

Használói elégedettségi vizsgálat a Kisfaludy Károly Megyei Könyvtárban

A Kisfaludy Károly Megyei Könyvtár három Győr-Moson-Sopron megyei városi könyvtárral közösen nyújtotta be pályázatát a Nemzeti Kulturális Alap által kiírt "Használói elégedettség vizsgálata" című pályázatra. A pályázat kedvező elbírálása után került sor a pályázatban előírt feladatok megvalósítására.

A felmérésben az alábbi könyvtárak vettek részt:

Galgóczi Erzsébet Városi Könyvtár, Győr

Huszár Gál Városi Könyvtár, Mosonmagyaróvár

Kisfaludy Károly Megyei Könyvtár, Győr

Széchenyi István Városi Könyvtár, Sopron

1. A felmérés célja:

- használóink elégedettségének mérése
- a közös megyei tendenciák levonása

2. A felmérést megelőző munkafolyamatok

Először a vizsgálatban résztvevő könyvtárakkal közösen összeállítottuk az egységes kérdéseket tartalmazó kérdőívet. Megállapodtunk abban, hogy célunk a különböző könyvtártípusok eredményeit összehasonlítva a megyei tendenciák levonása. Könyvtáranként pedig arra voltunk kíváncsiak, hogy szolgáltatásainkkal mennyire elégedettek használóink.

Megegyeztünk, hogy azokat a látogatókat, akik első alkalommal járnak a könyvtárban nem kérdezzük.

A megyei könyvtár pedig elkészített egy egységes excel táblázatot a kérdőívek feldolgozásához.

Szakértőnek Nagy Lászlót, a nyíregyházi Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár igazgatóját kértük fel.

A készülő mérésről honlapunkon és a könyvtárban kitett szórólapokon tájékoztattuk olvasóinkat.

3. A felmérés módszerei

A felmérés azonos időpontban történt a könyvtárakban, azonos kérdőívvel.

A kérdőívek mennyisége volt eltérő. A városi könyvtárak legalább 350 db-ot töltöttek ki, a megyei

könyvtár pedig 500 db-ot.

A kérdőív típusa: önkitöltős.

A válaszadók kora: 14 év felett.

A válaszadók kiválasztása: véletlenszerű, figyelve a nem- és életkorbeli arányokra.

Természetesen a kérdőívek kitöltése önkéntes és anonim volt. A kérdőíveket folyamatos számozással láttuk el.

4. A felmérés időpontja

A kérdőíves felmérés a Kisfaludy Károly Megyei Könyvtárban 2009. január 12-én indult és hat hétig tartott, március 28-ig. Minden második héten mértünk 100 db-t a nyitva tartási időben, - kivétel a szombat volt - a rá következő héten pedig excel táblázatban rögzítettük az eredményeket. Az olvasóteremben és a Hangtárban is folyt mérés.

A felmérés az alábbi időpontokban történt:

- január 12-16.
- január 26-30.
- február 9-13.
- február 23-28
- március 9-13.
- március 23-28.

5. A mérés folyamata

A kölcsönző pultnál dolgozó kollégáink szóban tájékoztatták a könyvtárhasználókat a felmérés céljáról és átadták a kérdőívet. A kitöltésre felkért olvasók jelentős része szívesen vállalkozott a válaszadásra. .

A kitöltött kérdőíveket a tájékoztató asztalnál kellett leadni, a szaktájékoztatók ellenőrizték és láttamozták a kérdőíveket valamint segítettek a kitöltésben, ha kellett.

Csak helyben lehetett kitölteni a kérdőíveket, nem lehetett hazavinni és visszahozni.

6. A kérdőívek feldolgozása

A hat hét alatt 500 db kérdőívet osztottunk ki, melyből 499 került vissza. (99,99%)

A kitöltött kérdőíveket minden második héten rögzítettük az excel táblázatban. Egy-egy hét adatai egy-egy munkalapra kerültek, majd a hetenként összesítettük és a végén pedig kumuláltuk a négy hét adatait.

Így az adatok összesítésével illetve átlagolással elemeztük a kapott eredményeket.

