

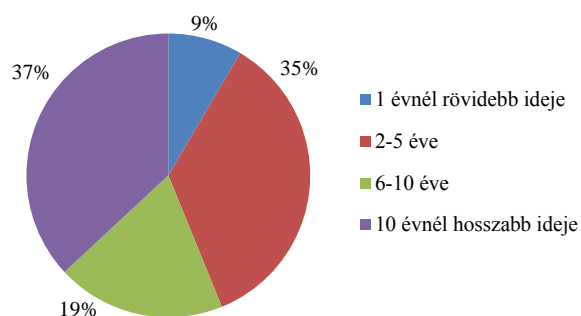
## Használói elégedettségvizsgálat 2015.

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, szűkített tartalommal. Mind a 131 kiosztott példányt kitöltve adták vissza látogatóink, közülük 45-öt írásos véleménnyel ellátottan.

A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjunk szolgáltatásainknak a Minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről, valamint a vélemények alapján módosítsunk, ha megalapozottan szükségesnek ítéljük. Az előző évi vizsgálatához képest az adatok minimálisan, alig értékelhetően változtak.

### A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

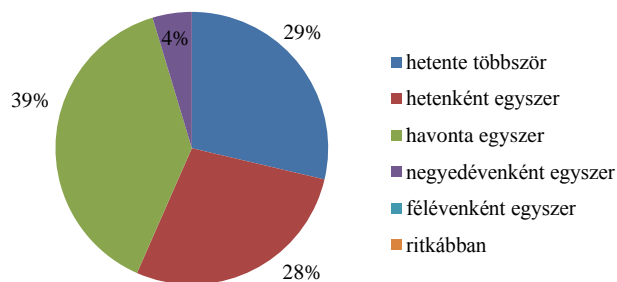
A válaszadók 37%-a több mint 10 éve rendszeres könyvtárhasználó, 35%-uk 2-5 éve, 19%-uk 6-10 éve, 9%-uk pedig nem egészen egy éve.



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

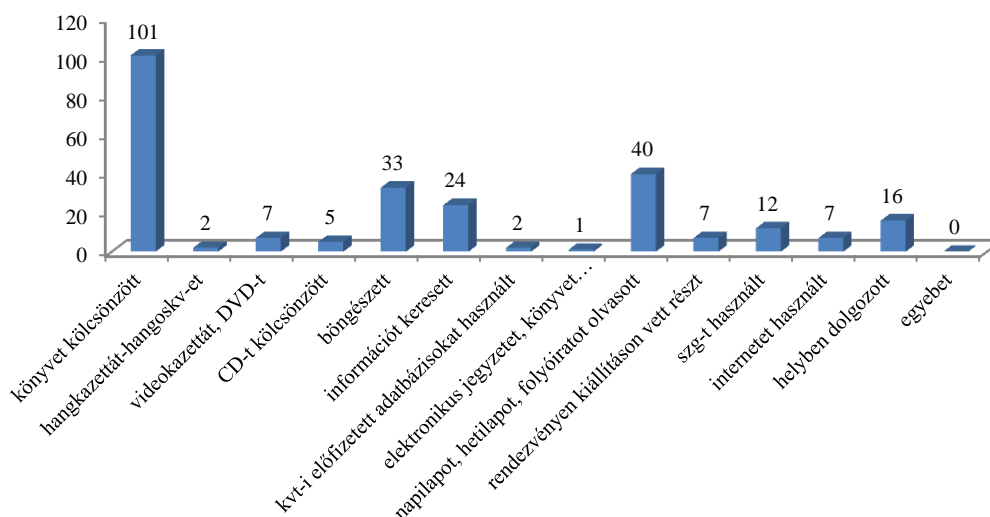
A kérdések ebben a csoportban is a használóra vonatkoztak, összesítésünk segít árnyalni azt a képet, amit az előző kérdésre adott válaszok nyomán kialakítottunk.

A kérdőívet kitöltők 29%-a hetente többször, 28%-a hetente, 39% havonta, 4% negyedévente veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat, erősítve azt a tapasztalatot, hogy harmadik helyként egyre többen térnek be hozzánk.



