



MÓRICZ ZSIGMOND
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR
Minőségirányítási Tanács



MÓRICZ ZSIGMOND
MEGYEI ÉS VÁROSI
KÖNYVTÁR

HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS 2017.



Használói elégedettségmérés 2017.

A dokumentum kódja	6.1
Verziószám	6.1
Állománynév	Használói elégedettségmérés 2017.
Oldalszám	9
Készítette	Simon Szilvia
Jóváhagyta	Tomasovszki Anita
A jóváhagyás dátuma	2018. május 30.
A hatálybalépés dátuma	2018. május 30.

Tomasovszki Anita
igazgató





Használói elégedettségmérés eredményei

Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár szolgáltatásairól 2017

A felmérés célja:

Könyvtárunk stratégiájában kiemelkedően fontos szerepet játszik a minőségfejlesztés, amelynek alapvető célja a könyvtárhasználók minél nagyobb elégedettségének elérése. A szolgáltatásokkal való elégedettséget, a könyvtárral szemben támasztott igényeket, elvárásokat és a bevezetett változások fogadtatását kívántuk felmérni.

Célunk az volt, hogy feltérképezzük, megfelelnek-e az elvárásoknak a könyvtár szolgáltatásai, vagy szükséges-e változtatás, módosítás, kiegészítés.

A felmérést megelőző munkafolyamatok:

Először a kérdőívet állítottuk össze, majd sokszorosítást követően (400 pld) jól látható helyre helyeztük az urna mellé. Azokat a látogatókat kértük fel a kitöltésére, akik első vagy több alkalommal jártak a könyvtárban. A készülő mérésről szóban tájékoztattuk olvasóinkat.

A felmérés módszerei:

A kérdőív típusa: papíralapú, önkitöltős, anonim.

A válaszadók kora: 14 felett - 60 év felett.

A válaszadók kiválasztása: véletlenszerű, illetve figyelve a látogatás gyakoriságára.

A felmérés időpontja:

A 400 db kérdőívet 2017. október 2.-án helyeztük ki az olvasóterembe, kölcsönző térbe, játéktárba illetve médiatárba, jól látható helyre. A felmérést 2018. március 30.-án zártuk le. Majd ezt követően táblázatba összesítettük az adatokat. Az adatok kiértékelése ezt követően 1 héten keresztül zajlott.

A mérés folyamata:

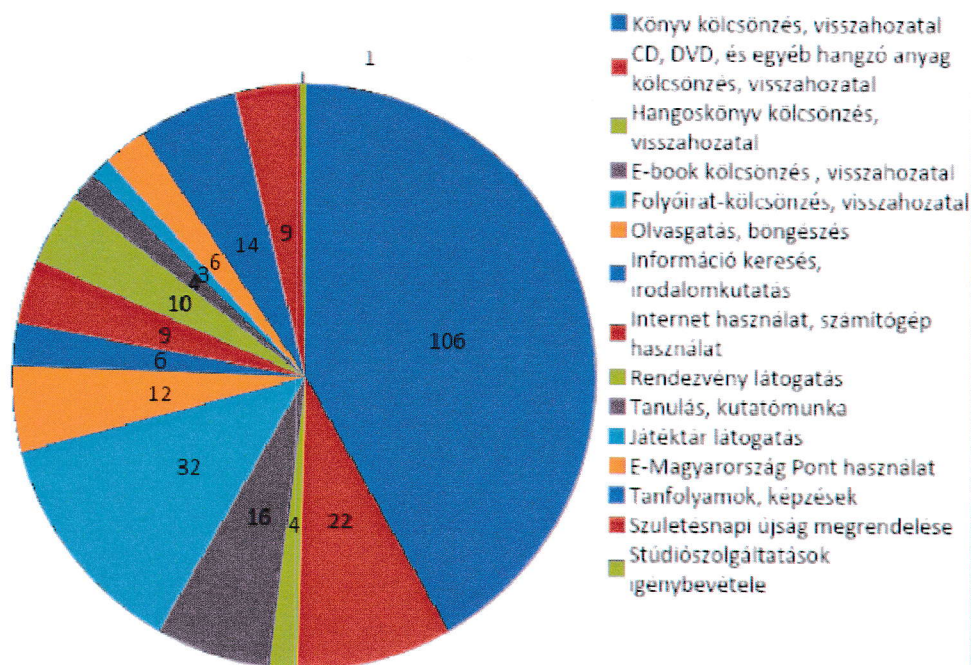
A kölcsönző pultnál illetve a többi szolgáltatási ponton szóban tájékoztattuk a könyvtárhasználókat a felmérés céljáról és átadtuk a kérdőívet. A kitöltött kérdőíveket zárt urnába helyezték el.