A kérdőívek értékelésekor a kérdéseket az alábbiak szerint csoportosítva értékeltük:

- **A használók** : neme, életkora, iskolai végzettsége (8. 9. 10. kérdés)
- **A könyvtárhasználat jellege:**
 - Mióta és milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? (1. 2. kérdés)
 - Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe? (3. kérdés)
 - Milyen céllal látogat minket? (5. kérdés)
- **A könyvtárhasználat minősége:**
 - Véleményt kértünk a szolgáltatások színvonaláról (7. kérdés)
 - Felmértük,, honnan szereznek tudomást olvasóink a könyvtárban történő eseményekről, változásokról. (6. kérdés)
 - Igényfelmérést végeztünk új szolgáltatásokról. (4. kérdés)

A felmérés előtti állapot:

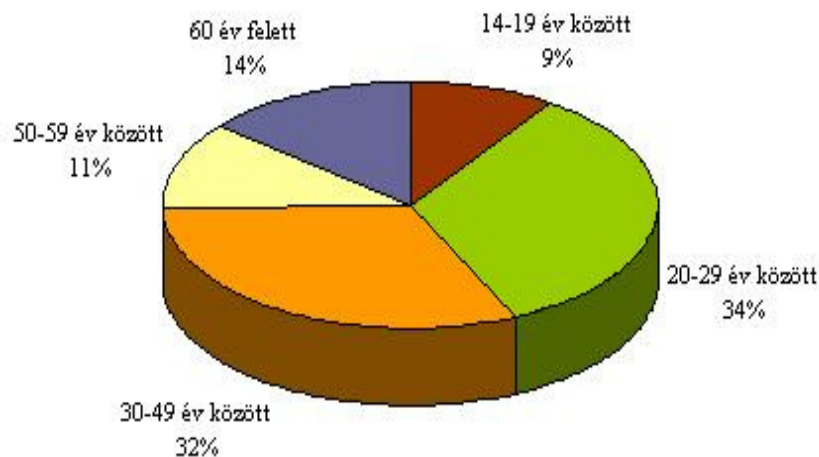
Olvasói osztályok szerinti összetétel 2009. január 12-én a Használói elégedettségi vizsgálat kezdetén

Olvasói kategória	2009. 01.01-12.31	érvényes beiratkozás 01.01-12.31	összesen
általános iskolás	3	212	215
egészségügyi pályák	3	47	50
egyéb	2	568	570
felsőfokú intézeti hallgató	64	1756	1820
fizikai dolgozó	5	70	75
könyvtáros (külső)	1	43	44
középiskolás (fizetős)	16	559	575
középiskolás (ingyenes)	4	188	192
közgyűjteményi dolgozó	1	31	32
munkanélküli	1	33	34
nyugdíjas	35	447	482
nyugdíjas (ingyenes)	10	230	240
pedagógus	12	309	321
regisztrált	36	710	746
szellemi foglalkozású	9	228	237

Beiratkozott+ regisztrált	202	-	
Beiratkozás érvényes	5431	5431	
Összesen	5633		5633

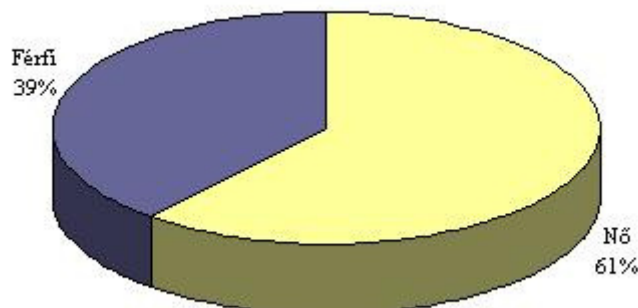
A használói elégedettségi vizsgálat részletes elemzése

Az ön életkora: (8. kérdés)



Kitűnik, hogy a 20-29 év közötti korosztály és a 30-39 év közötti korosztály között nincs nagy eltérés. Ebből a két korcsoportból kerül ki a legtöbb könyvtárhasználó könyvtárunkban, hiszen a különböző oktatási és képzési formákban ez a két korosztály vesz részt a legnagyobb arányban. A középkorú használók 11%-ban, a 14-19 év közöttiek 9%-os arányban vettek részt a felmérésben. . A 60 év feletti korosztály 14%, ez megfelel a statisztikai adatoknak is. (A beiratkozott olvasók 16% nyugdíjas).

A használók neme: (9. kérdés)



A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlását vizsgálva megállapíthatjuk, hogy 499 válaszadó közül 61%-a nő, a férfi 39%. Ez az adat hozzávetőlegesen reprezentálja a könyvtárhasználók nemek szerinti megoszlását, hiszen évek óta azt tapasztaljuk, hogy a női olvasók száma több mint a férfi

olvasóké.

