

Használói elégedettségvizsgálat 2014.

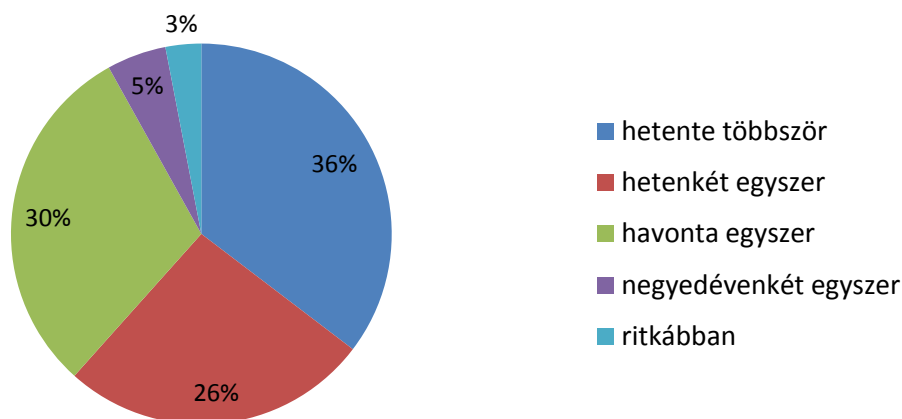
Könyvtárunk **MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerének** megfelelően látogatóink könyvtárhasználati szokásait és elégedettségét vizsgáltuk kérdőív segítségével. Az összehasonlíthatóság okán az előző években alkalmazott kérdőívet használtuk, szűkített tartalommal. A kiosztott 150 példányból kitöltve 110-et adtak vissza látogatóink, közöttük írásos véleménnyel ellátottat is.

A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjunk szolgáltatásainknak a Minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről, valamint a vélemények alapján módosítsunk, ha megalapozottan szükségesnek ítéljük. Az előző évi vizsgálathoz képest az adatok minimálisan, alig értékelhetően változtak.

A/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

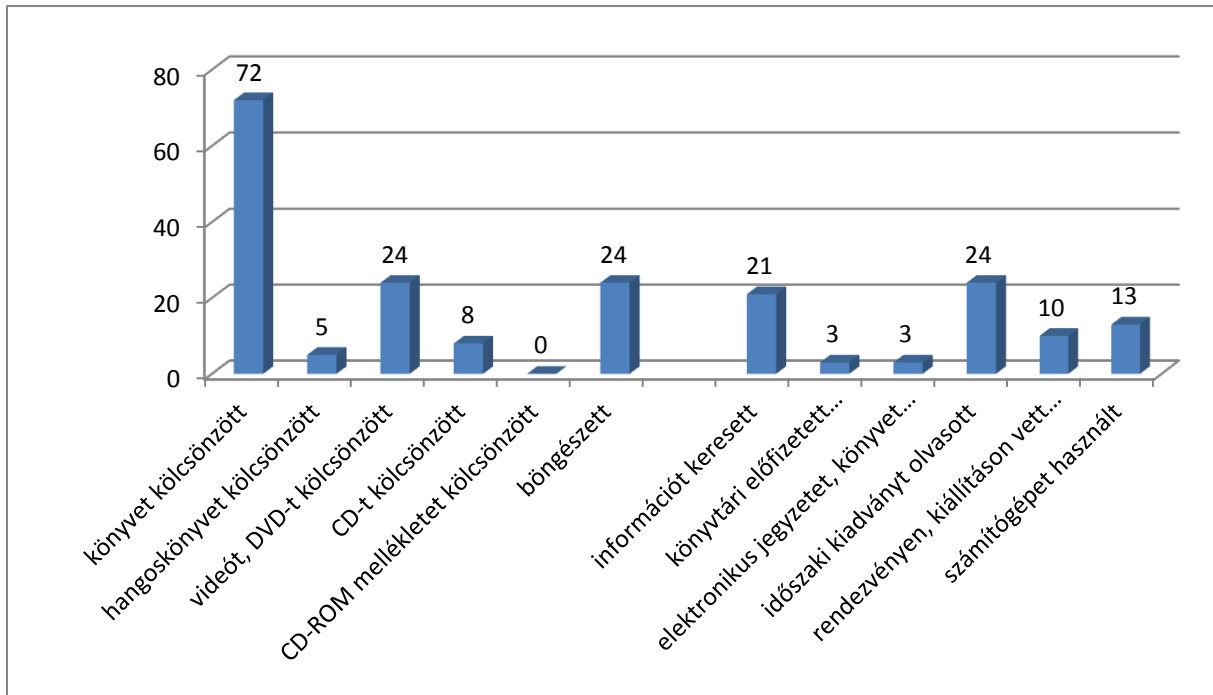
A kérdések ebben a csoportban a használóra vonatkoztak, összesítésük segít árnyalni azt a képet, amit az előző kérdésekre adott válaszok nyomán kialakítottunk.

