

Használói elégedettségi vizsgálat és igényfelmérés a pásztói Teleki László Városi Könyvtárban

A vizsgálatról

A társadalmi környezet állandó változásban van körülöttünk, így a könyvtárhasználók összetétele, szokásai, elvárásai is folyamatosan változnak, fejlődnek. A könyvtáraknak és a könyvtárosoknak figyelemmel kell kísérni, ismerni kell ezeket a változásokat, mozgásokat, mert csak így lehetséges velük lépést tartani és érdemlegesen válaszolni, reagálni rájuk.

Intézményünk nem először vállalkozik olvasói, látogatói körében vizsgáladásra: a korábbi évtizedekben – 1988-ban és 2002-ben – már gyűjtöttünk be információkat és készítettünk tájékoztató igényfelmérést.

A jelenlegi vizsgálat **könyvtárunk minőségbiztosítási, fejlesztési törekvéseinek** fontos részét képezi. Arra irányul, hogy képet adjon **mindennapi munkánk eredményességéről, olvasóink, látogatóink elégedettségéről**, valamint, hogy megismerve, feltérképezve az **újabb elvárásokat, igényeket**, segítségünkre legyen a **szolgáltatásaink fejlesztésében, bővítésében is**.

Kérdőíves felmérésünk **2013. május 02. és 31. között** valósult meg.

Úgy döntöttünk, az idei vizsgálatba a **gyermekrészleg felsőbb korú látogatóit is** bevonjuk, ezért az általános iskolások 6, 7 és 8. osztályos tanulóit is megszólítottuk.

Válaszadásra az említett időszak könyvtárunkba látogató olvasóit, és a szolgáltatásainkat igénybevevő egyéneket kértük meg, **véletlenszerű kiválasztással**. A vizsgálat során szinte mindenki szívesen állt rendelkezésünkre és segítette munkánkat közreműködésével.

A nyitott kérdésekre adandó szöveges válaszokat a többség elég szűkszavúan kezelte, de azért igen sokan fejezték ki - néhány elismerő mondattal - elégedettségüket, köszönetüket az intézmény egésze és a dolgozók teljesítménye iránt.

A közel egy hónap alatt **102 db érvényesen kitöltött kérdőívet** adtak le olvasóink. A részvétel önkéntes volt és anonim. Felmérésünk nem reprezentatív.

A válaszok elemzése, értékelése

I. Használói adatok

A vizsgálati időszakban – véletlen kiválasztással – **összesen 102 személyt** szólítottunk meg. Ebből **25 fő a gyermekrészleg olvasója**, tehát 14 év alatti személy, **77 fő** pedig a **felnőtt részleg látogatói közül** került ki: életkoruk 15 és 80 év közötti.

Életkor szerinti megoszlásuk:	- 11-14 éves:	Összesen: 25 fő
	- 15-29 éves: 24 fő	
	- 30-59 éves: 42 fő	
	- 60 feletti: 11 fő	Összesen: 77 fő

Nemek szerint vizsgálva:	- 11-14 éves korosztály:	fiú: 9 fő	lány: 16 fő
	- 15-29 évesek:	férfi: 13 fő	nő: 11 fő
	- 30-59 évesek:	férfi: 8 fő	nő: 34 fő
	- 60 feletti:	férfi: 4 fő	nő: 7 fő

A mintába bekerült összes (102) válaszadóból: **34 férfi és 68 nő**, vagyis a **használók kétharmada a hölgyek közül került ki**. (Az arány beiratkozott olvasóinknál is évek óta hasonlóan alakul: a nők jóval többen és aktívabban látogatják az intézményt.)

Iskolai végzettség szerint:

- tanuló – általános iskola felső tagozat:	25 fő
- középiskolai vagy főiskolai tanulmányokat folytat:	16 fő
- felsőfokú végzettséggel rendelkezik:	29 fő
- középfokú végzettség vagy szakiskola:	30 fő
- általános iskolai végzettség:	2 fő

Vizsgálati mintánkban - a többi csoporthoz viszonyítva - igen magas a tanulók aránya: 40 %. A megkérdezett általános iskolások száma 25 fő, a felsőbb tanulmányokat végzőké 16 fő. Különösen kevés közöttük a főiskolai/egyetemi hallgató, mindössze 5 fő. Ennek sajnos az lehet az oka, hogy könyvtárunk szolgáltatásait - a szombat délelőtti nyitva tartásunk megszűnése óta - a nappali tagozatos hallgatók gyakorlatilag alig, vagy nem is tudják elérni. A felsőfokú és a középfokú végzettséggel rendelkezők száma közel egyforma: 29 és 30 fő.

