

## Elégedettségvizsgálati elemzés 2009.

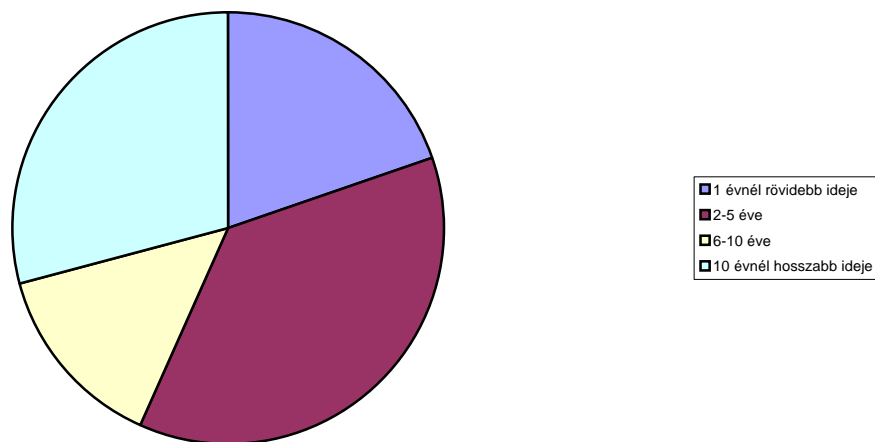
Az NKA pályázati kiírásnak megfelelően látogatóink könyvtárhasználati szokásait és elégedettségét vizsgáltuk kérdőív segítségével. Az előző években több alkalommal történt tájékozódás alkalmával használt kérdőívet alkalmaztuk, az adatok összehasonlíthatósága céljából, csekély változtatással. A kiosztott háromszáz példányból kitöltve 273-at adtak vissza látogatóink, közöttük 118-at véleményükkel ellátva.

Az idő- és munkaigényes vizsgálatok várható eredménye az, hogy szembesüljünk az olvasók kifogásaival és véleményével az általunk megfelelőnek tartott feltételekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatban. A kérdőív nyolc kérdés csoportot tartalmaz, van feleletválasztós és szövegesen megfogalmazott véleményt váró része.

### A/ Mióta tagja Ön a könyvtárunknak?

Erre a kérdésre 272 látogató adott választ, 19,8%-uk 1 évnél rövidebb ideje, 36,8% 2-5 éve, 14,4% 6-10 éve, 39% 10 évnél hosszabb ideje. Az adatok azt mutatják, hogy olvasótáborunk stabil, de új érdeklődők is jelentős számban jelennek meg igénybevevőként.

Mióta tagja könyvtárunknak?

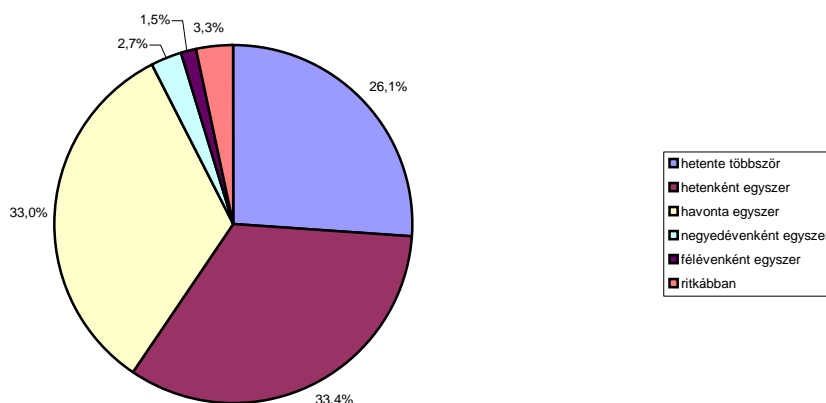


### B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

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 26,1%-a hetente többször, 33,4%-a hetente, 33% havonta, 2,7% negyedévente, 1,5% félévente és 3,3% ennél is ritkábban veszi igénybe a szolgáltatásokat.

### Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?



