



DR. KOVÁCS PÁL
MEGYEI KÖNYVTÁR ÉS KÖZÖSSÉGI TÉR

9023 Győr, Herman Ottó u. 22. • Telefon: 96/516-670 • Telefax: 96/418-942

Használói elégedettségmérés 2015.

Készült: 2015.09.18

A használói elégedettségvizsgálat alapját a 2009-ben végzett felmérés tapasztalatai adták, így lehetővé vált a mostani adatokkal való összehasonlítás. A kérdőíves felmérés összeállításában alapul vettük az akkori kérdéseket. Figyelembe véve a változó igényeket és szolgáltatásokat bizonyos kategóriákat, szempontokat részben módosítottunk, illetve a könyvtár marketingtevékenységével, rendezvényeivel kapcsolatos kérdésekkel egészítettük ki a vizsgálatot. A változtatások miatt az összehasonlítást minden esetben nem lehetett elvégezni.

A felmérés 2015. március 1. és 15. között valósult meg. Nyomtatott változata a könyvtár épületeiben, online módon pedig a könyvtár honlapjáról volt elérhető. Kitöltése anonim és önkéntes volt, véletlenszerűen kiválasztott olvasókat kértünk meg a véleményalkotásra. A visszakapottakból csupán két kérdőív volt értékelhetetlen, viszont jónéhány esetben előfordult, hogy megválaszolatlanul hagytak egy-egy kérdést vagy értékelést. Összesen 523 db nyomtatott és online kitöltött kérdőív gyűlt össze, ebből a Központi Könyvtárra 172 db, a Kisfaludy Károly Könyvtárra 155 db, a fiókkönyvtárra összesen 196 db vonatkozott. 66-an töltötték ki a honlapon található felületet, az előző számadatok már ezt is tartalmazzák. Egy értékelésben szerepelnek a Központi Könyvtárban és a Kisfaludy Károly Könyvtárban mért adatok (a táblázatokban, grafikonokban KK és KKK rövidítéssel), a 7 fiókkönyvtár értékelését összesítve tartalmazza az elemzés, kiemelve a helyi, pl. épületre, szolgáltatásokra vonatkozó sajátosságokat.

A kérdőívek az alábbi csoportosítás szerint lett értékelve:

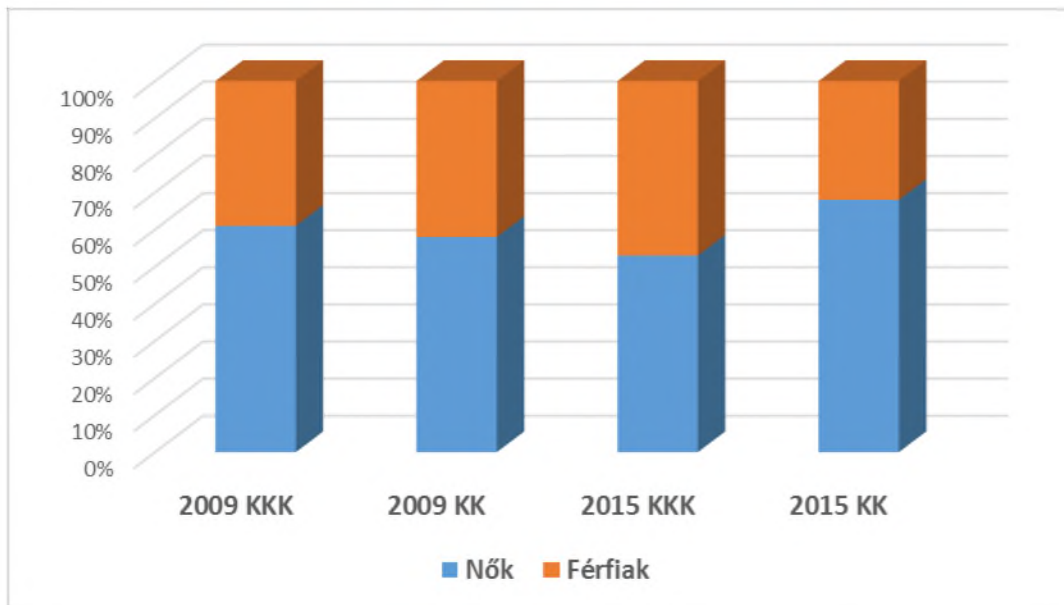
- A használók: neme, életkora, iskolai végzettsége
- A könyvtárhasználat jellege: Mióta és milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe? Milyen céllal látogat minket?
- A könyvtárhasználat minősége: Értékelje szolgáltatásaink színvonalát! Honnan

szereznek tudomást olvasóink a könyvtárban történő eseményekről, változásokról? Használják-e a könyvtár internetes felületeit? Igénybe venné-e új szolgáltatásainkat?

1. A felmérés eredményei a Központi és a Kisfaludy Károly Könyvtárban

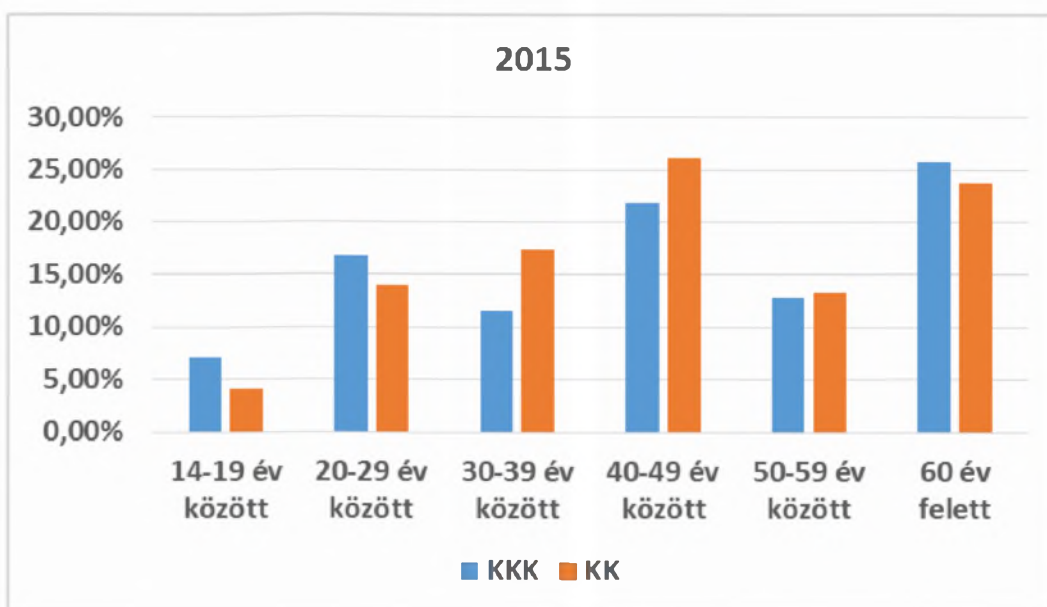
A válaszadók neme, életkora, iskolai végzettsége (14-16. kérdés)

A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók nemek szerinti megoszlása:



Általános tapasztalat és a statisztikai adatok is azt igazolják, hogy több a női könyvtárlátogató. A Központi Könyvtárban véletlenszerű volt a választás, a nők aránya a válaszadók között 68%. A 2009-es vizsgálatban, ha nem is ennyivel, de szintén több volt a női válaszadó, az arány akkor 58:42 volt. A Kisfaludy Könyvtárban is jellemzően a nők voltak többségben a felmérésben részt vevők között, az előző vizsgálat alkalmával 61% volt, 2015-ben pedig valamivel több, mint 53%.

