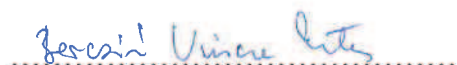


Használói elégedettségmérés
(tájékoztató kérdőív) az aktív korosztály
körében, 2017. márciusban



Allománynév:	
Oldalszám:	13 oldal
Készítette:	Matyi Edit
Dátum:	2017. április 30.


.....
Minőségirányítási Tanács vezetője


.....
igazgató



Tartalomjegyzék

1. A kérdőív tájékoztató szövege:.....	4
2. A kérdőív egyes pontjainak értékelése.....	4
3. Legmagasabb iskolai végzettsége?	5
4. Munkája jelenleg.....	5
5. Milyen gyakran jár könyvtárba?	5
6. A könyvtár mely szolgáltatásait ismeri és melyiket vette már igénybe?	7
7. Ha szokott könyvet kölcsönözni, milyen témájú irodalomból szeretne nagyobb választékot?	8
8. Kölcsönözne idegen nyelvű irodalmat könyvtárunkból?.....	9
9. Ha igen, milyen nyelvű irodalmat kölcsönözne? Több válasz is adható.	9
10. Ha szokott újságot olvasni, mely lapot/lapokat hiányolja könyvtárunkból?.....	9
11. Milyen szolgáltatás nem érhető el könyvtárunkban, amit szívesen igénybe venne? ...	10
12. Mivel tölti szívesen szabadidejét?.....	10
13. Szokta látogatni rendezvényeinket?	11
14. Milyen rendezvényeken venne részt szívesen? Több választ is megjelölhet.....	12
15. Milyen tanfolyamokon venne részt szívesen?.....	12
16. A jövőben szeretnénk átrendezni a könyvtár tereit. Ha szívesen részt venne a tervezéssel kapcsolatos kötetlen beszélgetésben, kérjük, jelölje be!	13
17. Bármilyen észrevétele van a könyvtárral, szolgáltatásainkkal kapcsolatban, kérjük, ossza meg velünk!	13

A kérdőív célja a 25-60 éves, aktív korosztály körében:

könyvtárhasználati szokások felmérése

olvasási szokások feltérképezése

olvasói igények felmérése, észrevételek, esetleges hiányosságok feltárása

olvasói ötletek, javaslatok gyűjtése a könyvtári szolgáltatások megújítása érdekében, ill. az olvasói terek átalakítását illetően

628 online kérdőívet küldtünk ki a könyvtári adatbázisban szereplő, email címmel rendelkező könyvtárhasználóinknak. A kérdőív kitöltésére 2017. március havában volt lehetőség.

1. A KÉRDŐÍV TÁJÉKOZTATÓ SZÖVEGE:

Kedves Olvasónk!

Munkatársainkkal egy olyan intézmény kialakításán munkálkodunk, ahová Ön szívesen jár és jól érzi magát.

Céljaink megvalósításához szükségünk lenne az Ön véleményére!

Segítségét köszönik a Békés Városi Püski Sándor Könyvtár dolgozói.

