyvtári szolgáltatások színvonaláról és munkatársainkról. (12. kérdés)

2. A felmérés eredménye

A kérdőívet kitöltő személyek nem szerinti megoszlása:

férfi	36 %
nő	64 %

A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók nemek szerinti megoszlását vizsgálva kiderült, hogy a válaszadók, a könyvtárhasználók nagyobb hányada nő. Nők: 64% , férfiak 36%

A kérdőívet kitöltő személyek csaknem teljes egészében Tiszavasváriban élnek (92%) 8 % lakik más településen.

Életkor szerinti megoszlásuk a következő:

14 év alatti	28 %
14 - 18 év	24%
19 - 25 év	16%
26 - 40 év	20%
41 - 60 év	12%
60 év feletti	0 %

A mintavétel idején a magas volt a 14 év alatti illetve a középiskolás korosztály aránya a felmérésben részt vevők körében, mely a könyvtárhasználók 52 %-át tették ki. A felnőttek közül a 60 év feletti nem vettek részt a felmérésben, ebben az időszakban kevesen látogatták könyvtárunkat.

A korosztály összetételéből is adódik, hogy milyen gyakran járnak könyvtárba. A fiatalabb generáció elsősorban internethasználat céljából keresi fel könyvtárunkat, illetve fénymásolás, nyomtatás céljából, de megmarad a kölcsönzés népszerűsége is. A megkérdezettek 28%-a jár hetente többször könyvtárba, de heti 1 alkalommal is 16% keresi fel intézményünket. Minimális azoknak a száma 8%, akik csak 1-2 havonta járnak könyvtárba.

Havonta többször is ellátogat az intézménybe a megkérdezettek 28%-a, de havonta egyszer biztosan eljönnek a megkérdezett olvasóink közül 20 %. Tapasztalatunk az, hogy betartják a könyvek kölcsönzési határidejét (4 hét), minimális azoknak szám, akik havonta felszólítót kapnak, tehát havonta egyszer biztosan felkeresik intézményünket.

Milyen gyakran jár könyvtárba kérdésre adott válaszok a következők:

hetente többször	28%
hetente egyszer	16%
havonta többször	28%

havonta egyszer	20%
1-2 havonta	8%
évente 1-2 alkalommal	----

5. kérdésünk arra vonatkozott, hogy „Milyen céllal keresi fel könyvtárunkat”, melyre több választ is lehetett adni.

könyvkölcsönzés	100%
folyóirat olvasása, kölcsönzése	16%
olvasóterem használata	16%
internethasználat	80%
fénymásolás,	72%
nyomtatás,	64%
adatbázis/katalógus használata	8%
rendezvényeken való részvétel	64%
olvasgatás/böngészés	32%
tanulás	28%

Top 5 szolgáltatás könyvtárunkban:

könyvkölcsönzés	100%
internethasználat	80%
fénymásolás,	72%
nyomtatás,	64%
rendezvényeken való részvétel	64%

A legnépszerűbb könyvtári szolgáltatás továbbra is a könyvkölcsönzés, ezt valamennyi válaszadó megjelölte. A kérdésfeltevéssel arra voltunk kíváncsiak, hogy általában milyen céllal keresik fel könyvtárunkat, s nem arra, hogy most, milyen konkrét céllal érkeztek könyvtárunkba. Az internethasználat a második legnépszerűbb szolgáltatás, melyet igényelnek olvasóink. Az internethasználat népszerűsége talán azzal is magyarázható, hogy új használói gépek kerültek beszerzésre az Internetrésztlegbe illetve a Felnőtt és Gyermek kölcsönzőtérbe a sikeres TIOP pályázatnak köszönhetően.

Nagy igény van a fénymásolásra és nyomtatásra is, mely talán azzal magyarázható, hogy könnyen megközelíthető, központi helyen vagyunk. Népszerűek a könyvtári-, olvasás- és könyvtárnépszerűsítő programjaink is, melynek pénzügyi fedezetét sikerül majd megteremteni 2013-2014. évre egy sikeres TÁMOP pályázat keretében.