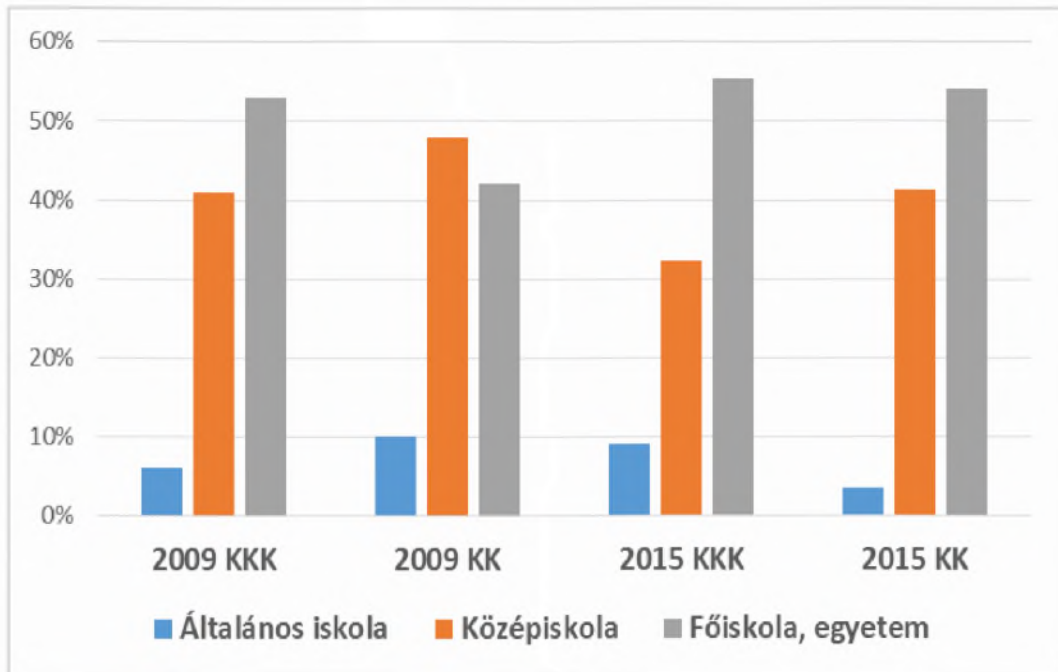
A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók életkor szerinti megoszlása:



Az előző felmérés életkori bontásán némileg módosítottuk, két csoportra bontottuk a 30 és 49 év közötti korosztályt. Az eredmények azt igazolják, hogy a látogatók legnagyobb hányada a 40 és 49 év közötti korosztályból kerül ki (22 és 26%). Jelentős még a 60 év felettek tábora (25,8%), legkevesebben a 14-19 éves korúak közül vettek részt a felmérésben. Ezt a korosztályt a legnehezebb a könyvtárba csalogatni. A 2009-es felmérést kevesebb 60 év feletti töltötte ki és nagyobb arányú volt a 14-19 év közötti korosztály.

2009-es felmérés	14-19 év között	20-29 év között	30-49 év között	50-59 év között	60 év felett
KK	12%	20%	38%	13%	17%
KKK	9%	34%	32%	11%	14%

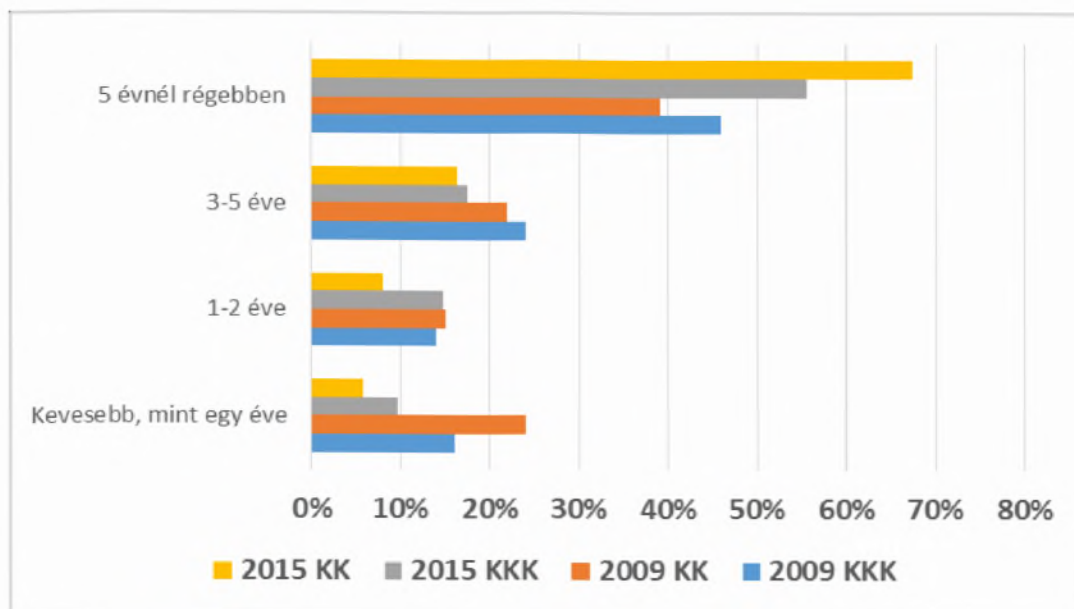
A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók iskolai végzettsége:



Az összes válaszadó közül legmagasabb a felsőfokú végzettségűek aránya, mindkét épületben 54-55% körüli az arány. Középiskolai végzettséggel a Központi Könyvtár válaszadói közül 41% rendelkezik, ugyanez az arány a Kisfaludy Könyvtárban 32%. Ez utóbbi helyen többen (9%) töltötték ki általános iskolai végzettséggel, jó részük a 14-19 év közötti korosztályból került ki, akik többnyire még középiskolai tanulmányaikat végzik.

A könyvtárhasználat jellege

Mióta tagja a könyvtárnak?



A Központi Könyvtárban a válaszadók 67 %-a több, mint 5 éve tag, 16 %-a 3-5 éve könyvtárlátogató. Az 1-2 éve vagy annál is kevesebb ideje könyvtárhasználó válaszadók a teljes csoport 8, illetve 6%-át teszik ki. 2009-hez képest jelentős az eltérés, főleg a két szélső kategóriában. A Kisfaludy Könyvtár felmérésében részt vevők 9%-a látogatja kevesebb, mint egy éve az intézményt és több mint fele (55,5%) öt évnél régebben tartozik rendszeres használóink közé. Az 1-2 éve kategóriát hasonló arányban választották (14%), mint az előző felmérés alkalmával, csökkent viszont a 3-5 éve könyvtártag válaszadók száma.

Milyen gyakorisággal keresi fel a könyvtárat?

Az előző felméréshez képest egy kategóriával bővült a választható lehetőségek száma. A kapott eredmények hasonlóak, a havonta könyvtárba látogatók száma kevesebb majdnem 10 %-kal (31%), de így is ők vannak legtöbben. Hasonló arányban jelölték be a hetente egyszer (17,4%), hetente többször is (17,4%) és a

havonta többször (18,1%) kategóriákat. A válaszadók több, mint 80%-a havonta vagy annál gyakrabban látogat a könyvtárba.

	KK	KKK
Első alkalommal vagyok itt	1.7%	1.9%
Naponta	8.1%	7.7%
Hetente egyszer	21.5%	17.4%
Hetente többször is	12.8%	17.4%
Havonta	34.9%	31%
Havonta többször	16.9%	18.1%
Évente	2.9%	6.5%

Hét kategóriából választhattak a megkérdezettek, a Központi Könyvtárban 35%-uk látogat havonta a könyvtárba. A könyvek kölcsönzési ideje többnyire 3 hét, ennek letelte után egyszeri hosszabbításra van lehetőség. A CD-k, hangoskönyvek kölcsönzése két hétre, a DVD-kölcsönzés egy hétre szól és nem hosszabbítható. Sokan a választott dokumentumtípusok lejáratí idejéhez időzítik a könyvtárba látogatást, ez a magyarázata, hogy jelentős még a hetente egyszer és a havonta többször kategóriát választók csoportja. A napi szinten vagy hetente több alkalommal könyvtárba látogatók a hírlap olvasó szolgáltatásait, illetve az internetezési lehetőséget veszik igénybe. Az előző felméréshez képest egy kategóriával bővült a választási lehetőség, ebből adódik a néhány százalékos eltérés, de alapvetően hasonló eredmény született. A Kisfaludy Könyvtárban a kapott eredmények hasonlóak, a havonta könyvtárba látogatók száma kevesebb majdnem 10 %-kal (31%), de így is ők vannak legtöbben. Hasonló arányban jelölték be a hetente egyszer (17,4%), hetente többször is (17,4%) és a havonta többször (18,1%) kategóriákat. A válaszadók több, mint 80%-a havonta vagy annál gyakrabban látogat a könyvtárba.

A szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések

A szolgáltatások népszerűségi sorrendje a Központi Könyvtárban:

1.	Könyvkölcsönzés	92%
2.	Előjegyzés	51%
3.	Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	44%
4.	Helyben olvasás, kutatás	35%
5.	DVD, hangoskönyv kölcsönzés	35%
6.	Dokumentumok hosszabbítása	31%
7.	Részvétel a könyvtár rendezvényein	29%
8.	Felvilágosítás, segítségkérés	28%
9.	Tájékozódás a honlapunkon	25%
10.	Számítógépes katalógus használata	24%
11.	Internet használata	24%
12.	Másolatszolgáltatás	22%
13.	Könyvtárközi kölcsönzés	20%
14.	Zenei CD-k kölcsönzése	20%
15.	Helyismereti gyűjtemény használata	9%
16.	Online tájékoztatás	9%
17.	Wifi, saját laptop használata	7%
18.	Számítógépes adatbázisok használata	3%
19.	Önkiszolgáló könyvvisszavétel	1%

A felsoroltakból természetesen több válasz bejelölésére is volt mód. Egyre népszerűbbek a modern kor kihívásainak megfelelő szolgáltatások, első helyen azonban még mindig a könyvkölcsönzés áll. A válaszadók több mint fele megjelölte az előjegyzést, amit a használók egyre gyakrabban saját maguk oldanak meg az online katalógusban. Sokan kihasználják a hírlap olvasó előnyeit, a szolgáltatások között az előkelő 3. helyen áll. A helyben olvasás, kutatás az utóbbi években a könyvtárosok tapasztalata szerint háttérbe szorult, a kézikönyvtár használata helyett a kitöltők valószínűleg a napilapok olvasására gondoltak, ezért került ez a szolgáltatás a 4. helyre. Az épület közművelődési részlegében rendszeresen szerveznek könyvtári programokat gyerekeknek és felnőtteknek egyaránt, a megkérdezettek kb. harmada élt már ezzel a lehetőséggel. A statisztikák alapján a DVD-kölcsönzések száma csökkenő tendenciát mutat, a szolgáltatások között azonban még mindig jelentős szerepet

tölt be. Mindezek elmondhatók az internet-használatra is, az otthoni internet-hozzáférés dinamikus növekedésével kevesebben használják ki a könyvtárban ezt a lehetőséget. A másolatszolgáltatást minden 4-5. megkérdezett bejelölte, a nyomtatás, a fénymásolás és a szkennelés az olvasók által kedvelt kiegészítő szolgáltatás. A kevésbé igénybe vett szolgáltatások esetében fel kell tennünk a kérdést: miért ilyen csekély az érdeklődés irántuk? Ismerik az olvasók a könyvtár teljes szolgáltatási palettáját vagy szükség van néhány szolgáltatás népszerűsítésére? A korábbi felmérés alkalmával ehhez a kérdéshez nem készült részletes kiértékelés, ezért az összehasonlítást nem tudtam elvégezni.

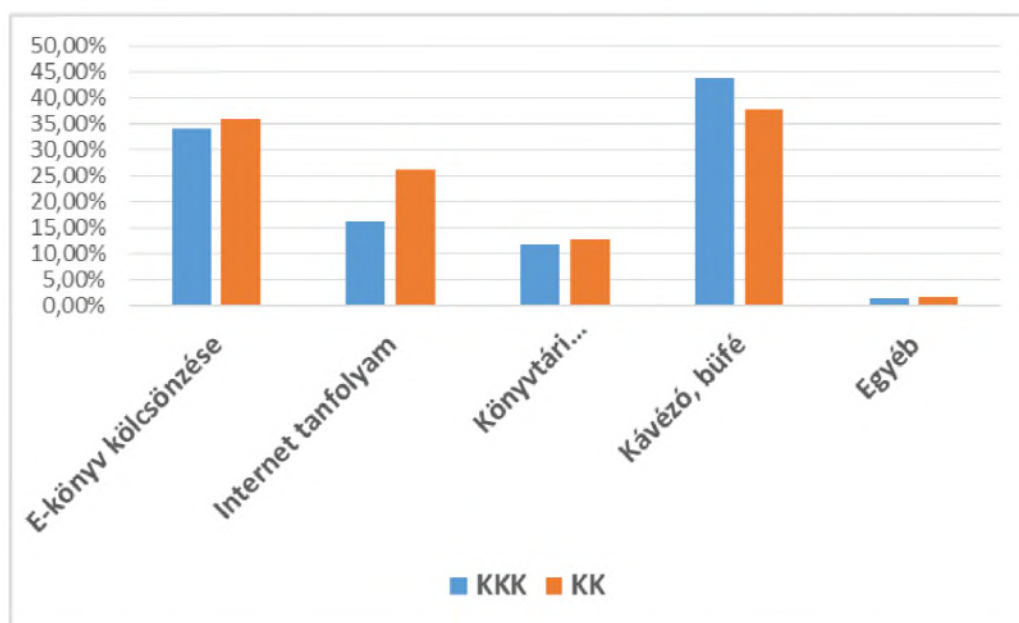
A szolgáltatások népszerűségi sorrendje a Kisfaludy Károly Könyvtárban:

1. (1.)	Könyvkölcsönzés	83%
2. (2.)	Helyben olvasás, kutatás	48%
3. (3.)	Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	41%
4. (8.)	Előjegyzés	38%
5. (5.)	Dokumentumok hosszabbítása	36%
6. (10.)	Tájékozódás honlapunkon	30%
7. (6.)	Számítógépes katalógus használata	27%
8. (7.)	Felvilágosítás, segítségkérés	25%
9. (11.)	Internet használata	21%
10. (4.)	Másolatszolgáltatás	21%
11. (13.)	Helyismereti gyűjtemény használata	19%
12. (14.)	Könyvtárközi kölcsönzés	19%
13. (9.)	DVD, hangoskönyv kölcsönzés	19%
14. (16.)	Részvétel a könyvtár rendezvényein	17%
15.	Online tájékoztatás	15%
16. (15.)	Zenei CD-k kölcsönzése	12%
17.	Wifi, saját laptop használata	9%
18. (18.)	Számítógépes adatbázisok használata	2%
19.	Önkiszolgáló könyvvisszavétel	2%

A sorszám mellett zárójelben az előző felmérés eredménye látható. Továbbra is a legnépszerűbb a könyvkölcsönzés és helyben olvasás. Egyre többen élnek azzal a lehetőséggel, hogy olvasói belépéssel saját maguk is előjegyezhetnek, talán ennek

köszönhető, hogy az előjegyzés négy helyezést lépett előre. A másolatszolgáltatás rontott a megítélésén, annak ellenére, hogy 2013-tól csökkent a díjszabása. A DVD kölcsönzés is hátrébb került, az állomány kicsi, bővítésre szorú. Javult viszont az internet használat és a honlapon való tájékozódás népszerűsége. A többi helyen nem történt jelentős változás.

Igénybe venné-e az alábbi szolgáltatásokat?



