

KÖNYV  
KULTÚRA  
KÖZÖSSÉG



# A használói elégedettségmérés eredményei

Készítette: Minőségirányítási Tanács

Szekszárd, 2019. augusztus 5.

Jóváhagyta:



  
Liebhauser János

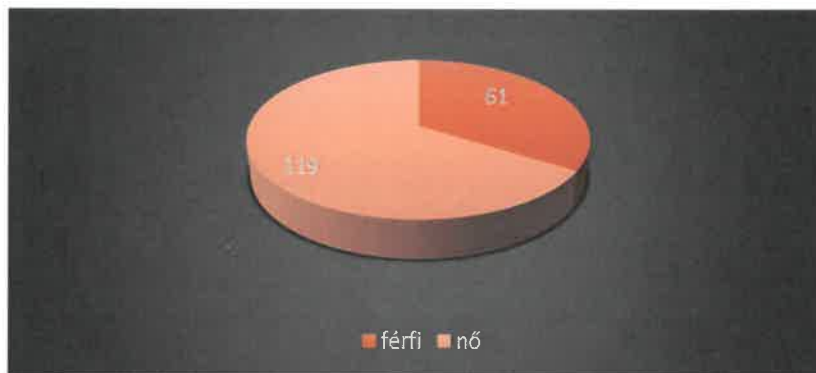
igazgató

## A használói elégedettségmérés adatainak feldolgozása

A használói elégedettségmérés 2017. szeptember 11. és 22. között zajlott. A mérésre használt kérdőívet a MIT hagyta jóvá és határozta meg a kitöltés idejét valamint a minta nagyságát is. A mintavétel véletlenszerűen történt. Az intézmény minden részlege részt vett a mérésben. 110 db kérdőívet a felnőtt kölcsönzőben töltöttek ki a használók.

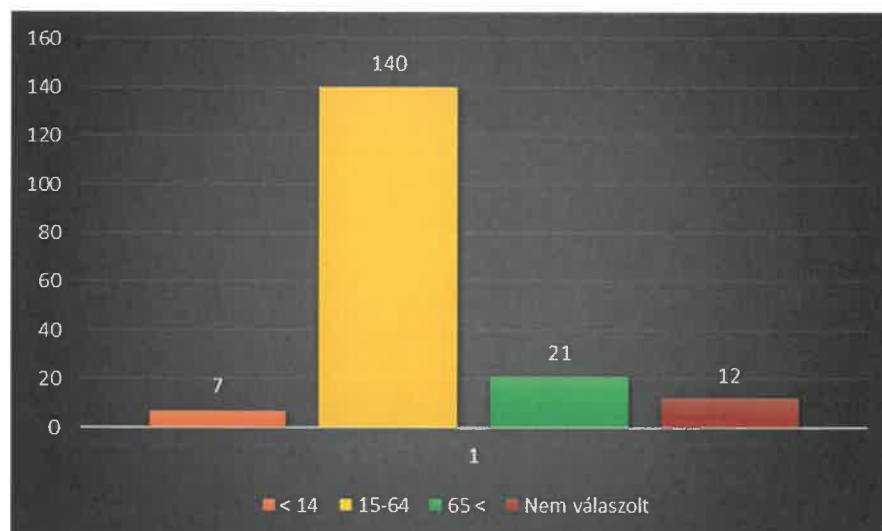
Összeségében 180 fő vett részt az elégedettségmérésben. A kérdőíveket személyesen adták át a kollégák, és mindenkit megkérték a kitöltésre. Felhívták az olvasóink figyelmét arra, hogy ezzel segítik a munkánkat. Az anonimitást a részlegekben elhelyezett gyűjtőládák biztosították.

### 1.Neme:



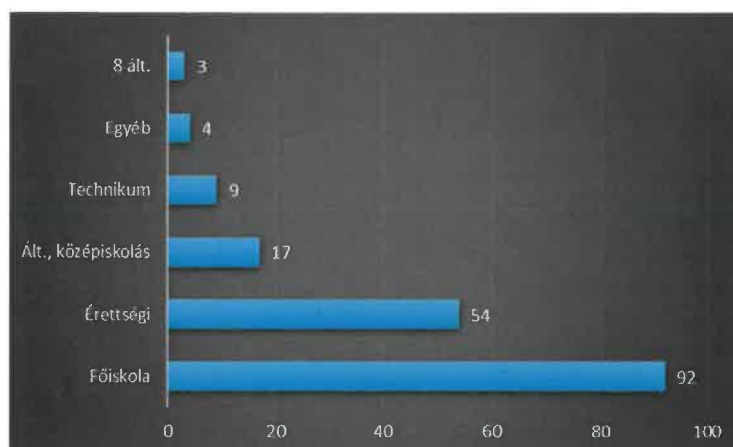
A mérésben 180 használó vett részt.

### 2. Kora:



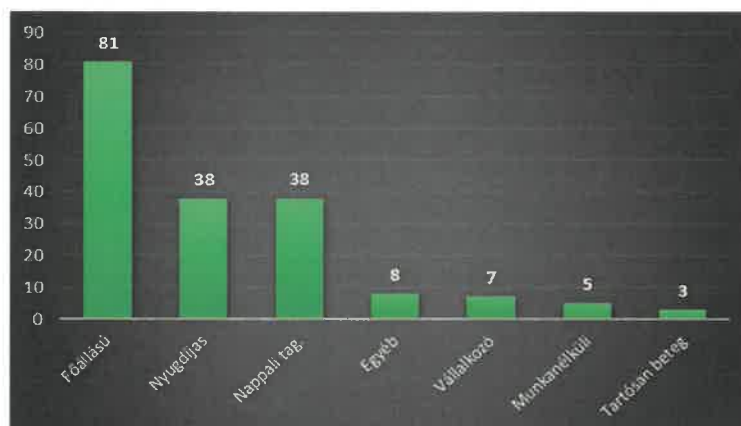
Az elégedettségmérésben résztvevők kor szerinti eloszlása megfelelt az előzetes elvárásainknak.

### 3. Legmagasabb iskolai (befejezett) végzettsége:



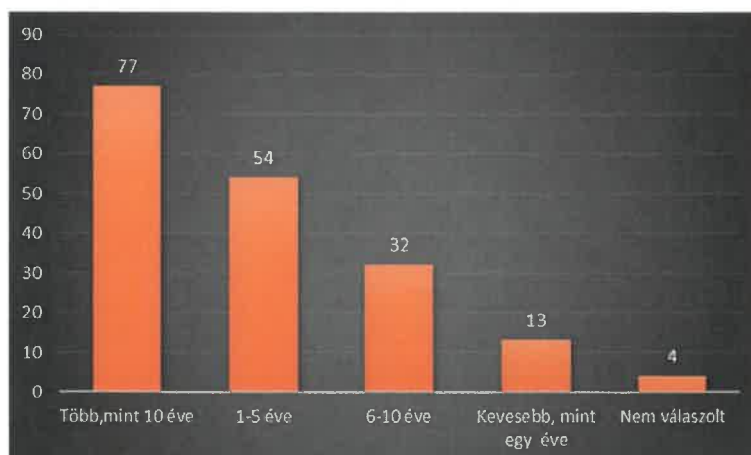
A mérésben részt vettek 51 %-a felsőfokú végzettséggel rendelkezik.

### 4. Melyik megállapítás érvényes Önre? (Több válasz is bejelölhető).



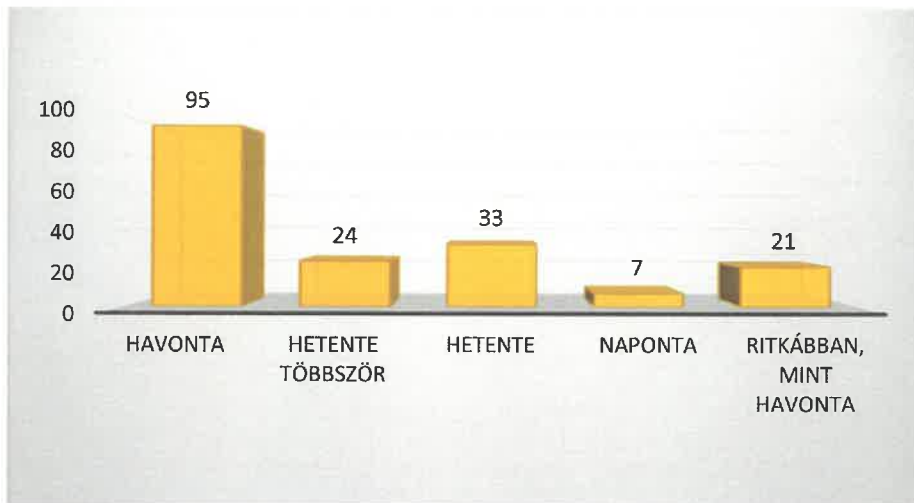
A mintában többségben voltak az aktív munkavállalók.

### 5. Mióta tagja Ön a könyvtárnak?



A megkérdezettek 73 %-a több mint 5 éve tagja a könyvtárunknak.

## 6. Általában milyen gyakran keresi fel személyesen könyvtárunkat?



A kitöltők 53%-a havonta, 32%-a hetente, ill. hetente többször jár a könyvtárba.