A kérdőívek feldolgozása:

A 400 db kiosztott kérdőiből 254 db került kitöltésre, amely 64 %-os aránynak felel meg.

A kérdőívek kiértékelése:

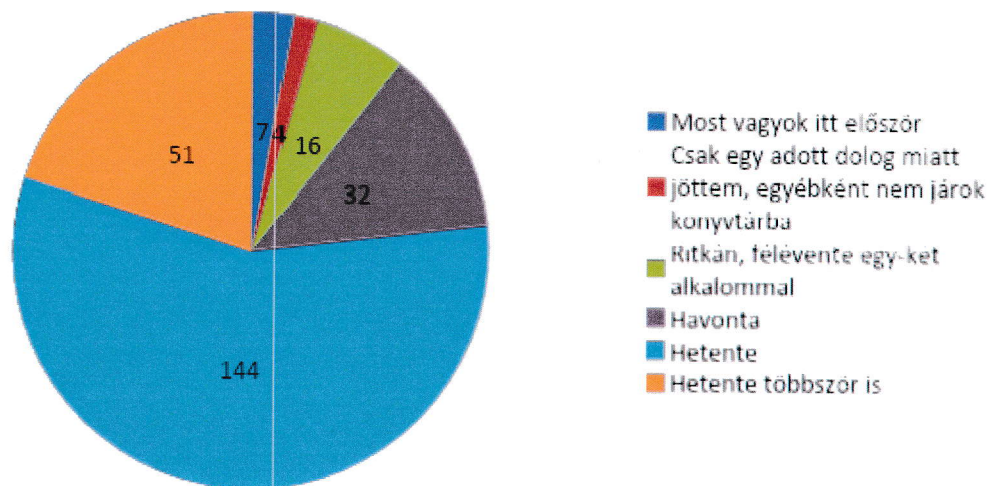
A könyvtárlátogatás célja



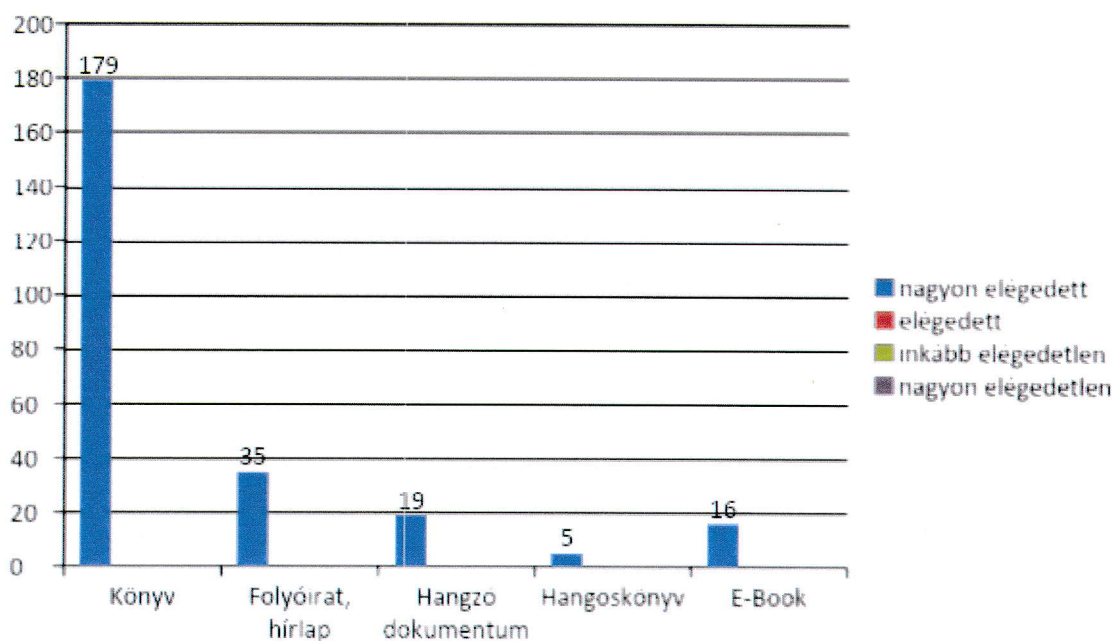
A könyvtárlátogatás céljának megjelöléséhez több választ is megjelölhettek a kitöltők. Ahogy várható volt, a megkérdezettek többsége (42 %) könyvkölcsönzés, illetve visszahozatal céljából látogatott el könyvtárunkba, közel 13 %-uk folyóirat-kölcsönzés és böngészés céljából 9 %-uk pedig CD-t, DVD-t vagy egyéb hangzó anyag kölcsönzését jelölte meg.