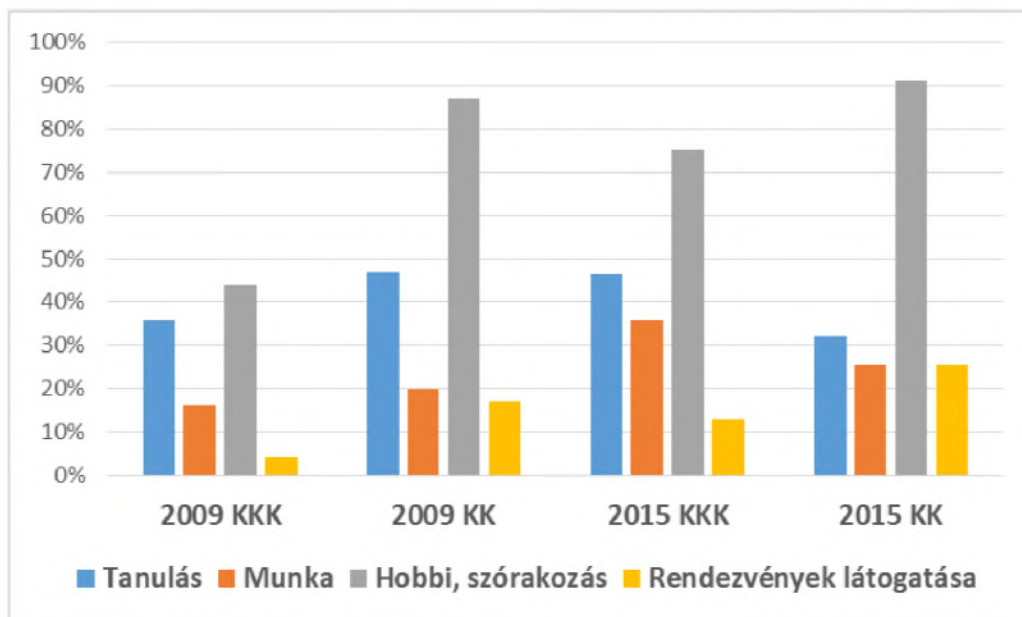
A 2009-es felmérésben négy lehetőség közül választhattak: web2.0, wifi, ingyenes házhoz szállítás, ill. egyéb, az olvasók által igényelt szolgáltatás. Az első két szolgáltatás azóta megvalósult, a könyvtári dokumentumok házhoz szállítása most is a kérdések között van.

A könyvtárnak szolgáltatásai kapcsán is folyamatosan figyelnie kell az olvasói igényekre. Három teljesen új és egy korábban már megvalósult (internet tanfolyam) szolgáltatást lehetett megjelölni, illetve az olvasók írhatták egyéni ötleteiket, kívánságaikat.

Utóbbihoz egyéb számítógépes tanfolyamot írtak és a mosdó felújítását, hely- és állománybővítést, illetve átiátszó táskák kölcsönzését javasolták, pl. szemüveg, toll, pénztárca számára. A két épületből nagyon sokan, 66-an egyik lehetőséget sem

választották. Legtöbben kávézó, büfé létesítését szeretnék, de sokan kölcsönöznének e-könyvet is. Internettanfolyam szervezését főleg az idősebb korosztály jelölte be.

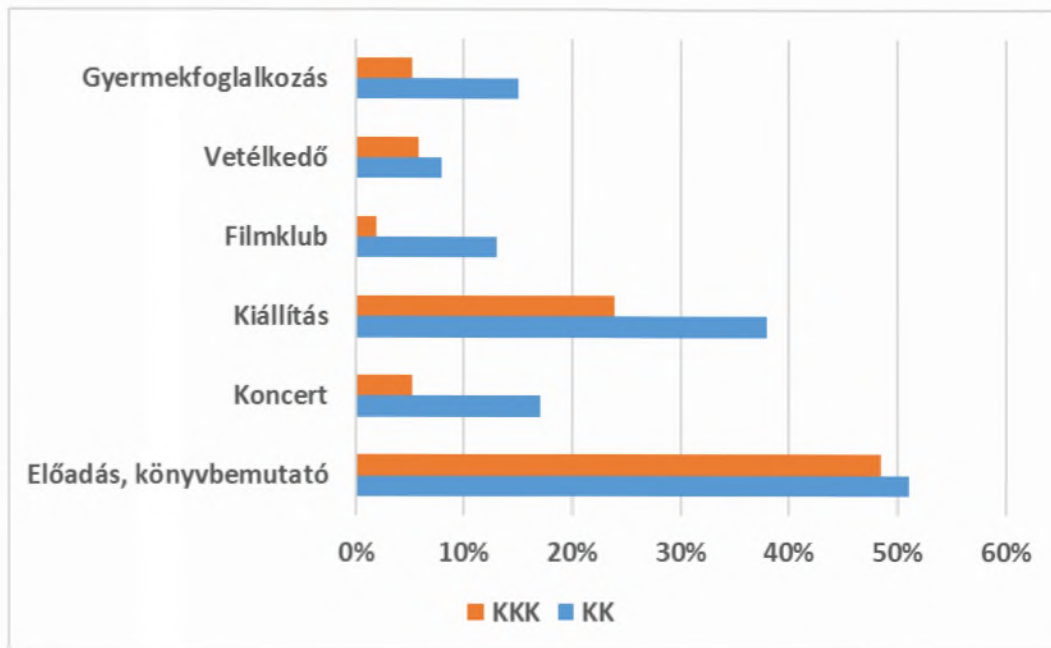
Milyen célból keresi fel könyvtárunkat?



Nem sokban változott a helyzet a legutóbbi felmérés óta. A látogatók főként hobbi, szórakozás céljából keresik fel a könyvtárat, de a tanulást és munkát megjelölők is jelentős számban voltak. Várható volt, hogy életkor szerinti megoszlásban a tanulás kategóriát választók nagyobb részt a 20 és 49 év közöttiek közül kerültek ki. Arányaiban javult a rendezvények látogatását választók száma.

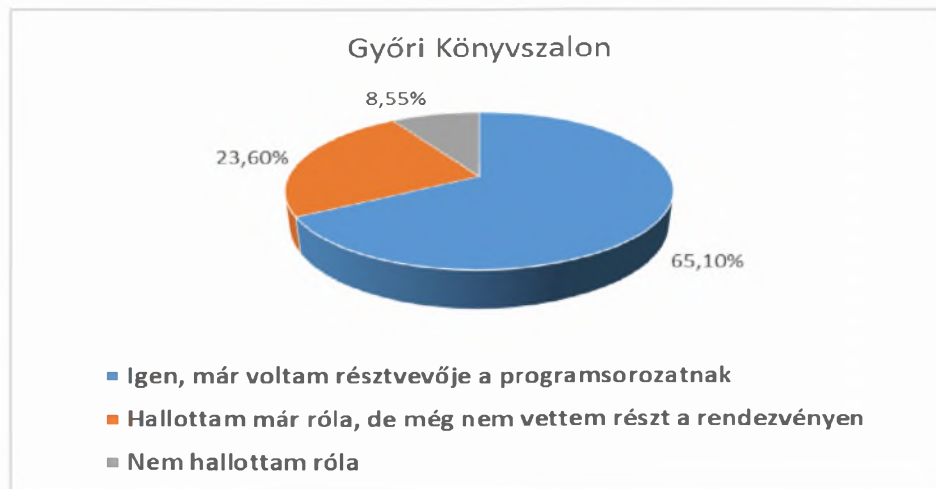
A következő kérdéscsoport rendezvényeink ismertségével és a könyvtár online felületeivel kapcsolatos; az előző felmérésben ezek a kérdések nem szerepeltek.

Részt vett-e már valamelyik, könyvtárunk által szervezett rendezvényen?