A kérdőívet kitöltők 36%-a hetente többször, 26%-a hetente, 30% havonta, 5% negyedévente, 3% ennél is ritkábban veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat, erősítve azt a tapasztalatot, hogy harmadik helyként egyre többen tekintenek intézményünkre.



B.) Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

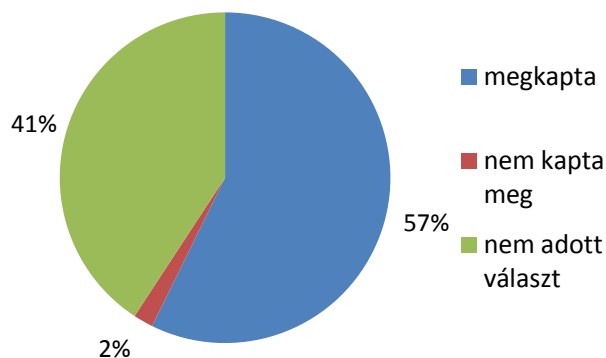
A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy látogatási alkalommal. Legtöbben jelenleg is a kölcsönzés lehetőségével élnek, de a böngészés, információkeresés, sajtótermékek olvasása is kedvelt könyvtári tevékenység.



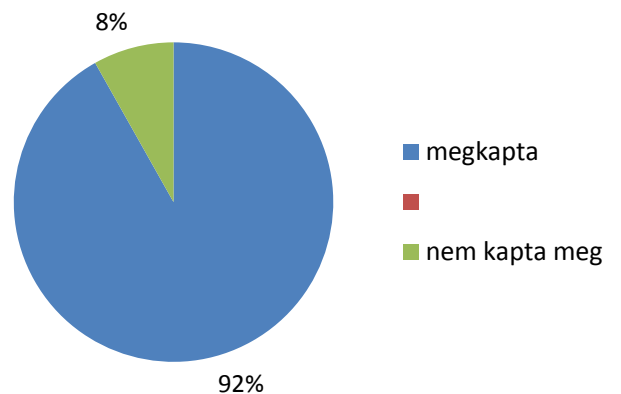
C.) 1-3. Kérjük írja le, hogy mit keresett ma!

A keresett könyveket megkapta a válaszadók 57%-a. Mindössze két százalék nem tudott hozzájutni az igényelt könyv dokumentumhoz, DVD-t 92% tudott választani. Nagyon érdekes a zenei CD-t keresők száma, mindössze 8 válaszadó érdeklődött hangzó dokumentumok iránt. Ebből is látható, hogy milyen mértékben csökken azok száma, akik kölcsönzéssel szeretnék hozzájutni a zenei anyagokhoz, a letöltések helyett, bár az előző évihez képest némi növekedés tapasztalható.