II. A könyvtárhasználat jellege

Első kérdésünkkel azt igyekeztünk kideríteni, hogy megkérdezettjeink mióta járnak könyvtárunkba?

Részlegenként áttekintve:

A gyerekeknél 9 fő válaszolta, hogy 1-2 éve

11 fő 3-5 éve és

5 fő 5 évnél régebben tagja könyvtárunknak.

A felnőttek közül 17-en 1-2 éve tartoznak beiratkozott olvasóink közé

11-en 3-5 éve és

49 fő több mint 5 éve rendszeres látogatónk.

Összességében vizsgálva tehát a **megkérdezett használóinknak több mint a fele (53%) 5 évnél hosszabb ideje tagja könyvtárunknak**, vagyis régi, rendszeres látogatónak számít. **3-5 éve tartozik olvasóink közé 21% (22 fő) és 1-2 éve tag 25% (26 fő).**

A második kérdés arra vonatkozott, milyen rendszerességgel keresik fel könyvtárunkat?

A megkérdezett általános iskolásokból 20 fő **hetente vagy hetente többször is** ellátogat a könyvtárba, 4-en **havonta**, 1 fő **alkalmanként**.

A felnőtt könyvtárhasználók közül **31-en** válaszolták, hogy **általában havonta** jönnek 16 illetve 10 fő, hogy **heti rendszerességgel vagy hetente többször is** 20 fő pedig, hogy **általában negyedévente vagy ritkábban** tér be könyvtárunkba.

A mintába bekerült olvasóinknak **közel a fele (46%-a)** jelezte, hogy általában **hetente vagy hetente többször is** bejár a könyvtárba. Ők az internethasználók és a folyóiratolvasót rendszeresen látogató felnőttek, nyugdíjasok.

Havonta jön hozzánk a mintasokaság **34 %-a**, vagyis a könyvszerető, rendszeresen olvasó, aktívan kölcsönző használók.

20% - (20 fő) válaszolta, hogy **negyedévente vagy ritkábban** veszi igénybe szolgáltatásainkat (ők valószínűleg más könyvtáraknak is tagjai, illetve nem helyi illetőségű lakosok).

Következő (3.) kérdésünk: Milyen célból keresi fel leggyakrabban könyvtárunkat?
(Egyetlen választ kértünk, de általában többet jelöltek be olvasóink.)

Öt válaszlehetőséget kínáltunk fel: tanulás
munka
tájékozódás
időtöltés-szórakozás
internet

A **14 éven aluliak** látogatásuk fő céljaként legtöbbször az **időtöltés - szórakozást** (19 jelölés) és az **internetezést** (10 jelölés) adták meg. A gyermekrészlegünk nagyon barátságos, hangulatos elrendezésű, a gyerekek gyakran és szívesen töltik itt a szabadidejüket, délutánjaikat: a **kölcsönzés** mellett **beszélgetnek, olvasgatnak, játszanak**, de a **tanulást**, a másnapi órákra történő felkészülést is megemlítték néhányan (3 fő).

A **felnőtteknél is** az **időtöltés – szórakozás** szerepelt a lista élén (47% 36 jelöléssel), amely esetükben **könyvek kölcsönzését és rendezvényeink látogatását** is jelenti.

Második helyen említették (31% 24 jelöléssel) a **tanulást**: a diákok és az oktatásban, továbbképzéseken részt vevő olvasóink rendszeresen jönnek hozzánk tanulmányaik során **szakirodalomért, információért, segítségért**.

Megkérdezettjeink 24 %- a, 19 fő a **tájékozódást, ismeretszerzést** jelölte be látogatásának leggyakoribb okaként: ez jelentheti egyrészt a **dokumentumok helybeni használatát**, vagy **kutatómunkát az olvasóteremben, helytörténeti részlegünkben, valamint olvasgatást, rendszeres tájékozódást a napilapokban, folyóiratokban**.