Összehasonlítva :

A felmérésben részt vevők:

Nő: 61%

Férfi: 39%

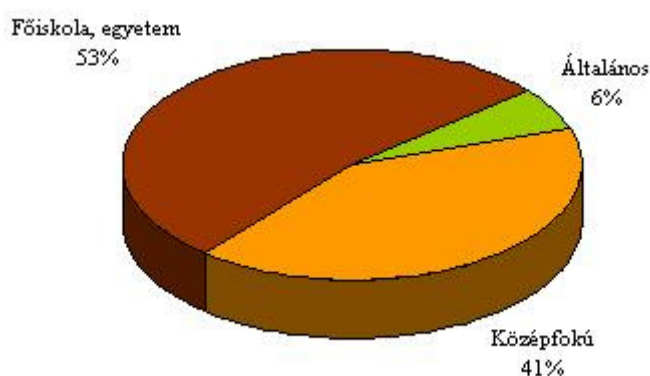
Beiratkozott olvasók

nemek szerinti megoszlás

Nő: 68%

Férfi: 32%

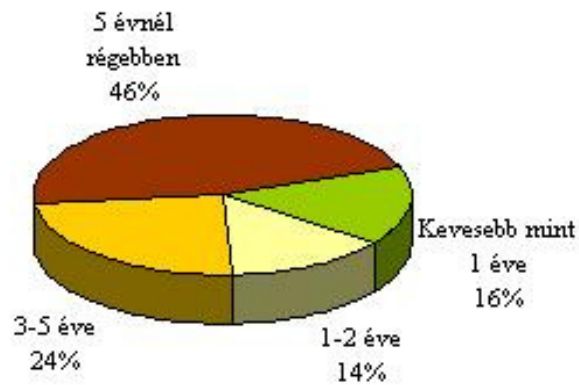
Legmagasabb iskolai végzettség (10. kérdés) szerinti megoszlás



A csak általános iskolát végzett 6%, ez félrevezető, mert ők a 14-19 közötti korosztályból kerültek ki. Középfokú végzettségű 41%. Legmagasabb arányban a felsőfokú végzettségű használók voltak: 53%. A mérés időszakában ők látogatták nagyobb arányban könyvtárunkat, ellentmondva annak, hogy használóink legnagyobb arányban egyetemi és főiskolai hallgatók, vagyis nekik még nem lehet felsőfokú végzettségük.

A könyvtárhasználat jellege

Mióta tagja könyvtárunknak? (1.kérdés)



Itt 4 lehetőségből lehetett választani.

A válaszadók legnagyobb százaléka: 46%, régi könyvtárhasználó, vagyis 5 évnél régebben látogatja könyvtárunkat, rendszeres használóink közé tartozik. A 3 évnél régebben könyvtárhasználók száma 70 %. A kevesebb mint 1 éve és az 1-2 éve könyvtárhasználók száma hasonló arányt mutat: 16% és 14%.

Milyen rendszerességgel keresi fel könyvtárunkat? (2. kérdés)

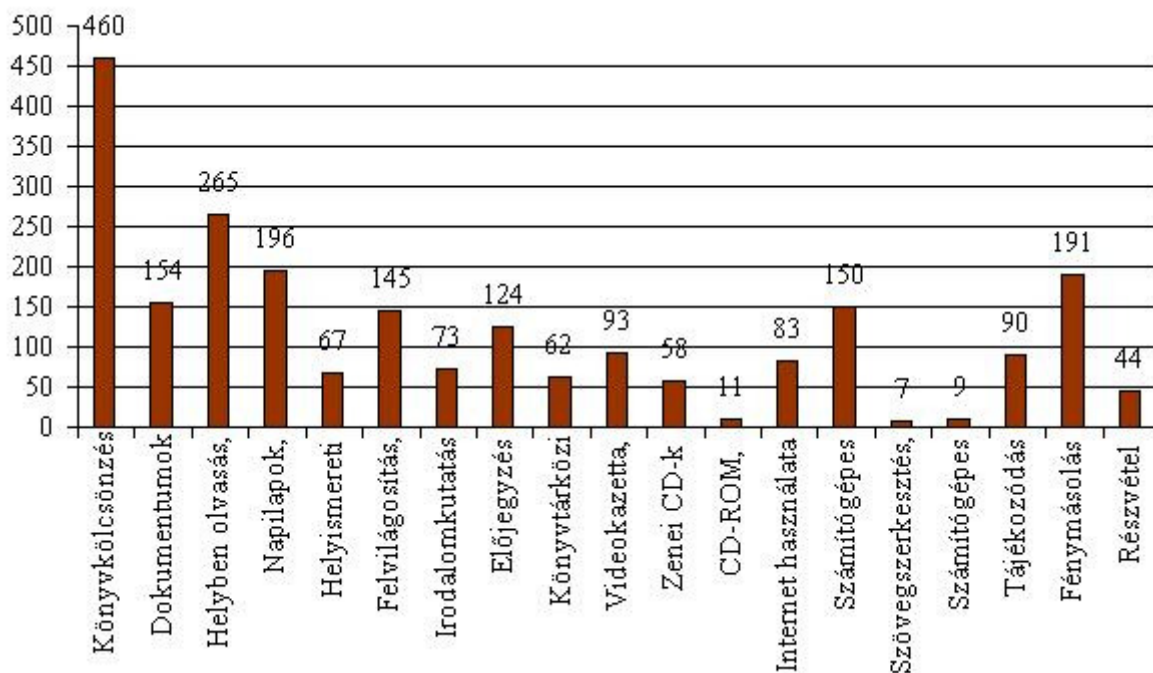


A gyakoriság szempontjából 6 kategóriából kellett a legjellemzőbbet kiválasztani.