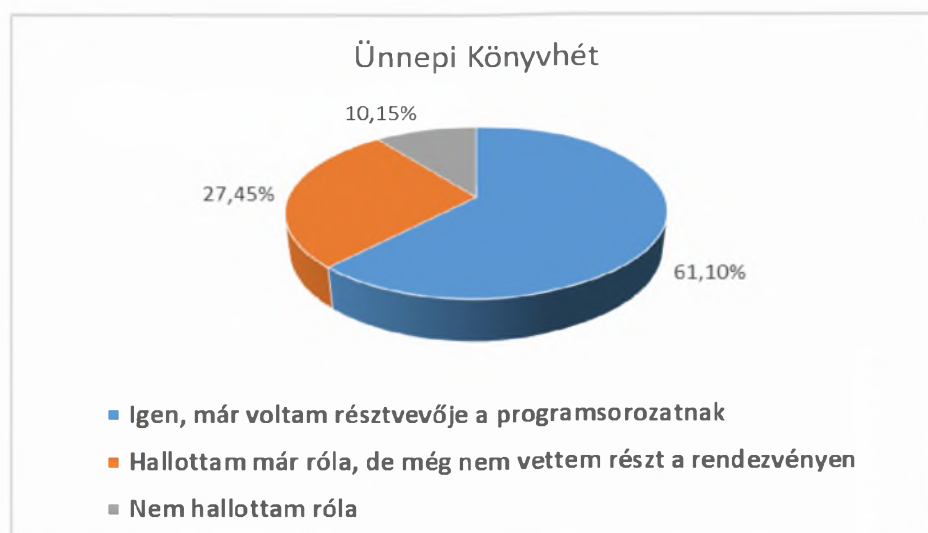


A központi könyvtár klubtermében rendszeresen szerveznek könyvbemutatókat, ismeretterjesztő előadásokat. A megkérdezettek több mint fele részt vett már ezek közül valamelyik programon. Magas arányban jelölték be a kiállításokon való részvételt is. Koncerteket ritkábban, a klubteremben havonta, a felnőtt olvasószolgálat olvasóteraszán évente két alkalommal tartanak. A gyermekfoglalkozásokat a megkérdezettek 15%-a jelölte be. 2013-ban indult a filmklub. Az utóbbi években online vetélkedőkön vehettek részt az érdeklődők. A Kisfaludy Károly Könyvtárban is rendszeresen szerveznek könyvbemutatókat, kiállításokat, ritkábban vetélkedőket, iskolai csoportoknak könyvtárlátogatást. Filmklub és koncert nincs ebben az épületben. A könyvtári rendezvények közül legtöbben a könyvbemutatókon (51%) és kiállításokon (38%) vesznek részt.

Hallott már a Győri Könyvszalonnáról? Ha igen, ellátogatott már valamelyik rendezvényére? Hallott már az Ünnepi Könyvhétről? Ha igen, ellátogatott már valamelyik rendezvényére?



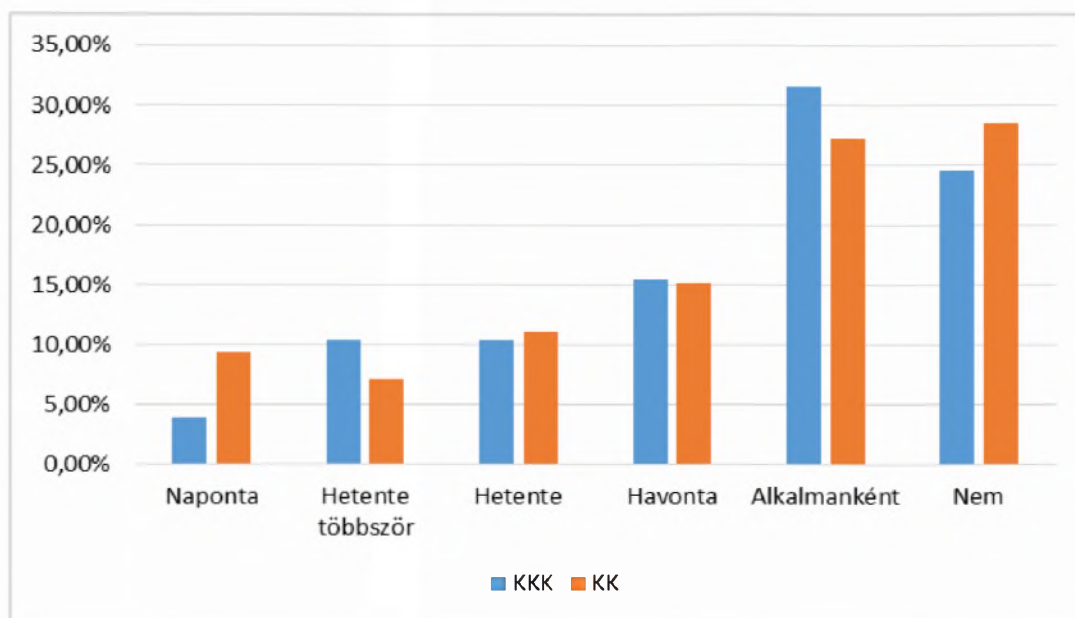
A kérdések az intézmény két nagy rendezvényére utalnak. Jelentős hagyományokkal, múlttal rendelkeznek, komoly reklámkampány előzi meg mindegyiket. A kiértékelés után a két rendezvény esetében hasonló eredményt kaptunk. A diagram a két épület összesített eredményét ábrázolja. A válaszadók kétharmad része már résztvevője volt a programoknak, sokan (több mint 20%) hallottak róluk, de még nem vettek részt, 8-9%-uk pedig egyáltalán nem ismeri.



Az Ünnepi Könyvhét részvételi-ismertségi adatai néhány százalékkal gyengébbek, de hasonló arányokat mutatnak.

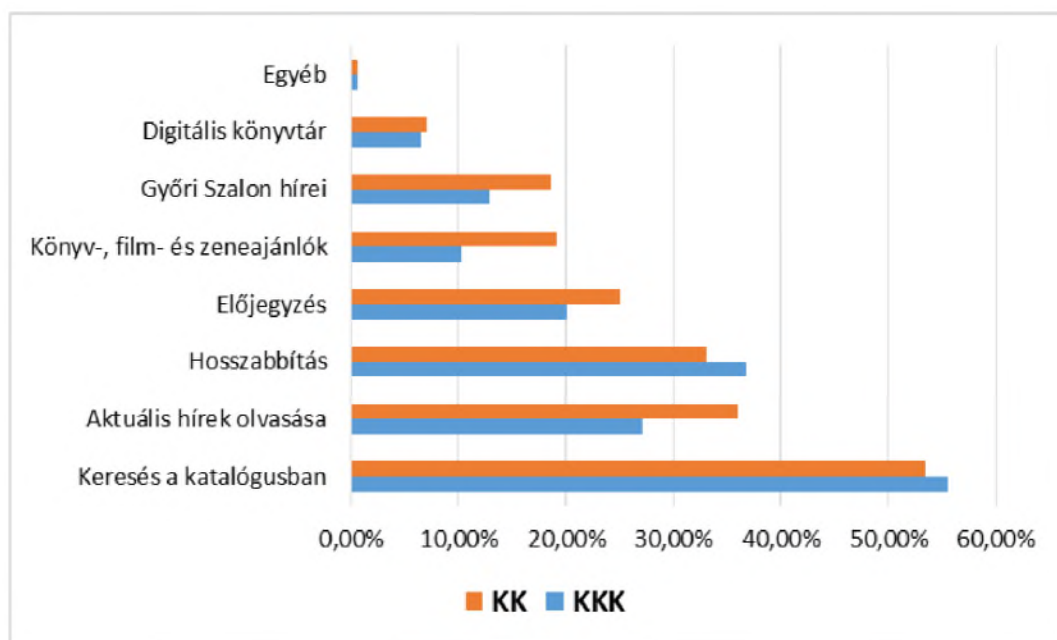
A könyvtár online felületeire vonatkozó kérdések

Használja-e a könyvtár honlapját?