2. A KÉRDŐÍV EGYES PONTJAINAK ÉRTÉKELÉSE

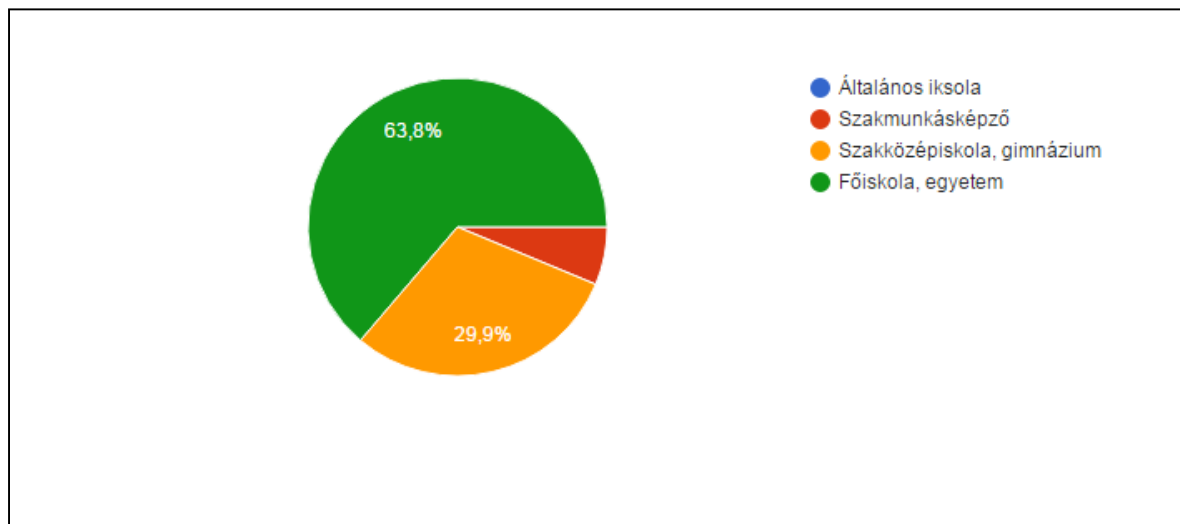
Az 1-4. kérdés az olvasói összetételre vonatkozó kérdésekből állt: nők-férfiak aránya; legmagasabb iskolai végzettség, foglalkozás.

A kérdőívet 129-en (20,5 %) töltötték ki. Ez az a korosztály, amely legkevésbé aktív könyvtárhasználat terén, a munka, a gyermeknevelés miatt. A válaszadók döntő többségben nők (80,3 %) voltak, ami nem meglepő, ők az aktívabban a könyvtárhasználatban.

A többség egyetemet, főiskolát végzett, utána a legalább érettségivel rendelkezők következnek.

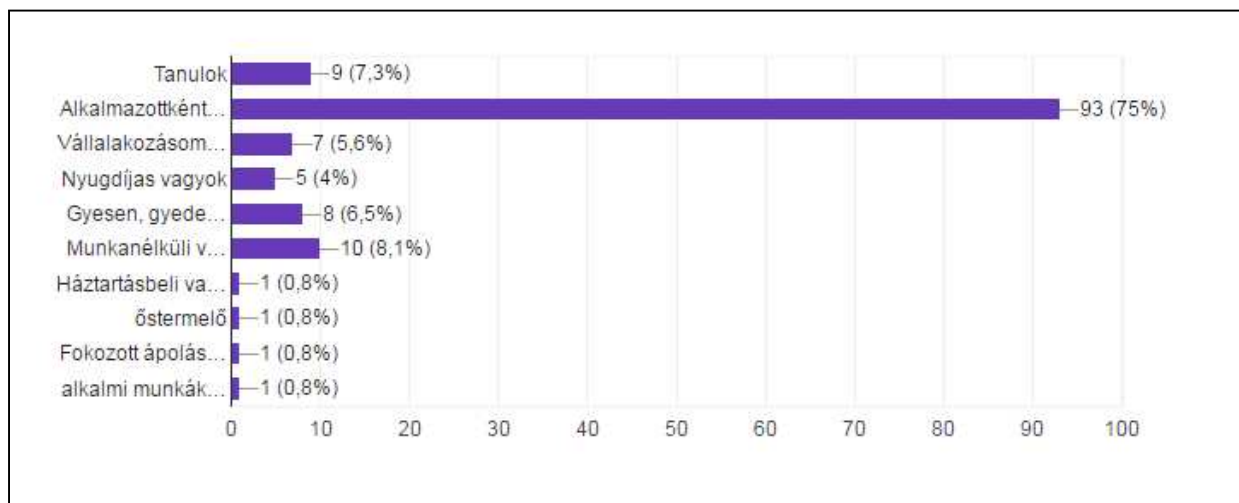
A válaszadók között nem szerepelt olyan, aki csak általános iskolát végzett.

