

Művelődési Központ és Könyvtár

4440 Tiszavasvári, Szabadság tér 1.

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

KÖNYVTÁRHASZNÁLÓI, OLVASÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT

2013.

TISZAVASVÁRI

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.

2013. november 18-28. között második alkalommal végeztünk használói elégedettség vizsgálatot a Városi Könyvtárban. Az előző év tapasztalata alapján ebben az évben is azért időztettük 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. Ebben az évben is sikerült elérni, hogy az állomány beszerzésére fordított összeg jelentős mértékben növekedjen.

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 ebben az évben is a valós használói igények feltérképezése, a könyvtárhasználati szokások megismerése, a könyvtári szolgáltatások esetleges továbbfejlesztése érdekében.

A felmérésben ebben az évben is 50 fő vett részt, a vizsgálat kérdőív segítségével történt, melynek kitöltése önkéntes és anonim volt. A vizsgálatot 10 napig 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 könyvtárhasználók közül kértünk meg minden 3. könyvtárhasználót a kérdőív kitöltésére, gyerekeket és felnőtteket egyaránt.

A kérdőív ebben az évben 14 kérdést tartalmazott, melyet a melléklet tartalmaz. A mintavétel reprezentatív volt.

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 látogat meg minket?
- Kölcsönzési szokások, milyen jellegű könyveket kölcsönöz, mennyi időt tölt a könyvtárban, hány könyvet kölcsönöz egyszerre.
- Kíváncsiak voltunk újra 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)
- A tavalyihoz képest kíváncsiak voltunk arra, hogy mennyien használják online katalógusunkat, s mennyire igénylik a könyvtárhasználat során a könyvtárosok segítségét.

2. A felmérés eredménye

A kérdőívet kitöltő személyek nem szerinti megoszlása:

férfi	38 %
nő	62 %

A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók nemek szerinti megoszlását vizsgálva kiderült, hogy ebben az évben is a válaszadók, a könyvtárhasználók nagyobb hányada nő. Nők: 62% , férfiak 38%

A kérdőívet kitöltő személyek csaknem teljes egészében Tiszavasváriban élnek (88%) 12 % lakik más településen. elsősorban a környező településeken.

Életkor szerinti megoszlásuk a következő:

14 év alatti	24 %
14 - 18 év	28%
19 - 25 év	16%
26 - 40 év	16%
41 - 60 év	12%
60 év feletti	4 %

A mintavétel idején ebben az évben is 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 korosztály összetételéből is adódik, hogy milyen gyakran járnak könyvtárba. A fiatalabb generáció még most is elsősorban internethasználat és kölcsönzés céljából keresi fel könyvtárunkat. A megkérdezettek 32%-a jár hetente többször könyvtárba, de heti 1 alkalommal is 18% keresi fel intézményünket. Minimális azoknak a száma 6%, akik csak havonta 1-2 alkalommal járnak könyvtárba.

Havonta többször is ellátogatnak az intézménybe a megkérdezettek 26%-a, de havonta egyszer biztosan eljönnek a megkérdezett olvasóink közül 18 %. Tapasztalatunk továbbra is az, hogy betartják a könyvek kölcsönzési határidejét (4 hét) , minimális azoknak száma, akik havonta felszólítót kapnak, tehát havonta egyszer biztos felkeresik intézményünket. Lényegében az arányok nem változtak, minimális emelkedés figyelhető meg a heti rendszerességgel könyvtárunkba látogatók számában.

Milyen gyakran jár könyvtárba kérdésre adott válaszok a következők:

	2012.	2013.
hetente többször	28%	32%
hetente egyszer	16%	18%
havonta többször	28%	26%
havonta egyszer	20%	18%
1-2 havonta	8%	6%
évente 1-2 alkalommal	----	----

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

	2012.	2013.
könyvkölcsönzés	100%	100%
folyóirat olvasása, kölcsönzése	16%	28%
olvasóterem használata	16%	24%
internethasználat	80%	80%
fénymásolás,	72%	72%
nyomtatás,	64%	68%
adatbázis/katalógus használata	8%	12%
rendezvényeken való részvétel	64%	76%
olvasgatás/böngészés	32%	36%
tanulás	28%	38%