Könyvek

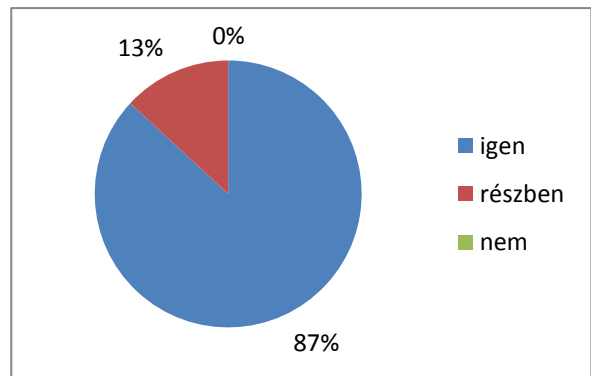


DVD-k

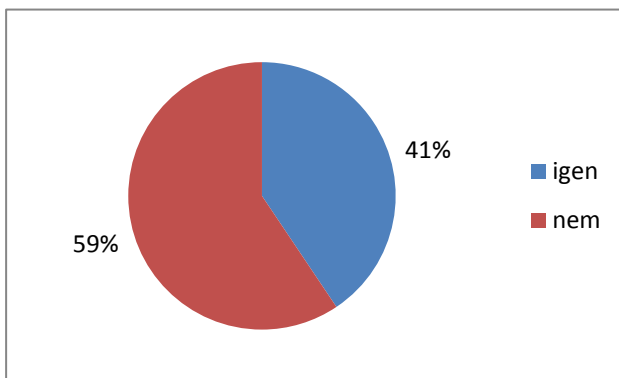


C.)4. Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

Mindig kíváncsiak vagyunk arra, mennyire sikerült választ találnia látogatóinknak azokra a problémákra, amelyek könyvtári eszközökkel oldhatók meg. Már a korábbi vizsgálatok során is azt tapasztaltuk, hogy elenyésző azon használók aránya, akik nem jártak sikerrel könyvtári problémamegoldásuk során. Ez alkalommal nem volt olyan válaszadó, aki megoldás nélkül távozott. A korábbiakhoz képest növekedett azok száma, akik elégedetten távoztak.



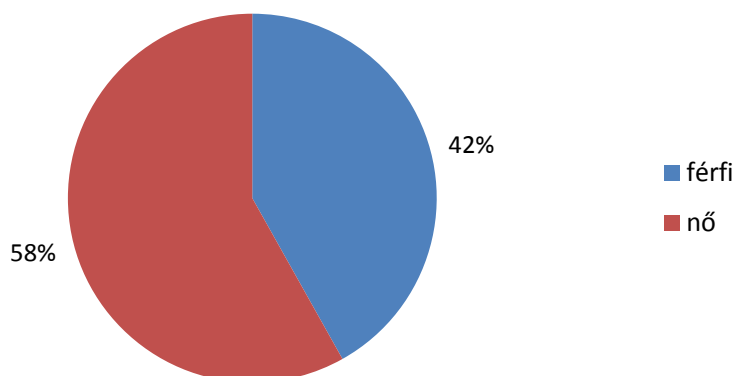
D.) Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?



A kérdőívet kitöltők 41 %-a igennel válaszolt erre a kérdésre, amivel megerősítette azt a tapasztalatot, hogy regisztrált használóink táborán kívül egy jóval nagyobb létszámú közösséget szolgálunk dokumentumokkal. Gyakori a családi kölcsönzés, valamint szívesen élnek a szülők a babaolvasójegy lehetőségével.