3. LEGMAGASABB ISKOLAI VÉGZETTSÉGE?



4. MUNKÁJA JELENLEG...

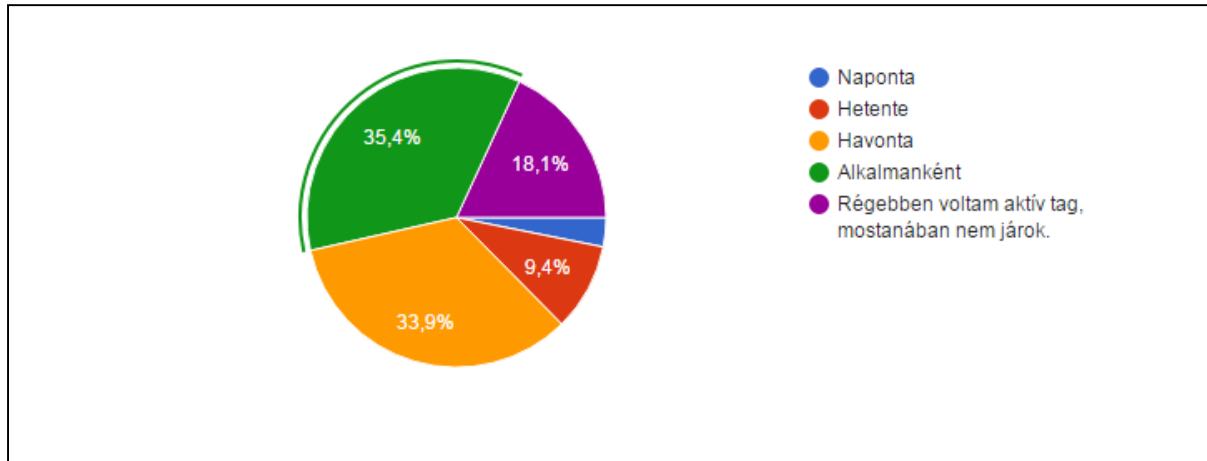
A válaszadók 75 %-a alkalmazottként dolgozik, utána következnek a munkanélküliek(8,1%) és a tanulók (7.3%)



5. MILYEN GYAKRAN JÁR KÖNYVTÁRBA?

Erre a kérdésre 45-en válaszolták, hogy alkalmanként. Ők azok, akik nem járnak rendszeresen, de a könyvtár ott van a „tudatukba” mint lehetőség, ha valamilyen információra van szükségük munkájuk, tanulmányaik során, vagy csak kikapcsolódásra vágynak.

33,9 % látogatja a könyvtárat havonta, 9,4 % hetente, 3,1 % naponta. Ők a könyvtár alapszolgáltatásainak stabil használói: kölcsönzők, folyóirat olvasók.