A megkérdezettek kisebb hányada keresi fel naponta a könyvtár honlapját, nagyobb a tábora azoknak, akik alkalmanként látogatják. A honlap és szolgáltatásai egyre népszerűbb a használók között, de még mindig van tennivaló a reklámozása terén, mivel a válaszadók kb. negyede egyáltalán nem használja az oldalt.

Mit használ a honlapon?



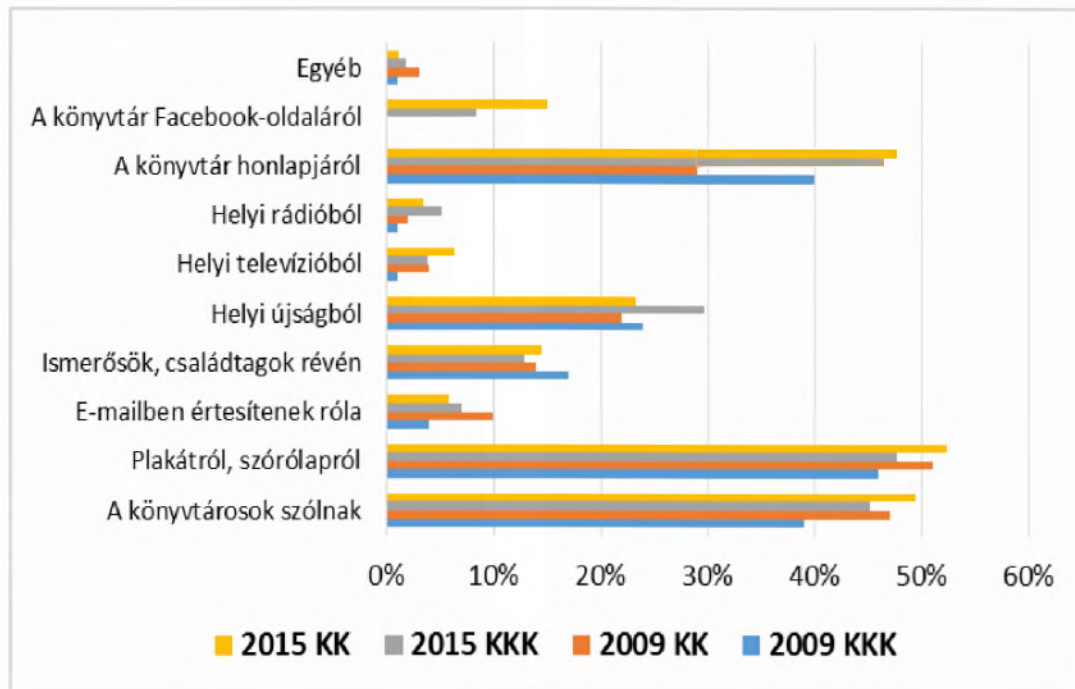
Több kategória bejelölésére is volt mód, ezek alapján leggyakrabban a katalógusban keresnek a honlapra látogatói, de népszerű még az aktuális hírek olvasása, a hosszabbítás és az előjegyzés is. Legkevesebben a Digitális könyvtár szolgáltatásait veszik igénybe.

Ismeri a könyvtár Facebook-oldalát?

	KKK	KK
Ismerem és rendszeresen olvasom	11%	20,90%
Ismerem, de nem vagy ritkán olvasom	20.6%	20,30%
Nem ismerem	63.9%	53,30%

A könyvtár Facebook-oldalát a megkérdezettek kb. fele ismeri, kevesen vannak, akik rendszeresen használják. A Facebook-oldalon élénk tevékenység folyik, de a közösségépítés lassú folyamat.

Honnan szerez tudomást a könyvtárban történt változásokról, eseményekről, rendezvényekről?



A könyvtárral kapcsolatos hírekről elsősorban plakátok, szórólapok, a könyvtárosok szóbeli közlése és a könyvtár honlapja segítségével tájékozódnak a megkérdezettek. Nagyon fontos az olvasókkal való személyes kapcsolat, sokan örülnek, ha a nyomtatott tájékoztatók mellett szóbeli meghívást is kapnak. Egyre többen böngésznek a honlap hírei között, amit a kérdőív adatai is alátámasztanak. A válaszadók 20-30%-a a helyi újságból (is) tájékozódik. A helyi televízió és rádió kevés jelölést kapott. Összességében a legutóbbi felmérés adatai egy-két százalékban mutatnak eltérést, a honlap információs szerepétől eltekintve, ami markáns növekedést mutat. 2009-ben a könyvtárnak még nem volt Facebook-oldala; e célból egyelőre kevesen használják.

A könyvtárhasználat minősége

Kérem, értékelje a következő szempontokat soronként egy számjegy bekarikázásával!

A használó ennél a kérdésnél véleményezhette a könyvtár külső, belső állapotát, szolgáltatásait, technikai felszereltségét, rendezvényeit stb. 30 különböző értékelési szempont alapján egy-egy számjegy bekarikázásával: 5: nagyon elégedett, 4: inkább elégedett, 3: közepesen elégedett, 2: inkább elégedetlen, 1: nagyon elégedetlen, 0: nem használom, nem ismerem.

A két épületről külön elemzés készült, a sorszám mellett zárójelben a 2009-es vizsgálatkor kapott helyezés szerepel, a dupla számok az azonos megítéléseket, vagyis a „holtversenyt” jelölik:

<i>Sorszám</i>	<i>Értékelési szempont</i>	<i>2015</i>
1. (1.)	Könyvtárosok segítőkészsége	4,85
2. (2-3.)	Könyvtárosok felkészültsége	4,82
3. (4-6.)	A könyvtár megközelíthetősége	4,65
4. (4-6.)	A könyvtár városon belüli elhelyezése	4,61
5. (4-6.)	Várakozási idő	4,56
6. (2-3.)	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4,52
7. (7-8.)	Nyitvatartási idő	4,52
8. (9-11.)	Másolási szolgáltatások	4,48
9. (16-23.)	A könyvtár honlapjának tartalma	4,37
10. (12-15.)	A könyvtár online katalógusa	4,36
11. (24-26.)	Saját számítógép használata	4,35
12. (12-15.)	A szolgáltatások ára	4,35
13. (12-15.)	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4,34
14. (24-26.)	A könyvtár dokumentum választéka	4,34
15. (24-26.)	Internetezés lehetősége	4,33
16. (16-23.)	Számítógépes szolgáltatások	4,33
17. (16-23.)	Kiállítások, rendezvények	4,3
18. (16-23.)	Eligazító feliratok	4,29
19. (9-11.)	A könyvtári tér elrendezése	4,29
20. (16-23.)	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4,29
21.	Tájékoztatás a könyvtár rendezvényeiről	4,23
22. (16-23.)	A kölcsönzési határidő	4,21

23. (7-8.)	Olvasási körülmények, komfortosság	4,16
24. (28-30.)	A rendelkezésre álló példányok száma	4,14
25. (16-23.)	A könyvtár honlapjának külső megjelenése	4,11
26. (28-30.)	Számítógépek minősége	4,04
27. (27.)	Számítógépek száma	3,98
28. (12-15.)	Akadálymentes bejutás	3,93
29. (9-11.)	A könyvtár épületének belső állapota	3,77
30. (28-30.)	A könyvtár épületének külső állapota	3,6