Az Olvasóterem használata a sor végére került. Ezt inkább vizsgaidőszakban, illetve alkalomszerűen veszik igénybe olvasóink. Az adatbázis használata kevésbé jellemző a mintavételben részt vevő olvasóink könyvtárhasználati szokásaira.

A kérdőív következő kérdése arra vonatkozott, hogy **milyen könyveket keresnek** olvasóink a könyvtárunkban, melyek a legnépszerűbbek olvasóink körében, melyeket kölcsönzik leggyakrabban.

szépirodalom	74 %
ismeretterjesztő irodalom	78%
szórakoztató irodalom (krimik, romantikus regények)	80%
történelmi regények	42%
nyelvkönyvek	32%
kötelező irodalom	46%
útíráások, útikönyvek	20%
szakkönyvek	24%
nem szoktam kölcsönözni	0%

A legnépszerűbbek a szórakoztató irodalom körébe sorolható krimik, romantikus regények (80%), de olvasóink szeretik az ismeretterjesztő (78%) és szépirodalmi (74%) munkákat is. A kötelező irodalom veszített népszerűségéből (46%), újra kedvelik a történelmi témájú regényeket, a nyelvkönyveket, útíráásokat. A szakkönyveket a felmérésben részt vevők közül kevesebben keresik (24%).

Akik rendszeresen járnak könyvtárba, azok minimum 2 db könyvet kölcsönöznek is (24 %), de a többség minimum 3 db-t visz egyszerre.

egyet	0%
kettőt	24%
hármát	38%
négyet, vagy annál többet	38%

Szeretnek olvasóink a könyvtárunkban nézelődni, olvasgatni, búvárkodni, válogatni. A megkérdezettek minimum 30 percet töltenek egy alkalommal intézményünkben.

5-10 percet	0%
15-20 percet	0%
30 percet vagy annál többet	24%
1 órát	36%
több, mint egy órát	40%

A válaszadók többsége minimum 1 órát tölt a könyvtárban (76%), ők valószínű, hogy internetezési szándékkal érkeznek.

Szerettük volna lemérni, hogy mennyire elégedettek olvasóink összességében a könyvtári szolgáltatások egészével. Többnyire elégedettségüket fejezték ki (32%), teljes mértékben elégedett az olvasók 68%-a.

nem, egyáltalán nem	0 %
csak részben	0%
többnyire igen	32%

igen, teljes mértékben 68%

Könyvtárhasználati szabályzatunk legutóbbi módosítására 2012. évben került sor. Szerettük volna lemérni, hogy olvasóink reálisnak tartják-e díjtételeket.

nem, túl drágának találom	---
egyes tételei drágák pl.	---
a többi könyvtárhoz képest reális	2 %
városi viszonylatban reális	18%
teljesen elfogadható	80%

A válaszadók 80%-a teljesen reálisnak, elfogadhatónak tartja, 18 % úgy ítéli meg, hogy városi szinten reális.

Kíváncsiak voltunk, hogy honnan értesülnek leginkább a megkérdezettek a könyvtár szolgáltatásairól. A 30%-30% ismerősöktől illetve egyéb helyről pl iskolából értesült, 20% a könyvtár honlapjáról illetve Tőlünk könyvtárosoktól.

ismerősöktől	30%
a könyvtár honlapjáról	20%
a könyvtárosoktól	20%
egyéb helyről pl. az iskolából	30%

A legösszetettebb kérdés az utolsó kérdés volt, melyben vizsgáltuk az épület külső, belső megjelenését, a szolgáltatások minőségét, a könyvtárosok szaktudását, segítőkészségét.

a könyvtár épülete, tisztasága	4,94	1.
a könyvtár berendezése	4,9	3.
a könyvtárosok szaktudása, segítőkészsége	4,94	1.
a könyvtári szolgáltatások minősége	4,94	1.
a szépirodalmi könyvek választéka	4	9.
szakirodalmi könyvek választéka	4,16	8.
gyermekkönyvek választéka	4	9.
folyóiratok választéka	4	9.
számítógépek száma	4,82	4.
internethasználat	4,92	2.
internet- és számítógépes tanfolyam szervezés gyakorisága	4	9.
olvasásnépszerűsítő programok szervezése, gyakorisága	4,5	7.
a könyvtár nyitva tartása	4,76	5.
állomány összetétele	4,68	6.

