

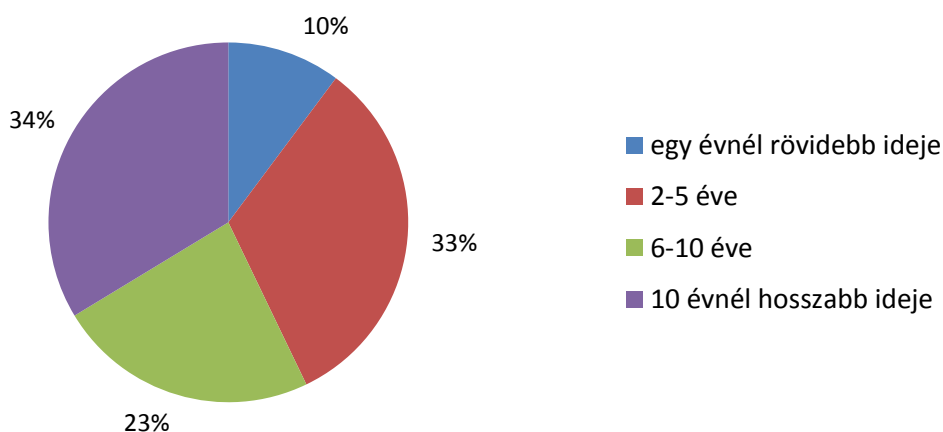
Használói elégedettségvizsgálat 2013.

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, csekély változtatással. A kiosztott 120 példányból kitöltve 100-at 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.

A/ Mióta tagja Ön a könyvtárunknak?

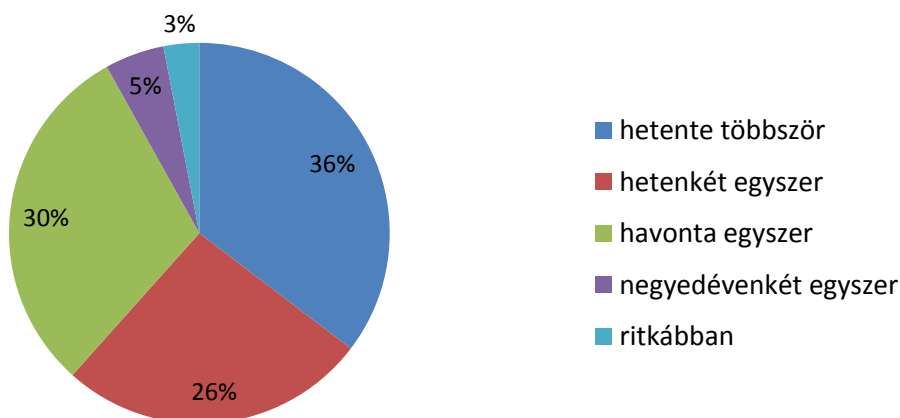
Erre a kérdésre 98 látogató adott választ. Az adatok megerősítik, hogy olvasótáborunk stabil, de új érdeklődők is jelentős számban jelennek meg igénybevevőként.