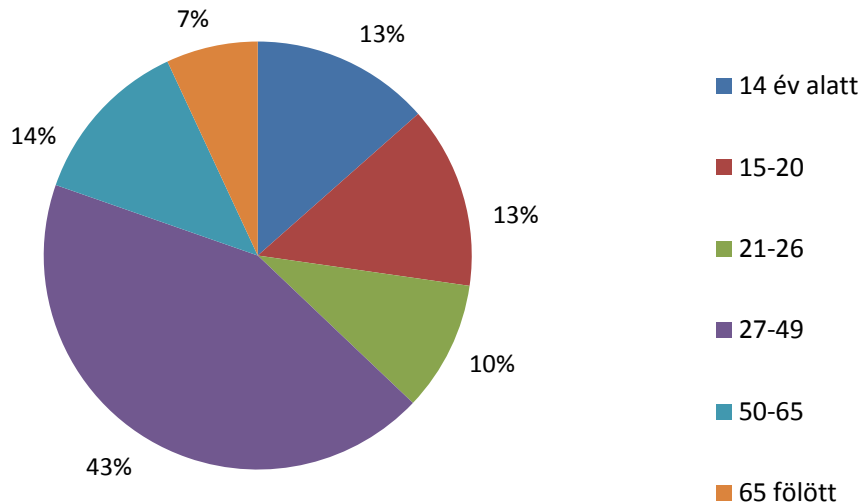
E.) A választ adók megoszlása

Nemek szerint



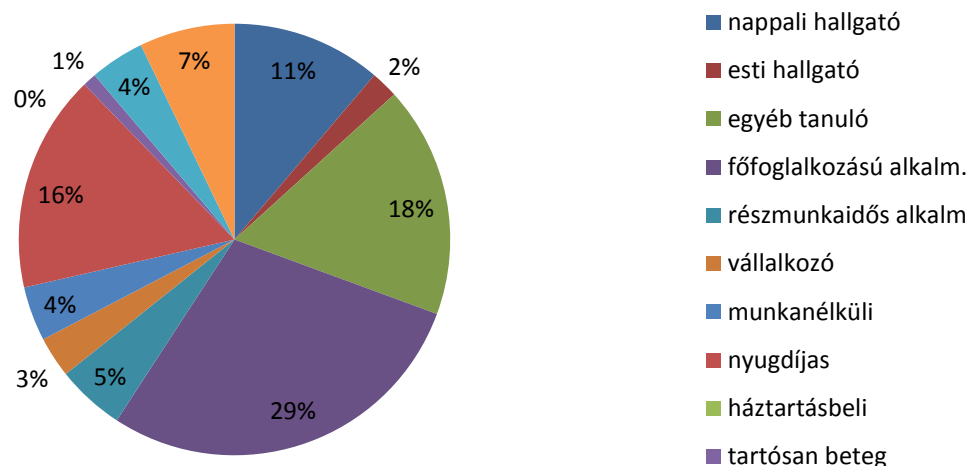
Kor szerint

Míg az előző vizsgálatnál a válaszadók többsége 14 éven aluli volt, a mostani mintavételnél 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot. Ilyen számú mintavételnél ez az adat nem releváns, különösen, ha a statisztikai adatok is más arányt mutatnak (40%). **Bár némileg növekedett (örömünkre) a 14 éven aluliak aránya.**



Foglalkozás szerint

A két legnagyobb használói csoport ebben a vizsgálatban is a főfoglalkozású alkalmazott és az egyéb tanuló (középiskolás). Jelentős a nappali és esti tagozaton tanulók aránya, öröndetes, hogy könyvtárunk segítséget tud nyújtani a képzésben résztvevők számára is annak ellenére, hogy a városban felsőoktatási könyvtárak is működnek. Az adatok lényegileg nem változtak.



F.) Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitva tartásra, állományra, és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk az elégedettség szintjének megjelölésével.

A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek példányszámával és minőségével az nagyobb arányban elégedettek, köszönhetően az adott évben lehetővé vált jelentős újdonság beszerzésnek és az ODR támogatta szakirodalom következetes gyarapításának. Más dokumentumok esetében megfogalmazódik elégedetlenség.

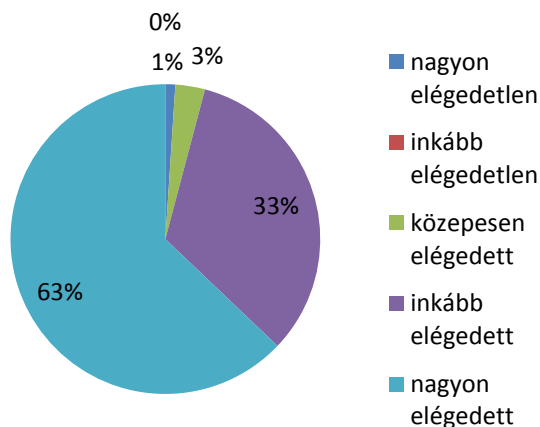
Az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, amit vissza is jeleztek olvasóink. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel, a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással kapcsolatban.

Olvasóink többsége sajnálatosan nem elégedett a könyvtár számítógépeivel, a használók rendelkezésére álló eszközök elavultak, megrongálódtak, cseréjükre csak ütemezetten kerülhet sor. 2014 második felében több felújításra, cserére került sor, várhatóan az elégedettség mértéke is növekedni fog a következő vizsgálatnál. Olvasóink egy része otthonában ugyanakkor lényegesen jobb eszközökkel rendelkezik, ez is okozhatja az elégedettség hiányát. Többen saját eszközeiket használják, wifi segítségével.

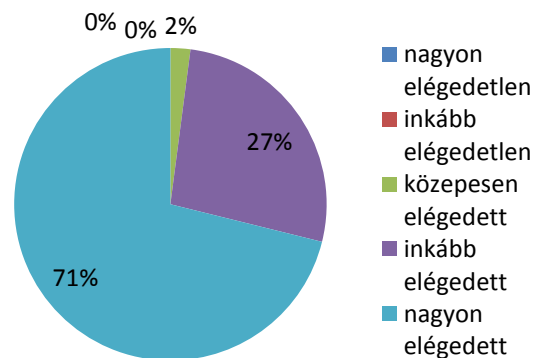
A megkérdezettek többsége elismeri a gyermekkönyvtár és a helyismereti gyűjtemény szolgáltatásainak minőségét.

A könyvtár teljesítményével összességében 97% elégedett, tehát használóink jól látják hiányosságainkat, de összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk.