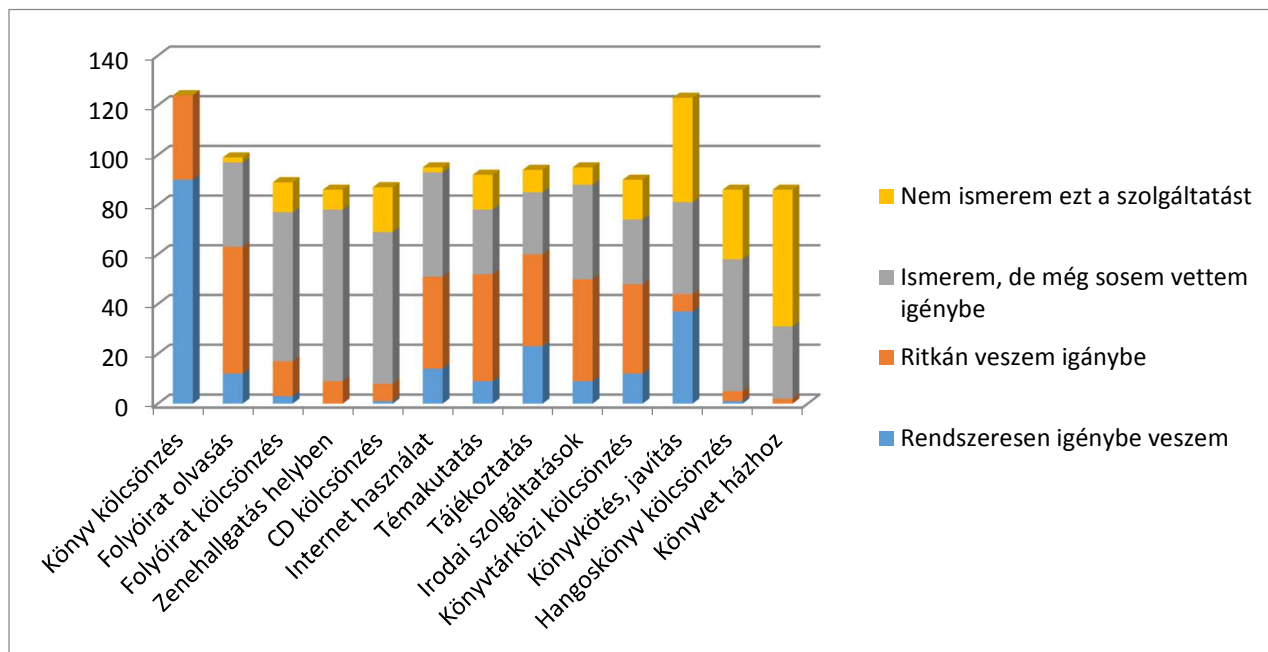


A válaszadók 18,1 %-a (23 fő) jelenleg nem aktív tag, de abból kiindulva, hogy az emberek általában nem szeretnek kérdőíveket tölteni és ők mégis kitöltötték, pedig nincs kapcsolat a könyvtárral, arra enged következtetni, hogy amíg jártak, jó tapasztalatokat szereztek nálunk. Belőlük is bármikor válhat újra könyvtárhasználó, ezért megvizsgáltuk külön ezt a csoportot néhány szempont szerint.

A nem aktív tagok közül, 23 főből 16 fő alkalmanként látogatja a rendezvényeinket. Ezek szerint mégsem szakadtak el a könyvtártól teljesen, ami jó hír. Főként a zenés, irodalmi estek keltik fel az érdeklődésüket, ill. az ismeretterjesztő előadások.

Nyelvi tanfolyamon szívesen részt venne 13 fő. Néhányan jelezték, hogy kölcsönöznének idegen nyelvű könyvet is.

6. A KÖNYVTÁR MELY SZOLGÁLTATÁSAIT ISMERI ÉS MELYIKET VETTE MÁR IGÉNYBE?



Ahogy sejtettük is, a könyvtár hagyományos funkciói a legismertebbek és a legtöbbet igénybe vettek.

A használók számának csökkenő sorrendjében: könyvkölcsönzés, tájékoztató, Internet használat, folyóirat olvasás, könyvtárközi kölcsönzés, témakutatás, irodai szolgáltatások, folyóirat kölcsönzés.

A legtöbb szolgáltatásunkról tudnak a használók, csak valamilyen okból nem veszik igénybe. A fizetős szolgáltatások (pl. internet, irodai szolgáltatások, kötet) színvonalát és körét jobb technikai felszereltséggel és versenyképes árakkal lehet javítani. A reklámtevékenység fokozásával és megújításával is lehetne javulást elérni.

A válaszadók közül senki nem kölcsönöz zenei CD-t és helyben sem hallgatnak lemezeket. Sajnos évek óta csökken a zenei részleg kihasználtsága. Zenés programokra lenne igény, de a könyvtár anyagi lehetőségei határt szabnak az elképzeléseinknek.