B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

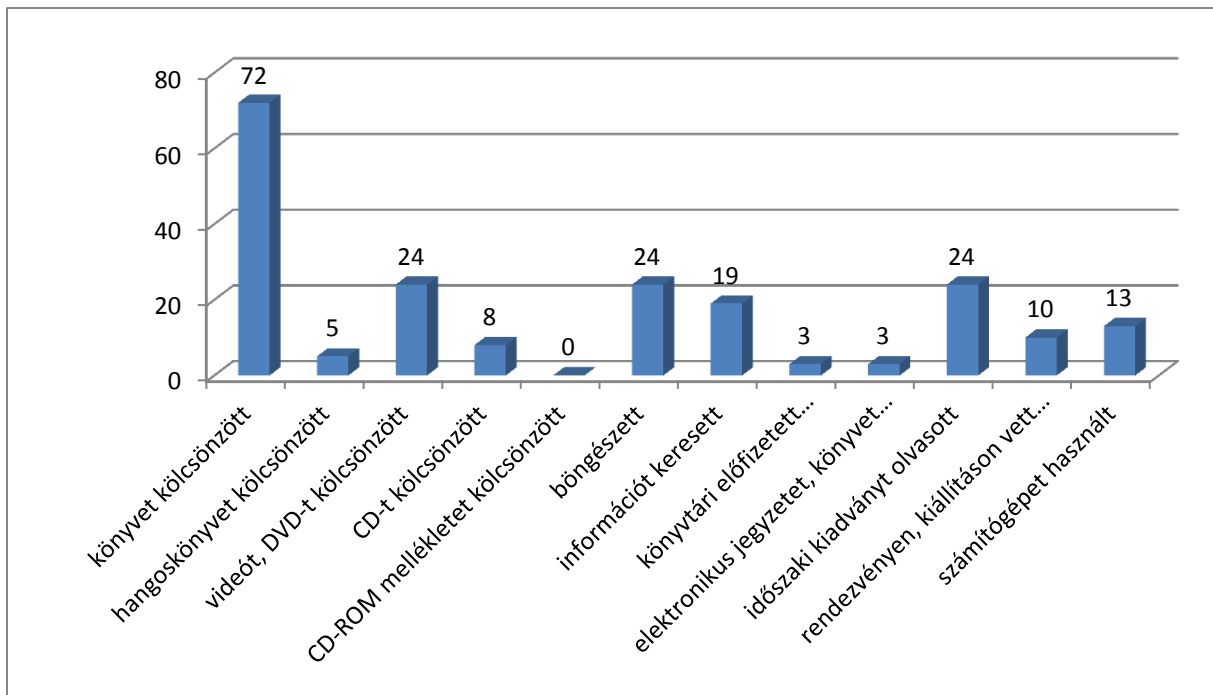
A kérdések ebben a csoportban a használóra vonatkoztak, összesítésük segít árnyalni azt a képet, amit az előző kérdésekre adott válaszok nyomán kialakítottunk.

A kérdőívet kitöltők 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.



C.) Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

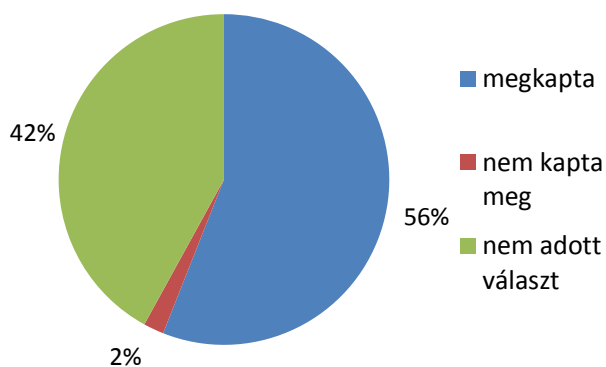
A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy látogatási alkalommal. Legtöbben jelenleg is a kölcsönzés lehetőségével élnek, de a böngészés, információkeresés, sajtótermékek olvasása is kedvelt könyvtári tevékenység.



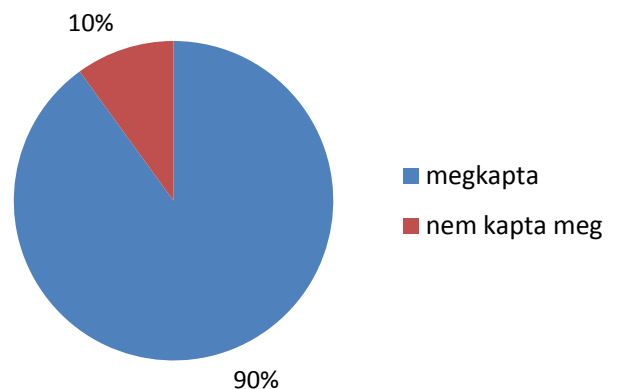
D.) 1-3. Kérjük írja le, hogy mit keresett ma!

A keresett könyveket megkapta a válaszadók 56%-a. Mindössze két százalék nem tudott hozzájutni az igényelt könyv dokumentumhoz, DVD-t 90% tudott választani. Nagyon érdekes a zenei CD-t keresők száma, mindössze 6 válaszadó érdeklődött hangzó dokumentumok iránt. Ebből is látható, hogy milyen mértékben csökken azok száma, akik kölcsönzéssel szeretnének hozzájutni a zenei anyagokhoz, a letöltések helyett.