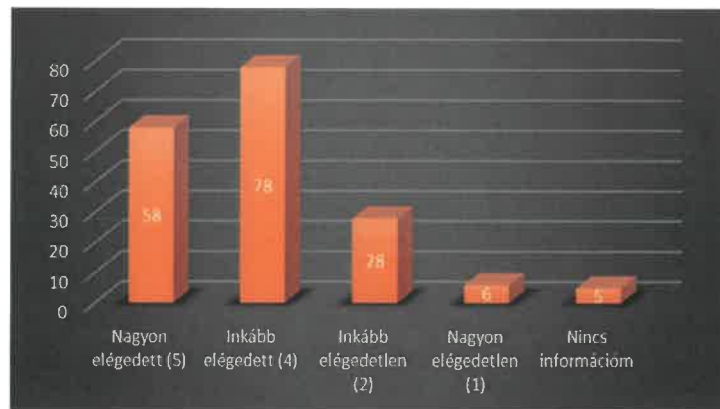
## 7a. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

### 7a/1. A könyvtár külső állapota



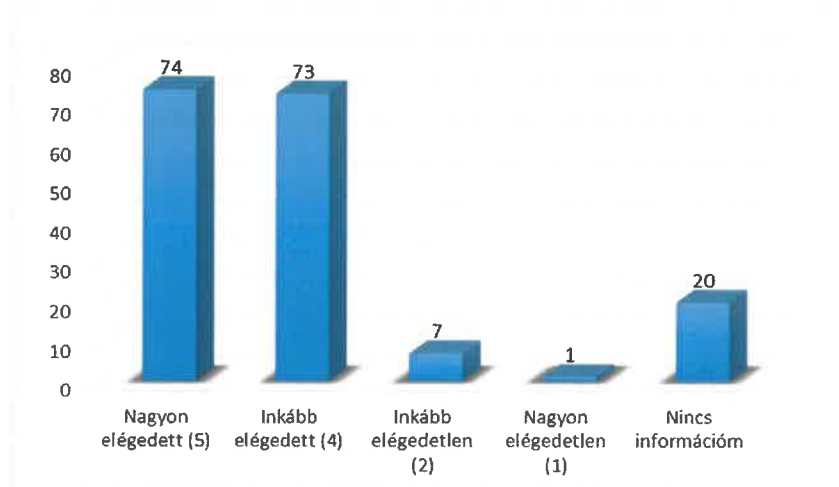
A kitöltők közül a legtöbb, 85 fő, inkább elégedett a könyvtár külső állapotával. Az elégedetlenek száma sem elhanyagolható: 30 %. A kitöltők a könyvtár külső állapotát a valóságnál jobbra értékelték.

### 7a/2. A könyvtár belső állapota



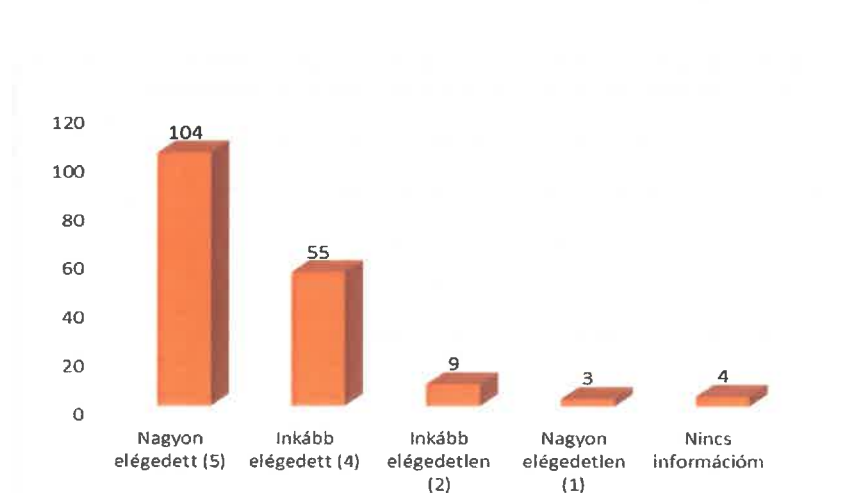
78 fő inkább elégedett a könyvtár belső állapotával, ez ennél a kérdésnél a legnépszerűbb válasz. Az elégedetlenek száma összeségében 19 %-ot ér el.

### 7a/3. Eligazító táblák



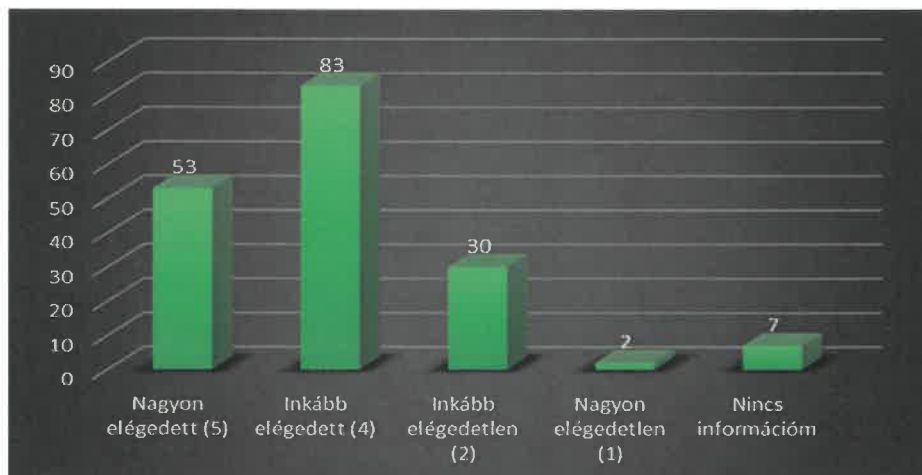
Jó eredmény, hogy nagyon alacsony az elégedetlenek száma.

### 7a/4. Könyvtári nyugalom (csend)



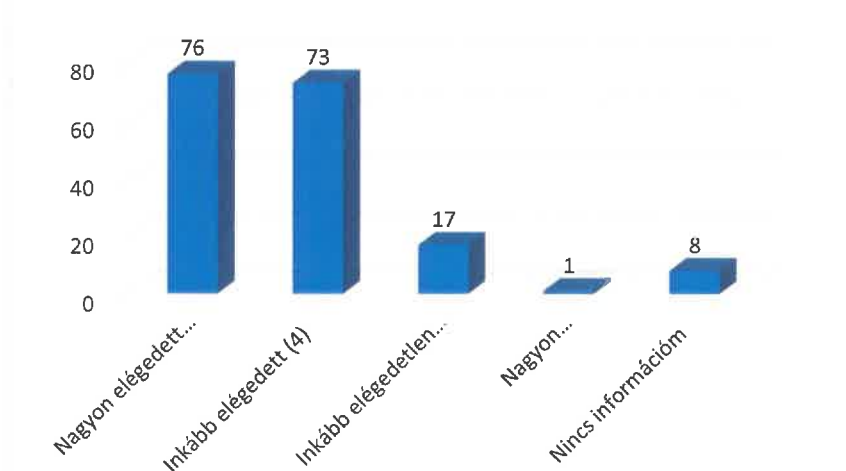
104 fő nagyon elégedett. Az inkább elégedett választ adók száma a vártnál magasabb lett. Ennek egyik oka lehet az, hogy a kis olvasói terekben a könyvtáros és a használó kommunikációja zavaró lehet a többi használó számára.

#### 7a/5. Bútorzat, berendezés



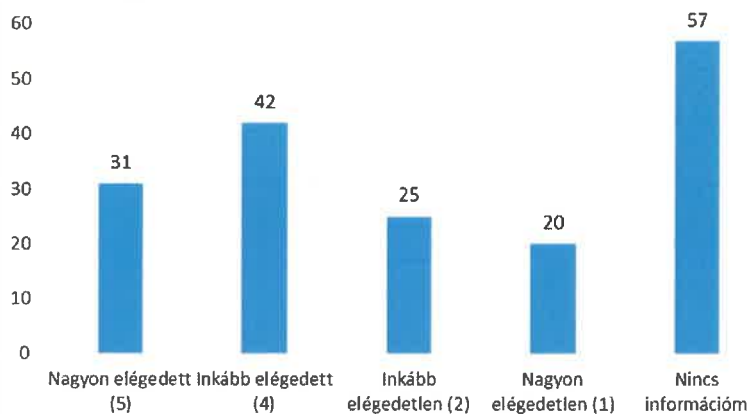
A könyvtár bútorzata valóban nem a „legújabb”, reálisan értékelték az olvasók. Az inkább elégedettek választ jelölték be a legtöbben, de az elégedetlenek száma is jelentős: 32 fő.

#### 7a/6. Fényviszonyok



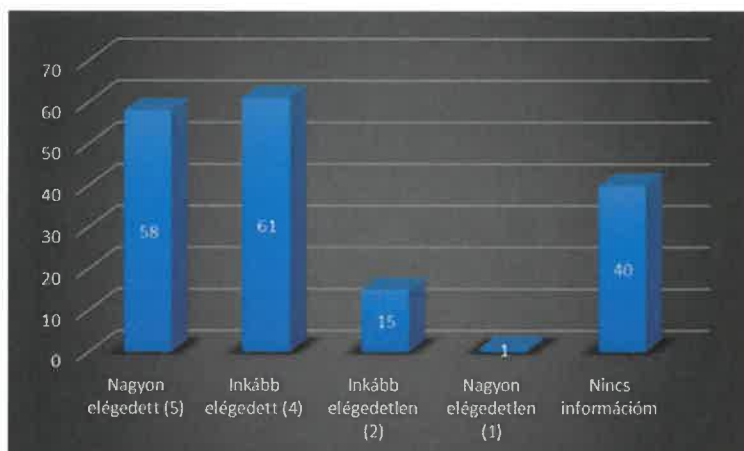
A használók elégedettek a fényviszonyokkal, (korábban ezt a kérdést nem tettük fel nekik.)