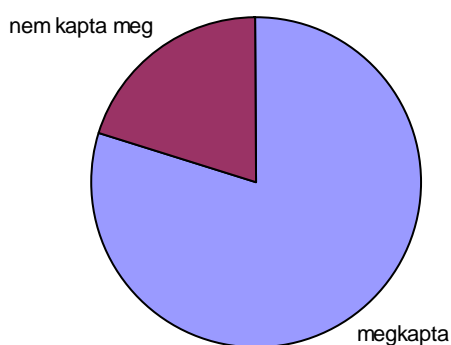
### C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, hiszen életszerű, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy látogatási alkalommal. A válaszadók 31%-a több szolgáltatást vett igénybe, 70,6% kölcsönzött, 19,5% információt keresett, napilapot-folyóiratot olvasott 24,5%, 19,8% számítógépet, 23,2 internetet használt, 12,5% helyben olvasott. A legkevesebben (5,1%) a minőségi könyvtári szolgáltatásokat használták (online információkeresés, digitalizált források használata, könyvtári adatbázisok használata). Olvasóink közül ma még kevesen rendelkeznek az önálló munkához szükséges jártassággal, ezért kérik az idő- és költségigényes szaktájékoztatói segítségnyújtást. Az adatokból az is igazolható, hogy legtöbben még ma is dokumentumok kölcsönzése céljából keresik fel a könyvtárat, tehát a tanulás és az elmélyült munka helyszíne továbbra is elsősorban az otthonuk. (ld. 1. ábra)

### D/ Kérjük írja le, hogy mit keresett ma!

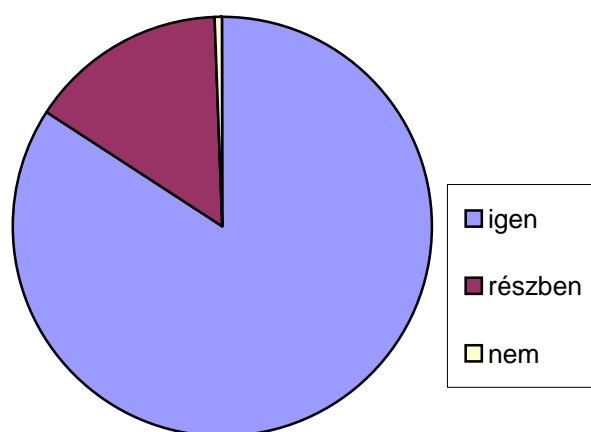
1. A „Hány darab dokumentumot vitt magával haza?” kérdésre az 161 válaszadó 706 dokumentumot jelölt meg, ami átlagban 4,4 kölcsönzést jelent.
- 2-3. A második és harmadik kérdés a csoportban az igényelt dokumentumra vonatkozott, amit keresett és megkapott, ill. keresett, de nem kapott meg. A keresett könyveket megkapta a válaszadók 79,6%-a.

#### A keresett könyveket megkapta?



4. Tájékozódás, tudakozódás. Ebben a csoportban arra voltunk kíváncsiak, mennyire sikerült választ találnia látogatóinknak azokra a problémákra, amelyek tanulás, önképzés és a mindennapok során vetődnek fel, és könyvtári eszközökkel oldhatók meg. Sikerként könyvelhető el, hogy egy százalékot sem éri el azok aránya, akik nem találak választ megoldandó problémájára, 15,4 %-nak csak részben teljesült az elvárása. Az elégedetten távozó aránya 84% a válaszadók között, amit igazán hízelgő eredményként könyvelhetünk el.

#### Ha valamit megoldani jött sikerült-e?



#### E/ Szokott-e Ön mások (nem könyvtári tagok) számára kölcsönözni?

A kérdőívet kitöltők 34,8%-a igennel válaszolt erre a kérdésre, amivel megerősítette azt a tapasztalatot, hogy regisztrált használóink táborán kívül egy jóval nagyobb létszámú közösséget szolgálunk dokumentumokkal.

## F/ Ha könyvtárunk csökkenteni kényszerülne nyitvatartási idejét, Önnek mi lenne az elfogadhatóbb?

A felajánlott választási lehetőségek közül 53,1% a napi egy órával rövidebbnyitva tartást választotta, avalmivel kevesebben voksoltak a hétfői szünnapra ( 46,9%).

## G. Kérjük, jelölje meg az Önre jellemző adatot!

A válaszadók 56,8%-a nő volt, 43,2% férfi. 14 év alatt 15,3%, 15-20 év közötti 16,4%, 21-26 éves 15,3%, 27-49 között 39,9%, 50-65 között 10,5%, 65 fölött 2,6%. (ld. 2. sz. ábra.) A legnagyobb csoportot a tanulók alkották a kérdőívet kitöltők közül, összesen 47%-ot.



## H/ Kérjük, írja le, hogy 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 válaszok összegezése néhány esetben meglepetést jelentett számunkra. Nyilvánvaló volt, hogy a könyvtár épületével, külső és belső állapotával, akadálymentességével többségében elégedettek lesznek látogatóink, hiszen a 2002-ben átadott felújított és kibővített épület sok elismerést kapott használóinktól, akadálymentessége az érvényes szabványoknak megfelelő. Nem meglepő az sem, hogy ennek ellenére vannak elégedetlenek, arányuk azonban rendkívül alacsony (1,5-1,9%).