Könyvek

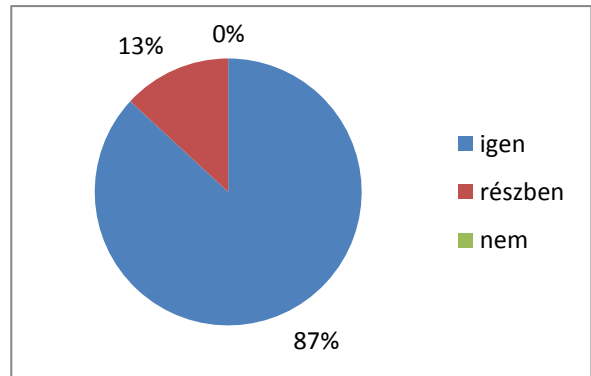


DVD-k

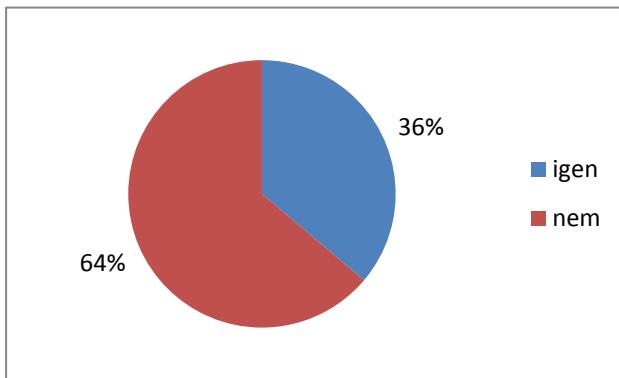


D.)4. Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

Arra voltunk kíváncsiak, 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.



E.) Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

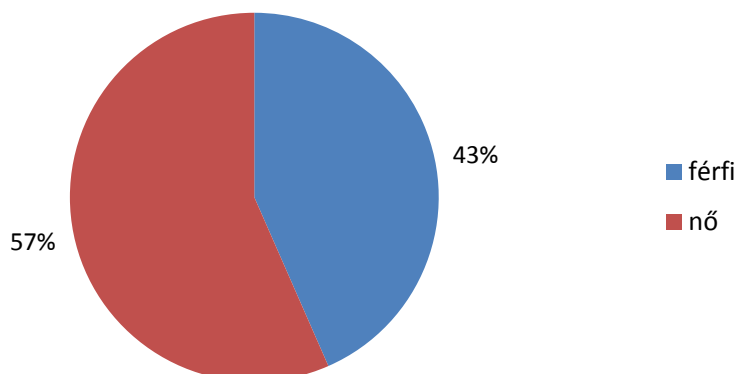


A kérdőívet kitöltők 36 %-a igennel válaszolt erre a kérdésre, amivel megerősítette azt a tapasztalatot, hogy regisztrált használóink táborán kívül egy jóval nagyobb létszámú közösséget szolgálunk dokumentumokkal. Gyakori a családi kölcsönzés, valamint szívesen élnek a szülők a babaolvasójegy lehetőségével.