### 7a/7. Akadálymentesítés



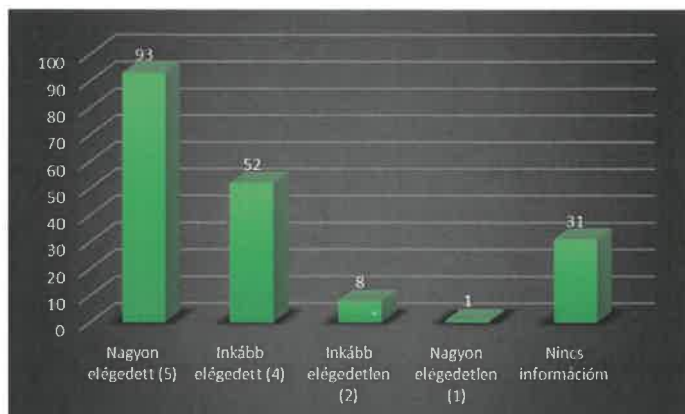
A kitöltők jelentős része, 45 fő, elégedetlen az akadálymentesítéssel.

### 7a/8. Friss beszerzések



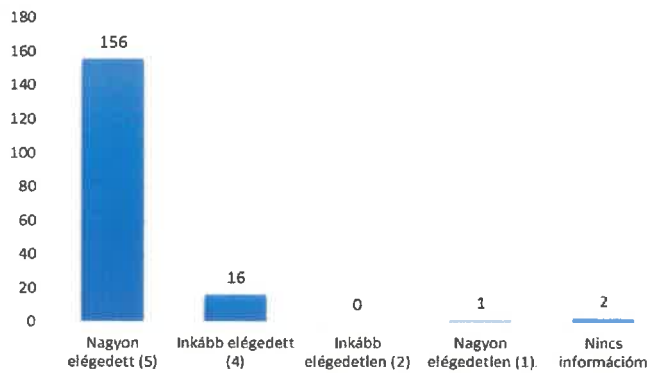
A válaszokból látszik, hogy a használók elégedettek a dokumentumok beszerzési és feldolgozási sebességével.

### 7a/9. Szolgáltatások ára



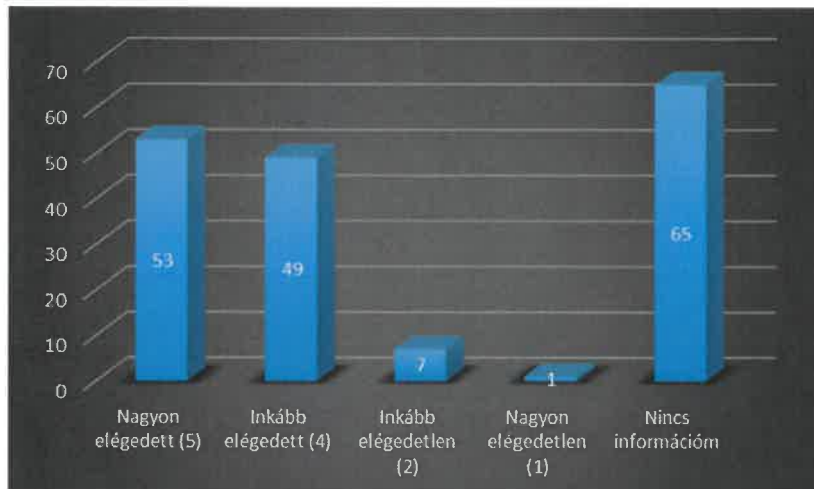
A használók többsége nagyon elégedett a szolgáltatások árával.

**7a/10. A könyvtárosok udvariassága**



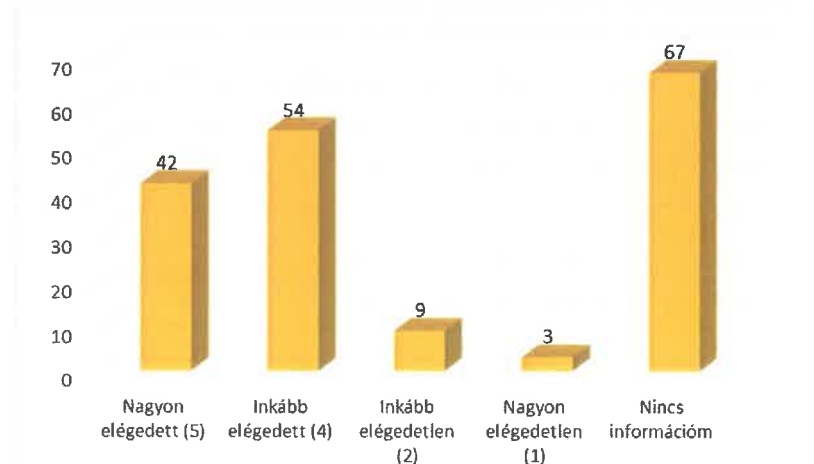
A könyvtárosok udvariasságával a megkérdezettek 87 %-a nagyon elégedett. A kérdőívben ennél a kérdésnél született a legjobb eredmény: 156 nagyon elégedett válasz.

**7a/11. A könyvtári honlap tartalma**



A honlapot ismerők nagy többségben elégedettek annak tartalmával.

**7a/12. A könyvtár honlapjának megjelenése**





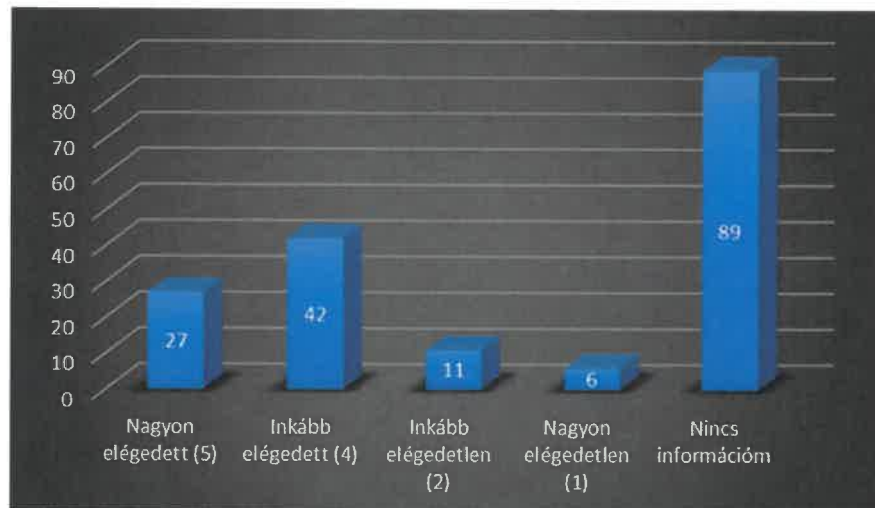
Azok, aki használják a könyvtári honlapot, többségében (96 fő) elégedettek a megjelenésével. 12 használó elégedetlen. Az előző kérdéssel összevetve megfigyelhető, hogy míg a 7a/11. kérdésnél a nagyon elégedettek száma a legmagasabb, itt viszont az inkább elégedettek vannak többen. Célszerű lenne egy új honlapot készíteni.

#### 7a/13. A könyvtár Facebook-oldala



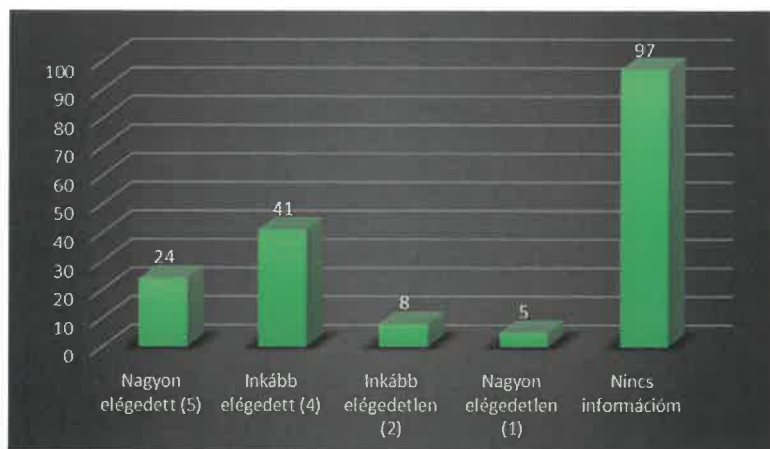
Azok a használók, aki követik a könyvtár Facebook-oldalát elégedettek vele, sokan viszont nem használják. Rá kell irányítanunk a használók figyelmét a Facebook oldalunkra.

