



MÓRICZ ZSIGMOND  
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR  
Minőségirányítási Tanács



MÓRICZ ZSIGMOND  
MEGYEI ÉS VÁROSI  
KÖNYVTÁR

## HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS 2018.





### HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS 2018.

<b>A dokumentum kódja</b>	6.2
<b>Verziószám</b>	6.2
<b>Állománynév</b>	Használói elégedettségmérés 2018.
<b>Oldalszám</b>	7
<b>Készítette</b>	Dr. Vaczóné Antal Erika
<b>Jóváhagyta</b>	Tomasovszki Anita
<b>A jóváhagyás dátuma</b>	2018. október 25.
<b>A hatálybalépés dátuma</b>	2018. november 1.

### MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

Tomasovszki Anita  
igazgató







## Használói elégedettségmérés eredményei Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár Központi Könyvtár nyitvatartásáról 2018

### A felmérés célja:

Könyvtárunk stratégiájában kiemelkedően fontos szerepet játszik a minőségfejlesztés, amelynek alapvető célja a könyvtárhasználók minél nagyobb elégedettségének elérése. A könyvtár nyitvatartásával való elégedettséget kívántuk felmérni.

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

**A felmérést megelőző munkafolyamatok:** A kérdőív összeállítását, majd sokszorosítást követően (300 pld) jól látható helyre helyeztük a kölcsönzőtérbe, a ruhatárba és a könyvtári szolgáltatás több pontján, jól látható helyre. Felkértük a látogatókat a kitöltésére, a készülő mérésről szóban tájékoztattuk őket.

### A felmérés módszerei:

**A kérdőív típusa:** papíralapú, önkitöltős, anonim.

**A válaszadók kora:** 14 év alatti, 60 év feletti korosztály.

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

**A felmérés időpontja:** 2018. november. A 300 db kérdőívet november 2-án helyeztük el a kölcsönzőtérbe, a ruhatárba és a könyvtári szolgáltatás több pontján, jól látható helyre. A felmérést 2019. április hónapban zártuk le, majd ezt követően táblázatba összesítettük az adatokat. Az adatok kiértékelése 1 héten keresztül zajlott.

**A mérés folyamata:** A kölcsönzőpultnál szóban tájékoztattuk a könyvtárhasználókat a felmérés céljáról és átadtuk a kérdőívet. A kitöltésre felkért olvasók szívesen vállalkoztak a válaszadásra. A kitöltött kérdőíveket zárt kérdőív-gyűjtő dobozba helyezték el.

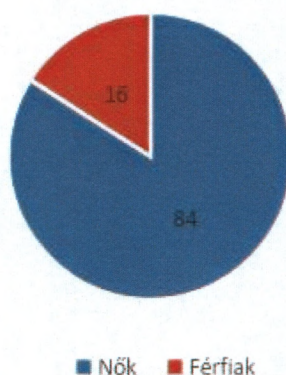
**A kérdőívek feldolgozása:** A kiosztott kérdőíveket 212 olvasó töltötte ki, mely 71%-os kitöltési arányt mutat.

### A kérdőívek kiértékelése:



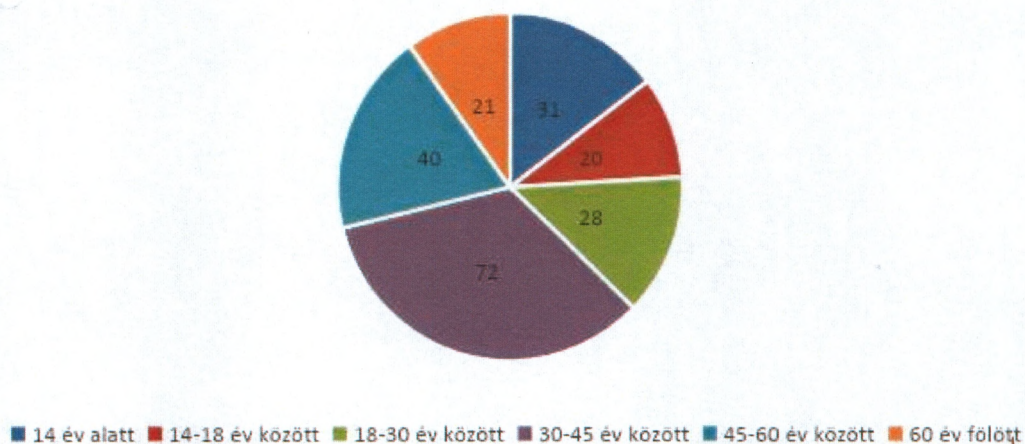
A válaszadók között jóval nagyobb arányban voltak a nők (84%), mint a férfiak (16%).