„**Munka**” ügyben, vagyis a munkavégzéshez szükséges friss információk megszerzése céljából 9-en,

az **internet használata** miatt pedig 8-an keresik fel leginkább könyvtárunkat a felmérésben résztvevők közül.

III. A könyvtárhasználat minősége

Negyedik kérdésünk a **rendszeresen igénybe vett szolgáltatások felől** érdeklődött.

A felajánlott 16 féle szolgáltatásból több is bejelölhető volt.

A gyerekeknek **első helyre** került -18 és 16 jelöléssel - a **számítógép/internet használata**, és a **könyvkölcsönzés**.

10 fő válaszolta, hogy gyakran a **könyvtárban találkozik barátaival**, ismerőseivel és szívesen beszélgetnek itt egymással vagy a könyvtárossal.

A **folyóiratok, újságok olvasgatása**, a **tanulás** és a **rendezvények látogatása** is kapott 5-5 jelölést a gyerekektől.

A felnőtt korosztálynál is a **könyvkölcsönzés** volt a **leggyakrabban igénybe vett, legnépszerűbb** szolgáltatás: 56 jelölést kapott (72%).

Emellett közel egyforma nagyságrenddel említették a következő szolgáltatásainkat:

- **kutatás és anyaggyűjtés** 18 fő (23 %)
- különféle **rendezvények látogatása** 18 fő (23 %)
- **könyvtárközi kölcsönzés** igénybevétele 17 fő (22 %)
- **folyóiratok olvasása** 17 fő (22 %)
- **helyben használat, tájékozódás** 16 fő (21 %)
- **internet/számítógép használat** 13 jelölés (17 %)

Az **irodalomkutatás kérése** (9 jelölés), a **könyvek előjegyeztetése** (8 jelölés) és a **fénymásolás** igénybevétele (8 jelölés) voltak még azok a szolgáltatások, amelyek gyakori használatát többen is jelezték a mintából.

Következő kérdéseink (5. és 6.) a virtuális könyvtárhasználat gyakorlatát, elterjedtségét próbálta feltérképezni olvasóink körében. Megkérdeztük: ismerik e, használják e könyvtárunk számítógépes online katalógusát és a weboldalát?

Corvina rendszerű elektronikus katalógusunk 2010-től működik és van fenn honlapunkon. A távhasználat és az otthonról is elérhető könyvtár azonban még nem eléggé közismert, megszokott „dolog” olvasóink, látogatóink körében.

A válaszokból sajnos az derült ki, hogy a megkérdezettek **75 % nem ismeri, nem használja az elektronikus katalógusunkat és intézményünk weboldalát.**

A gyerekeknél igen választ adott: 7 fő; nemet: 18 fő

A felnőtteknél igen válasz: 19 ill. 22 fő; nemleges válasz: 58 ill. 55 fő.

Mi lehet ok? Talán az a szemlélet, hogy - főleg középkorú olvasóink - a számítógépet és az internet használatát (még) nem tekintik a mindennapi élet természetes velejárójának, munkaeszközének, illetve, hogy ismeretük és kezelésük sokak számára jelent (még) nehézséget, problémát.

Természetesen nekünk is bőven van tennivalónk ezeknek az új szolgáltatásoknak, lehetőségeknek a megismertetésében, propagálásában, valamint a számítógép-használat „alapjainak” megteremtésében, szélesítésében. (Használói képzések, tanfolyamok korábban, és jelenleg is folynak, szerveződnek könyvtárunkban).

Hetedik kérdésünk azokra az új tartalmakra, szolgáltatásokra kérdezett rá, amelyeknek megvalósulását olvasóink szívesen látnák a közeljövőben.

A felajánlott lehetőségek egy része az **új, virtuális szolgáltatásokra, fejlesztésekre** vonatkozott (pl. online hosszabbítás, beiratkozás, ügyfélszolgálat, digitális tartalmak kölcsönzése), a másik a „**hagyományos**”, **már korábban is „szívesen látott volna”** szolgáltatásokra (házi kölcsönzés bevezetése, büfé, kávé-üdítő automata működtetése).