#### 7a/14. Számítógépek száma



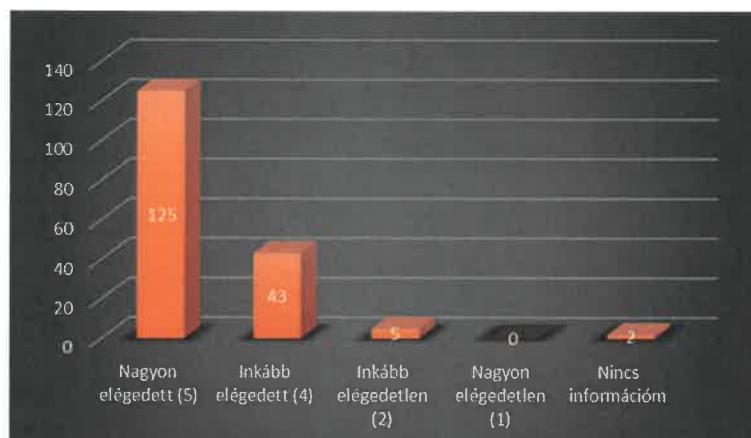
A számítógépek számára vonatkozó kérdésnél az érdemi választ adók közül (89-en nem használják a gépeket) a legtöbben az inkább elégedett választ jelölték be. Jelenleg 10 gépet használhatnak az olvasók. Sajnos a jelenlegi épületadottságok mellett nem tudunk újabb gépeket a használók rendelkezésére bocsátani. Az új könyvtáráépületben viszont lehetőség lesz a gépek számának az igényekhez igazodó bővítésére.

### 7a/15. A számítógépek minősége



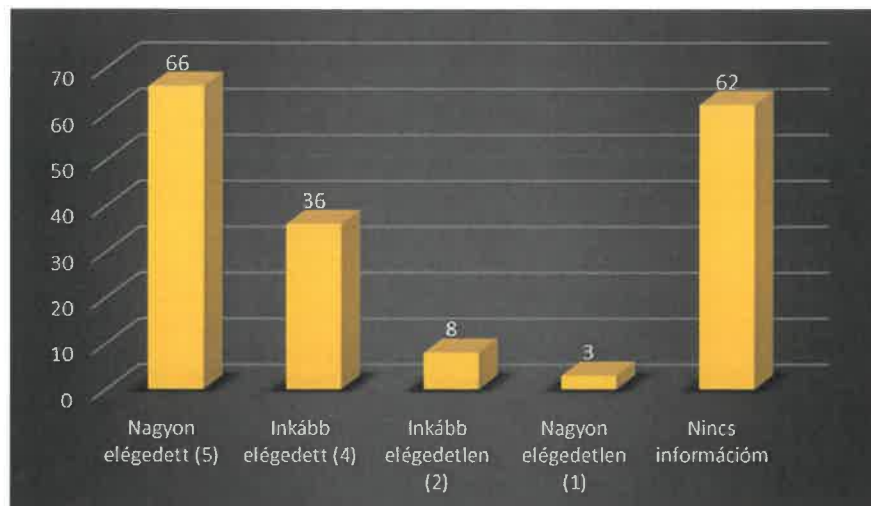
A válaszolók körében a számítógépek minőségénél is az inkább elégedett választ jelölték be a legtöbben. A gépek folyamatos cseréjére és korszerűsítésére nagyobb forrást kell biztosítanunk.

### 7a/16. A könyvtár tisztasága



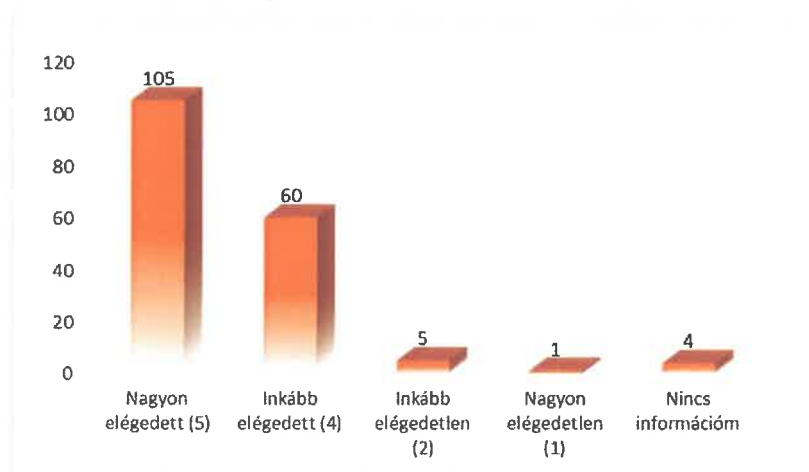
A 180 megkérdezettből 125 fő nagyon elégedett, 43 fő inkább elégedett és csak 5 fő, aki inkább elégedetlen a tisztasággal. Ez egy reális eredmény.

**7a/17. A mellékhelyiségek tisztasága**



A 180 megkérdezettből 66 fő nagyon elégedett, 36 fő inkább elégedett, és 11 fő, aki elégedetlen a mosdók tisztaságával. A kiszervezett takarítás miatt (külsős cég takarít) nem megoldható, hogy a könyvtár teljes nyitvatartási idejében takarító személyzet legyen az intézményben.

**7a/18. Összességében mennyire elégedett könyvtárunkkal**



A 105 fő nagyon elégedett válasza örömteli, a 60 inkább elégedett pedig elemzésre ad okot. Ezen elégedettségmérésből szerzett tapasztalatok megmutatták min kell javítanunk.

**7/b. Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát!**

A 34 szöveges indoklásból néhány:

„Van, aki hangosabban beszélget, mint az olvasók.”

„Mindig kedvesek, mosolygósak, és főként segítőkészek \*5 (könyvtárosok)”

”A könyvespolcok túl közel vannak.”

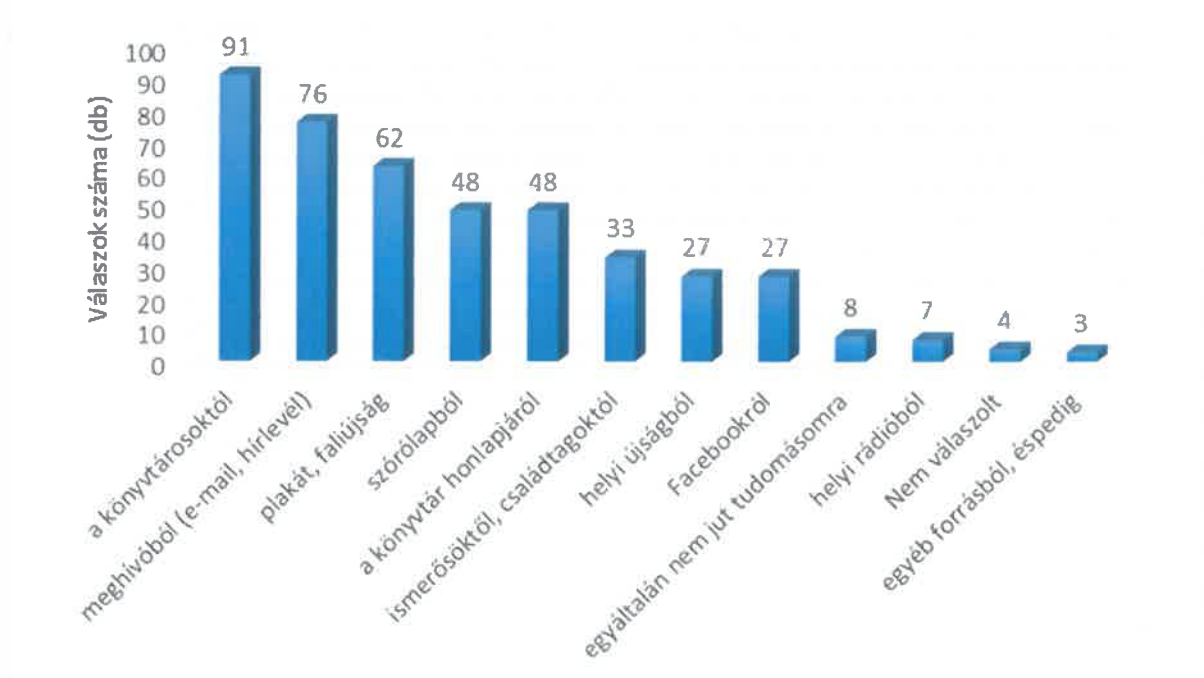
„Sokkal emberbarátabb, mint a pécsi kv-t-ak összessége, rugalmasabb is, és itt mindent megtalálok, amit keresek.”

„Lehetnének ingyenesek is. (szolgáltatások)”

„Egy megyei könyvtárhoz képest méltatlanul kevés a szabadpolcos könyv, de ez érthető a helyszűke miatt. Az ebből fakadó kellemetlenségeket a könyvtárosok türelmesen és rugalmasan áthidalják”

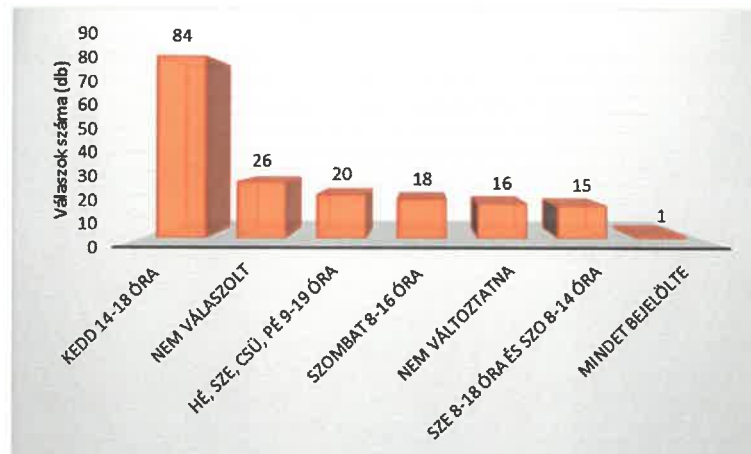
„Új könyvtár kellene.”