Top 5 szolgáltatás könyvtárunkban 2013-ban:

könyvkölcsönzés	100%
internethasználat	80%
rendezvényeken való részvétel,	76%
fénymásolás,	72%
nyomtatás	68%

A legnépszerűbb könyvtári szolgáltatás továbbra is a könyvkölcsönzés, ezt valamennyi válaszadó megjelölte. A kérdésfeltevésben továbbra is arra voltunk kíváncsiak, hogy általában milyen céllal keresi fel könyvtárunkat, s nem arra, hogy most, milyen konkrét céllal érkezett. Az internethasználat a második legnépszerűbb szolgáltatás, melyet igényelnek olvasóink. Az internethasználat népszerűsége továbbra is azzal magyarázható, hogy új használói gépek még vonzerőt jelentenek, a a fél óra ingyenes internethasználatot igyekeznek kihasználni beiratkozott olvasóink. Megnövekedett a népszerűsége a könyvtári, olvasás- és könyvtár népszerűsítő programjainknak, magyarázható ez azzal, hogy a nyertes TÁMOP pályázatnak köszönhetően rendszeresen, valamennyi korosztály számára kínáltunk könyves környezetben „Szeretem a Könyvtáram” címmel igényes tanulási, kikapcsolódási lehetőséget. Közönségtalálkozók, vetélkedők, pályázatok kínálta lehetőségek várták olvasóinkat. Nagy igény van továbbra is a fénymásolásra és nyomtatásra, mely talán azzal magyarázható, hogy könnyen megközelíthető, központi helyen vagyunk. Emelkedett azoknak az aránya, akik a könyvtárat, mint a tanulás helyszínét veszik igénybe. Emelkedett az Olvasóterem használatát igénylők aránya is, de többen olvasnak és kölcsönöznek folyóiratot is. Több új folyóiratot rendeltünk, az olvasói igények figyelembevételével.

Továbbra is vizsgáltuk azt, hogy milyen könyveket keresnek olvasóink a könyvtárunkban, melyek a legnépszerűbbek olvasóink körében, melyeket kölcsönzik leggyakrabban.

	2012.	2013.
szépirodalom	74 %	76%
ismeretterjesztő irodalom	78%	80%
szórakoztató irodalom (krimik, romantikus regények)	80%	84%
történelmi regények	42%	46%
nyelvkönyvek	32%	38%
kötelező irodalom	46%	50%
útleírások, útikönyvek	20%	28%
szakkönyvek	24%	34%
nem szoktam kölcsönözni	0%	0%

Megállapíthatjuk, hogy valamennyi kategóriában megnövekedett az olvasói igény. A legnépszerűbbek továbbra is a szórakoztató irodalom körébe sorolható krimik, romantikus regények (84%), de olvasóink szeretik az ismeretterjesztő (80%) és szépirodalmi (76%) munkákat is. A kötelező irodalom népszerűsége is minimálisan emelkedett (50%), újra kedvelik a történelmi témájú regényeket, a nyelvkönyveket, útikönyveket. A szakkönyveket a felmérésben részt vevők közül kevesebben keresik (34%), de itt is emelkedés figyelhető meg. 2012-ben és 2013-ban sikerült az állománygyarapítási összeget növelni, s próbáltuk az olvasói igények figyelembevételével alakítani a beszerzést.

Akik rendszeresen járnak könyvtárba, azok továbbra is minimum 2 db könyvet kölcsönöznek is (28 %), de a többség minimum 3 db-t visz egyszerre.

egyet	0%
kettőt	28%
hármát	40%
négyet, vagy annál többet	32%

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

	2012.	2013.
5-10 percet	0%	0%
15-20 percet	0%	2%
30 percet vagy annál többet	24%	26%
1 órát	36%	34%
több, mint egy órát	40%	36%

A válaszadók többsége minimum 1 órát tölt a könyvtárban (70%), ők valószínű, hogy internetezési szándékkal is érkeznek.