F.) Ez alkalommal nem vizsgáljuk a nyitva tartási idővel kapcsolatos kérdést

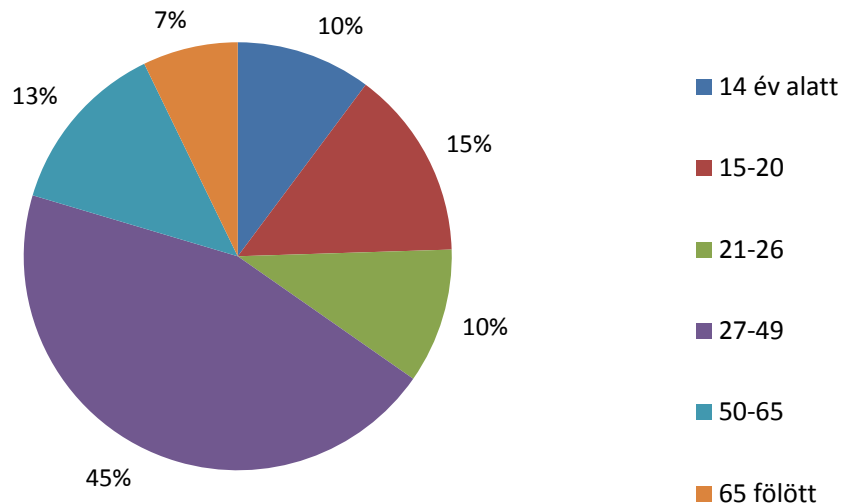
G.) A választ adók megoszlása

Nemek szerint



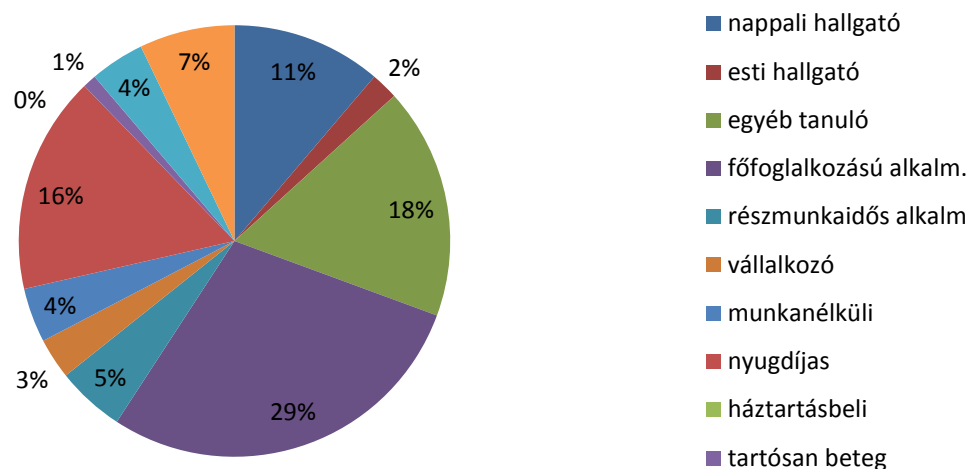
Kor szerint

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%).



Foglalkozás szerint

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



H.) 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 során újra és újra meglepetés számunkra, hogy olvasói elégedetlenséget tapasztalunk az országban szinte egyedülálló nyitva tartásunkkal kapcsolatban. Jelenlegi személyzeti feltételeink, és az üzemeltetés költségei azonban nem tesznek lehetővé további rendelkezésre állást a személyes használatban.

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.

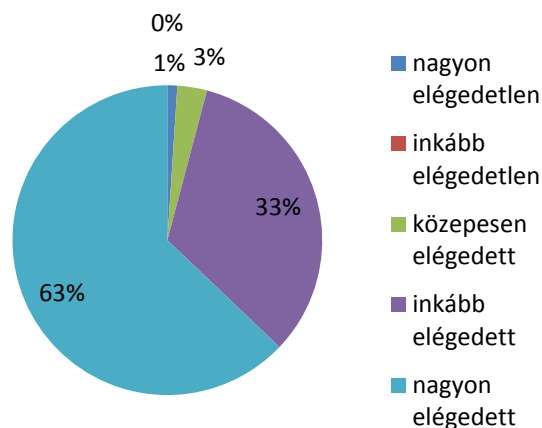
Munkánk elismerését jelenti az a nagyarányú elégedettség, amit munkatársaink segítőkészségével, a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással kapcsolatban jeleztek olvasóink. Ezt a véleményt a mindennapokban is gyakran kifejezik. Az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel.

Olvasóink többsége sajnálatosan nem elégedett a könyvtár számítógépeivel. A könyvtár felújítása óta eltelt 11 évben a használók rendelkezésére álló eszközök elavultak, megrongálódtak, cseréjükre csak ütemezetten kerülhet sor. Olvasóink egy része otthonában lényegesen jobb eszközökkel rendelkezik, ez is okozhatja az elégedettség hiányát.

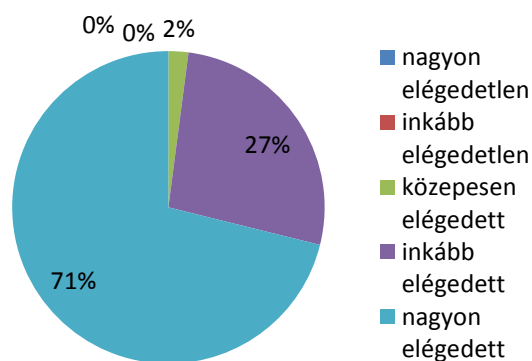
A megkérdezettek többsége elismeri a gyermekkönyvtár és a helyismereti gyűjtemény szolgáltatásainak minőségét.

A könyvtár teljesítményével összességében 96% elégedett, tehát használóink jól látják hiányosságainkat, de összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk.