**8. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?**



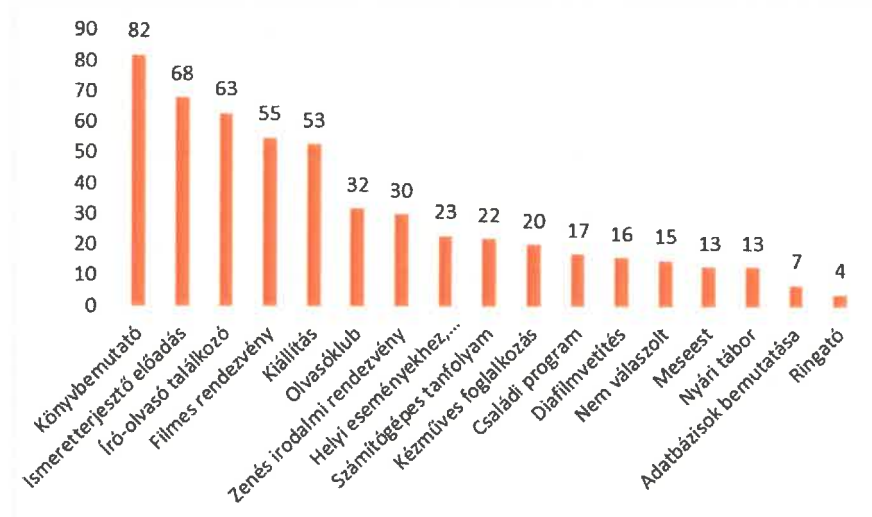
Jó, hogy a könyvtárosok és a hírlevél végzett az első két helyen. A helyi médiát, és a Facebook-oldalt nagyon kis arányban jelölték a használók, és a honlapról is kevesen tájékozódnak. Az intézménynek népszerűsítene kell a honlapját a használók körében.

**9. Növelni szeretnénk a könyvtár nyitvatartási idejét. Az alábbi lehetőségek közül melyik felelne meg leginkább az Ön igényének?**



A válaszadók közel 50%-a kedd délutáni nyitvatartást választotta.

**10. Milyen rendezvényeken venne részt a könyvtárban?**



A könyvbemutatókat és az ismeretterjesztő előadásokat választották a legtöbben, és a kiállítás is sokakat vonz. A jövőben több ismeretterjesztő előadást és kiállítást célszerű szerveznie a könyvtárnak.

### 11. Ön szerint könyvtárunk melyik állományát kellene fejleszteni elsősorban?



A sikerkönyvek és a szakirodalom további fejlesztését akarják az olvasók.

### 12. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban?

Nemzetközi, idegen nyelvű folyóiratok pl. Nature, Science, esetleg napilapok angol, német, francia, orosz nyelven.

Az idegen nyelvi részleg bővítése: teljes regény eredeti nyelven.

DVD-kölcsönzés: kölcsönzési idő legalább 3 nap legyen.

Több lehetőség a kényelmes leülési lehetőségekre, olvasgatásra.

Kedden is nyitva tartanék. (többször szerepel).

Több idő a számítógépnél.

Egy gyönyörű, új épületbe költöztetném, ahol lift van és kávézó. (hasonló többször szerepel)

Nagyobb helyiségek. (többféle megfogalmazásban)

Személyzet!!!

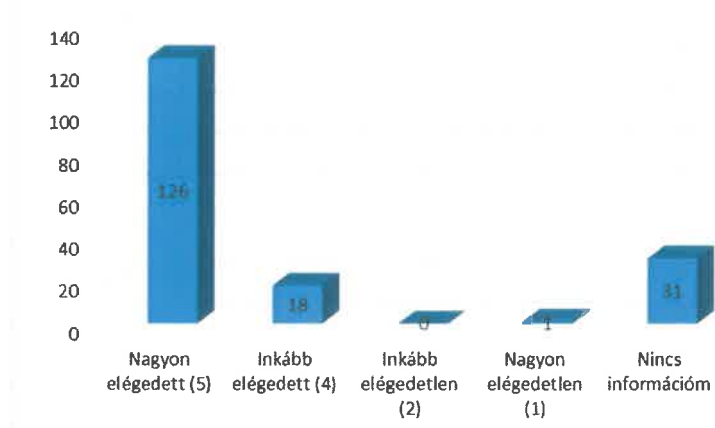
Tulajdonképp semmit nem változtatnék. (többen, hasonló formában)

Egy épületben legyen a felnőtt- és gyerekkönyvtár.

Több könyvet vásároltatnék.

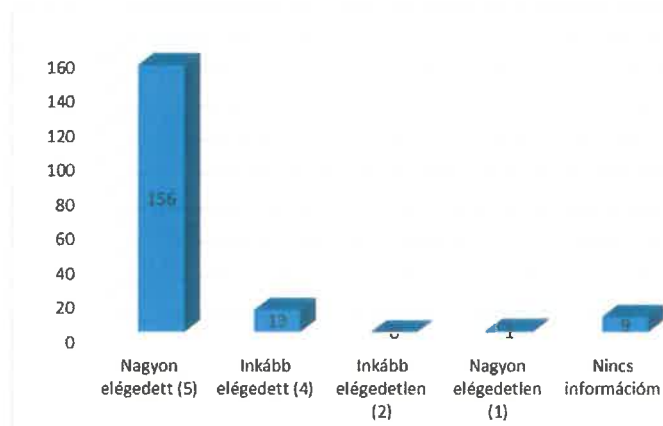
### 13. Milyen szolgáltatást vett már igénybe?

#### 13/1 Információkérés



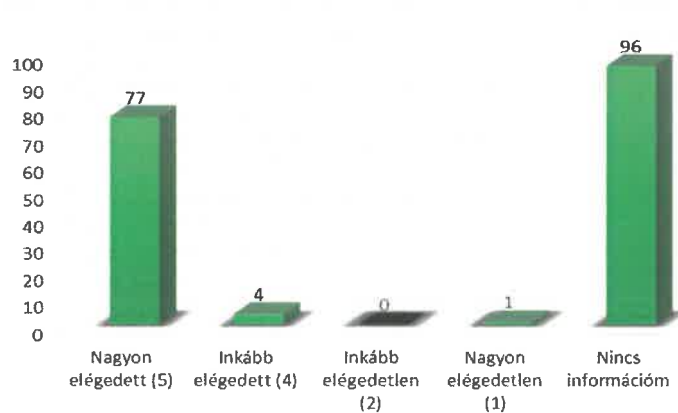
Örömteli, hogy az információkérésnél senki nem jelölte be, hogy elégedetlen.

#### 13/2 Könyvkölcsönzés



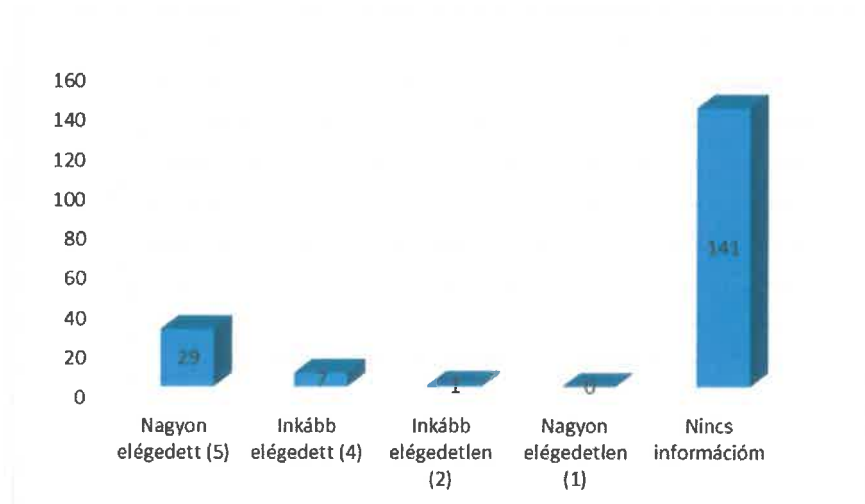
Jó hogy a könyvkölcsönzéssel minden válaszadó elégedett.

#### 13/3 Könyvtárközi kölcsönzés



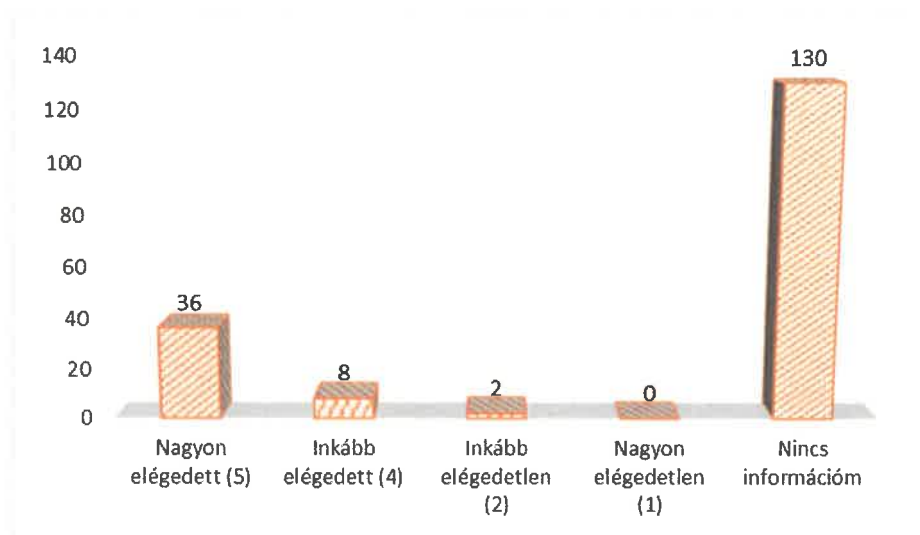
96 főnek nincs információja a könyvtárközi kölcsönzésről, ez a könyvtárközi kölcsönzésünk magas számát figyelembe véve a vártnál magasabb szám. Ezt a szolgáltatásunkat főleg az új használók körében népszerűsíteni kell.