A könyvtárhasználat gyakoriságát több tényező befolyásolhatja: dokumentumtípus, kölcsönzési határidő, a szolgáltatás típusa.

Használóink legnagyobb része 43%, havonta keresi fel könyvtárunkat. Ennek egyik oka, hogy a dokumentumok többségének kölcsönzési határideje 24 nap, másik oka pedig az lehet, hogy kölcsönzési határidő lejártá után nem lehet hosszabbítani és mindenki igyekszik elkerülni a késedelmi díjat. Havonta többször 21% keresi fel könyvtárunkat. A hetente egyszer használók száma 17%, feltételezhető, hogy ők azok az olvasók, akik rendszeres újság és folyóirat olvasói olvasótermünknek illetve a DVD kölcsönzés határideje is 1 hét, ezért ezen használók is idetartoznak. Viszonylag kevés azoknak a száma, akik csak évente egyszer látogatnak bennünket

Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (3. kérdés)



A válaszokból felállítottunk egy ún. „szolgáltatási népszerűségi” rangsort:

Könyvkölcsönzés	460
Helyben olvasás, kutatás	265
Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	196
Fénymásolás	191
Dokumentumok hosszabbítása	154
Számítógépes katalógus használata	150
Felvilágosítás, segítségkérés a tájékoztató szolgálattól	145
Előjegyzés	124
Videokazetta, DVD, hangoskönyv kölcsönzés	93
Tájékoztató honlapunkon	90
Internet használata	83
Irodalomkutatás	73
Helyismereti gyűjtemény használata	67
Könyvtárközi kölcsönzés	62
Zenei CD-k kölcsönzése	58
Részvétel rendezvényeken	44
CD-ROM, multimédiák helyben használata	11
Számítógépes adatbázisok használata	9
Szövegszerkesztés, szkennelés, nyomtatás	7

19 féle szolgáltatást soroltunk fel, amelyekből a válaszolók többet is bejelölhettek.

A válaszokból az derült ki, hogy továbbra is a hagyományos szolgáltatásokat kedvelik leginkább olvasóink.

Még mindig a legkedveltebb a könyvkölcsönzés: 460, ezt követi a helyben olvasás, kutatás: 265 , majd a folyóiratok, napilapok helyben olvasása következik: 195, a fénymásolás pedig 191 jelölést kapott. A fénymásolás magas igénybevétele mutatja a könyvtárhasználati szokások változását, nem jegyzetelnek, hanem inkább másoltatnak az olvasók.

A következő csoport: a hosszabbítás, a számítógépes katalógus használata, a felvilágosítás, segítségkérés a tájékoztató szolgálattól és az előjegyzés (154, 150, 145, 124 jelölés).

A közepes igénybevétele szolgáltatások közé tartozik video, DVD, hangoskönyv kölcsönzés (93 jelölés) – ez csak a Hangtárunkban igénybe vehető szolgáltatás - tájékozódás honlapunkon (90 jelölés), internethasználat (83 jelölés), irodalomkutatás (73 jelölés), könyvtárközi kölcsönzés (62 jelölés), részvétel rendezvényeken (44 jelölés).

A zenei CD-k kölcsönzése 58 jelölést kapott, de erre csak a Hangtárban van lehetőség, ezt ott jelölték be.

A legkevésbé használt szolgáltatásaink: CD-ROM-ok, multimédiák helyben használata (11 jelölés), számítógépes adatbázisok használata (9 jelölés), szövegszerkesztés, nyomtatás, szkennelés (7 jelölés).

Viszonylag kevesen jelölték be a helyismereti gyűjtemény használatát (67 jelölés).

Jobban kellene népszerűsíteni néhány szolgáltatást.

