

A Földes Községi Könyvtár Használói igény- és elégedettség mérési eredmények

A használói igények és elégedettség mérése során 13 kérdést tettünk fel olvasóinknak kérdőíves formában. A mérési időszak 2016. augusztus 1- augusztus 30. A kérdőívet kitöltők száma 63 fő. A válaszadás önkéntes és anonim volt.

A felmérésben részt vevők 62%-a a hölgyek köréből került ki, a férfiak aránya 38%. Nagyjából ez az arány jellemző általában a könyvtárba látogatókra.

A megkérdezettek 28%-a 26 év alatti, 54%-a 27-62 év közötti, 18%-a 63 éves vagy idősebb volt. Az arányok ellenére a középkorúak vállalkoztak nehezebben a kitöltésre, ők kevésbé tudtak időt szánni rá.

Végzettség szerint 35% érettségizett, 19% rendelkezik felsőfokú képzettséggel, a szakképzettek aránya 27%. A 8 általánost vagy kevesebbet végzettek aránya 19%, ami az életkorukból adódik.

54% több mint 5 éve tagja a könyvtárnak, 2-5 éve 24%, kevesebb, mint 1 éve tag 16%, és 6% nem tagja könyvtárunknak.

Alkalomszerűen látogat bennünket 18%, havonta egyszer 19%, havonta többször 40%, hetente egyszer 2%, hetente többször 18%, először járt nálunk 3%.

Az igénybevett szolgáltatásoknál 16 válaszközül válogathattak, akár többet is megjelölve. A legtöbben a könyvkölcsönzést jelölték meg, 87%, CD, DVD, hangoskönyv kölcsönző 8%. Olvasóink általában nagyon örülnek a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségének, a válaszolók 19%-a már kérte, a helyben használat is népszerű 30%, a folyóirat olvasás 25%, helyben tanulás 11%.

Van, aki szívesebben válogat önállóan, de sokszor kéri a célirányos segítségünket. Tájékoztatást kért a kérdőívek szerint 54%. Dokumentumra előjegyzést 6% kért.

A számítógép- és internet használatra is igényt tart 16% ill. 18%, ami manapság már otthonról is sokak számára elérhető, de a számok azt mutatják, hogy fontos szolgáltatást nyújtunk ezáltal is olvasóinknak.

A további IT eszközök is népszerűek, hiszen több látogatónk kifejezetten ilyen igénnyel érkezik: fénymásolás 38%, szkennelés 22%, nyomtatás 27%.

Örömmel szolgál, hogy 43% azok aránya, akiknek találkozásra és beszélgetésre is alkalmas teret ad könyvtárunk.

Rendezvényeinkkel igyekszünk színes palettát nyújtani a különféle érdeklődésű és korú látogatóinknak egyaránt. részvételi arány a válaszadók között 37 %.

A megkérdezettek 24%-a tanulás, 52%-a tájékozódás, 19%-a munka, 18%-uk internethasználat, 68% a szabadidő hasznos eltöltése végett, 37% a rendezvényeken való

részvétel miatt, 2% pedig kifejezetten a rajzpályázatunk miatt kereste fel a könyvtárat. (Itt több lehetőséget is megjelölhettek a válaszadók.)

Olvasóink 79%-ával még nem fordult elő, hogy ne kapta volna meg a keresett dokumentumot, 21%-al előfordult. Akik nem találták a keresett anyagot azok 62%-ban előjegyeztették, 69%-nak könyvtárközi kölcsönzést ajánlottunk fel, 62%-nak más könyvet próbáltunk ajánlani helyette, 31%-nak internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottunk, 15%-nak vásárlási lehetőséget kerestünk, 8% meg is vásárolta a dokumentumot, 63%-nak kívánságlistára vettük a keresését. Több válasz megadása is lehetséges volt. Pozitív visszajelzés számunkra, hogy olyan nem volt közöttük, aki nem kért segítséget a valamelyik munkatársunktól és olyan sem, aki kért és nem kapott.