#### 13/4. CD-kölcsönzés



A szolgáltatást használók 97 %-a elégedett. Látható a zenehallgatási szokások változása.

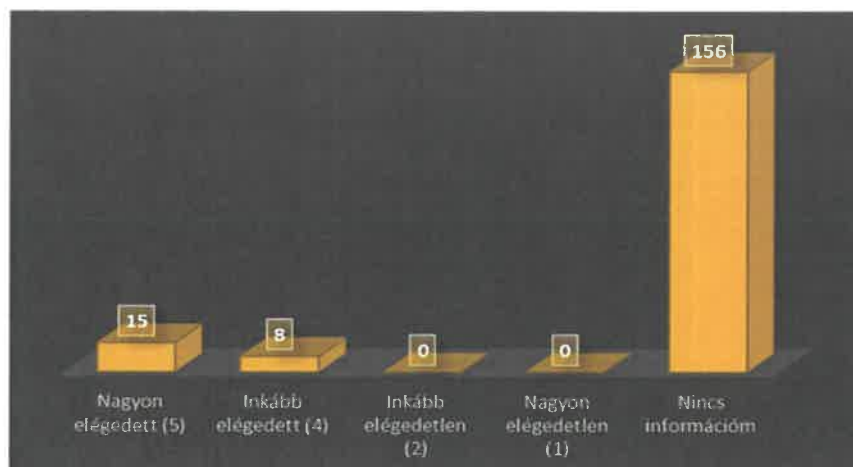
#### 13/5. DVD-kölcsönzés



A szolgáltatást használók 95 %-a elégedett.

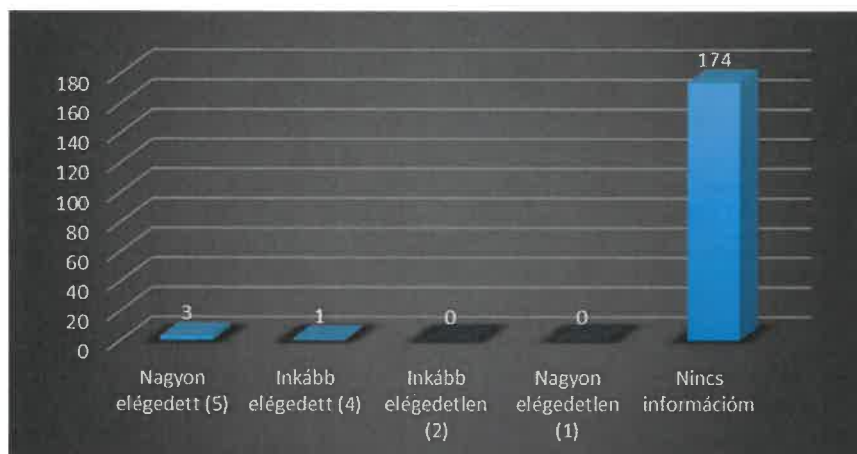


### 13/6 Videokazetta-kölcsönzés



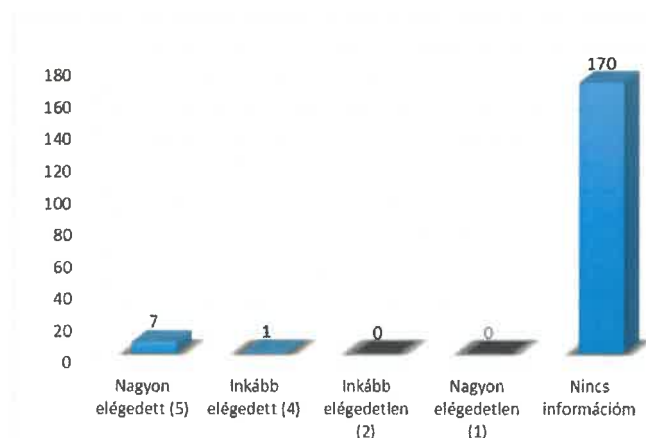
A 156 nincs információ válaszból látható a használói szokások változása.

### 13/7 Kottakölcsönzés



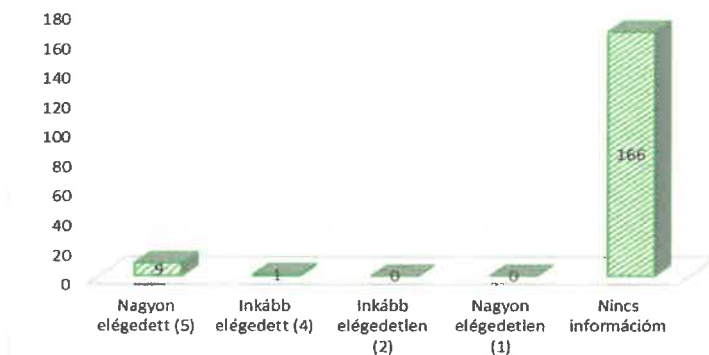
A médiatár szolgáltatásai közül a kottakölcsönzést biztosan népszerűsíteni kell.

### 13/8 Hangskönyv-kölcsönzés



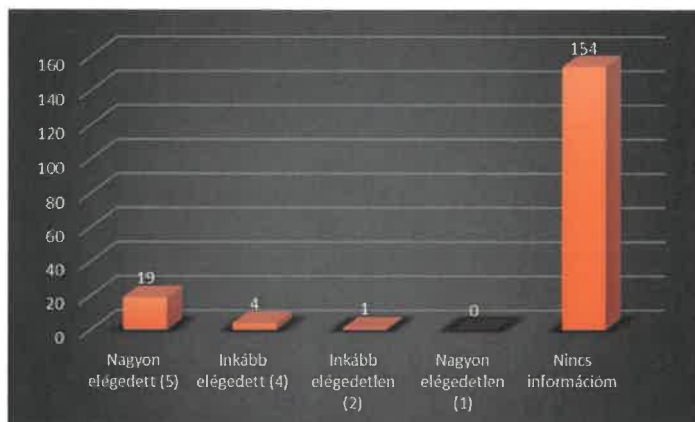
Reklámozni kell a hangskönyvállományunkat.

### 13/9 Diafilmkölcsonzés



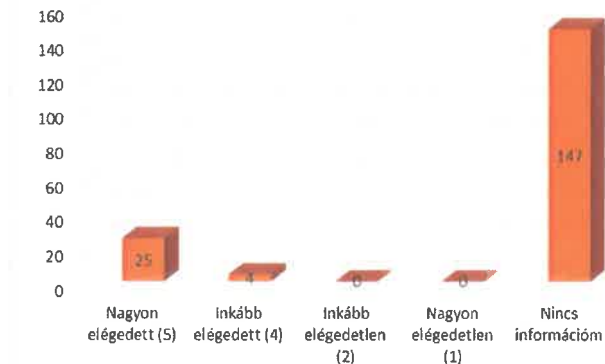
A véletlenszerű mintavétel miatt a felnőtt könyvtárban végzett elégedettségmérésben nagyon kevés olyan használó került a mintába, aki használja a gyermekkönyvtárnak ezt a szolgáltatását.

### 13/10. Folyóirat-kölcsonzés



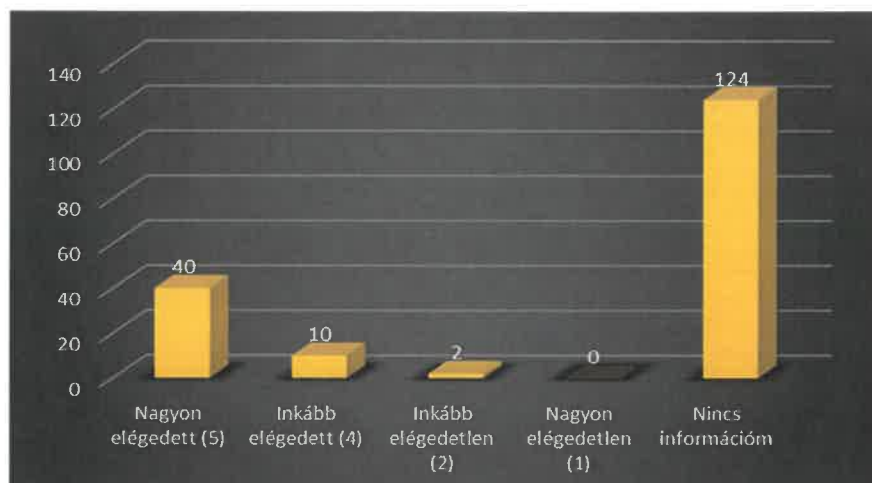
A használók elégedettek a folyóirat kölcsönzéssel.