A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége magas értékelést kapott. A külső állapotára viszont a legalacsonyabb értéket kapta, ami 3 tizeddel rosszabb a legutóbbi értékelés adatainál. Az épület külső akadálymentesítése megoldott, ugyanakkor a két szint között belső lift nincs, az olvasók számára csak a külső lépcsőn van átjárás. A nyitvatartási idő a 7-8. helyre került, alapvetően tehát elégedettek vele a használók. Az épület belső állapotával kevésbé elégedettek a válaszadók (3,77), a belső tér elrendezése viszont jóval magasabb értékelést kapott (4,29). Jó értékelést kapott a könyvtár tisztasága (4,52); a szolgáltatásokról való tájékoztatás (4,34) a rangsorban a 14. helyre került. Közepesen értékelték az eligazító feliratokat (4,29), az olvasási körülmények komfortosságán azonban van mit javítani. Az észrevételekben leírták ezzel kapcsolatos javaslataikat: nagyobb, tagoltabb tér; komfortosabb ülőalkalmatosságok. Nyáron gond a megfelelő hőmérséklet biztosítása, kérik a klíma bekapcsolását, más ugyanakkor éppen azt szeretné, ha ezt mellőznék. Az olvasóteremben zavaró a hangos beszélgetés, telefonálás. A másolási szolgáltatások népszerűek (4,48), a közelben nincs versenytárs. Sok hivatalos dokumentumot elektronikusan kell beküldeni; 2013-ban került a szkennelés a szolgáltatások közé, amit rendkívül pozitívan fogadtak a látogatók. A rangsorban a számítógépes szolgáltatások a 16. helyre, a könyvtár elektronikus szolgáltatásai (CD-ROM-ok, adatbázisok) pedig a 20. helyre kerültek, de mindkettőhöz majdnem 30-an jelölték be a nem használom, nem ismerem kategóriát. A szolgáltatások ára is kedvező megítélést kapott. A könyvtárban 6 számítógép áll az internethasználók rendelkezésére. A gépeket napi 45 percben ingyenesen

használhatják, ezt az időt díjazás ellenében meghosszabbíthatják. A számítógépek száma és minősége a rangsorban a 26. és 27. helyre került. Várakozási idő csak a legforgalmasabb időszakban van, a gépeket pedig folyamatosan karbantartják, lehetőség szerint cserélik. A saját számítógép használatának lehetőségével viszont elégedettek a használók. A honlap külső megjelenésére 4,11-es értéket kapott, a tartalma és online katalógusa viszont a rangsorban a 9. és 10. helyet kapta. A két intézmény összeolvadása után egyelőre egy közös felületről lehet eljutni a két honlapra, melynek tartalmát egységesítették. Még ebben az évben elkészül az új honlap. A két könyvtár online katalógusának összeolvasztása nemrégiben valósult meg. A dokumentumválasztékkal igen (4,34), a rendelkezésre álló példányok számával (4,14) azonban nem elégedettek a válaszadók. Az utóbbi két évben a beszerzési keret segítségével sok új dokumentum került a könyvtárba, lehetőség van több példány beszerzésére a sikerkönyvek és a keresett szakkönyvek esetében. A kölcsönzési határidő 22. a rangsorban, a várakozási idő azonban a kiváló 5. helyre sorolódott. Hasonlóan a 2009-es vizsgálat eredményéhez a válaszadók értékelése alapján első, illetve második helyre került a könyvtárosok segítőkészsége és felkészültsége.

A Kisfaludy Károly Könyvtár értékelése:

(A sorszám mellett zárójelben a 2009-es vizsgálatkor kapott helyezés szerepel.)

<i>Sorszám</i>	<i>Értékelési szempont</i>	<i>2015</i>
1. (4.)	Könyvtárosok segítőkészsége	4,87
2. (3.)	Könyvtárosok felkészültsége	4,86
3. (1.)	A könyvtár városon belüli elhelyezése	4,72
4. (2.)	A könyvtár megközelíthetősége	4,70
5. (5.)	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4,65
6. (6.)	Nyitvatartási idő	4,59
7. (11.)	Várakozási idő	4,58
8. (19.)	Internetezés lehetősége	4,52
9. (9.)	A könyvtári tér elrendezése	4,49
10. (17.)	Olvasási körülmények, komfortosság	4,47

11. (15.)	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4,46
12. (27.)	Saját számítógép használata	4,45
13. (7.)	A könyvtár online katalógusa	4,44
14. (13.)	A könyvtár dokumentum választéka	4,41
15. (14.)	Másolási szolgáltatások	4,40
16. (21.)	Számítógépes szolgáltatások	4,38
17. (8.)	A könyvtár honlapjának tartalma	4,33
18. (22.)	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4,32
19. (16.)	A kölcsönzési határidő	4,29
20. (30.)	Számítógépek száma	4,29
21. (10.)	Eligazító feliratok	4,26
22. (29.)	Számítógépek minősége	4,24
23.	Tájékoztatás a könyvtár rendezvényeiről	4,24
24. (24.)	A rendelkezésre álló példányok száma	4,22
25. (18.)	A könyvtár épületének belső állapota	4,20
26. (25.)	A szolgáltatások ára	4,20
27. (12.)	A könyvtár honlapjának külső megjelenése	4,16
28. (20.)	Kiállítások, rendezvények	4,10
29. (26.)	A könyvtár épületének külső állapota	3,83
30. (28.)	Akadálymentes bejutás	3,45

A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége, igaz néhány helyet hátrébb csúszott, de így is magas értékelést kapott. Az épület külső állapotát azonban a válaszadók értékelése csak a 29. helyre sorolta. Az egyes szintek között lift működik, de az épület külső akadálymentesítése nem megoldott, ezért került a rangsor utolsó helyére. A nyitvatartási időt kedvezően ítélték meg a használók, az előző felméréskor is a 6. helyen állt. Az épület belső állapotával kevésbé elégedettek a válaszadók, a belső tér elrendezése viszont magas értékelést kapott. Stabílan tartja 5. helyét a könyvtár tisztasága. A szolgáltatásokról való tájékoztatás a rangsorban a 11. helyre került, négy helyet javítva a megítélésén. Nem kaptak jó értékelést az eligazító feliratok. Az épület több részében (pl. hang- és médiatár, muzeális gyűjtemény, olvasóterem) történt bútorcsere, ezzel magyarázható, hogy az olvasási körülmények komfortosság hét helyet javított az értékelésén. Közepesen ítélték meg a másolási szolgáltatásokat. A rangsorban a számítógépes szolgáltatások a 16. helyre, a könyvtár elektronikus szolgáltatásai (CD-ROM-ok, adatbázisok) pedig a 18. helyre kerültek, de sokan nem ismerik

ezeket a lehetőségeket. A szolgáltatások ára kedvezőtlen megítélést kapott, annak ellenére, hogy az összevonás után nagyon sok szolgáltatás ára csökkent. A számítógépek száma és minősége javított a korábbi helyezésén, ennél is jobb pontokat adtak a saját számítógép lehetőségének használatára. Legnagyobb javulást az internetezés lehetősége érte el, a 19. helyről a 8.-ra került. A honlap külső megjelenésének megítélése alapján a rangsor végére, a tartalma viszont a 17. helyre sorolódott. A dokumentumválasztékkal igen, a rendelkezésre álló példányok számával azonban kevésbé elégedettek a válaszadók. A kölcsönzési határidő 19. a rangsorban, a várakozási idő javított négy helyet, így a 7. helyre került. A válaszadók értékelése alapján első, illetve második helyre került a könyvtárosok segítőkészsége és felkészültsége.

Egyéb észrevétele, javaslata a könyvtár működésével kapcsolatban:

A kérdőív utolsó részében a válaszadók leírhatták a könyvtárral kapcsolatos egyéb észrevételeiket. Kevesen használták ki ezt a lehetőséget. A Központi Könyvtárra vonatkozóan kényelmesebb olvasási lehetőséget, több ülőalkalmatosságot, tágasabb teret javasoltak. Volt, aki nyáron a klímaberendezések rendszeres használatát, egy másik vélemény annak mellőzését kérte. A Kisfaludy Károly Könyvtárban válaszadók a DVD-gyűjtemény bővítését, az új könyvek mielőbbi elérhetőségét szeretnék.

2. A fiókkönyvtárak elégedettségi i vizsgálatának összegzése

A 7 fiókkönyvtárból összesen 196 kitöltött kérdőívet kaptam vissza a következő megoszlásban: Bácsai Fiókkönyvtár: 15 db, Gyárvárosi Fiókkönyvtár: 23 db, Gyórszentiváni Fiókkönyvtár: 32 db, Marcalvárosi Fiókkönyvtár: 30 db, Ménfőcsanakai Fiókkönyvtár: 53 db, Szabadhegyi Fiókkönyvtár: 27 db, Szigeti Fiókkönyvtár: 15 db. A kapott adatokat összesítve vizsgáltam a sajátosságok kiemelésével.