A megkérdezett gyerekek nagy része (13 és 12 jelöléssel) természetesen a **büfé és az üdítő automata** meglétének örülne leginkább, de az **online ügyintézés** (könyvek határidejének hosszabbítása, online beiratkozás) **bevezetését** és a **digitális tartalmak kölcsönzését** is többen említették (9, 5 és 3 jelölés).

Felnőtt használóink online szolgáltatásokra vonatkozó igényét a következő lista mutatja:

- **könyvek online hosszabbítása:** 30 fő (38 %)
- **beiratkozás:** 17 fő (22%)
- **digitális tartalmak kölcsönzése:** 15 fő (19%)
- **online ügyfélszolgálat:** 10 fő (13%)
- nem válaszolt a kérdésre 14 fő, elsősorban a nyugdíjasok, idősebbek.

A kapott értékek elég alacsonyak: megkérdezett olvasóink ezek szerint nem hiányolják túlságosan a kölcsönzés gépesítését, és a távhasználatot sem preferálják, kedvelik eléggé. Mi szeretnénk a 2013-as év végére megvalósítani a kölcsönzés fejlesztését és bevezetni a számítógépes nyilvántartási rendszert is: reméljük, olvasóink gyorsan hozzászoknak és szívesen fogadják, használják majd.

Felnőtt válaszadóink a **büfé és a kávé/üdítő automata** felállítását 15 illetve 11 jelöléssel szorgalmazták.

A **házi kölcsönzés bevezetése** az idősebb korosztály részéről alig merült fel igényként (3 fő). Furcsa módon a fiatalok jelölték be többen (4 ill. 5 fő).

A nyolcadik kérdéssel látogatóink véleményét kértük arról, milyennek látják kapcsolatukat az intézménnyel és dolgozóival, illetve mi az, amit hiányolnak meglévő szolgáltatásainkból?

Megnyugtató, jó érzés volt olvasóink pozitív visszajelzéseit, elismerő megjegyzéseit olvasni könyvtárunk és dolgozóinak eddigi tevékenységéről.

Mind a gyerekek, mind pedig a felnőtt használók **egyértelmű elégedettségüknek** adtak hangot **szolgáltatásaink színvonalával, munkánk eredményességével** kapcsolatban, és dicsérték a **könyvtárosok szakmai felkészültségét, segítőkészségét.**

Mindezek szemléltetésére szeretnék idézni néhány véleményből:

11 - 14 évesek: „A könyvtárosok jó fejek, segítőkészek.”
 „Nagyon jó a kapcsolatom a könyvtárral, nem hiányolok semmit.”
 „A könyvtárosok kedvesek és jó itt lenni”

Felnőttek: „Maximálisan elégedett vagyok, mindent megtalálok, ami szükséges.”
 „Nagyon szeretünk idejárni, köszönet a dolgozóknak a sok segítségért.”
 „A könyvtárban uralkodó légkör nagyon jó, szinte a nyugalom szigete rohanó világunkban.”
 „Nagyon jó a kapcsolatom a dolgozókkal, segítőkészek, tájékozottak.”
 „Nagyon jó a kapcsolatom a könyvtárosokkal, segítőkészek, rugalmasak, kedvesek, bármilyen kérdéssel fordulhatok hozzájuk.”

Amit leginkább és legtöbben **hiányoltak olvasóink** - gyerekek és felnőttek egyaránt - azok az **új könyvek**: több sikerkönyvet, színvonalas és szórakoztató olvasnivalót, friss szakirodalmat szeretnének látni a polcokon, de a **folyóiratok választékának bővülését** is örömmel vennék.

A gyermekrészleg látogatói közül néhányan **kifogásolták**, hogy **kevés a számítógép a részlegükben**, hogy az **ingyenes gépek lassúak**, és a **HandyCafe internetidő-kezelő program „nem szimpatikus” számukra.**

Felnőtt olvasóink közül többen jelezték, hogy szeretnék, ha **visszaállítanánk** a korábbi, **szombat délelőtti nyitva tartást, kölcsönzést.** (Ennek valószínűleg a felsőoktatásban tanuló látogatóink is örülnének!)