### 13/11. Helyismereti gyűjtemény



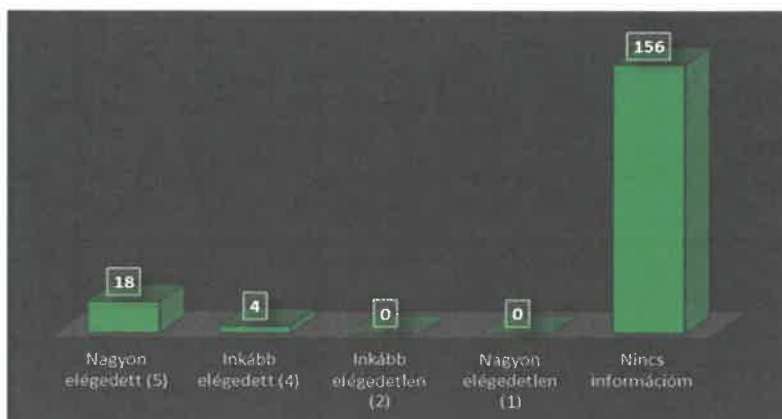
A használók figyelmét jobban rá kell irányítani a helyismereti gyűjteményre.

### 13/12. Idegen nyelvi gyűjtemény



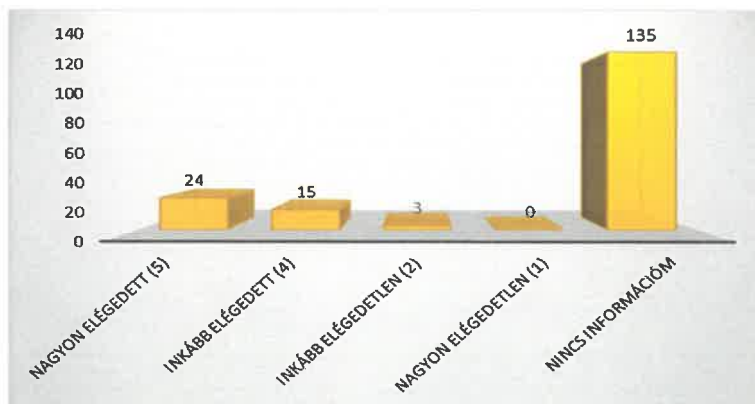
A használók 96 %-a elégedett a szolgáltatással.

### 13/13. Dokumentumok helyben használata



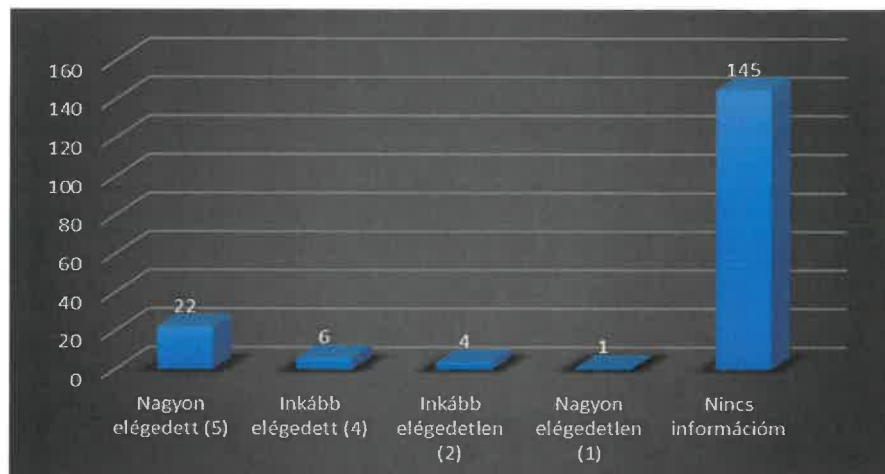
Elégedettek a dokumentumokat helyben használók.

### 13/14. Internetezés, számítógéphasználat



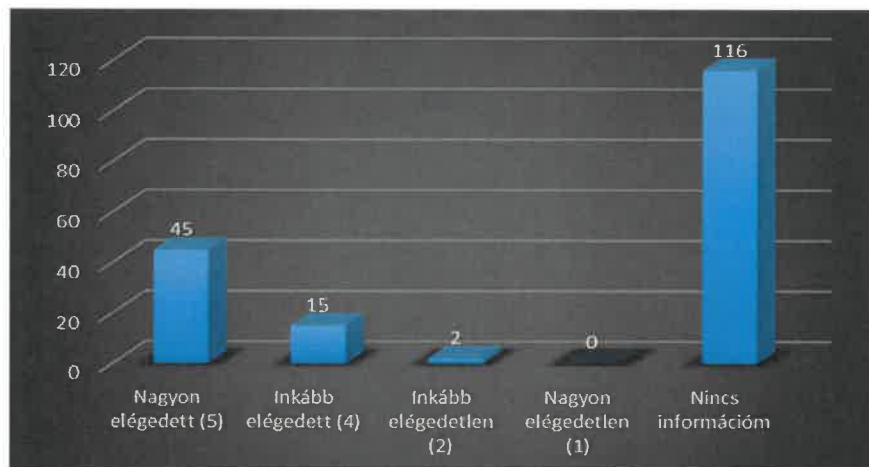
A használók 92 %-a elégedett.

### 13/15. Wifi használata



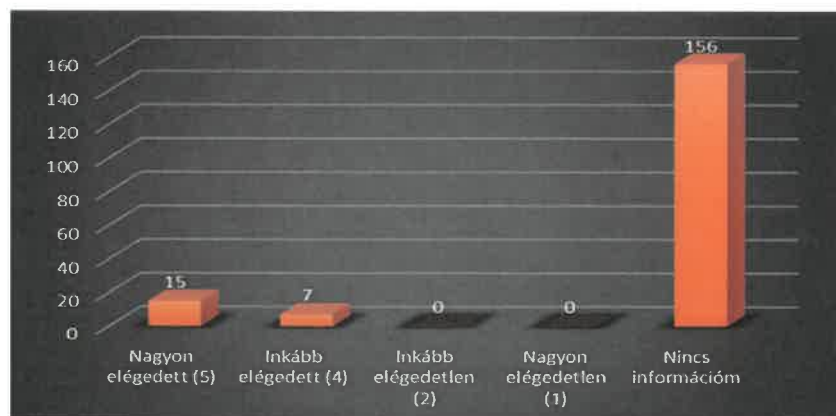
A wifi használhatóságát javítanunk kell.

### 13/16. Fénymásolás



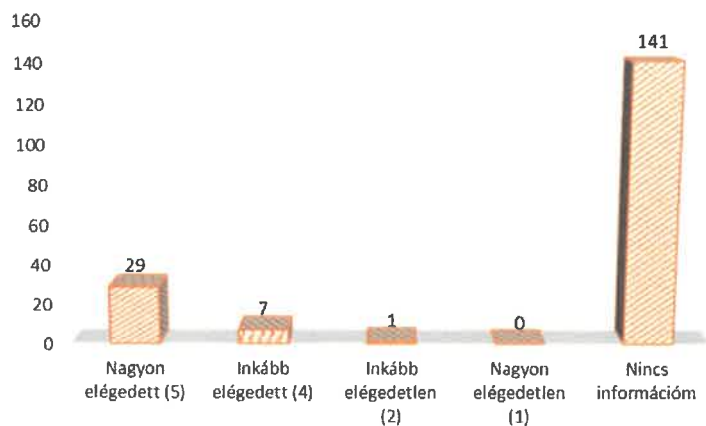
A válaszokból látható, hogy elégedettek a használók.

### 13/17. Szkennelés



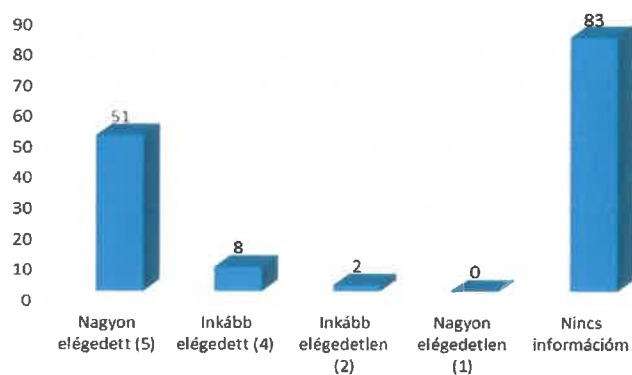
Elégedetlen választ nem adtak a használók.

### 13/18. Nyomtatás



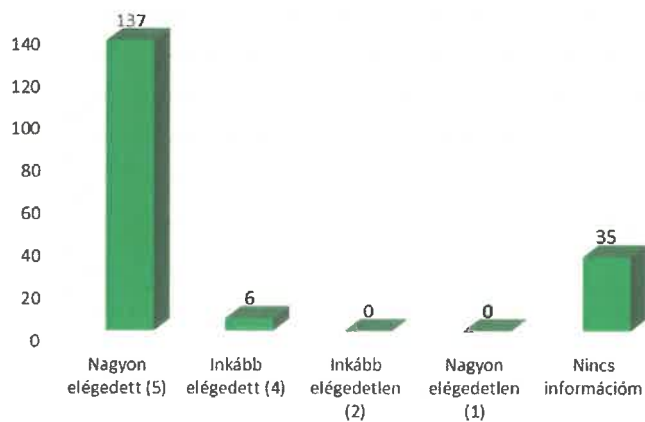
A szolgáltatást használók elégedettek.