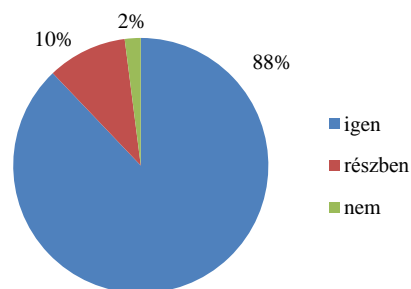
### C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

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 könyvkölcsönzés lehetőségével élnek, de a böngészés, az információkeresés és a sajtótermékek olvasása is kedvelt könyvtári tevékenység. Ez utóbbi értéke mutatja a legnagyobb arányú emelkedést az előző évihez képest ezen adatsor viszonylatában.

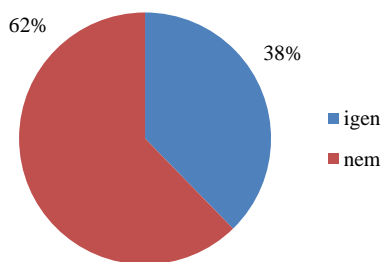


### D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

Mindig kíváncsiak vagyunk arra, 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. A korábbiakhoz képest növekedett azok száma, akik elégedetten távoztak.



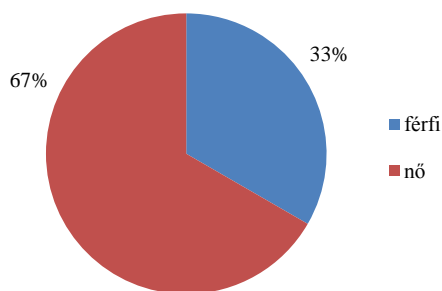
### E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?



A kérdőívet kitöltők 38%-a igennel válaszolt erre a kérdésre, amivel megerősítette azt a tapasztalatot, hogy a regisztrált használóink táborán kívül egy jóval nagyobb létszámú közösséget szolgálunk dokumentumokkal. Gyakori a családi kölcsönzés, valamint szívesen élnek a szülők a baba olvasójegy lehetőségével.

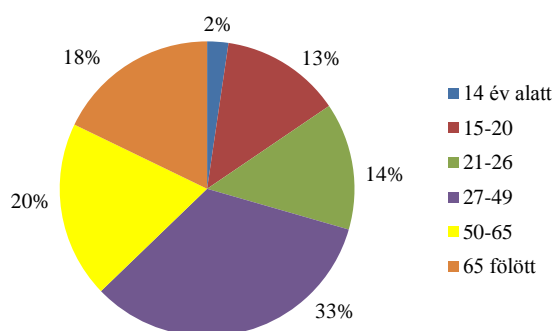
### F/ A választ adók megoszlása

#### Nemek szerint



#### Kor szerint

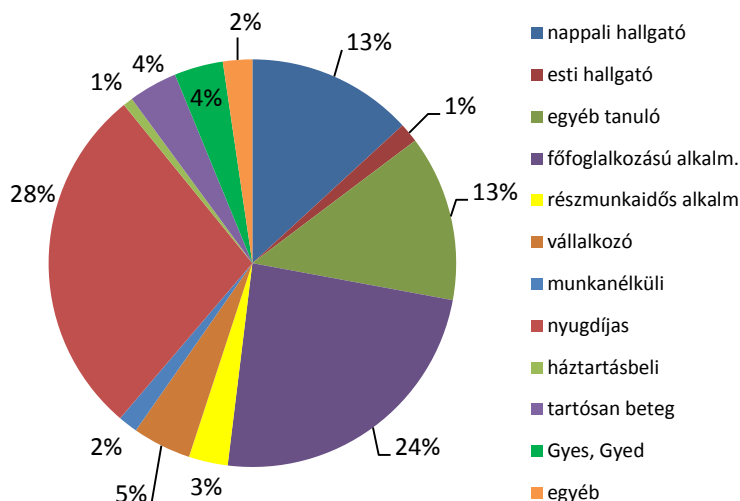
A mostani mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot, a legkisebb csoport pedig a 14 év alattiaké. Az 50 év felettiak pedig a válaszadók 38%-át teszik ki.



