

## Városi Könyvtár (Edelény, István király útja 49.) Felhasználói elégedettség- és igényfelmérés elemzése

Könyvtárunk **2018. augusztus 7. és november 30.** között használói elégedettség- és igényfelmérést végzett. A felmérés célja, hogy figyelemmel kísérjük, hogy Könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg Olvasóink elvárásainak illetve igényeiket figyelembe véve fejlesszük tovább szolgáltatásainkat.

A felmérés kérdőív segítségével történt. Kitöltése önkéntes és anonim volt.

A fenti időszak alatt 80 db kérdőív érkezett be Könyvtárunkba.

A válaszadók nagy többsége 81,3%-a nő, a kitöltők 18,7%-a férfi.

Az életkori megoszlásból kiderül, hogy többségében 40 év feletti olvasók használják a könyvtárat (57,5%).

Életkora:	
14 év alatt	1,3%
15-16 éves	3,8%
17-19 éves	8,8%
20-26 éves	6,3%
27-40 éves	22,5%
41-65 éves	40%
66 éves vagy idősebb	17,5%

Olvasóink többsége (63,7%) több mint öt éve könyvtártag.

Milyen célból szokta felkeresni könyvtárunkat? kérdésre több válaszlehetőség is adható volt.

A legnagyobb arányban 81,3%-ban hobbi, szórakozás miatt keresik fel a könyvtárat.

	Százalék
tanulás	21,3%
munka	18,8%
tájékozódás, információszerzés	41,3%
hobbi, szórakozás	81,3%
rendezvények látogatása	31,3%

Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? kérdésre a könyvtárközi kölcsönzést a válaszadók 54,4%-a jelölte be. Valószínűleg a kérdőívet kitöltők ezt a

válaszlehetőséget összekeverték a kölcsönzéssel (43%), ugyanis könyvtárunkban ennél kevesebb a könyvtárközi kölcsönzést igénybe vevők száma. A kölcsönzés mellett a nyomtatás (36,7%) és a fénymásolás (31,6%) a legtöbbet igénybe vett szolgáltatás.

A válaszadók többsége havonta (50%) és 2 hetente (28,7%) veszi igénybe a könyvtár szolgáltatásait.

Csak saját részre kölcsönöz dokumentumokat? kérdésre 24 válaszadó volt, aki *nemmel* felelt. Azért tettük fel ezt a kérdést, hogy lássuk, az olvasók hány -nem beiratkozott- személy részére (ismerős, családtag) kölcsönöznek ki könyvet.

Az alábbi szempontokhoz a következő értékelések születtek:

	elégedett	közepesen elégedett	elégedetlen	nem vettem igénybe a szolgáltatást
könyvtár városon belüli elhelyezkedése	77	3	0	0
parkolási lehetőség	63	2	0	13
könyvtár épületének külső állapota	77	1	0	0
könyvtár épületének belső állapota	79	1	0	0
akadálymentes közlekedés a könyvtárban	64	3	0	12
könyvtári eligazító táblák, feliratok	73	3	0	2
könyvtári tér elrendezése, beosztása	75	4	0	1
olvasói ülőhelyek, asztalok száma, minősége	73	4	0	3
könyvtári terek világítása	77	3	0	0
könyvtár tisztasága, rendezettsége	80	0	0	0
folyóiratok választéka	48	9	0	20
könyvek választéka	71	7	0	0
DVD-k, CD-k választéka	29	11	0	31
könyvtárosok segítőkészsége	78	1	0	1
könyvtárosoktól kapott tájékoztatás	79	0	0	1
szolgáltatások díja	64	10	0	3
elektronikus / online katalógus kezelhetősége	41	6	0	23

	elégedett	közepesen elégedett	elégedetlen	nem vettem igénybe a szolgáltatást
könyvtár honlapjának tartalma és szolgáltatásai	46	7	0	19
könyvtári számítógépek működése	36	8	0	26
számítógépes szolgáltatások (nyomtatás, szkennelés)	47	2	0	21
könyvtári rendezvények	47	4	0	21

### Megjegyzés a Könyvtár értékelésének néhány szempontjához:

- *Folyóiratok választéka* – több válaszadó is csak közepesen elégedett.

Anyagi lehetőségeinkhez mérten az olvasói igényeket figyelembe véve szerezzük be a folyóiratokat. (Olvasói igények alapján már megtalálható könyvtárunkban pl. a Magyar Burda vagy a Nők Lapja Konyha).

Az Nemzeti Kulturális Alap 57 db folyóiratot biztosít számunkra térítésmentesen.