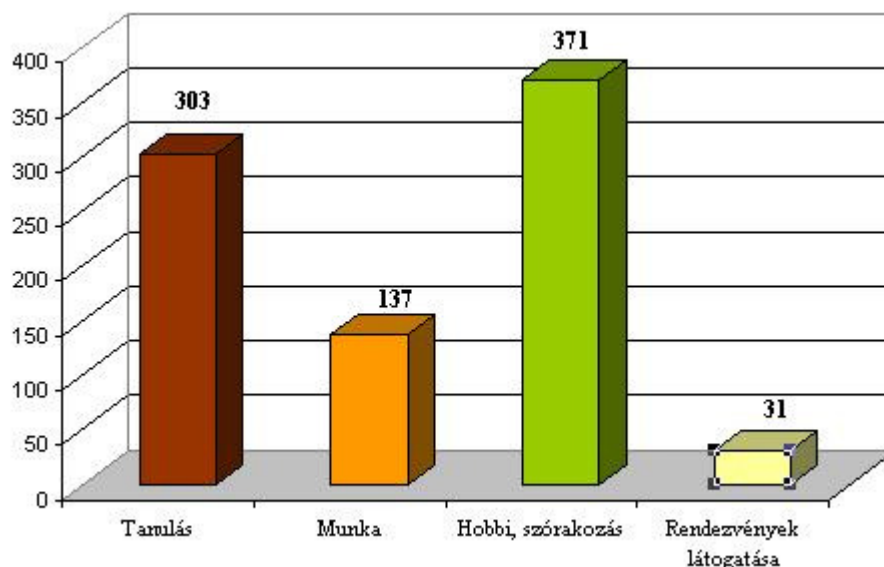
Igénybe venné-e az alábbi szolgáltatásokat? (4. kérdés) Többet is bejelölhettek

Itt igényfelmérést próbáltunk végezni, arra vártuk a választ, hogy milyen új szolgáltatásokat igényelnének olvasóink. Három új szolgáltatást kínáltunk fel: web2.0, wifi, ingyenes házhoz szállítás illetve vártuk még olvasóink javaslatait. Kevesen éltek a válaszadással. Ebben szerepet játszhatott, hogy nem mindenki ismerte a felkínált lehetőségeket.

Legtöbb esetben a wifi hiánya merült fel: 140 jelölés. Ezt követte a web2.0: 77 jelölés, majd az ingyenes házhoz szállítás: 49 jelölés. A házhoz szállítás lehetőségét nemcsak azok igényelnék, akik rászorulnak, hanem inkább kényelmi okokból fiatalok is bejelölték.

Wifi szolgáltatás most is van könyvtárunkban. Ezzel honlapunkat és katalógusunkat lehet elérni. Olvasóink, wifivel korlátlan internet használatot szeretnének, de ez jelenleg anyagi okok miatt nem valósulhat meg.

Milyen célból keresi fel könyvtárunkat? (5. kérdés)



Itt is több választ bejelölhettek olvasóink. Itt a legtöbb jelölést, 371-t a "hobbis, szórakozás" mint könyvtárlátogatási cél kapta. Állományunk összetételét vizsgálva kicsit meglepő ez az arány, hiszen gyűjteményünk legnagyobb részét a szakirodalom teszi ki és olvasóink nagy százaléka egyetemi és főiskolai hallgató. 303 jelölést kapott a tanulás, ez is elég nagy arány.

A megkérdezettek sok volt a felsőfokú végzettségű könyvtárhasználó, mégis nagyon kevesen jelölték be a "munka" mint könyvtárlátogatási célt.

A legkevesebb jelölést, 31 a rendezvények látogatása kapta. Ezen a területen lehetne javítani, még több marketing kellene, vonzó programok.

A könyvtárhasználat minősége

Mennyire elégedett könyvtárunkkal? (7. kérdés)

A kérdőívben 30 -féle értékelési szempontot adtunk meg és arra kértük használóinkat, hogy egy ötfokú skálán értékeljék ezeket. Jó átlagokat kaptunk. Két tizedesig számoltuk az eredményeket. Leggyengébb 3,68. Ezt a számítógépek száma érdemelte ki. Olvasóink valószínűleg kevesellik a gépek számát.

A legjobb átlagot könyvtárunk városon belüli elhelyezkedése kapta. Ez 4,83.

A számítógépes és elektronikus szolgáltatásokra vonatkozó kérdésekre sokan nem válaszoltak, vagy nem ismerik, nem igénylik, nem használják.

Az alábbi táblázatban az értékelési szempontok átlageredményeit tüntettük fel a legjobbtól a legrosszabbig.