Szintén kevesen ismerik a könyvtár hangoskönyv állományát. Akik ismerik, azok rendszeresen kölcsönzik is. Tudatosabb és rendszeres gyarapítással valamint a szolgáltatás kölcsönző részlegbe való áthelyezésével vonzóbbá tehető ez az állományrész.

Nagyon kevesen vették eddig igénybe a **kötészeti szolgáltatást**, de vannak visszatérő „vevők” is.

A célcsoportból kevesen ismerik a könyvet házhoz szolgáltatást. Az idős korosztály körében végzett felmérés eredményei mérvadóbbak, hiszen ők az érintettek elsősorban, de érdemes célzottabban reklámozni az aktív korúak körében is. (mindenkinek lehet idős, beteg hozzátartozója, aki számára segítség ez a szolgáltatás)

7. HA SZOKOTT KÖNYVET KÖLCSÖNÖZNI, MILYEN TÉMÁJÚ IRODALOMBÓL SZERETNE NAGYOBB VÁLASZTÉKOT?

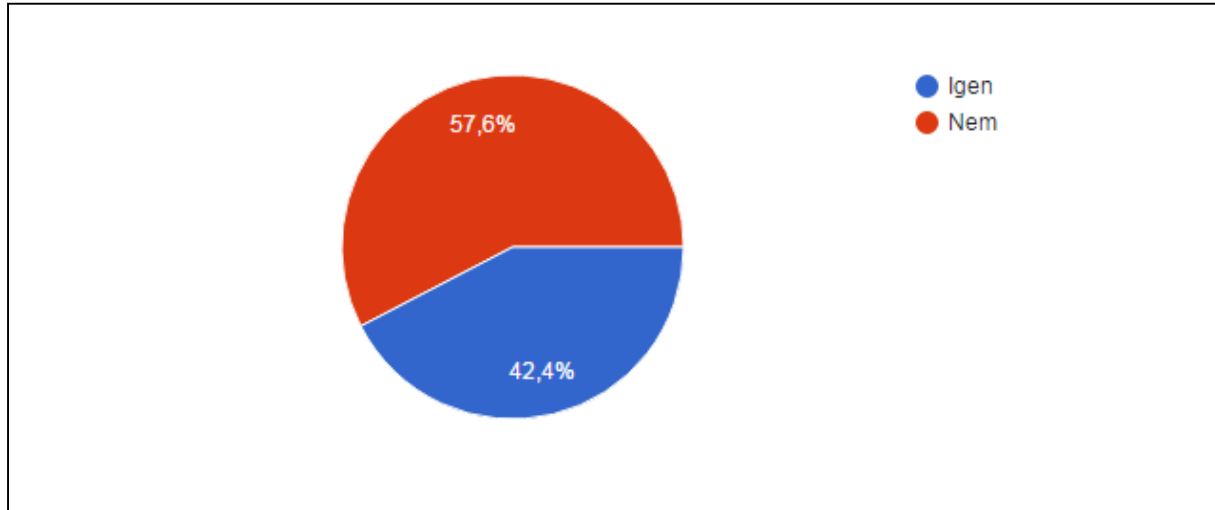
Erre a kérdésre 81 válasz érkezett (A válaszadók közül rendszeresen kölcsönzők: 90 fő)

A válaszadók többsége szépirodalmat olvas, ezen belül széles a paletta. Sokan keresik a kortárs, modern irodalmat, az újdonságokat. A legkeresettebb a szórakoztató irodalom (történelmi, kalandregény, romantika, fantasy)

Többen nem jelöltek meg műfajt, mert elégedettek a választékkal.

Ismeretterjesztő könyvek közül a pszichológiai és a pedagógiai témájú a legkeresettebb, de ezen túlmenően szinte minden szakterületet megjelölte valaki keresettként. A változatos és olvasói igényeknek megfelelő gyarapítás a lehetőségekhez mérten mindig elsődleges számunkra. Az igényekre való gyorsabb reagálás, amit célul tűzhetünk ki. Emellett a tervszerű apasztás is fontos, hogy az állományt ne hígítsa és a kevéske raktárhelyet ne foglalja évek/évtizedek óta nem használt, esetenként tartalmában elavult könyv vagy egyéb dokumentum.