Sajnos a fennálló pénzügyi nehézségek, a szűkülő költségvetési keret évek óta megnehezíti, lehetetlenné teszi gyűjteményeink, állományunk megfelelő, szakszerű gyarapítását és az új könyvek, folyóiratok választékának bővítését. A nyitva tartási idő emelésére és hétféligi kiterjesztésére sincs reális esélyünk. Csak jelezni, tolmácsolni tudjuk olvasóink, látogatóink kéréseit, igényeit a fenntartónk felé.

A 9. kérdés könyvtárunk tevékenységének összesítő áttekintő értékelésére irányult. Arra kértük olvasóinkat osztályozzák munkánkat, eredményeinket egy 1-5-ig terjedő skálán.

15 féle értékelési szempontot adtunk meg, amely kiterjedt könyvtárunk külső megjelenésétől kezdve a belső elrendezésén át - rend, tisztaság, tanulási környezet stb. - a technikai felszereltségig, a tájékoztatás, a szolgáltatások minőségének, a rendezvények színvonalának és a könyvtárosok hozzáértésének minőségéig.

Olvasóink nagy része általában azokat a szolgáltatásainkat véleményezte, osztályozta, amelyeket már használtak, igénybe vettek valamikor, illetve amelyeknek értékelését „könyvtári szempontból” fontosnak ítélték. Volt aki jelezte: nem ismeri, nem használta még, ezért nem voksol rá.

A gyermekrészt látogatói is csak az általuk használt és ismert szolgáltatásokról szavaztak. (kimaradt: a tájékoztatás, az irodalomkutatás és a könyvtárközi kölcsönzés)

Elégedettségi értékek mutatói

<u>Szemponatok, szolgáltatások</u>	<u>válaszadók száma</u>	<u>kapott átlagérték</u>	<u>helyezés</u>
Külső állapot, megjelenés környezet	99 fő	4,10	10
Belső elrendezés, felszereltség, klíma	100 fő	4,26	7
Megközelíthetőség, rend, tisztaság	102 fő	4,81	2
Belső légkör, nyugalom, tanulási környezet	100 fő	4,80	2
Könyvállomány (szép és szak) összetétele, példányszám	98 fő	4,21	9
Folyóiratok, újságok választéka	92 fő	4,25	8
Informatikai eszközök, internet	89 fő	4,48	5
Számítógépek állapota	87 fő	4,25	8
Nyitva tartási idő	96 fő	4,29	6
Tájékoztatás, információnyújtás relevanciája	75 fő	4,72	3

Anyaggyűjtés, irodalomkutatás adekvátsága	64 fő	4,70	3
Könyvtárközi kölcsönzés gyorsasága	67 fő	4,80	2
Szolgáltatási díjak, a teljesítések minősége	92 fő	4,69	4
Könyvtárosok segítőkészsége, szaktudása	102 fő	4,90	1
Rendezvények színvonala	89 fő	4,72	3

Megkérdezett látogatóink szavazatai alapján a legalacsonyabb pontszámot (4,10 átlag) a **könyvtár külső állapota, megjelenése** kapta.

Intézményünk 1998 nyarán költözött - sok megpróbáltatás és ide-oda hányódás után - jelenlegi helyére, egy háromszintes nagy épületbe, amely korábban az Állami Gazdaság irodaépületeként működött, majd átalakították könyvtárunk céljaira, használatára.

Egyetértünk olvasóinkkal: az épületre bizony nagyon ráférne már egy alapos tatarozás, külső – belső felújítás, hiszen állaga évről évre romlik, rosszabbodik. Reménykedünk, hogy a következő évek városszépítő, rekonstrukciós terveiből nem fogunk ismét kimaradni.

Elhelyezkedése és megközelíthetősége viszont nagyon jó, a város központjában van, és a környezete is rendezett, szép.

A könyvtár belső elrendezése és felszereltsége valamivel magasabb átlagértéket - (4,26) - 7. hely - érdemelt ki a megkérdezettektől.