Az, hogy kötetzeti szolgáltatásainkat nem jelölte egyetlen olvasó sem, ráirányította figyelmünket arra, hogy a fenti szolgáltatásnak még több reklámot kell csinálni, mert feltételezhető, hogy többen még mindig nem tudják, hogy kötésre vállalunk könyveket, diplomamunkákat, szakdolgozatokat, portfóliókat, folyóiratokat, stb.

A könyvtárlátogatás gyakorisága

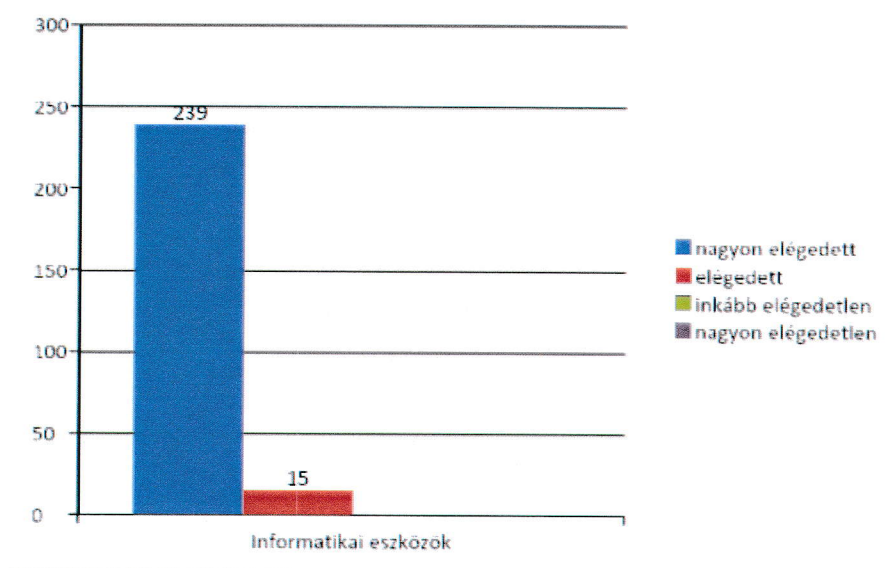


Arra a kérdésre, hogy milyen gyakran látogatja a könyvtárat, 57 % a hetente választ adta, ami azt jelenti, hogy az olvasók több mint fele a kölcsönzési határidő lejárta előtt is látogatja könyvtárunkat, 20 % hetente többször is jár, 13 % pedig havonta. A kitöltők 3 %-a most látogatta meg először könyvtárunkat.



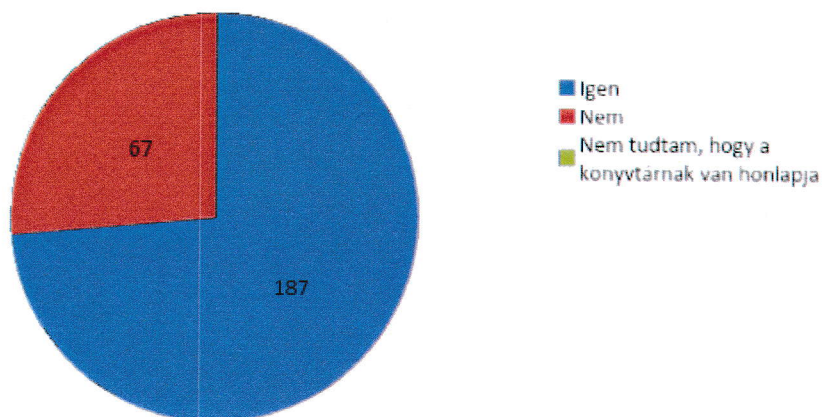
Kíváncsiak voltunk arra is, hogy olvasóink mennyire elégedettek könyvtárunk dokumentum választékával. Nagy örömünkre szolgált, hogy a megkérdezettek 70 % nagyon elégedett könyv kínálatunkkal. Ennél jóval kevesebben választották az egyéb dokumentumtípusokat, de aki mégis kölcsönzött már közülük, azok mind nagyon elégedettek voltak.

Nagy örömünkre szolgál, hogy kérdésünkre, hogy van-e olyan dokumentum (könyv, folyóirat, hangzó dokumentum, hangoskönyv, e-book), amit hiába keresett a könyvtárunkban a kitöltők 100 %-a nemleges választ adott.