Könyvtárunk heti 69 óra nyitva tartása, az esti és a hétfői igénybevétel lehetőségével—úgy véltük— olvasóink számára megfelelő használati feltételeket teremt. Meglepetés volt, hogy több válaszadó elégedetlenségét fejezte ki. Szóban ugyan már többször kifogásolták, hogy hétfő délelőtt is szeretnének szolgáltatásokat használni, de a két műszakos munkarend miatt ez munkaszervezési lehetetlenség. A válaszolók közül 53,7% nagyon, 37,0% inkább, 6,3% közepesen elégedett, míg 1,5 % inkább, 1,5 % nagyon elégedetlen.

A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek és más dokumentumok példányszámával és minőségével összességében nem igazán elégedettek (25,7%-21,3%) olvasóink. Különösen a példányszám okoz napi gondot, mert a keresett művekből is egy, legfeljebb két példányt áll módunkban vásárolni annak ellenére, hogy az ODR gyűjteménygyarapítási kiegészítése is

rendelkezésünkre áll. A támogatással vásárolt kötetek azonban elsősorban a könyvtárközi kölcsönzést szolgálják. Ezen túl a saját keret felhasználásával beszerzett dokumentumoknál is elsőbbséget élvez a külső igény. Számolnunk kell a másutt felsőoktatásban tanuló, általában hétvégeken Szombathelyen tartózkodó használók igényeivel is, akik tanulmányaikhoz könyvtárunk gyűjteményét kívánják használni. Növekvő érdeklődés tapasztalható a zenei CD-k, hangoskönyvek (különböző hordozón) és audiovizuális dokumentumok iránt, elsősorban a választék bővítését szorgalmazzák.

Nagy örömet jelentett szembesülni azzal, hogy olvasóink többségében elégedettek az olvasószolgálat munkatársainak segítőkészségével és szakmai teljesítményével ( 70,3-60,6%). Ez azért is fontos, mert használóink ritkán fejezik ki elismerésüket, főleg a panaszokkal, hiányérzettel, vagy sérelmekkel szembesítenek bennünket a mindennapokban.

Olvasóink többsége sajnálatosan nem elégedett a könyvtár számítógépeivel. Az adatok nem tárják fel, hogy elégedetlenségük a gépek minőségére vonatkozik, vagy a számítógép használat rutintalansága okozza a problémákat. A kérdés megfogalmazása sem egyértelmű, nem tudhatjuk biztosan, hogy a válaszadók a hardverre, vagy a programokra, az internet hozzáférésre, az adatbázisok használatára vagy másra gondoltak.

Elégedett a megkérdezettek többsége a gyermekkönyvtárral és a helyismereti gyűjteménnyel.. A könyvtár teljesítményével összességében 93,6% elégedett és ennek fényében megvizsgálva az előző kérdésekre adott válaszokat, nyilvánvaló, hogy olvasóink a minőségi szolgáltatás javítása érdekében fogalmazták meg – csekély számban–elégedetlenségüket. Ld. 3. sz. ábra.

A véleményüket írásban is megfogalmazó olvasók néhány megszívlelendő javaslatot, a szolgáltatásokkal kapcsolatos kritikájukat és szép számmal elismerő mondatokat is megosztottak velünk:

**„Várakozási idő rövidebb legyen és néhány könyvtáros kedvesebb, türelmesebb, empatikusabb lehetne!”**

**„Nagyon elégedett vagyok, udvariasak a személyzet dolgozói, készségesek, minden elismerésem az övüké. Telefonon, ha érdeklődöm, nagyon kedvesek”.**

**„ Ezenkívül köszönöm, hogy léteznek, és hogy a dolgozók is jól érzik itt magukat (mert ez látszik és ránk is jó hatással van!), és hogy gyakran tudok ide jönni!”**

A kérdőíveken számosan kifejezték szolidaritásukat munkatársainkkal a várható megszorítások kezelésében:

**„Bízom benne, hogy a nehézségek ellenére legalább ez a színvonal megmarad, és segítenek abban, hogy ne a sötétség győzedelmeskedjen az emberek fejében. Kívánom, hogy ezt a csatát minél kevesebb áldozattal Önök nyerjék meg. Amennyiben szükséges, akár a szolgáltatok díjának emelésével, ami hosszabb távon a közösség érdekét szolgálja.”**

Szombathely, 2009. február 26.

Nagy Éva