#### Foglalkozás szerint

A két legnagyobb használói csoport a tavalyi vizsgálat során a főfoglalkozású alkalmazott és az egyéb tanuló (középiskolás) volt. Jelen adatgyűjtésünk folyamán a nyugdíjasok és a

főfoglalkozású alkalmazottak alkotják a legnagyobb csoportot, őket követik a nappali hallgatók és az egyéb tanulók (13-13%). A tanulók 27%-os aránya mutatja, hogy könyvtárunk segítséget tud nyújtani a képzésben résztvevők számára is annak ellenére, hogy a városban felsőoktatási könyvtárak is működnek.



## G/ 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 használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. A tavalyi vizsgálathoz képest emelkedés mutatkozott mind a külső, mind a belső állapotokra vonatkozóan, a felnőttek és az idősebbek elégedettebbek ezekkel, mint a tavalyi mintavételnél a 14 év alattiak, akik a vizsgálódás legnagyobb csoportját alkották.

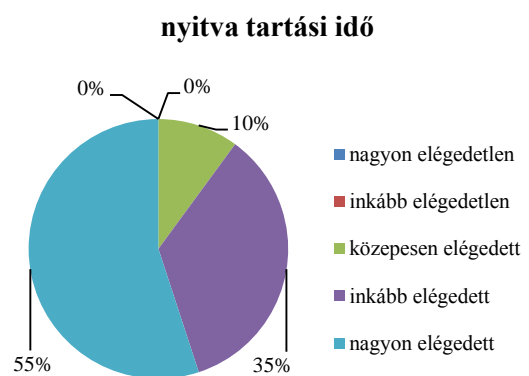
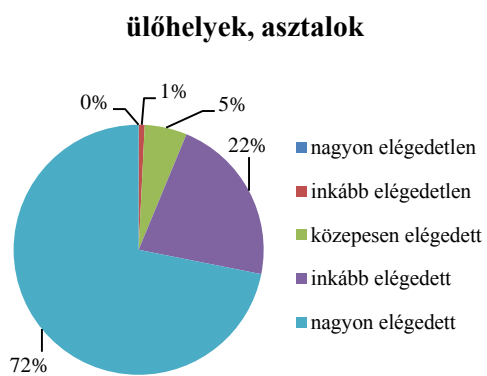
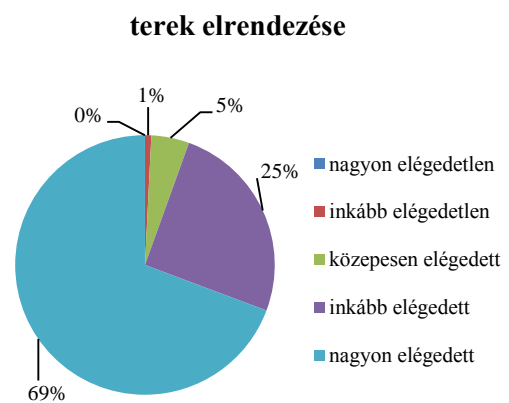
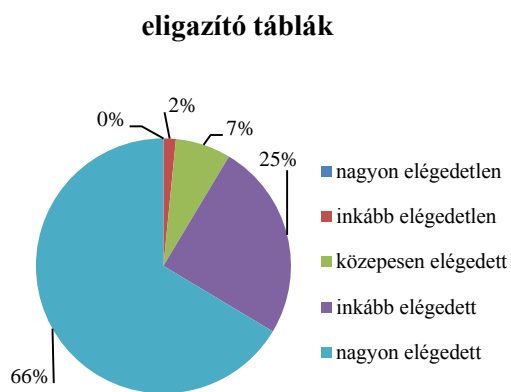
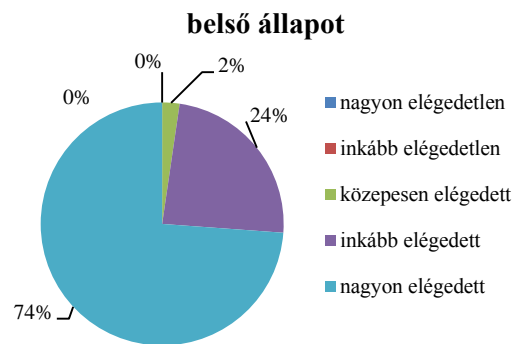
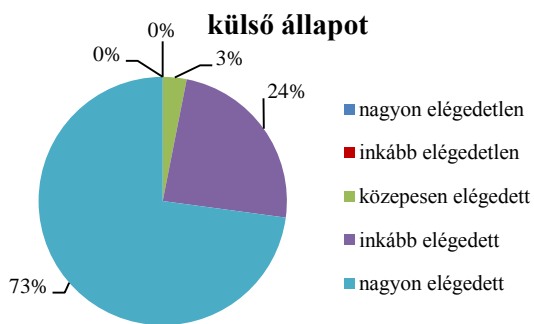
A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek példányszámával és minőségével nagyobb arányban elégedettek, mint a korábbi években, köszönhető ez az újdonságok beszerzésének, az olvasói igények figyelemmel kísérésének és az ODR támogatta szakirodalom következetes gyarapításának. Kis számú elégedetlenség is felmerült a könyvek és az egyéb dokumentumok tekintetében.