Bár részlegeink, szolgálati tereink igazán barátságosak, kényelmesek és a sikeres pályázatok révén sok új berendezést, bútort, szőnyeget, függönyöket tudunk vásárolni, ez nem felelteti az épület egyébként nem túl szerencsés belső adottságait: a sok lépcsőt, a belső lift hiányát, a télen – nyáron rossz klímát stb. Olvasóink is gyakran szóvá teszik ezeket a gondokat.

Az épületen belül tapasztalható **rendet, tisztaságot** minden válaszolónk fontos szempontnak tekintette és magas pontszámokkal (4,80) jutalmazta – 2. helyezés.

Hasonló mértékben (4,80 átlag) voltak elégedettek a **könyvtár belső légkörével, hangulatával** is. A kellemes olvasói terek, a kényelmes munkaasztalok, az elmélyült tanulást is biztosító nyugodt környezet – látogatóink véleménye szerint - megfelel a jelentkező igényeknek, elvárásoknak.

A nyitva tartási idő 6,29 pontos átlaggal a 6. helyet érte el a szolgáltatási rangsorban.

Olvasóink nagy többsége kielégítőnek, elegendőnek találja a jelenlegit. Jó néhányan azonban hiányolják a hétvégi nyitva tartást és javasolják, kérik a korábbi, szombat délelőtti kölcsönzés visszaállítását. Főleg a felsőoktatásban tanulók igényelnék ezt, hiszen a hétvégéket itthon töltik és szeretnék használni, elérni a könyvtár szolgáltatásait, állományát.

Többen jelezték észrevételeikkel, de az adott osztályzatok szerint is sokan elégedetlenek **könyvállományunk összetételével** valamint a **folyóiratok szerény választékával**. (4,21 átlag – 9. hely). Főleg a szépirodalmi újdonságok, sikerkönyvek hiányára, alacsony példányszámára panaszkodtak.

Sajnos évről évre szűkebb a könyvbeszerzésre fordítható keretünk: emiatt már hosszú ideje csak egy példányos beszerzések történnek, kevés új könyvet és a friss szakirodalmat tudunk vásárolni. Könyvtárközi kölcsönzéssel ugyan mindent sikerül - igény szerint - beszerezni olvasóinknak, de az állományban keletkező hiányok, a gyűjteményből kimaradó művek ezzel nem pótolhatók.

Hasonló a megítélése a **folyóiratok, napilapok választékának** is. Szívesen látnának több színes újságot, szórakoztató magazint, szaklapot a polcokon. A kapott átlagérték: 4,25 pont – 8. helyezés a listán.

Elektronikus/számítógépes szolgáltatásaink (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés stb.) **áraival és a teljesítés minőségével** viszont – 4,69 átlag - elégedettebbek használóink. Az áraink évek óta változatlanok, nem emelkednek, és a teljesítések minőségére, gyorsaságára, pontosságára is odafigyelünk.

Informatikai eszközeink/számítógépeink műszaki állapotával és az internet használatával kapcsolatban azonban már kritikusabbak voltak látogatóink: a kapott átlagérték 4,25 ill. 4,48 - a 8. ill. az 5. helyre elegendő a szolgáltatási rangsorban.

Kifogásolták pl. - különösen a gyerekek - a régebbi, ingyenes gépek lassúságát és keveselték a részlegükben lévő gépek számát is. A fizetős gépeink gyorsak és műszakilag jó állapotban vannak - viszont drágábbak.

Az internet sajnos már nem ingyenes szolgáltatásunk. Használata is jelentősen visszaesett, igaz ennek más okai is lehetnek/vannak.

Az elégedettségi mutatók alapján a legmagasabb átlagértékeket és a legtöbb elismerést

- **a könyvtárosaink felkészültsége, segítőkészsége** (4,90)
- és a **szakmai, tartalmi munkákra, szolgáltatásokra** vonatkozó eredményeink : a **könyvtárközi kölcsönzés** hatékonysága, a **tájékoztatás- információnyújtás** pontossága, az **anyaggyűjtés-irodalomkutatás** megbízhatósága, relevanciája (4,80, 4,72, 4,70) és a **rendezvényeink, foglalkozásaink** színvonala, minősége (4,72)

kapta a vizsgálatban résztvevő látogatóinktól.

A kérdőív végén javaslataikat, észrevételeiket fogalmazhatták meg olvasóink.