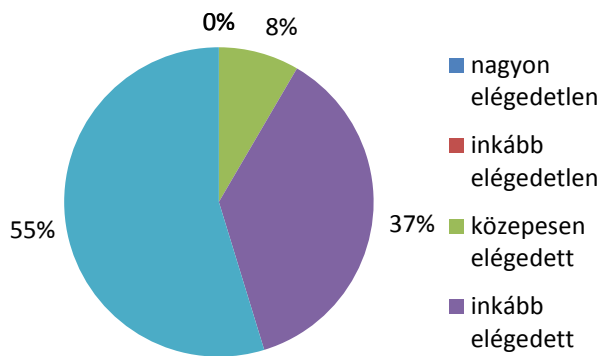
Külső állapot



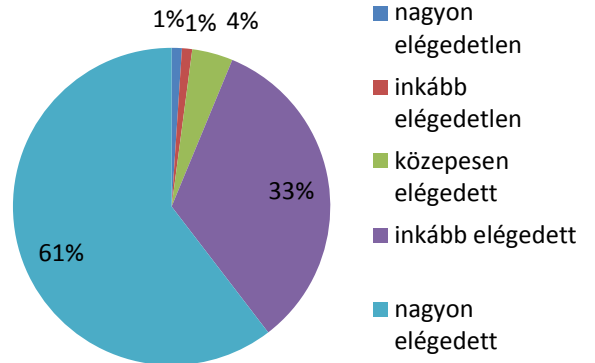
Belső állapot



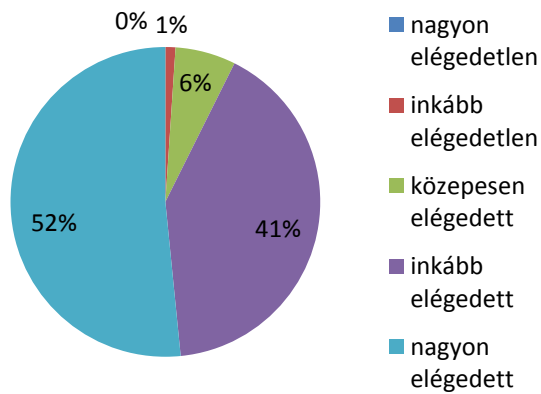
Eligazító táblák



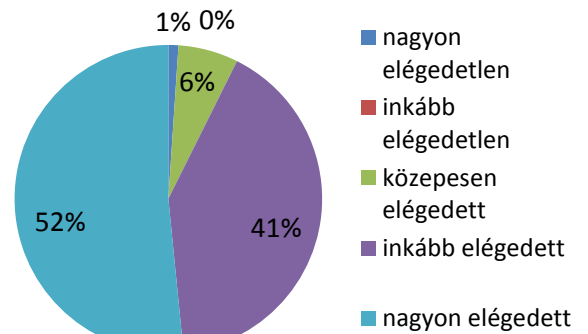
Terek elrendezése



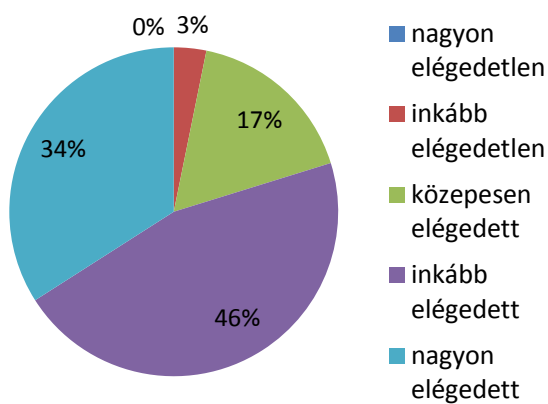
Ülőhelyek, asztalok száma, minősége



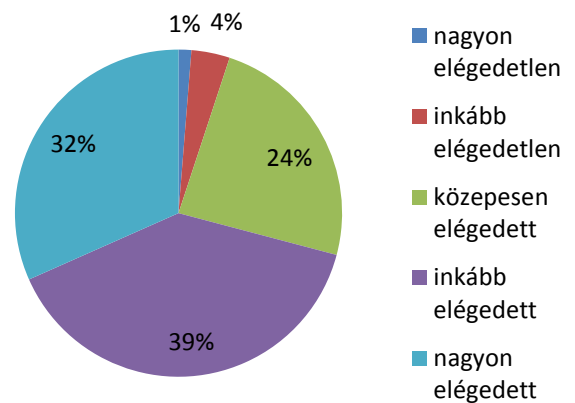
Nyitva tartási idő



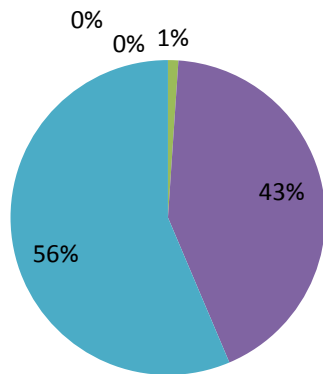
Könyvek minősége, példányszáma



Más anyagok példányszáma, minősége

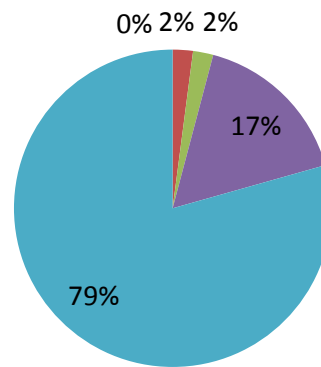


Várakozási idő



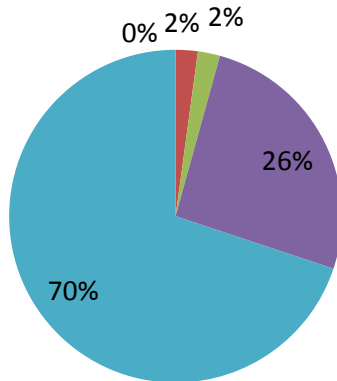
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Segítőkézség