Nemek aránya



A megkérdezettek 40%-a a középkorosztályba tartozott 30 és 45 év közötti, a 46-60 év közöttiek 19%-ban képviselték magukat, s ami a legmeglepőbb, a 14 év alattiak 15%-os válaszaránya. Korábbi tapasztalatunk, hogy a fiatalok nem igazán szeretnek ilyen felmérésekbe bekapcsolódni. Szerencsére ebben az esetben ez nem így volt. Örömmel töltött el minket, hogy ez a korosztály is aktívan érdeklődik a könyvtárunk felmérése iránt, ellenben a 14–18 évesekkel, akik közül a legkevesebben töltötték ki a kérdőívet (9%).

Korosztály

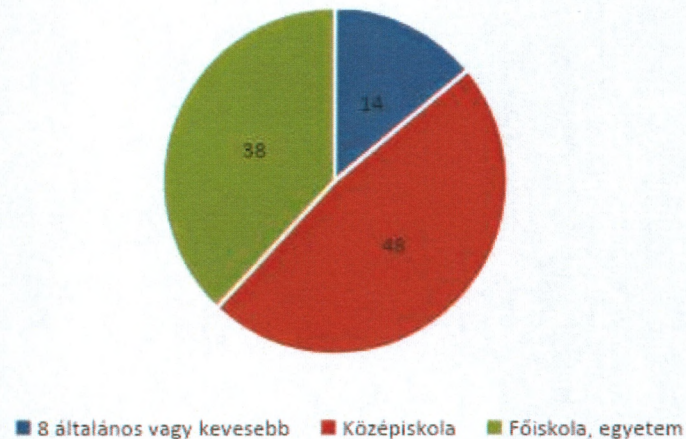






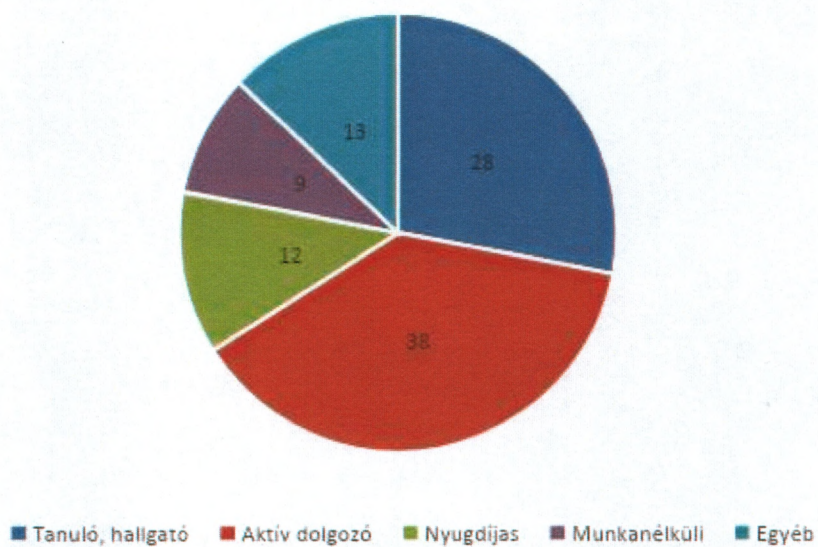
A legmagasabb iskolai végzettségnek 48%-a a középiskolát jelölte meg, 38%-a a főiskolát, egyetemet. A kitöltők 14%-a a 8 általános vagy annál kevesebb iskolai végzettséget jelölte meg.

### Iskolai végzettség



Foglalkozást tekintve 38%-ban aktív dolgozó töltötte ki a kérdőívet, 28%-ban tanulók, hallgatók, 12%-ban pedig nyugdíjasok.

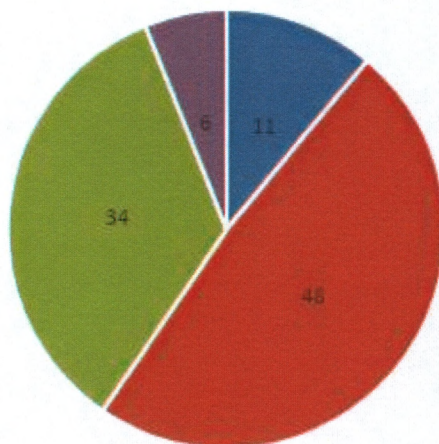
### Foglalkozás





Kíváncsiak voltunk arra is, hogy az olvasók, látogatók milyen gyakran keresik fel a könyvtárat. Többségük hetente (49%), illetve havonta (34%) látogatja intézményünket. Az alkalmasszerűen, ritkán választ csak 6% jelölte meg.