### 13/19. Előjegyzés



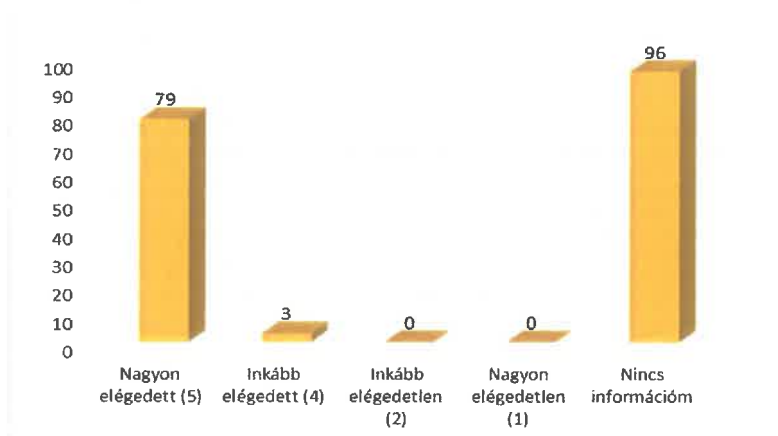
Az előjegyzés jól működik az intézményben.

### 13/20. Személyes hosszabbítás



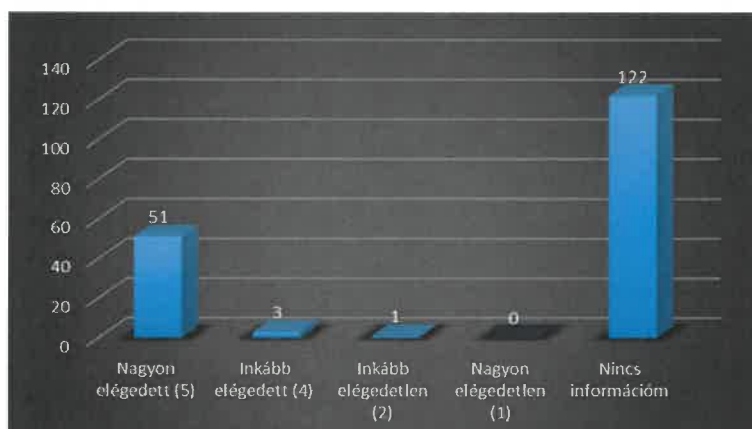
A nagyon elégedettek száma 137 fő. Elégedetlen válasz nincs.

### 13/21. Telefonos hosszabbítás



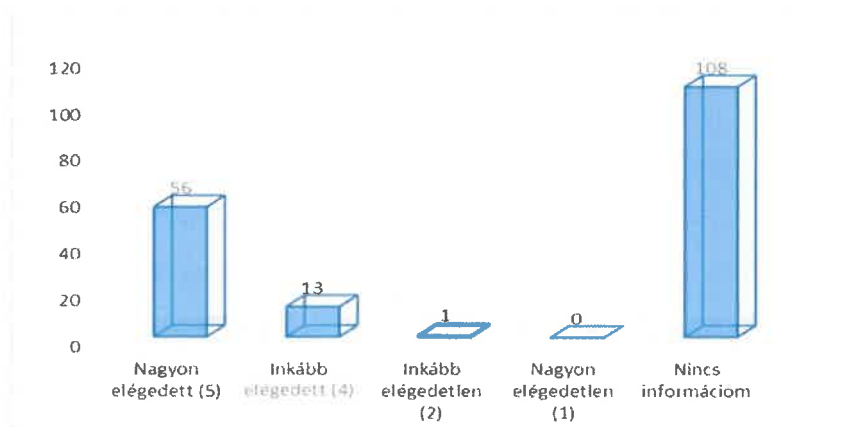
Jól működik a hosszabbításnak ez a formája, kedvelik és ismerik az olvasók.

### 13/22. Online hosszabbítás



Elégedettek a szolgáltatást igénybe vevők.

### 13/23. Önálló keresés katalógusban



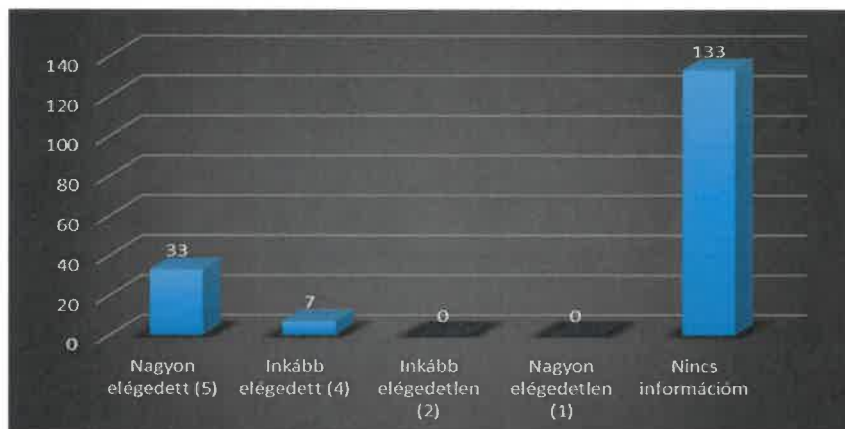
A önálló keresésre használható gépek száma kevés a hely szűke miatt, de ez nem érződik a válaszokban. 56 fő nagyon elégedett.

### 13/24. Rendezvények



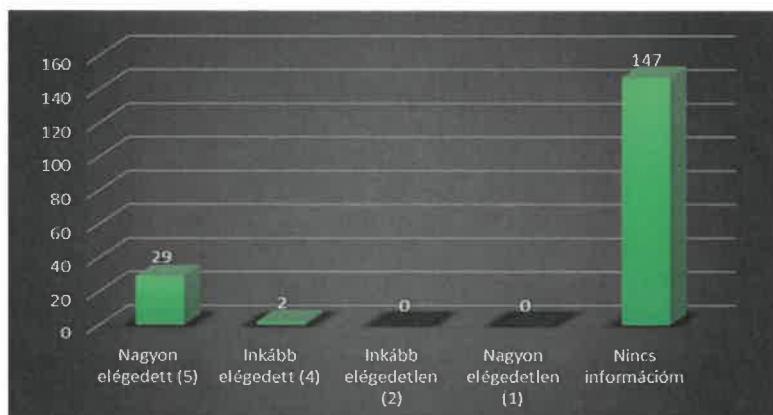
Azon használók, akik részt vesznek a rendezvényeken, 96%-ban elégedettek.

### 13/25. Számítógépes adatbázis használata



Számítógépes adatbázisok előnyeit tudatosítani kell a használók körében.

### 13/26. Helyben tanulás



Csak elégedett választ adtak a használók.

#### 14. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

„Minden megvan, ami kell.” (ezt többen is írták)

„Amennyiben a középiskolásokkal együttműködve a 16+ Y generációt motiválnák a könyvtárhasználatra.”

„Vidéki lévén örülnék, ha a video-, DVD-kölcsönzés határideje növekedne egy hétre.”

„Havi egyszeri éjszakai könyvtár.”

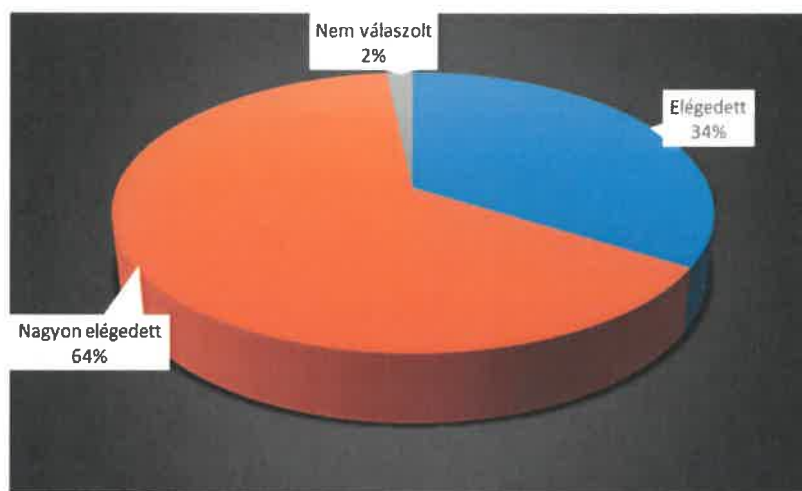
„Könyvvásár.”

„Netes könyvfoglalás” ; „Beszerzési igények (új könyvek) online bejelentése, olvasói kívánságlista”

„Előjegyzés: személyesen vagy elektronikus úton a kölcsönözni kívánt könyvek, CD-k stb. címének leadása és megbeszélte időpontban kikölcsönzése meggyorsítaná a könyvtárosok munkáját.”

„Nyáron korábbi nyitvatartás, pl. 9 óra.”

#### 15. Mennyire tartja fontosnak, hogy megkérdeztük a véleményét?



Kifejezetten jó eredmény az, hogy a 180 válaszadó közül **egyetlenegy kitöltő sem** elégedetlen azzal, hogy megkérdeztük a véleményét. Az is nagyon örömteli hogy **64 % nagyon elégedett** a használói elégedettségmérés ezen módjával.