- *Könyvtár honlapjának tartalma és szolgáltatásai* - többen nem veszik igénybe.

Javasoljuk Olvasóinknak, hogy látogassák Könyvtárunk honlapját ([www.mkkmlib.hu](http://www.mkkmlib.hu)).

Az aktuális programjainkat, rendezvényeinket, az új könyvek ismertetőjét folyamatosan megjelenítjük a honlapon.

Az online katalógusban azon túl, hogy böngészhetnek, kereshetnek a könyvtár állományában, lehetőség van könyvek foglalására (bent lévő könyvek), előjegyzésére (kölcsonzásban lévő könyvek), a kölcsönzési határidő meghosszabbítására, olvasói állapot lekérdezésére.

Az online katalógus a következő címen érhető el: <http://www.mkkmlib.hu/katalogus>

- *A könyvtári számítógépek működése* – több válaszadó is csak közepesen elégedett.

Számítógépeinket folyamatosan karbantartjuk. Igyekszünk új és korszerű gépekkel bővíteni a számítógépes termünket. A jövő évi könyvtári érdekeltség-növelő támogatásból a használók részére tervezünk számítógépeket vásárolni.

A következő véleményeket, javaslatokat kaptuk az értékelendő szempontokhoz:

- ✓ A könyvtár dolgozói segítőkészek, kedvesek, támogatóak.
- ✓ Wi-Fi szolgáltatás, olcsóbb másolási díj.
- ✓ Kiemelném a könyvtári dolgozók segítőkészségét, amely nagyban hozzájárul, hogy igénybe veszem a szolgáltatásokat.
- ✓ A keresett és kikölcsönzött szakkönyveket mindig megtaláltam. Köszönöm is, ezúton.

- ✓ Szeretek ide járni. Segítőkész kedvesség jellemzi a könyvtárt.
- ✓ A könyvtárosok segítőkészek és minden alkalommal felhívják a figyelmet az aktuális rendezvényre, illetve ajánlják azokat. Kedvesek, türelmesek. Az unokáimmal rendszeresen látogatjuk a könyvtárat. 3-4 éves koruktól könyvtár látogatók.
- ✓ Mozgásérzékelő lámpák.
- ✓ Szuper! Nagyon segítőkészek!

A Könyvtár nyitvatartásával mindenki maximálisan elégedett volt (79 válasz érkezett).

A könyvtár nyitvatartása a következő (szeptembertől júniusig): hétfő: 8-16 óráig; kedd: 10-18 óráig; szerda, csütörtök: 8-16 óráig; péntek: 10-18 óráig; szombat: 9-13 óráig.

A *nyári* nyitvatartással is a válaszadók többsége elégedett (júliustól augusztusig; hétfő: 8-16 óráig; kedd: 10-18 óráig; szerda-pénteken 8-16 óráig, szombaton: zárva). 3,8%-uk nem tartja megfelelőnek.

A következőképpen indokolták:

- ✓ Legyen nyitva szombaton is!
- ✓ Sokan dolgoznak hétfőtől péntekig 16.00-ig, jó lenne a szombat délelőtt nyáron is.

Van olyan nap, amikor 18 óráig tartunk nyitva. Viszont, ha mégis probléma a nyitvatartási idő, lehetőség van június végén több könyv kikölcsönzésére, ami elegendő két hónapig, míg visszaállunk a rendes nyitvatartásra. Ebben az esetben több hosszabbítási lehetőség is áll az olvasók rendelkezésére: honlapunkon az online katalógusban ([www.mkkmlib.hu/katalogus](http://www.mkkmlib.hu/katalogus)), e-mailen ([mkkm.konyvtar@gmail.com](mailto:mkkm.konyvtar@gmail.com)) vagy telefonon (48 /525-080).

Igényelné, hogy a könyvtárban nagyobb legyen az idegen nyelvű dokumentumok választéka (könyv, CD, DVD)?

A kérdőívet kitöltők 31%-a igényelné a nagyobb választékot. Többségében (85,2%) angol nyelvű dokumentumokat szeretnének. A válaszok 37%-ában német nyelvű dokumentumot, 18,5%-ban pedig egyéb nyelvű (spanyol, kínai, koreai) dokumentumot kölcsönöznének szívesen.