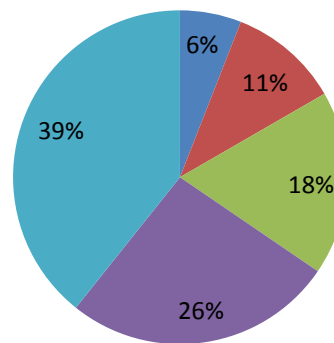
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Tájékoztató, tudakozó szolgálat



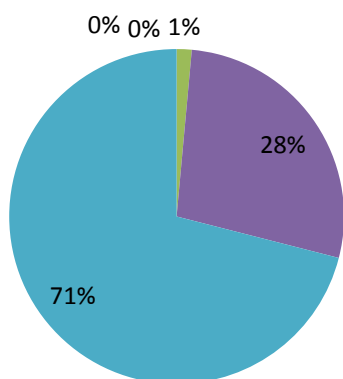
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Számítógépek mennyisége, minősége



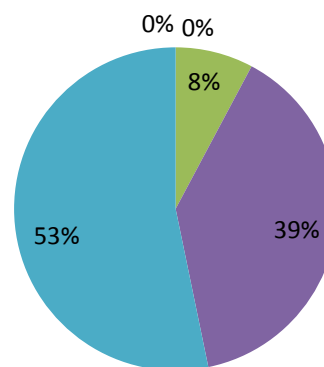
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Gyermekkönyvtár



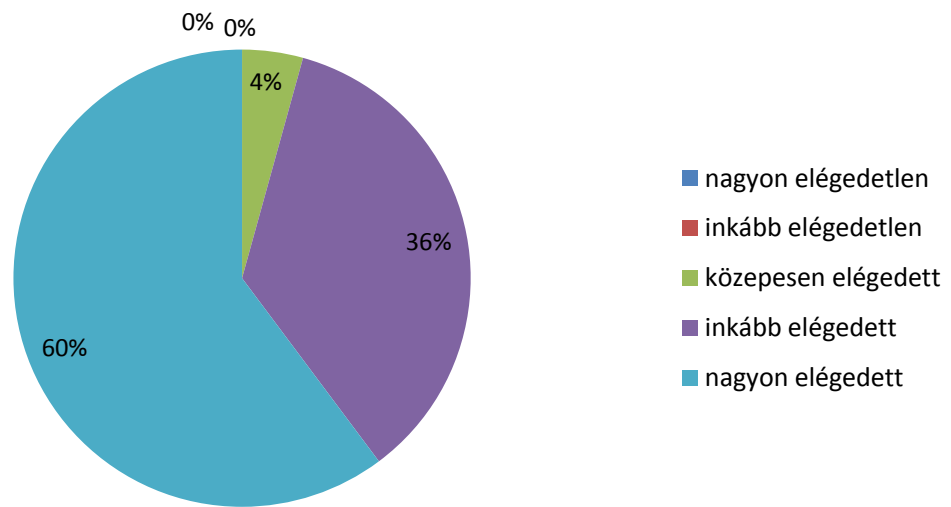
- nagyon elégedetlen
- inkább elégedetlen
- közepesen elégedett
- inkább elégedett
- nagyon elégedett

Helyismereti gyűjtemény



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

Összességében



Szombathely, 2014. április 18.

Nagy Éva
igazgatóhelyettes