A tavalyi évhez képest újdonság, új kérdést építettünk be kérdőívbe:
Milyen gyakran szokott segítséget kérni a könyvtárostól?

rendszeresen	60%
ritkán	36%
soha	4%

A könyvtár olvasói közül 60%-ban rendszeresen igénylik a könyvtáros kollégák segítségét. Ritkán kér segítséget a használók 36%-a, önállóan választ, tájékozódik az olvasók 4%-a.

2011-től könyvtárunk adatbázisa online módon is elérhető, de ennek ellenére mindössze a megkérdezett olvasók 16%-a használja rendszeresen, 88% nem használja, de tudnak róla.

Könyvtárunk rendszeresen szervez könyvtárhasználati és internet használati vetélkedőt. A könyvtári órák keretében is rendszeresen bemutatjuk online katalógusunkat, az internetes adatbázisokat, reméljük, hogy a jövőben emelkedni fog ez az arány.

Ebben az évben is szeretnénk volna lemérni, hogy mennyire elégedettek olvasóink összességében a könyvtári szolgáltatások egészével. A 2012. évhez viszonyítva teljes mértékben elégedettek az olvasóink 76%-a, míg a többnyire elégedett választ az olvasók 24 %-a adta. Emelkedés figyelhető meg a teljes mértékben elégedettek arányában.

	2012.	2013.
nem, egyáltalán nem	0 %	0%
csak részben	0%	0%
többnyire igen	32%	24%
igen, teljes mértékben	68%	76%

Könyvtárhasználati szabályzatunk legutóbbi módosítására 2012. évben került sor. Szerettük volna lemérni, hogy olvasóink reálisnak tartják-e díjtételeket. Azért kérjük ki véleményüket, hogy szükséges-e módosítani a díjtételeket az olvasók számának, arányának megtartása érdekében.

	2012.	2013.
nem, túl drágának találom	---	0%
egyes tételei drágák pl.	---	0%
a többi könyvtárhoz képest reális	2 %	0%
városi viszonylatban reális	18%	16%
teljesen elfogadható	80%	84%

A válaszadók 84%-a teljesen reálisnak, elfogadhatónak tartja, 16 % úgy ítéli meg, hogy városi szinten reálisak a díjtételek.

Ebben az évben is kérdést építettünk be azzal kapcsolatosan, hogy honnan értesülnek leginkább a megkérdezettek a könyvtár szolgáltatásairól, annál is inkább, mert elkészült új struktúrájú honlapunk. A legtöbbben most már 32% honlapunkról értesül elsősorban, de

jelentős a szerepe a tájékoztatásban az ismerősöknek, a munkahelynek, az iskolának, a helyi újságnak (24%), s könyvtárosoknak (20%).

	2012.	2013.
ismerősöktől	30%	24%
a könyvtár honlapjáról	20%	32%
a könyvtárosoktól	20%	20%
egyéb helyről pl. az iskolából	30%	24%

A legösszetettebb kérdés ismét az utolsó kérdés volt, melyben vizsgáltuk az épület külső, belső megjelenését, a szolgáltatások minőségét, a könyvtárosok szaktudását, segítőkészségét, s azt, hogy hogyan változott az használók véleménye az állomány összetételéről, s magáról a könyvtári állományról.

	2012.	2013.
a könyvtár épülete, tisztasága	4,94	1. 4,94 1.
a könyvtár berendezése	4,9	3. 4,94 1.
a könyvtárosok szaktudása, segítőkészsége	4,94	1. 4,94 1.
a könyvtári szolgáltatások minősége	4,94	1. 4,94 1.
a szépirodalmi könyvek választéka	4	9. 4,44 7.
szakirodalmi könyvek választéka	4,16	8. 4,32 8.
gyermekkönyvek választéka	4	9. 4,44 7.
folyóiratok választéka	4	9. 4,32 8.
számítógépek száma	4,82	4. 4,8 4.
internethasználat	4,92	2. 4,9 2.
internet- és számítógépes tanfolyam szervezés gyakorisága	4	9. 4,78 5.
olvasásnépszerűsítő programok szervezése, gyakorisága	4,5	7. 4,86 3.
a könyvtár nyitva tartása	4,76	5. 4,78 5.
állomány összetétele	4,68	6. 4,7 6.

Kiemelt szerepet kapott újra az állomány összetételének vizsgálata.