Kevesen válaszoltak erre a kérésünkre. Leginkább a gyerekek ismételték meg korábbi kéréseiket: **több új könyv, ifjúsági irodalom**

több ingyenes internetes gép a részlegükbe

folyóiratok kölcsönzésének bevezetése

légkondicionáló berendezés a belső klíma javítására

A felnőttek részéről is **az új könyvek választékának bővítése** illetve a **hétvégi nyitva tartás visszaállításának** igénye nyert újbóli megerősítést.

Összegzés, következtetések:

Felmérésünk által ismét sok hasznos adathoz, információhoz jutottunk: egyrészt a változó könyvtárhasználati szokásokról, az olvasóink, látogatóink igényeinek alakulásáról, új elvárásairól, de természetesen a könyvtár és dolgozói munkájának, elkötelezettségének megítéléséről is.

Intézményünk most teszi meg az első lépéseket a minőségmenedzsment bevezetésére, a könyvtári munka minőségfejlesztésének megvalósítására. A vizsgálati eredmények ezért a mindennapi tevékenységeink, szolgáltatásaink felülvizsgálatához, a szakmai munkák kontrollálásához is hozzásegítenek bennünket, és megmutatják a fejlesztés irányait is.

Összefoglaló a felmérés eredményeiből, tapasztalataiból

- a kérdőíveket összesen 102 személy - az idén felső tagozatos gyerekek is - kitöltötték
- a használók nagyobb százaléka - 2/3-a - nő
- a mintába bekerültek 40 %-a diák, 50%-a aktív dolgozó és 10% nyugdíjas
- a használóknak több mint a fele (53 %-a) 5 évnél hosszabb ideje tagja könyvtárunknak, tehát rendszeres látogatónk; 21% 3-5 éve tartozik olvasóink táborába
- megkérdezettjeink általában havonta járnak könyvtárba, de sok a hetente ill. hetente többször is bejáró használó
- látogatásaik elsődleges célja az időtöltés – szórakozás; a kölcsönzés és rendezvényeink látogatása, ill. gyerekeknél az internet használata; ezen kívül a tanulás és a tájékozódás, ismeretszerzés is gyakran említett ok a könyvtárhasználatra
- a leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás még mindig a könyvkölcsönzés (és az internet), de a helyben használat, a folyóiratok olvasgatása, a kutatás-tájékozódás is népszerű
- a virtuális könyvtárhasználatról, távhasználatról meglehetősen idegenkednek a megkérdezett olvasóink: weboldalunkat és a számítógépes online katalógusunkat is kevesen ismerik és használják (kb. 25%)
- a hagyományos könyvtárhasználat és szolgáltatások iránti igény még erősen tartja magát - főleg az idősebb korosztály körében. A fiatalok érdeklődőbbek, nyitottabbak az új lehetőségekre, tartalmakra
- a legtöbb kritikai észrevétel könyvállományunk összetételét, az alacsony beszerzési példányszámot és folyóirataink szűkös választékát érte. Olvasóink sokkal több új könyvet, szépirodalmi művet, friss szakkönyvet, a gyerekek pedig ifjúsági regényeket szeretnének látni a polcokon. Kevésnek találják az újságok, szaklapok számát is
- sokan örülnének a nyitvatartási idő újbóli - szombat délelőtti – meghosszabbításának
- jóleső érzéssel fogadtuk használóink, látogatóink elismerő szavait a könyvtár és dolgozóinak eddigi munkájáról, a szolgáltatások, rendezvények színvonaláról; a pozitív visszajelzések, vélemények alapján úgy gondoljuk olvasóink elégedettek könyvtárunk szakmai működésével, elkötelezett, olvasókra figyelő magatartásával és a könyvtárosok felkészültségével.

Kollektívánk ezután is - a könyvtári munka minden területén – tudása legjavát kívánja nyújtani partnerei, használói számára, az esélyegyenlőség jegyében biztosítva minden érdeklődőnek a könyvekhez, dokumentumokhoz, információkhoz való szabad hozzájutást.

Pásztó, 2013. július 20.

Barócsi Sándorné tájékoztató könyvtáros
Teleki László Városi Könyvtár