Van olyan író, előadó, ismert személy, akit szívesen látna könyvtárunkban? kérdésre a következő válaszok érkeztek:

Leiner Laura, Böszörményi Gyula, Lakatos Levente, Dr. Horváth József, Náray Tamás, Jakupcsek Gabriella, Rachel Abott, Jojo Moyes, Kriston Andrea, Monspart Sarolta, Kiss Erzsébet, Szabó Péter, Ismét Gyuri bácsit, Varró Dániel, Vekerdy Tamás, Bagdy Emőke,

Szántó István, Halász Judit, Nagy-Bandó András, Oravetz Dániel, Kulcsár Teodóra, Miskolci Egyetem- Mindentudás Egyeteme, Lőrincz L. László, Lakatos Levente, Borsa Brown, Tomor Anita, Nemere István, Müller Péter, Fecske Csaba, Simon Márton, Pál Ferenc, Nógrádi György előadását szívesen meghallgatnám többször is.

Leiner Laurát évek óta szeretnénk meghívni könyvtárunka. Varró Dániel, Nagy-Bandó András, Müller Péter, Pál Ferenc, Nógrádi György már a korábbi években vendégeink voltak, illetve Fecske Csaba az idén mutatta be könyvtárunkban új verseskötetét.

A jövő évi rendezvényeink szervezésénél figyelembe fogjuk venni a fent említett neveket.

Ön milyen új szolgáltatást igényelne?

- ✓ Az Ószikék Nyugdíjas Klubbal már volt lehetőségünk igénybe venni a könyvtár szolgáltatásait, hasznosítva, hogy idős korban is lehet tanulni. Az életkor meghosszabbodása lehetőséget ad a könyvtárnak az idős korosztály szellemi frissességének megőrzésében játszott szerepének újragondolásához. Az olvasói létszám gyarapítását ezen a téren kellene újragondolni. Az egyedül élő, magányos, idős embereknek többféle program szervezésében a könyvtár népszerűsítése, könyvbemutató, légy olvasó tagja a könyvtárnak, pl.: a legtöbb könyvet olvasott idős ember megajándékozása egy népszerű könyvvel, az idén beiratkozott idős ember kapjon lehetőséget a honlapon bemutatkozásra. Szívesen viszem a könyvajánlásokat, szeretném, ha időnként a "régik" íróktól is ajánlásra kerülnének kevésbé ismert művek vagy az írók más irányú műveinek ajánlása, pl. Dickens humoros, vidám írásait most fedeztem fel, igaz ezt is a könyvtárnak köszönhetem, mert az elvihető könyvek között fedeztem fel. Akár lehetne ezeket az ajánlásokat könyvtári tagtól kérni, ha szívesen nyújt a könyvtárnak segítséget. Köszönöm a lehetőséget a gyerekeim és unokáim nevében is. Hűséges olvasójuk, könyvtári tag és könyvbarát.
- ✓ Pl. e-mailben újdonságokról értesítés.
- ✓ Teljes mértékben kielégítő a könyvtár jelenlegi színvonala. Boldog leszek, ha ez így megmarad.

Természetesen gondolunk az idős korosztályra is. Az Internet Fiesta keretében idősebb korosztálynak szerveztünk informatika órákat. A fenti javaslatot megfontolva a jövő évben kihirdetésre kerülhet a legfiatalabb és legidősebb olvasó, legtöbbet olvasó fiatal, idős, stb., ill. kézműves foglalkozásokat is tervezünk idős emberek számára.

Ezen túl köremail-ben fogjuk értesíteni kedves olvasóinkat az új könyvek érkezéséről.

Ha van olyan észrevétele, ami a könyvtár hatékonyabb működését segítené, kérjük, ossza meg velünk:

- ✓ Az előző években a nyári iskolai szünetben a gyerekek részére olvasótábort szervezett a könyvtár, az idén úgy vettem észre, ez elmaradt. Jó lenne a gyerekeknek-szülőknek. Össze lehetne fogni az iskolákkal, kötelező olvasmányok nyári olvasótáborban, közös feldolgozásra.
- ✓ Esetleg lehetne egy faliújság, plakát a legújabb, legkeresettebb könyvekről

*Megjegyzés:* Könyvtárunk idén is szervezett olvasótábort egy hetes időtartamra alsó tagozatos általános iskolás tanulók részére. A jövő évben 2 turnusban rendezzük meg az olvasótábort szintén alsó tagozatos általános iskolás tanulóknak. Ahhoz, hogy a gyermekek ingyenesen vehessenek részt a táborokban, pályázati forrásra van szükség, mert csak ilyen módon tudjuk finanszírozni a költségeket. Ezért folyamatosan figyeljük a pályázati lehetőséget, hogy minden évben biztosítva legyen az olvasótábor a gyermekek részére.

A legújabb könyveket külön polcon tartjuk, megkönnyítve az olvasók dolgát a keresésben, illetve ajánljuk a népszerű könyveket.