--	--	--

Helyezés	Értékelési szempont	Kapott átlag
1.	A könyvtár városon belüli elhelyezése	4,83
2.	A könyvtár megközelíthetősége	4,77
3.	A könyvtárosok felkészültsége	4,75
4.	A könyvtárosok segítőkészsége	4,71
5.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4,57
6.	Nyitvatartási idő	4,43
7.	A könyvtár on-line katalógusa	4,39
8.	A könyvtár honlapjának tartalma	4,28
9.	A könyvtári tér elrendezése	4,25
10.	Eligazító feliratok	4,23
11.	A könyvtár honlapjának külső megjelenése	4,23
12.	Várakozási idő	4,23
13.	A könyvtár dokumentumválasztéka	4,16
14.	Másolási szolgáltatások	4,16
15.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4,13
16.	A kölcsönzési határidő	4,11
17.	Olvasási körülmények, komfortosság	4,1
18.	Internetezés lehetősége	3,93
19.	Kiállítások, rendezvények	3,93
20.	A könyvtár épületének belső állapota	3,93
21.	Számítógépes szolgáltatások	3,92
22.	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	3,91
23.	A munkaasztalok száma	3,84
24.	A rendelkezésre álló példányok száma	3,82
25.	A szolgáltatások ára	3,79
26.	A könyvtár épületének külső állapota	3,78
27.	Saját számítógép használatának lehetősége	3,73
28.	Akadálymentes bejutás	3,7
29.	A számítógépek minősége	3,7,
30.	Számítógépek száma	3,68

Az alábbiakban az egyes kérdések értékelése olvasható:

- 1. A könyvtár városon belüli elhelyezkedése: 4, 83** átlagával kiemelkedő elégedettségi mutatónak nevezhető. Könyvtárunk Győr belvárosában található., ezt sokan jónak tartják, de a parkolási nehézségek miatt néhányan nem tartják megfelelőnek.
- 2. A könyvtár megközelíthetősége: 4, 77.** Ez is kiemelkedő mutató. Összefügg azzal, hogy mind a vasútállomástól mind az autóbusz pályaudvartól néhány perc alatt elérhetők vagyunk. A parkolási nehézségek ronthatnak az átlagon.
- 3. A könyvtár épületének külső állapota: 3,78.** Könyvtárunk külső állapota sajnos hagy némi kívánni valót.: hulló vakolat stb.
- 4. A könyvtár épületének belső állapota: 3,93.** Ez az átlag megfelel a valóságnak. Régi polcok, bútorok, magas lépcsők az emeletekre, rossz világítás.
- 5. Akadálymentes bejutás: 3,70.** Való igaz, nem megoldott az épület akadálymentesítése. Sajnos ezt a magas, meredek lépcsők, a három emelet is nehezíti. Jelenleg kerekesszékkal nem lehet bejutni, a vakok és gyengénlátók sem tudnak a magas lépcsők miatt egyedül bejönni. Babakocsival is nehéz feljönni a lépcsőkön, ezért érthető ez az elégedettségi mutató.
- 6. Eligazító feliratok: 4,23.** Ez viszonylag jó átlag, köszönhető, hogy pályázatból új táblák kerültek ki a könyvtárba és folyamatosan igyekszünk megfelelni az olvasói igényeknek.
- 7. A könyvtár tisztasága, rendezettsége: 4,54.** Örülünk, hogy olvasóink ilyen szép átlaggal értékelték a tisztaságot, a rendet.
- 8. A könyvtári tér elrendezése: 4,25.** Ennek a kérdésnek az eredményét a szubjektív olvasói vélemények, egyéni ízlésvilág sokszínűsége határozza meg. Ahhoz képest, hogy könyvtárunkban elkülönülnek a szolgáltatások a könyvtár adottságai miatt, ez jó átlagnak mondható.
- 9. A munkasztalok száma: 3,84.** Valóban nagyon kevés asztal áll olvasóink rendelkezésére, így érthető ez az elégedettségi mutató.
- 10. Várakozási idő: 4,23.** Ez a jó átlag azt mutatja, hogy olvasóinknak nem kell sokat várakozniuk a különböző szolgáltatások igénybevételekor. Esetleg internet használatkor fordulhat elő hosszabb várakozási idő.
- 11. Olvasási körülmények, komfortosság: 4,10** értékelést kapott ez a válasz. A megjegyzésekben többen panaszkodtak a mobiltelefonálók miatti zajra, a rossz világításra. Kevés olyan hely van, ahol elmélyült munkát lehetne végezni.
- 12. Nyitvatartási idő: 4,43.** Itt jó érték jött ki. A megjegyzésekben többen megfogalmazták a vasárnaponkénti nyitva tartás igényét, de az értékelés szerint olvasóink többsége elégedett a nyitva tartásunkkal.
- 13. Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól: 4,13 .** Ez viszonylag jó átlagnak mondható.
- 14. A könyvtár dokumentumválasztéka: 4,16.** Ez is egy kritikus pont – 4,16 – az elégedettségi vizsgálat eredményében viszont nem rossz átlag. A megjegyzésekben, észrevételekben

megfogalmazták olvasóink hogy több példányt szeretnének. Sajnos azonban, hogy évről évre ugyanannyi beszerzési keret áll rendelkezésünkre és az új könyveket kevés példányszámban tudjuk megvenni.