Azért választottuk újra ezt kiemelt területnek, mert az állománygyarapításra az eredeti költségvetésben biztosított összeg évek óta stagnál. Az új könyvek, folyóiratok vásárlására fordított összeg 2013-ban az új kormányrendeletnek köszönhetően, illetve a pályázati lehetőségek maximális kihasználásával sikerült az olvasói igényeknek és a gyűjtőköri szabályzatnak megfelelően gyarapítani az állományt.

A megkérdezett olvasóink a 2012. évi elégedettségi vizsgálatához hasonlóan továbbra is 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 könyvtári rendezvények nagyon népszerűek voltak ebben az évben (4,86), mely elsősorban a sikeres „Könyvmolyképző vagy korszerű Tudástár” projektnek köszönhető. A pályázat keretében valamennyi korosztály számára kínáltunk könyvtári környezetben megvalósuló könyv-, könyvtár, olvasásnépszerűsítő programokat.

A könyvtár nyitva tartása továbbra is megfelel igényeiknek (4,78). Az állomány összetételét továbbra is ideálisnak tartják (4,7).

Sikerült azokat a hiányosságokat pótolni, illetve olvasóink elégedettségét növelni az állománygyarapítás területén. Ezen a területen az előző évhez képest jelentős javulás figyelhető meg. Törekedtünk az arányos fejlesztésre az egyes állományegységek között, s ezt olvasóink is észrevették. Sikeresnek bizonyultak az alapismereteket nyújtó számítógép- és internet használati tanfolyamok szervezése.

3. Összegzés

Második alkalommal 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 jelentős az igény mutatkozik továbbra is az internet szolgáltatás iránt is.

Célunk továbbra is az, hogy az online katalógusunkat népszerűsítsük, felhívjuk a figyelmet a könyvtár honlapjára. Erősítjük a könyvtár tanulási-, oktatási, képzési szerepét.

Szolgáltatási díjtételeink reálisak, ezért nem tervezzük a Használati szabályzat módosítását az olvasói, használói kör megtartása érdekében.

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.

Sikerült állománygyarapításra fordítandó összeget emelni, így a könyvtár állománya új könyvekkel az olvasói igényeknek megfelelően bővült, s ezt olvasóink is értékelték. Célunk továbbra is legalább a szinten tartás, a pályázati lehetőségek minél teljesebb kihasználása. Ebben az évben is az SZJA 1% felajánlásából származó összeget is állománygyarapításra fordítjuk.

Megvalósítási szakaszába lépett a TÁMOP 3.2.4-A-11/1-2012-0086 azonosítószámú pályázat, melyet „Könyvmolyképző vagy Korszerű Tudástár” címmel nyert intézményünk. Ennek előnyeit érezték olvasóink, könyvtárhasználóink, s ez meglátszott az értékelésükben is. Lehetőségünk nyílt a Helyismereti- és Zenei részleg berendezésére, olvasás-és könyvtár népszerűsítő programok szervezésére, megújult honlapunk is.

Célunk 2014-ben a Helyismereti gyűjtemény anyagának népszerűsítése, az állománygyarapítási összeg legalább szinten tartása, pályázati lehetőségek kihasználása.

Az ideai felmérés kérdőíveinek elemzése után arra a következtetésre jutottunk, hogy célszerű lenne a mintavétel/kérdőívek számának növelése illetve a vizsgálati időszak

hosszának növelése (3-4 hétre), mert így realisabb képet kaphatunk a könyvtárhasználói kör
egészére vonatkozóan.

Tiszavasvári, 2013. december 16.



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 neme

- 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. Milyen gyakran szokott segítséget kérni a könyvtárostól?

- a) rendszeresen
- b) ritkán
- c) soha

10. Használja-e könyvtárunk online katalógusát?

- a) igen
- b) nem
- c) nem tudtam róla, hogy a könyvárnak van online katalógusa

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

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

12. 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

13. Honnan szerzett tudomást a könyvtár szolgáltatásairól?

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

14. 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 | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| l) olvasásnépszerűsítő programok szervezése | 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, 2013. november 9.

A Városi Könyvtár Munkatársai