8. KÖLCSÖNÖZNE IDEGEN NYELVŰ IRODALMAT KÖNYVTÁRUNKBÓL?



A válaszadók többsége nem kölcsönözne idegennyelvű irodalmat, ami kissé meglepő volt számunkra. Ennek egyik oka lehet a szűk választék idegennyelvű irodalomból. Aki olvas idegen nyelvű könyveket, inkább a modern szépirodalmat keresi. Fokozatosan növelni kell a gyarapítást, mellette pedig reklámozni a szolgáltatást, mert 42,4 % olvasna idegen nyelven.

9. HA IGEN, MILYEN NYELVŰ IRODALMAT KÖLCSÖNÖZNE? TÖBB VÁLASZ IS ADHATÓ.

A legnépszerűbb az angol nyelv, majd a német és az orosz.

10. HA SZOKOTT ÚJSÁGOT OLVASNI, MELY LAPOT/LAPOKAT HIÁNYOLJA KÖNYVTÁRUNKBÓL?

Aki rendszeresen olvas folyóiratot, újságot, az nem hiányol semmit. Mégis született néhány válasz, ami meglepő volt számunkra. Többen is hiányoltak olyan újságot, ami évek óta jár a könyvtárba. Vajon mi az oka, hogy nem látták meg eddig? Vagy miért nem kértek tájékoztatást? Felmerül a felületlen kérdőívkitöltés lehetősége is.

A folyóirat tároló polcok kissé túlszűfoltak, ezen változtatni kell a jövőben.

11.MILYEN SZOLGÁLTATÁS NEM ÉRHETŐ EL KÖNYVTÁRUNKBAN, AMIT SZÍVESEN IGÉNYBE VENNE?

Kevesen válaszoltak erre a kérdésre. (27/129) A többség ezek közül is elégedett a meglévő szolgáltatásokkal és nem hiányol semmit.

Egy kitöltő hiányolja az előadásokat, ami kicsit meglepő, mert a nyári hónapokat leszámítva havonta több programunk is van, vegyes témában, többféle korosztálynak, aktualitásokat figyelembe véve.

Egy használó hiányolja a zenei kottákat. A kották iránti kereslet annyira minimális, hogy nem indokolja a gyarapítást. De ha ilyen kérés érkezik, más könyvtárból kérhető másolat. (néhány kotta ingyenesen is letölthető)

Szintén egy használó hiányolja a rendszeres közösségi programokat.

Jelenleg 2 kiscsoport is működik rendszeresen: Irodalmi svédasztal és családfakutató klub. De ez kevés, mi is úgy tapasztaljuk. Főként a fiatalokat kellene megszólítani, nekik nyújtani vonzó alternatívát a szabadidő eltöltésére.

12.MIVEL TÖLTI SZÍVESEN SZABADIDEJÉT?

Az összes válaszadó kétharmada jelölt meg olyan tevékenységet, amit szívesen csinál szabadidejében. A kérdésre adott válaszok segítenek a programszervezésben reményeink szerint.

Az első 5 helyen:

Olvasás: 51 fő

Sport: 27 fő

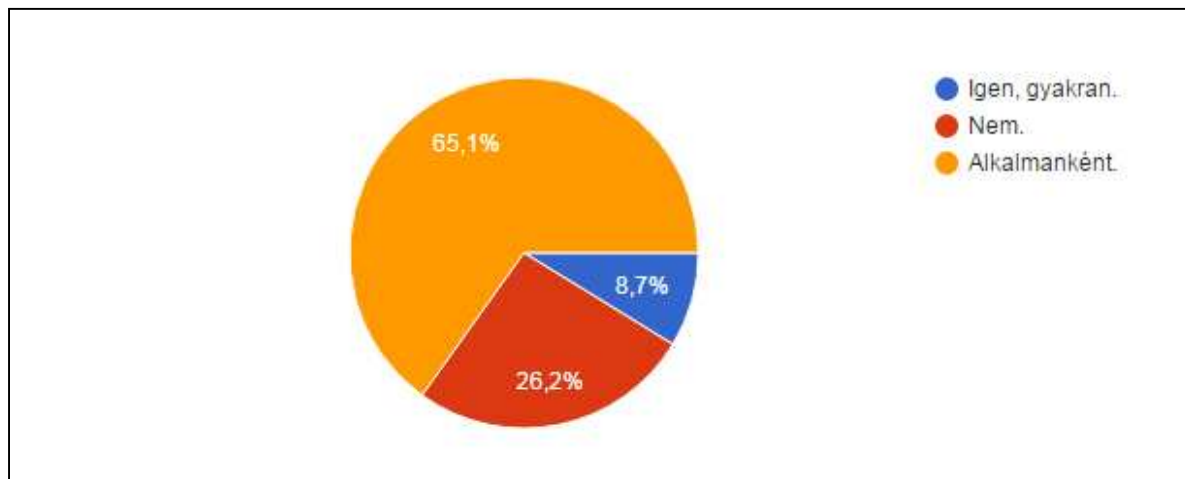
Kirándulás/utazás: 26 fő

Zenehallgatás, filmnézés: 20 fő

Kertészkedés: 19 fő

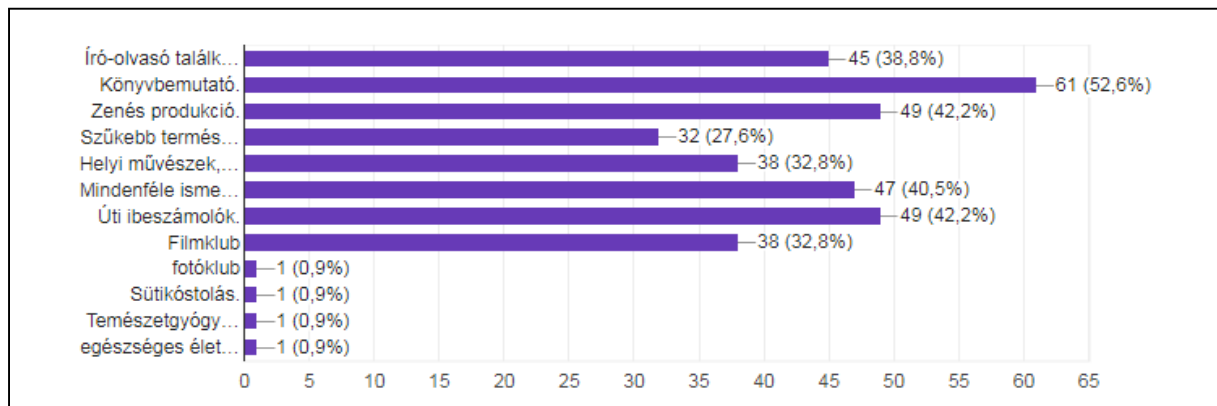
További szavazatokot kapott: kreatív hobbi (11 fő), Tv, Internet (11 fő), tanulás, önképzés (5 fő), színház (4 fő), tánc (4 fő), főzés (4 fő), rejtvényfejtés (4 fő), játék a gyerekekkel (3 fő), baráti beszélgetés (2 fő), játék (1 fő), írás (1 fő)

13.SZOKTA LÁTOGATNI RENDEZVÉNYEINKET?