15. A rendelkezésre álló példányok száma: 3,82. Kevés a megvásárolható egy példányszám.

16. A kölcsönzési határidő: 4,11. Ez is viszonylag jó átlagnak mondható.

17. A könyvtár elektronikus szolgáltatásai: 3,91. Kevesen válaszoltak erre a kérdésre, csak a válaszolók átlagát vettük figyelembe. Valószínűleg olvasóink nem ismerik ezeket a szolgáltatásokat.

18. Számítógépek száma: 3,68. Ez kapta a legrosszabb átlagot. Valóban kevés számítógép van, de ezt könyvtárunk építészeti és egyéb körülményei is befolyásolják.

19. Számítógépek minősége: 3,70. Ez a kérdés kapta a második legrosszabb minősítést, Használóink szerint rossz a számítógépek minősége, de valószínűleg ők ezt nem tudják reálsan megítélni.

20. Internetezés lehetősége: 3,93. Könyvtárunkban jelenleg négy darab számítógépen lehet internetezni, ez valóban kevés.

21. Saját számítógép használatának lehetősége: 3,73. Saját laptopot használhatnak olvasóink, bár kevesen élnek ezzel a lehetőséggel. Valószínűleg nem tudnak róla olvasóink, több információ kellene erről a szolgáltatásról.

22. A könyvtár honlapjának külső megjelenése: 4,23. Ez a magas átlag azt mutatja, hogy honlapunk megjelenésével elégedettek olvasóink.

23. A könyvtár honlapjának tartalma: 4,28. Igyekszünk honlapunkon mindenről tájékoztatni olvasóinkat, folyamatosan aktualizáljuk híreinket és ez meglátszik az átlagokon is.

24. A könyvtár on-line katalógusa: 4,39. Úgy tűnik, hogy számítógépes katalógusunkkal elégedettek használóink, már sokan úgy jönnek, hogy előtte otthon tájékozódnak a katalógusunkból.

25. Másolási szolgáltatások: 4,16. Viszonylag jó átlagnak mondható, bár használóink hiányolnak néhány szolgáltatást és drágának tartják a másolási díjtételeket.

26. A szolgáltatások ára: 3,79. Ezzel nagyon elégedetlenek a megkérdezettek, de a szolgáltatások árát könyvtárunk anyagi helyzete is meghatározza.

27. Számítógépes szolgáltatások: 3,92. A számítógépes szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésekre nagyon kevesen válaszoltak, csak a válaszolók átlagát vettük figyelembe. Így is rossz átlag jött ki, mert használóink vagy nem ismerik pontosan ezeket a szolgáltatásokat vagy nem is veszik igénybe.

28. Kiállítások rendezvények: 3,93. Úgy tűnik nem mindenki tájékozott a rendezvényeinkről, kiállításainkról. Ezen a területen lehetne javítani a kommunikáción.

29. A könyvtárosok segítőkészsége: 4,71.

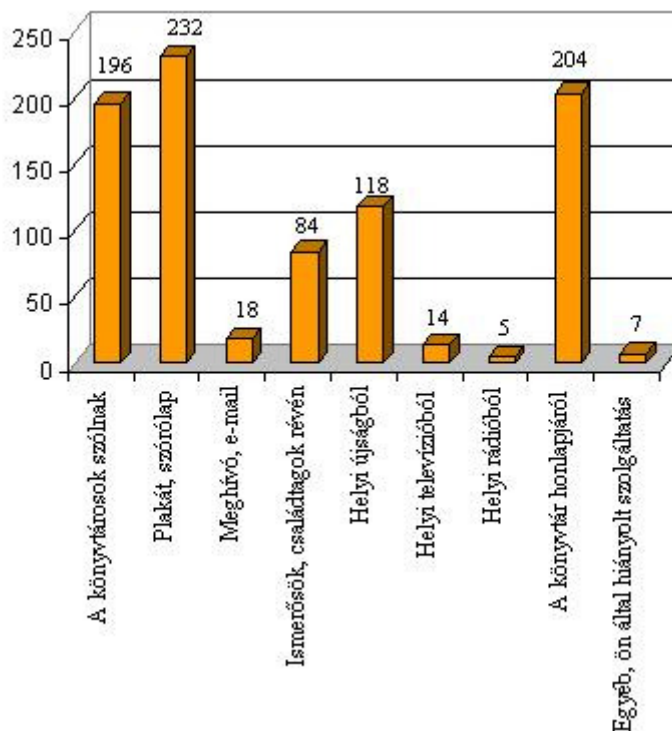
30. A könyvtárosok felkészültsége: 4,75.