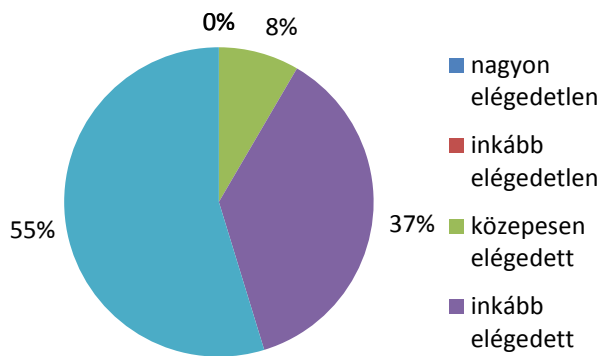
Külső állapot



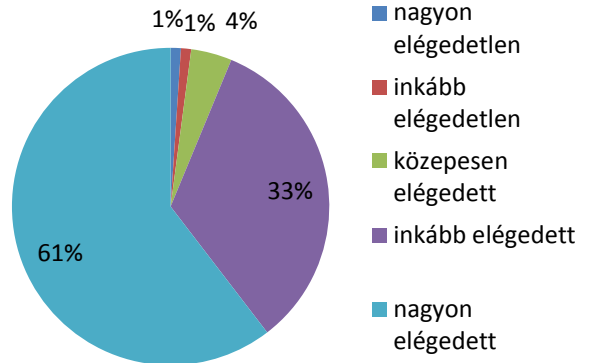
Belső állapot



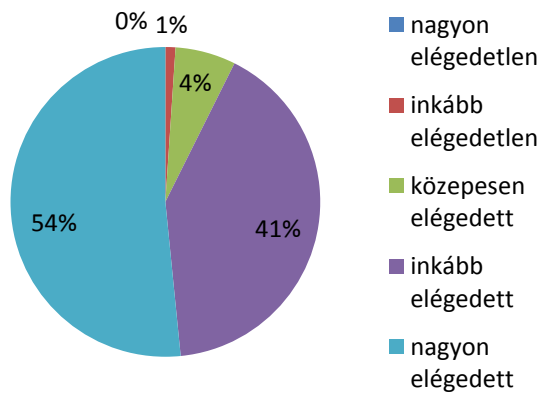
Eligazító táblák



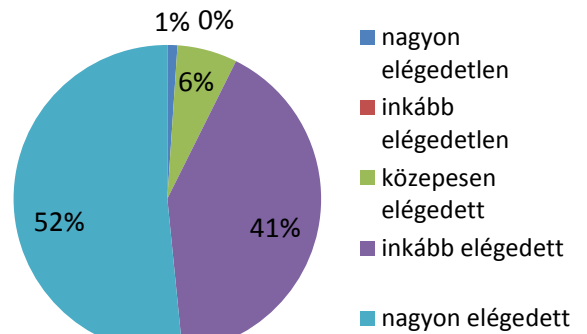
Terek elrendezése



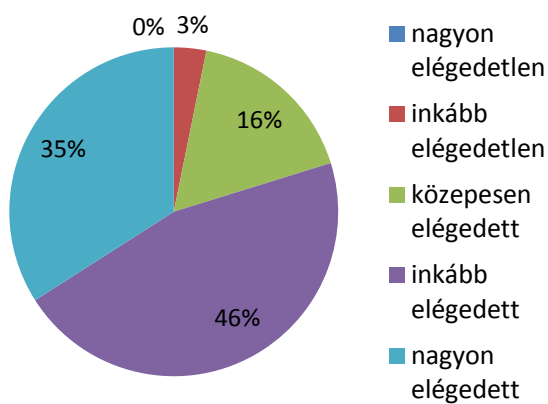
Ülőhelyek, asztalok száma, minősége



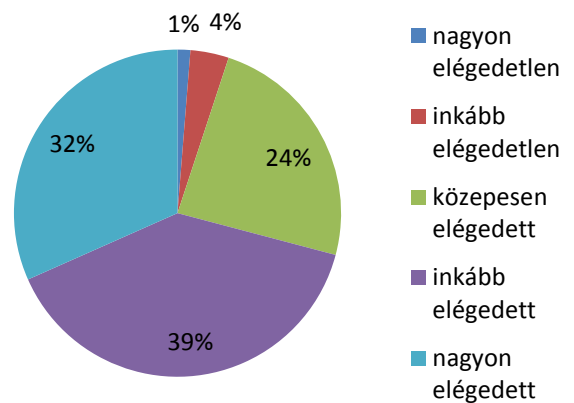
Nyitva tartási idő



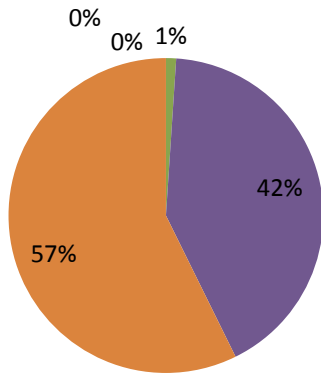
Könyvek minősége, példányszáma



Más anyagok példányszáma, minősége

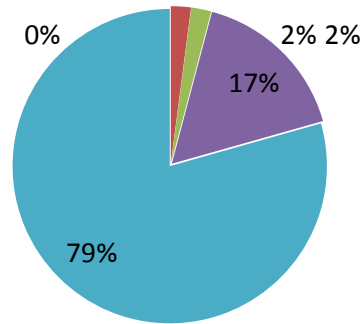


Várakozási idő



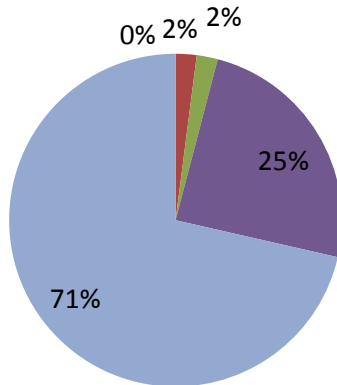
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Segítőkézség