Az elégedettséget mérő fő táblázat értékei %-ban bemutatva:

7. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

	Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Közepesen elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen
A könyvtár falun belüli elhelyezkedése és megközelíthetősége	56%	38%	6%	0%	0%
A könyvtár épületének külső állapota	14%	45%	41%	0%	0%
A könyvtár épületének belső állapota	19%	59%	22%	0%	0%
A könyvtár tisztasága, rendezettsége	60%	40%	0%	0%	0%
A könyvtári tér elrendezése	62%	37%	1%	0%	0%
Eligazító feliratok	62%	38%	0%	0%	0%
Olvasási körülmények, komfortosság	59%	38%	3%	0%	0%
Számítógépek száma	48%	44%	8%	0%	0%
Számítógépek minősége	48%	49%	3%	0%	0%
A könyvtárosok felkészültsége és segítőkészsége	90%	10%	0%	0%	0%
A könyvtár állománya	83%	17%	0%	0%	0%
Nyitvatartási idő	90%	10%	0%	0%	0%
Könyvtári honlap	67%	29%	4%	0%	0%

Az 1980-ban átadott épületen már látszik az eltelt idő nyoma, ezt olvasóink is érzékelik, de fokozott renddel és tisztasággal igyekszünk ezt kompenzálni, ami az iskolakönyvtári funkció miatt nem mindig sikerül. A mérleg másik oldalán viszont elmondhatjuk, hogy a gyerekek óráközi szünetekben és a tanórák után tömegesen özönlik el a könyvtárat, de mi is lehetne annál megnyugtatóbb érzés egy könyvtárosnak, hogy olvasók lepik el a könyvtárat.

Nem szabad azonban elfeledkeznünk arról, hogy érkeznek az X, az Y, és a Z generáció, akik már másfajta elvárásokat támasztanak. Nem mindig elegendő számukra a számítógépek száma és a minősége sem. Talán valamelyest ellensúlyozható ez munkatársaink felkészültségének igen jó megítélésével, és az állomány nagyságával. Nem kaptunk „inkább elégedetlen” és „elégedetlen” válaszokat egyik kérdésre sem, de mi tudjuk, hogy a könyvtár honlapjával nem lehetünk elégedettek, ezért már készül is egy megújuló változat megjegyezhető címmel és naprakész tartalommal.

Az igények feltárása során láthattuk, hogy 76%-os az állomány további bővítésének igénylése, ami folyamatos, de keressük ennek további forrásait, lehetőségeit. 22% több számítógépet szeretne látni a könyvtárban, 17% igényli az online tájékoztatást és 6% az internethasználói képzést. Ez a 6% a nyugdíjasok csoportjából származik, emellett felmerült a fiatalabb korosztályoknál a Facebook megjelenés igénye 3%-ban.

Két olvasó kérte a mozgássérült bejáró korszerűsítését, ezt mindenképpen meg fogjuk oldani a fenntartóval való egyeztetés után.

A 12+1. kérdésünkre („*Jól érezte-e magát a könyvtárban?*”), minden válaszadónk igennel válaszolt, ami összességében igen megnyugtató és biztató számunkra, ugyanakkor mindenképpen meg kell lépünk a szükséges intézkedéseket a felmerült kérések teljesítésének érdekében.

Tervezett intézkedések:

1. A mozgássérült bejáró korszerűsítése,
2. A honlap megújítása,
3. Facebook megjelenés átgondolása,
4. A további rajzpályázatok hirdetése.

A kérdőív tapasztalatait munkánk eredményesebbé tételére használjuk. A következő mérés után összehasonlítjuk az eredményeket és további megvalósítandó célokat tűzünk ki az igények figyelembevételével.

Földes, 2016.szeptember 12.

Melléklet: 1.sz. melléklet: A használói igény és elégedettség mérési kérdőív válaszai számokban.

Használói igény és elégedettség kérdőív**Földes Községi Könyvtár****Kedves Olvasónk, Könyvtárlátogatónk!**

Szeretnénk a segítségét kérni és megismerni a véleményét, valamint az elvárásait a szolgáltatásainkat illetően. Kérjük, töltsse ki kérdőívünket, hogy igényeit magasabb szinten tudjuk kiszolgálni a későbbiekben!

A válaszadás önkéntes és anonim!Közreműködését előre is köszönjük!

Kérjük, hogy a megfelelő kódszámok bekarikázásával válaszoljon!