Kiemelt szerepet kapott az állomány összetételének vizsgálata.

Azért választottuk ezt kiemelt területnek, mert az állománygyarapításra az eredeti költségvetésben biztosított összeg évek óta stagnál. Az új könyvek, folyóiratok vásárlására fordított összeg 2012-ben minimálisra emelkedett ugyan, de a gyarapítás mértéke a darabszámot tekintve alul marad az igényeknek.

A megkérdezett olvasóink leginkább elégedettek a könyvtár épületével, tisztaságával, a könyvtáros kollégák szaktudásával, segítőkészségével. (4,94). Az internet adta lehetőségeket kihasználják, szeretnek internetezni, a használói gépek száma és minősége megfelelő. A könyvtár nyitva tartása megfelel igényeiknek (4,76). Az állomány összetételét is sokan ideálisnak tartják. Kedvelik az könyv-, könyvtár-, olvasásnépszerűsítő programjainkat.

Hiányosságok vannak viszont a szak- és szépirodalmi könyvek, a gyermekkönyvek és folyóiratok választékát illetően. Itt átlagban alig kapott 4 fölötti értékelést az állomány.

Fontosnak tartanak a számítógépes alapismereteket nyújtó tanfolyamok szervezését.

3. Összegzés

Először végeztünk olvasói elégedettségvizsgálatot a tiszavasvári Városi Könyvtárban. Az év végi mérés eredményét a következőképpen tudjuk összegezni. Mindenképpen hasznos volt, írásos formában is megismerhettük olvasóink véleményét könyvtárunkról, a könyvtárosokról a könyvtár szolgáltatásairól, hiányosságainkról.

Örülünk, hogy a vizsgálatban részt vevők rendszeres olvasói, látogatói könyvtárunknak, legalább félórát töltenek alkalmanként a könyvtárban.

A legnépszerűbb szolgáltatás továbbra is a könyvkölcsönzés, de az új munkaállomások miatt megnőtt az igény az internet szolgáltatás iránt is.

Célunk, hogy az online katalógusunkat népszerűsítsük, felhívjuk a figyelmet a könyvtár honlapjára. A folyóiratok féleségének, összetételének megváltoztatásával a folyóiratok kölcsönzését és helyben használatát szeretnénk a jövőben népszerűsíteni.

Szolgáltatási díjtételeink reálisak, ezért nem tervezzük a Használati szabályzat módosítását.

A vonzó épület, a központi elhelyezkedés, a könyvtáros kollégák segítőkészsége és szakmai felkészültsége elnyerte olvasóink tetszését. Elégedettek a technikai eszközökkel, az internethasználattal és a számítógépek számával.

A jövőben szükség lenne az állománygyarapításra fordítandó összeg emelésére, hogy a könyvtár állománya új könyvekkel az olvasói igényeknek megfelelően bővüljön. Ebben az évben is nőtt egy csekély mértékben, a az SZJA 1% felajánlásából származó összeget is állománygyarapításra fordítjuk 2011. évtől.

Jövőre tervezzük a számítógépes alapismereteket nyújtó tanfolyam szervezését, megtartását, hiszen a technikai háttér biztosított. Aláírásra került a TÁMOP 3.2.4-A11/1-2012-0086 azonosítószámú pályázat, melyet „Könyvmolyképző vagy Korszerű Tudástár” címmel nyert intézményünk. Lehetőségünk nyílik majd olvasás-és könyvtár népszerűsítő programok

szervezésére, megújul honlapunk is. Remélhetőleg a projekt megvalósítása után olvasóink még elégedettebbek lesznek könyvtárunk szolgáltatásaival.

Tiszavasvári, 2012. december 17.