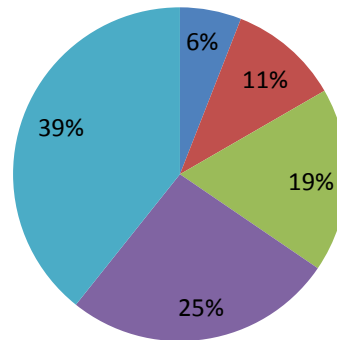
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Tájékoztató, tudakozó szolgálat



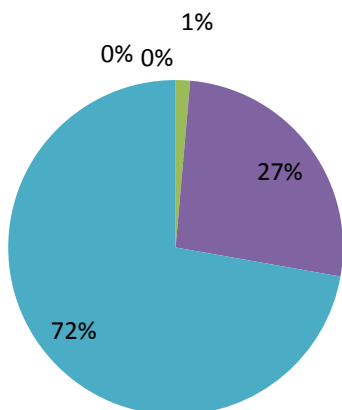
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Számítógépek mennyisége, minősége



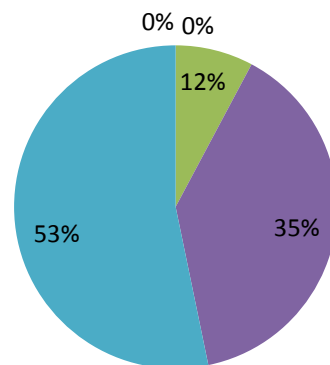
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Gyermekkönyvtár



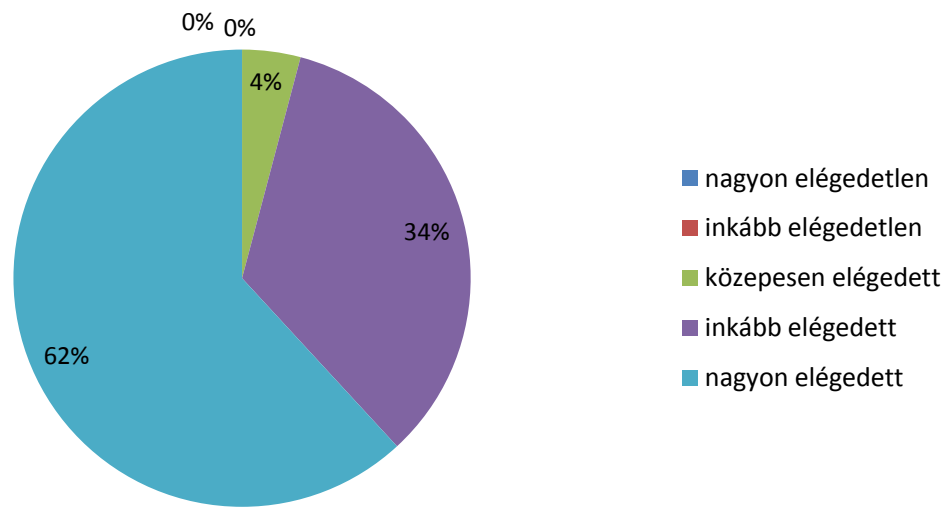
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Helyismereti gyűjtemény



- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Összességében



Szombathely, 2014. december

Nagy Éva
könyvtárigazgató