1. Mióta tagja könyvtárunknak?

1	nem tagja 4
2	1 évnél kevesebb ideje 10
3	2-4 éve 15
4	több mint 5 éve 14

2. Milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

1	Most van itt először 2
2	Naponta 1
3	Hetente többször 11
4	Hetente egyszer 1
5	Havonta többször 25
6	Havonta egyszer 12
7	Alkalmoszerűen 11

3. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (Több válasz is jelölhető!)

1	Könyvkölcsönzés, hosszabbítás 55
2	CD, DVD, hangoskönyv kölcsönzés, hosszabbítás 5
3	Könyvtárközi kölcsönzés 12
4	Könyvek helyben használata 19
5	Napilap, hetilap, folyóirat helyben olvasása 16
6	Helyben tanulás 7
7	Tájékoztatáskérés a könyvtárostól 34
8	Internetezés 11
9	Számítógép használata 10
10	Fénymásolás 24
11	Szkennelés 14
12	Nyomtatás 17
13	Találkozás, beszélgetés 27
14	Előjegyzés 4
15	Rendezvényen való részvétel 23
16	Egyéb, éspedig: rajzpályázat 2x

4. Milyen célból szokta felkeresni könyvtárunkat? (Több válasz is jelölhető!)

1	Tanulás 15
2	Tájékozódás 33
3	Munka 12
4	Internet 11
5	Szabadidő eltöltése 43
6	Rendezvények látogatása 23
7	Egyéb, éspedig: rajzpályázat

5. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?

1	Nem 50
2	Igen 13

6. Ha az előző kérdésre adott válasza igen, akkor jelölje meg, hogy mi történt ezután? (Több válasz is jelölhető!)

1	Előjegyezték 8
2	Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel 9
3	Más, hasonló könyvet ajánlottak 8
4	Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak 4
5	Vásárlási lehetőséget, helyet kerestek 2
6	Megvette a könyvet 1
7	Nem kért segítséget a könyvtárostól
8	Kért segítséget, de nem történt semmi
9	Felírták a kívánságlistára 8
10	Egyéb, éspedig:

7. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

	Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Közepesen elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen
A könyvtár falun belüli elhelyezkedése és megközelíthetősége	5/35	4/24	3/4	2	1
A könyvtár épületének külső állapota	5/9	4/28	3/26	2	1
A könyvtár épületének belső állapota	5/12	4/37	3/14	2	1
A könyvtár tisztasága, rendezettsége	5/38	4/25	3	2	1
A könyvtári tér elrendezése	5/39	4/23	3/1	2	1
Eligazító feliratok	5/39	4/24	3	2	1
Olvasási körülmények, komfortosság	5/37	4/24	3/2	2	1
Számítógépek száma	5/30	4/28	3/5	2	1
Számítógépek minősége	5/30	4/31	3/2	2	1
A könyvtárosok felkészültsége és segítőkészsége	5/57	4/6	3	2	1
A könyvtár állománya	5/52	4/11	3	2	1
Nyitvatartási idő	5/57	4/6	3	2	1
Könyvtári honlap	5/42	4/18	3/3	2	1

8. Mely szolgáltatások bevezetését vagy fejlesztését javasolja?

1	Állománybővítés 48
2	Olvasói számítógépek számának növelése 14
3	Online tájékoztatás 11
4	Online olvasószolgálat
5	Házhozszállítás
6	Internethasználói képzés 4
7	Egyéb, éspedig: hosszabb nyitva tartás, Facebook elérhetőség

9. További ötletei, javaslatai a könyvtár és szolgáltatásait illetően?

2 oldalas nyomtatás lehetősége könyvtárhasználati órák gyakrabban több pályázat (rajz) szélesebb körű könyvek gyűjtése mozgássérült bejárat korszerűsítése 2x Facebook oldal létrehozása

10. Neme?

1	Férfi 24
2	Nő 39

11. Életkora?

1	14-18	11
2	19-26	7
3	27-40	14
4	41-62	20
5	63-	11

12. Legmagasabb iskolai végzettsége?

1	8 általános vagy kevesebb 12
2	Szakmunkás 17
3	Érettségi 22
4	Főiskola/Egyetem 12
5	Magasabb
6	Egyéb, éspedig:

12+1. Jól érezte-e magát a könyvtárban?

1	Igen 63
2	Nem