Összességében véleménye a könyvtár egészéről:

Elégedett vagyok.

A könyvtár működésével elégedett vagyok, szerintem a "kínálatuk" nagyobb, mint a kereslet.

Elégedett vagyok a szolgáltatásokkal.

Nagyon jó könyvtár! :)

Mindig meg voltam elégedve a könyvtár által nyújtott szolgáltatásokkal.

Igényesség, tisztaság, maximálisan elégedett vagyok.

Szép, rendezett, sok könyv, folyóirat, CD található meg.

Nagyszerűen működik.

Egy jól működő, segítő könyvtárosokkal tele lévő intézmény. Örömmel lépek be ide mindig.

A könyvtárral, a kínálattal, a szolgáltatásokkal és a könyvtár dolgozóival is teljes mértékben elégedett vagyok. Köszönöm a munkájukat!

Rugalmas munkavégzés és emberközpontú ellátás jellemző a könyvtár dolgozóira és a könyvtár egészére.

Számomra kiváló.

Ha valamihez információt szeretnék keresni a tanulmányaimhoz, azt megtalálom itt.

Jó idejőnnöm és itt tartózkodnom.

Nagyszerű könyvtár, szeretek ide járni.

Örömmel látogatom ezt a könyvtárat, mindenki nagyon készséges, kedves.

Teljesen elégedett vagyok.

Nagyon jó, színvonalas.

Szeretem igénybe venni a szolgáltatásaikat, jól felszerelt könyvtár, kedves, segítőkész dolgozókkal, jó állapotban lévő könyvekkel. Élmény ide járni.

Nagyon jónak tartom a város múltjával kapcsolatos előadásokat, a könyvtár kiállításait, a gyermekek által készíthető, fantáziadús, kreatív használati eszközök, díszek készítését. Ezt

azért is fontosnak tartom, mert fejleszti a gyerekek szépérzékét, gondolkodását, összehangolja a motorikus készségeket és pozitív élményeket nyújt számukra. Játssza ad új ismereteket. Elvárásaimnak megfelel.

Nagyon kedves, mindig segítőkészek a könyvtárban dolgozók, rendes, mindig tiszta, átlátható, könnyen megkereshetőek az irodalmak.

Nagyszerű környezetben, nagyszerű könyvek és minden tekintetben naprakész, felkészült dolgozók. Gyerekkorom óta könyvtári tag vagyok, könyvek lévén nagyon sok ismerettel gazdagodtam, a könyvtárnak is köszönhető.

Nagyon elégedett vagyok.

Barátságos, segítőkész alkalmazottak, tiszta, világos környezet.

Teljesen elégedett vagyok vele.

Kiválóan szervezett, segítőkész személyzet, jól felszerelt, széles választékú könyvek.

Példamutató

Kitűnő, jó!

Nagyon egyben van az egész.

A könyvtár alapvető tevékenységét használom, így arról nyilatkozom, a könyvek sokfélesége és mennyisége kielégítő, megfelelő a kölcsönzés minden feltételének.

1958-tól vagyok rendszeres olvasójuk, minden igényt a legmesszebbre menőig kielégítő könyvtárunknak.

Elégedett vagyok a könyvtárral.

Készséges, segítőkész kiszolgálással maximálisan elégedett vagyok.

Az általam igényelt szolgáltatásokat teljes mértékben biztosítja.

Nagyon látogatócentrikusak.

Meg vagyok elégedve a szolgáltatással.

Teljes mértékben elégedett vagyok a könyvtárral, külső és tartalmi munkájával, tájékoztatással, programjaival.

Nagyszerűen felépített kulturális központ. A könyvtárosok pedig szuper segítőkészek.

Jól felszerelt, jól működő könyvtár.

Családias légkör. Segítőkész, udvarias dolgozók, ezért szeretek a könyvtárba járni.

Elégedett vagyok. Könyvtárosok nagyon segítőkészek, kedvesek, mindenben segítenek.

Megfelelő kiszolgálás, segítőkészség.

Tökéletes

Gyönyörű környezet és segítőkész könyvtárosok várják az olvasás szerelmeseit.

A könyvtárosok és az alkalmazottak nyugalmat sugároznak, feltöltenek érzelmileg.

A teljes kérdőív eredménye megtalálható honlapunkon az Elégedettségés igényfelmérés elemzése menüpontban, valamint nyomtatott példányban Könyvtárunkban.

Minden kedves Olvasónknak köszönjük együttműködését a kérdőív kitöltésében. Örömünkre szolgál, hogy ilyen pozitív visszajelzéseket kapunk.

Városi Könyvtár

2018. 12. 14.