A válaszadók magas értékeket adtak a könyvtárosok segítőkészségére és felkészültségére. Az

értékelési rangsorban 3. és 4. helyezett lett. A szöveges vélemények között is a legtöbb elismerés, dicsérő szavak a kollégáknak jutott.

Megkérdeztük még:

Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről? (6. kérdés)



A tájékozódás szempontjából a legtöbb jelölést a plakát, szórólap kapta, 232 jelölés. Ezután következik a könyvtár honlapja, 204 jelölés. Örülünk, hogy olvasóink használják honlapunkat, innen szerzik az információkat.

A könyvtárosok személyes kapcsolata szintén sokat számít: 196 jelölés. Sajnos a helyi médiák nem sok szerepet játszanak. A velük való kapcsolatot kellene erősíteni.

A kérdőív utolsó kérdéseként használóink észrevételeit, javaslatait kértük könyvtárunk működésével kapcsolatban:

Itt a vélemények összesítése olvasható:

Olaszóteremmel kapcsolatban:

- Az olvasótermi felügyelő figyelmeztesse a hangosan mobiltelefonálókat és a műanyag flakont ropogtató olvasókat.
- Több folyóiratot az olvasóterembe.

Szolgáltatásokkal kapcsolatban:

Legyen 1 nap türelmi idő a késedelmi díj esetében.

- Az olvasójegyen legyen rajta a telefonszámunk, és az, hogy hány darab könyv kölcsönözhető.

(Ezek az információk rajta vannak)

- Több információ a helytörténeti és irodalomkutatási lehetőségekről.
- 8 db könyvnél többet lehessen kölcsönözni
- Több tájékoztatás a Kötészeti szolgáltatásokról

Nyitva tartással kapcsolatban:

- Vasárnap is legyünk nyitva

Hangtári javaslatok:

Hiányolják a fénymásolási lehetőséget

- Hiányolják az önálló keresést a katalógusban
- Internet használatot szeretnének
- CD másolást szeretnének
- Nagyobb választékot komolyzenei DVD-ből, kottákból
- Kottamásolás

Dokumentumállománnyal kapcsolatban:

- A folyóirat választék bővítése
- Több műszaki szakirodalmat

Internethasználattal kapcsolatban:

Internet használati lehetőségek bővítése

A könyvtár épületével kapcsolatban:

- Kerékpár tárolót hiányolják
- Mellékhelyiségek tisztaságát kifogásolják
- Új épület kellene
- Magasabb polcokat szeretnének és akkor több könyv lehetne
- A villogó armatúrákat le kellene cserélni. (ezt többen is kifogásolják)

A könyvtárosok munkájával kapcsolatban:

- Nagyon sok dicséretet fogalmaztak meg olvasóink, csak pozitív visszajelzések voltak, még egy Kisalföld cikk is megjelent ezzel kapcsolatban a felmérés idején.

Összegzés

A felméréssel sikerült képet kapnunk használóink elégedettségéről, véleményéről. Ezek az

eredmények meghatározhatják a további fejlesztési irányokat.

A kérdőívet 499-en töltötték ki. Legnagyobb számban a 20-29 év valamint a 30-39 év közöttiek a használóink, közülük 61%-a nő. A könyvtárat túlnyomó részben felsőfokú végzettségűek használják, főleg hobbi, szórakozás céljából, de szerepe van a tanulásnak és a munkának is.

A könyvtári szolgáltatások közül még mindig a hagyományos, klasszikus funkciók a népszerűek: kölcsönzés, helyben olvasás, napilapok helyben olvasása. A gyakoriságot tekintve legtöbben havonta keresik fel könyvtárunkat..

A megkérdezettek elsősorban a könyvtár városon belüli elhelyezésével, a megközelítésével valamint a könyvtárosok felkészültségével és segítőkészségével voltak különösen elégedettek.

A legalacsonyabb értékelést az akadálymentes bejutás, a számítógépek minősége és száma kapta. Az épület adta lehetőségeken nem tudunk változtatni, így a számítógépek fejlesztésén fogalmazódtak meg további elvárások.

A felmérés tanulságai:

1. A marketingkommunikáció területén új lehetőségeket kell keresnünk, hogy a könyvtári rendezvényeinkről többen értesüljenek.
2. Új utakat kell keresni szolgáltatásaink népszerűsítésére.
3. Figyelembe kellene vennünk néhány olvasói javaslatot.
4. Számítógéppark minőségi és mennyiségi fejlesztése
5. A könyvtárhasználók komfortérzetének javítása

Győr, 2009. június 5.

Nagy Mária