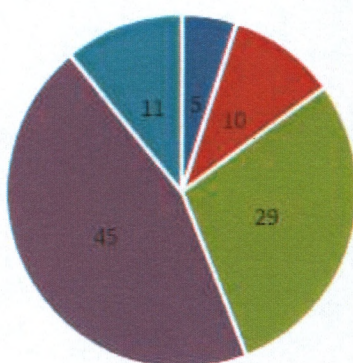
Látogatás gyakorisága



■ hetente többször ■ hetente ■ havonta ■ ritkábban, alkalmasszerűen

A kitöltők 42%-a 5 évnél régebb óta tagja könyvtárunknak, 29% pedig 3-5 éve. A nem beiratkozott olvasók közül 11% töltötte ki kérdőívünket.

Könyvtári tagság

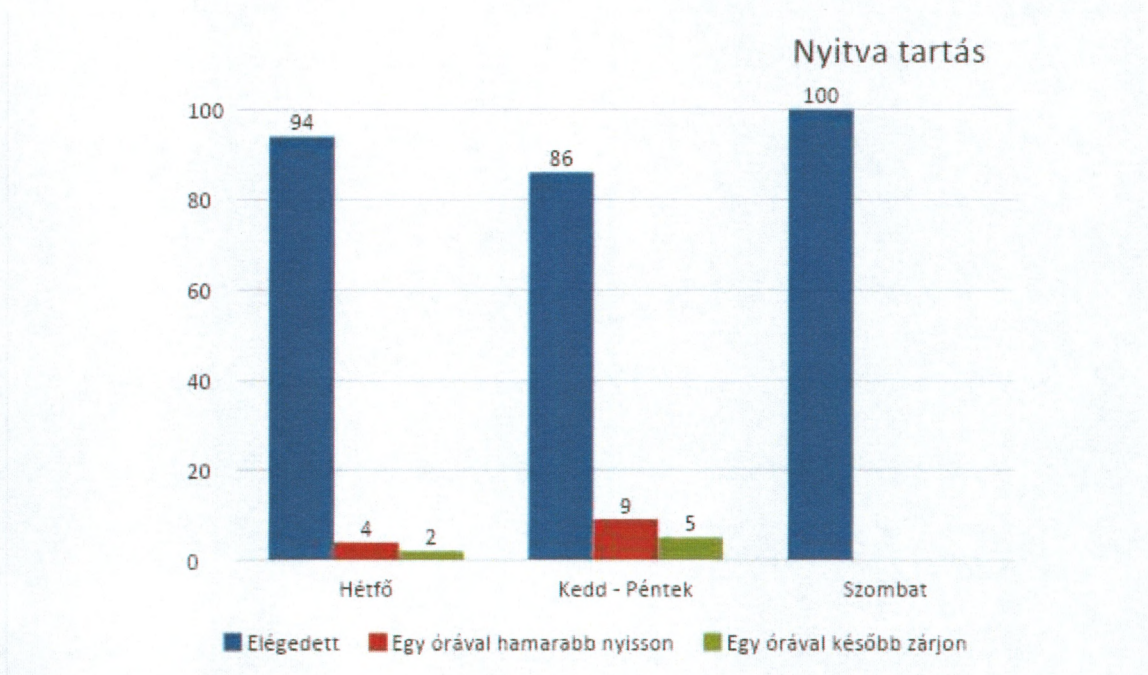


■ kevesebb, mint egy éve ■ 1-2 éve ■ 3-5 éve ■ 5 évnél régebben ■ nem beiratkozott olvasó



Könyvtárunk heti 40 órát tart nyitva. Hétfőn 13.00-18.00 óra között, kedd-péntek 9.00-18.00 óra között, illetve szombaton 9.00-tól 13.00-ig.

A válaszadók nagy többsége, 94%-a elégedett a hétfői nyitvatartással, mindössze 6% változtatna rajta, ők napi egy órával több nyitvatartást szeretnének.



A többi hétköznapi nyitvatartásunkkal szintén elégedett (86%), 9% számára a 8.00-18.00 óra, valamint 5%-nak a 10.00-19.00 közötti nyitvatartás felelne meg jobban.

A szombati nyitvatartásunkkal a kitöltők 100%-a elégedett, nem változtatna rajta semmit.

A kérdőív eredményei alapján úgy érezzük, olvasóink elégedettek könyvtárunk jelenlegi nyitvatartásával.