Az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, amit vissza is jeleztek olvasóink. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel, a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással kapcsolatban.

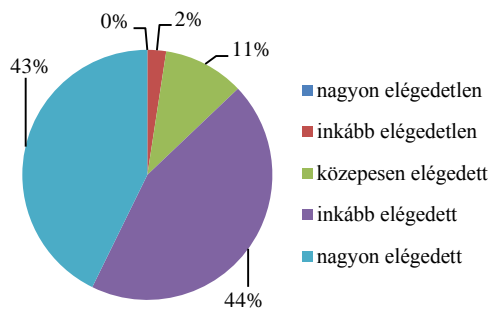
Olvasóink többsége sajnálatosan nem elégedett a könyvtár számítógépeivel, 2014 második felében több felújításra, cserére került sor, az elégedettség mértéke kis mértékben növekedett az előző vizsgálathoz képest. Olvasóink egy része otthonában lényegesen jobb eszközökkel rendelkezik, ez is okozhatja az elégedettség hiányát. Többen saját eszközeiket használják, WIFI segítségével.

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

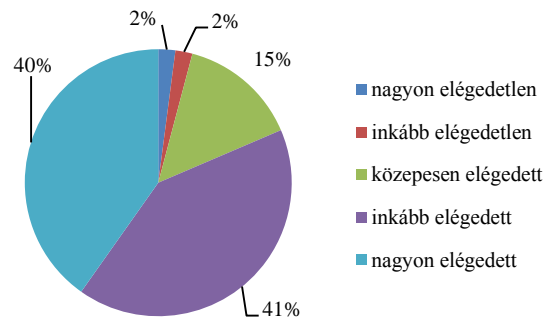
A könyvtár teljesítményével összességében 98% elégedett, tehát használóink jól látják hiányosságainkat, de összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk.