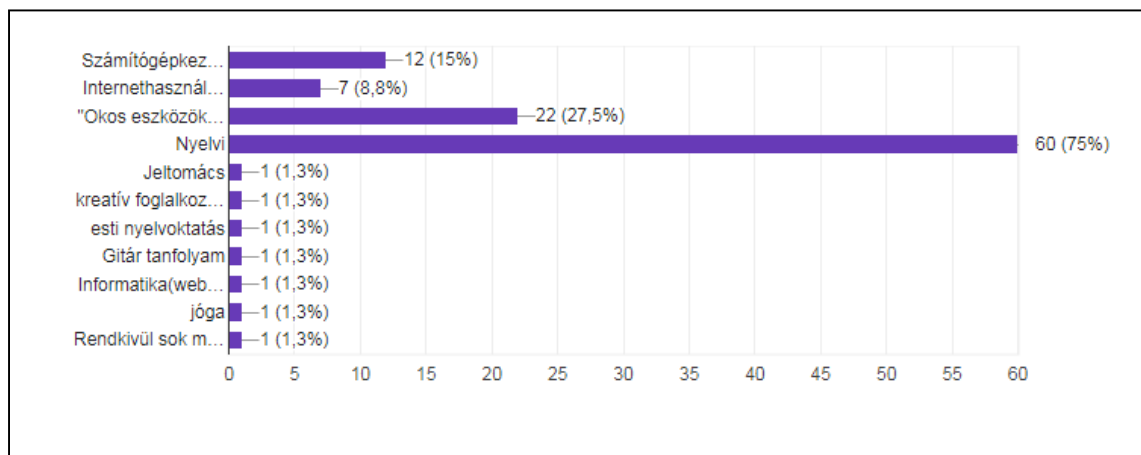
A rendezvények látogatottsága változó. Úgy gondoljuk, mindent megteszünk annak érdekében, hogy a lakosságnak olyan programokat szervezzünk, melyek érdekesek, szórakoztatóak, ismeretek szerzésére alkalmasak. Az aktív korosztályt nehéz becsalogatni. A rendezvények időpontját igyekszünk úgy meghatározni, hogy a lehető legtöbb embernek jó legyen. Ez nem mindig sikerül, ha olyan rendezvényük van, amely több korosztály érdeklődésére is számot tarthat. Korai kezdés kedvez az időseknek, de a diákok és az aktív dolgozók nem tudnak eljönni oktatási, ill. munkaidőben.

14.MILYEN RENDEZVÉNYEKEN VENNE RÉSZT SZÍVESEN? TÖBB VÁLASZT IS MEGJELÖLHET.



A felmérés szerint a könyvbemutató a levonzóbb program a használók szerint. Ezt követik az úti beszámolók és a zenés produkciók, majd az ismeretterjesztő előadások. Többen érdeklődnek helyi művészeket és szűkebb természeti környezetünket bemutató előadások iránt.

15.MILYEN TANFOLYAMOKON VENNE RÉSZT SZÍVESEN?



A válaszokból egyértelműen látszik, hogy **nyelvi tanfolyamokra szükség lenne**. Régóta szeretnénk ilyen képzést indítani, de erre anyagi fedezetére még nem sikerült forrást találni.

**16.A JÖVŐBEN SZERETNÉNK ÁTRENDezni A KÖNYVTÁR TEREIT.
HA SZÍVESEN RÉSZT VENNE A TERVEZÉssel KAPCSOLATOS
KÖTETLEN BESZÉLGETÉSBEN, KÉRJÜK, JELÖLJE BE!**

Erre a kérdésre csupán 8 fő válaszolt igennel. Őket meg fogjuk keresni, amikor aktuálissá válik a könyvtár tereinek átrendezése. Építő ötleteikre számítunk.

**17.BÁRMILYEN ÉSZREVÉTELE VAN A KÖNYVTÁRRAL,
SZOLGÁLTATÁSAINKKAL KAPCSOLATBAN, KÉRJÜK, OSSZA
MEG VELÜNK!**

27 válasz érkezett és mindegyik elismerően szólt a könyvtárról és az ott dolgozó kollégákról. Örülünk a pozitív visszajelzéseknek, de jó lett volna, ha többen értékelik munkánkat, vagy adnak javaslatokat a jövőre nézve. Építő kritikára mindig nyitottak vagyunk, mert elsősorban a könyvtárhasználókért vagyunk, nekik szeretnénk megfelelni.