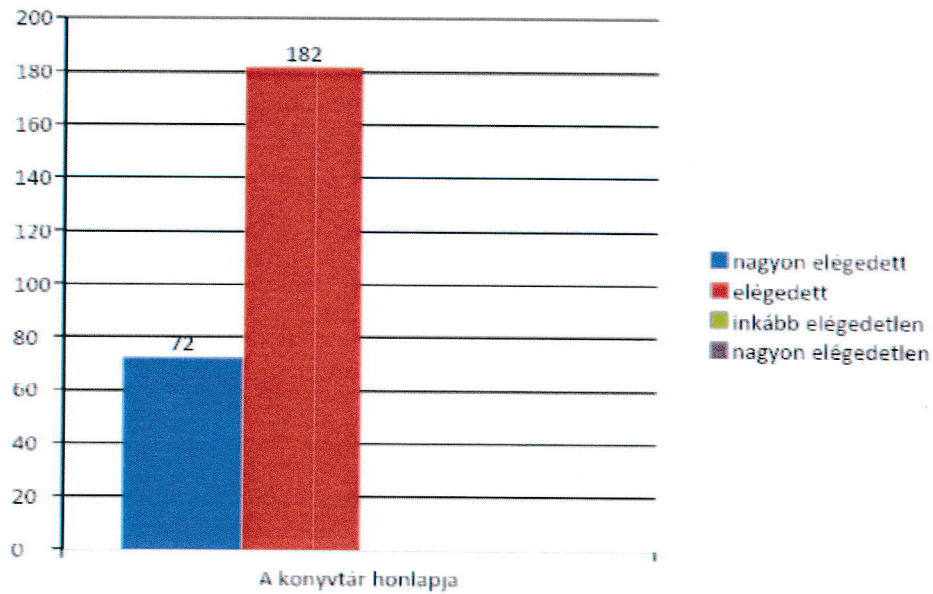


Szintén örömmel láttuk, hogy könyvtárunk informatikai eszközeivel a megkérdezettek 94 %-a nagyon elégedett, 6 % pedig elégedett.