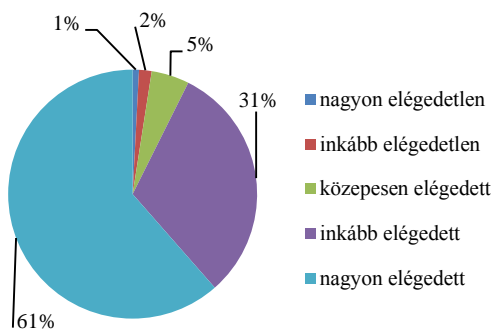
### könyvek minősége, példányszáma



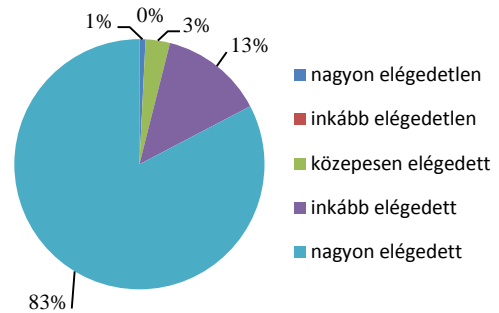
### más anyagok minősége, példányszáma



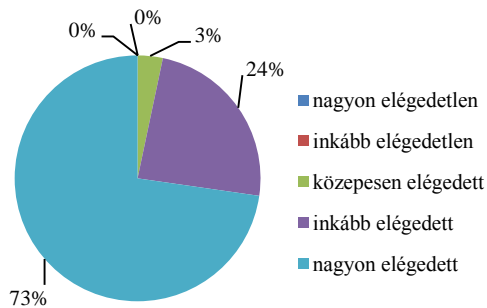
### várakozási idő



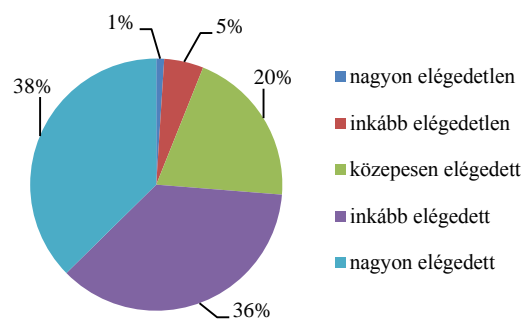
### segítőkézség



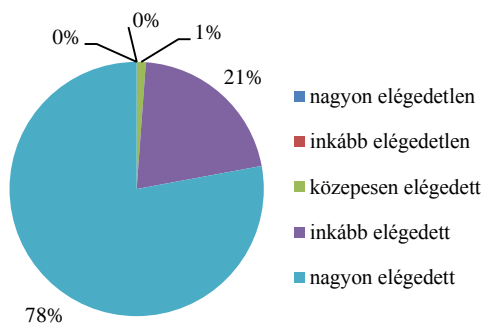
### tájékoztató, tudakozó szolgálat



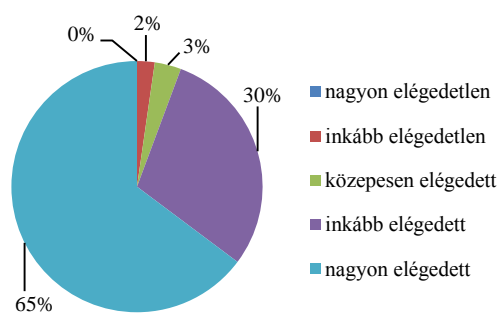
### számítógépek mennyisége, minősége



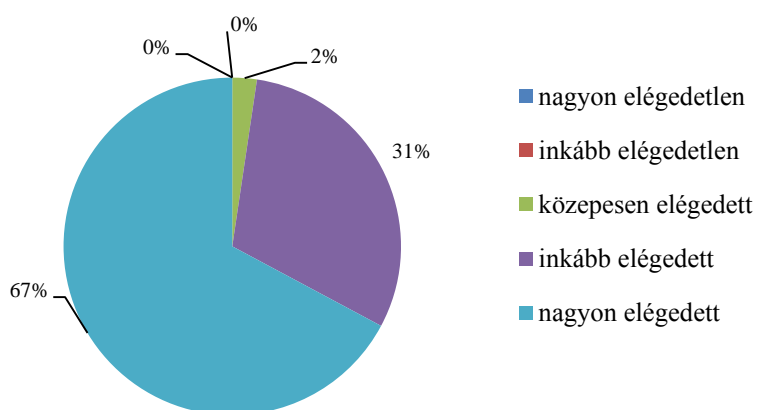
### gyermekkönyvtár



### helyismereti gyűjtemény



### összességében



Szombathely, 2015. július

Dr. Baráthné Molnár Mónika  
igazgatóhelyettes