Kulcsár Lászlóné
Kulcsár Lászlóné
könyvtárvezető

KÉRDŐÍV

Olvasói, könyvtárhasználói elégedettségi vizsgálat

Kedves Olvasóink, Könyvtárlátogatók!

A kérdőív kitöltésével segítségét szeretnénk kérni, mondjanak véleményt a tiszavasvári Városi Könyvtár szolgáltatásairól, magáról a könyvtárról.

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Ön igényeinek

A válaszadás Önkéntes.

A kérdőív kitöltésével hozzájárulhat a könyvtári szolgáltatások színvonalának növeléséhez.

1. A kérdőívet kitöltő személy neve

- a) férfi
- b) nő

2. Az Ön lakóhelye:

- a) Tiszavasvári
- b) más település

3. Életkora:

- a) 14 év alatti
- b) 14 - 18 év
- c) 19 - 25 év
- d) 26 - 40 év
- e) 41 - 60 év
- f) 60 év feletti

4. Milyen gyakran jár könyvtárba?

- a) hetente többször
- b) hetente egyszer
- c) havonta többször
- d) havonta egyszer
- e) 1-2 havonta
- f) évente 1-2 alkalommal

5. Milyen céllal keresi fel könyvtárunkat? (Több választ is be lehet jelölni)

- a) könyvkölcsönzés
- b) folyóirat olvasása, kölcsönzése
- c) olvasóterem használata
- d) internethasználat
- e) fénymásolás,

- f) nyomtatás,
- g) adatbázis/katalógus használata
- h) rendezvényeken való részvétel
- i) olvasgatás/böngészés
- j) tanulás
- k) egyéb

6. Milyen könyveket kölcsönöz leggyakrabban? (több válasz adható)

- a) szépirodalom
- b) ismeretterjesztő irodalom
- c) szórakoztató irodalom (krimik, romantikus regények)
- d) történelmi regények
- e) nyelvkönyvek
- f) kötelező irodalom
- g) útleírások, útikönyvek
- h) szakkönyvek
- i) nem szoktam kölcsönözni

7. Ha szokott kölcsönözni, általában hány darabot visz ki egyszerre?

- a) egyet
- b) kettőt
- c) hármat
- d) négyet, vagy annál többet

8. Általában mennyi időt szokott eltölteni nálunk?

- a) 5-10 percet
- b) 15-20 percet
- c) 30 percet vagy annál többet
- d) 1 órát
- e) több, mint egy órát

9. Elégedett-e Ön a általában könyvtár szolgáltatásaival? Sikerült teljesíteni az Ön kérését?

- a) nem, egyáltalán nem
- b) csak részben
- c) többnyire igen
- d) igen, teljes mértékben

10. Elégedett-e a könyvtár szolgáltatási díjtételeivel?

- a) nem, túl drágának találom
- b) egyes tételei drágák pl.
- c) a többi könyvtárhoz képest reális
- d) városi viszonylatban reális
- e) teljesen elfogadható

11. Honnan szerzett tudomást a könyvtár szolgáltatásairól?

- a) ismerősöktől
- b) a könyvtár honlapjáról
- c) a könyvtárosoktól
- d) egyéb helyről pl. az iskolából

12. Kérjük értékelje a következőket 1-5 közötti „osztályzattal”!

Amivel a legelégedettebb, azt 5. érdemjeggyel

- | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|
| a) a könyvtár épülete, tisztasága | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| b) a könyvtár berendezése | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| c) a könyvtárosok szaktudása, segítőkészsége | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| d) a könyvtári szolgáltatások minősége | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| e) a szépirodalmi könyvek választéka | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| f) szakirodalmi könyvek választéka | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| g) gyermekkönyvek választéka | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| h) folyóiratok választéka | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| i) számítógépek száma | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| j) internethasználat | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| k) internet- és számítógépes tanfolyam szervezése/gyakorisága | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| l) olvasásnépszerűsítő programok szervezése/gyakorisága | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| m) a könyvtár nyitva tartása | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| n) állomány összetétele | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Eredményes, segítő közreműködését köszönjük!

Tiszavasvári, 2012. november 20.

A Városi Könyvtár Munkatársai