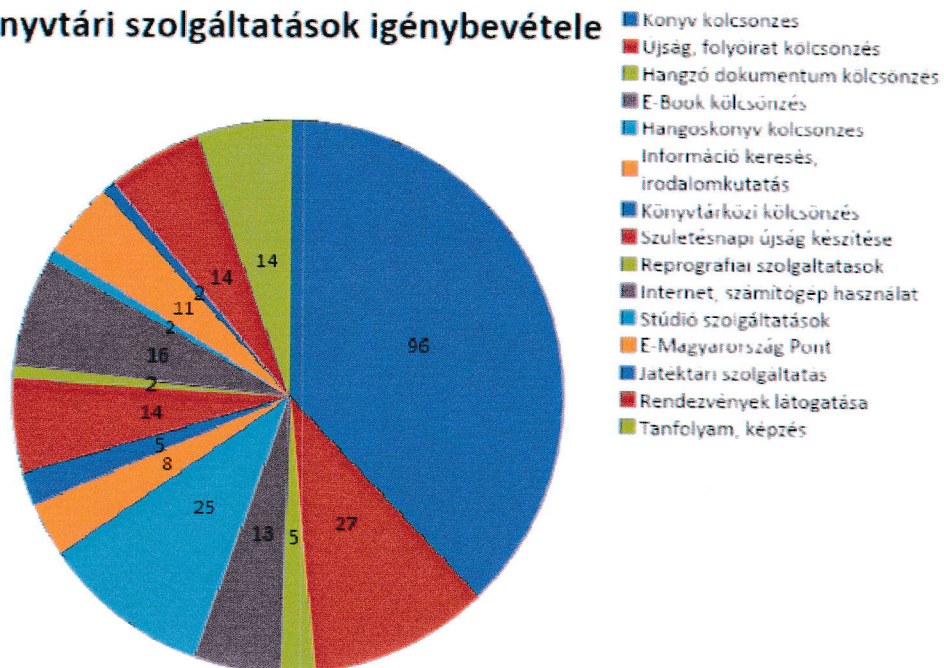
Könyvtár honlapjának látogatása



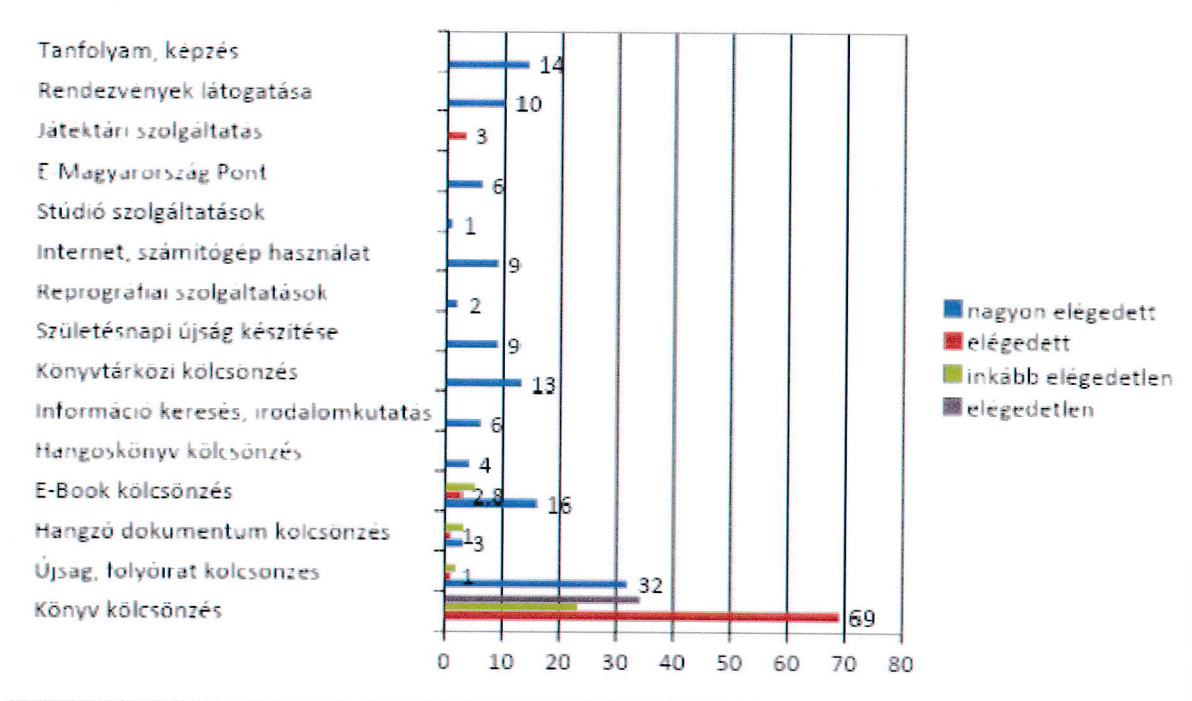
A kitöltők 74 %-a rendszeresen szokta látogatni könyvtárunk honlapját, s 72 % pedig elégedett is vele, 28 % pedig nagyon elégedett. Olyan válasz nem érkezett, aki elégedetlen lenne vele, mint ahogy azt a választ sem jelölte meg senki, hogy nem tudta, hogy a könyvtárnak van honlapja.



Könyvtári szolgáltatások igénybevétele



Válaszadóink többsége, 38 %-a veszi igénybe a könyvtári szolgáltatások közül az alapszolgáltatásunkat, a könyvkölcsönzést. Itt több válasz is megjelölhető volt. Népszerű még a folyóirat, újságkölcsönzés (11 %) a hangoskönyv kölcsönzés (10 %), valamint nagy örömeinkre az e-book kölcsönzés szolgáltatásunkat is egyre többen veszik igénybe (5 %).



Az olvasói elégedettség fontos része könyvtárunk szolgáltatásainak értékelése. Éppen ezért kicsit meglepődve vettük tudomásul, hogy olvasóink 22 %-a elégedetlen a könyv kölcsönzéssel. Annál is inkább, mert a könyvválasztékunkkal viszont a válaszadók 70 %-a nagyon elégedett volt, tehát az okokat máshol kell keresnünk. A példányszámok növelése hozhat megoldást erre a problémára, hiszen akkor többen férnek hozzá a bestseller irodalomhoz. Az előjegyzési listák elég hosszúak egy-egy sikerkönyv esetében.

A többi szolgáltatásunkkal szerencsére nagyon elégedettek voltak olvasóink, közülük is többen az újság- és folyóiratkölcsönzést emelték ki (13 %) illetve tanfolyamaink, képzéseink színvonalával is elégedettek a résztvevők.

Van-e olyan szolgáltatás, amit Ön szívesen igénybe venne a könyvtárunkban, de jelenleg hiányzik a kínálatunkból? kérdéseinkre egyöntetű nemleges válasz érkezett.

A kérdőív eredményeit munkánk javítására használjuk. A következő mérésnél összehasonlítjuk az eredményeket.