A fiókkönyvtárak közül a legújabb a Marcalvárosi Fiókkönyvtár, ami 2013. óta létezik. 2013. július 1-től csatlakozott a hálózathoz a Ménfőcsanakai könyvtár, amely korábban a helyi művelődési központhoz tartozott. A válaszadók több mint 75%-a legalább 3 éve tagja a könyvtárnak és havonta látogatnak oda. A felsorolt szolgáltatásokból a fiókkönyvtárakban nem minden elérhető. Első helyen (94,4%) a könyvkölcsönzés áll, de sokan bejelölték a hosszabbítást, előjegyzést, napilapok, folyóiratok olvasását. Sziget és Bácsa kivételével mindenhol van internethasználatra lehetőség, ezt sokan meg is jelölték. A fiókkönyvtárakban is szerveznek programokat, a válaszadók 20 %-a élt már ezzel a lehetőséggel, legtöbben ismeretterjesztő előadáson, könyvbemutatóon, kiállításon, vetélkedőn vettek már részt, legalább egy alkalommal. Az új szolgáltatások közül legtöbben kávézó vagy büfé létesítését szeretnék. A válaszadók nagy többsége (91,8%) a könyvtárt hobbi, szórakozás céljából keresi fel. Kevesen használják (51%) a honlapot és nagy részük (36%) csak alkalmanként. A használók az aktuális hírek olvasását és a katalógusban való keresést választották. A könyvtár Facebook-oldalát a válaszadók 62%-a nem ismeri. A különböző szolgáltató helyeket nehéz összevetni, de általában elégedettek a fiókkönyvtár városon belül való elhelyezkedésével, a könyvtárosok segítőkészségével, felkészültségével. Az értékelésben kevesebb pontot adtak a külső megjelenésre, a dokumentumválasztékra és a rendelkezésre álló példányok számára. Kevesen használják a könyvtár számítógépes szolgáltatásait. Egy újabb vizsgálat alkalmával hasznos lehet rákérdezni, hogy van-e otthon vagy munkahelyen internet-lehetőség és ehhez képest hány százalék használja, ismeri a könyvtár oldalait. A fiókkönyvtárak kisebb állománnyal rendelkeznek, ugyanakkor nagy előnyük lehet a szorosabb, személyesebb kapcsolat kialakítása. A megjegyzésekbe a dokumentumválasztékkal kapcsolatos javaslatokat írtak.

3. A kérdőíves vizsgálatok összegzése

A kérdőíves felméréssel elemezhető információkat kaptunk arról, hogy az olvasók hogy látják a könyvtárat és annak szolgáltatásait. A jövőben a gyengébbre értékelt szolgáltatások javítására kell koncentrálni, ugyanakkor meg kell tartani a jónak ítélt szolgáltatások színvonalát. Hatékony marketingkommunikációval meg kell szólítani azt a réteget, akik eddig még nem voltak könyvtárhasználók. Meglevő olvasóinknak pedig megmutatni, hogy milyen széles körű szolgáltatásokat használhat a hagyományos funkciók mellett. Új szolgáltatásokra nem kaptunk javaslatot a válaszadóktól, kéréseik megegyeznek a könyvtár törekvéseivel, minél több dokumentum beszerzése és barátságos, korszerű olvasói terek kialakítása.

Kérdőív

Kedves Könyvtárhasználónk!

Könyvtárunk felmérést végez a könyvtárhasználati szokásokról. Válaszai alapján szeretnénk megtudni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg Önnek. Kérjük, ossza meg velünk ötleteit, elvárásait! A kitöltött kérdőívet szíveskedjék a könyvtárosnak visszaadni! A kérdőív kitöltése névtelen és önkéntes.

Köszönjük segítségét és közreműködését!

Kérjük, hogy arra az épületre vonatkozóan válaszolja meg a kérdéseket, ahol a kérdőívet megkapta!

1. Mióta tagja a könyvtárnak?

- Kevesebb, mint egy éve
- 1-2 éve
- 3-5 éve
- 5 évnél régebben

2. Milyen gyakorisággal keresi fel a könyvtárat?

- Első alkalommal vagyok itt
- Naponta
- Hetente egyszer
- Hetente többször is
- Havonta
- Havonta többször
- Évente

3. Könyvtárunk mely szolgáltatásait szokta igénybe venni? (többet is bejelölhet)

- Könyvkölcsönzés
- Dokumentumok hosszabbítása
- Előjegyzés
- Helyben olvasás, kutatás
- Napilapok, folyóiratok helyben olvasása
- Helyismereti gyűjtemény használata
- Felvilágosítás, segítségkérés a tájékoztató szolgálattól
- Online tájékoztatás

- Könyvtárközi kölcsönzés
- DVD, hangoskönyv kölcsönzés
- Zenei CD-k kölcsönzése
- Internet használata
- Wifi, saját laptop használata
- Számítógépes katalógus használata
- Másolatszolgáltatás (fénymásolás, szkennelés, nyomtatás)
- Számítógépes adatbázisok használata (pl. CD Jogtár, Céghírek stb.)
- Tájékozódás honlapunkon
- Részvétel a könyvtár rendezvényein
- Önkiszolgáló könyvvisszavétel

4. Igénybe venné-e az alábbi szolgáltatásokat? (többet is bejelölhet)

- E-könyv kölcsönzése
- Internet tanfolyam
- Könyvtári dokumentumok házhozszállítása
- Kávézó, büfé
- Egyéb, ön által hiányolt szolgáltatás:

5. Milyen célból keresi fel könyvtárunkat? (többet is bejelölhet)

- Tanulás
- Munka
- Hobbi, szórakozás
- Rendezvények látogatása

6. Részt vett-e már valamelyik, könyvtárunk által szervezett rendezvényen? (többet is bejelölhet)

- Előadás, könyvbemutató
- Koncert
- Kiállítás
- Filmklub
- Vetélkedő
- Gyermekfoglalkozás

7. Hallott már a Győri Könyvszalonnáról? Ha igen, ellátogatott már valamelyik rendezvényére?

- Igen, már voltam résztvevője a programsorozatnak
- Hallottam már róla, de még nem vettem részt a rendezvényen
- Nem hallottam róla

8. Hallott már az Ünnepi Könyvhétről? Ha igen, ellátogatott már valamelyik győri rendezvényére?

- Igen, már voltam résztvevője a programsorozatnak
- Hallottam már róla, de még nem vettem részt a rendezvényen
- Nem hallottam róla

9. Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? (többet is megjelölhet)

- A könyvtárosok szólnak
- Plakátról, szórólapról
- E-mailben értesítenek róla
- Ismerősök, családtagok révén
- Helyi újságból
- Helyi televízióból
- Helyi rádióból
- A könyvtár honlapjáról
- A könyvtár Facebook-oldaláról
- Egyéb módon:.....

10. Használja-e a könyvtár honlapját?

- Naponta
- Hetente többször
- Hetente
- Havonta
- Alkalmanként
- Nem

11. Mit használ a honlapon? (többet is megjelölhet)

- Keresés a katalógusban
- Aktuális hírek olvasása
- Hosszabbítás
- Előjegyzés
- Könyv-, film- és zeneajánlók
- Győri Szalon hírei
- Digitális könyvtár
- Egyéb:

12. Ismeri a könyvtár Facebook-oldalát?

- Ismerem és rendszeresen olvasom
- Ismerem, de nem vagy ritkán olvasom
- Nem ismerem

Kérem értékelje a következő szempontokat soronként a megfelelő számjegy bejelölésével! *

5=Nagyon elégedett; 4=Inkább elégedett; 3=Közepesen elégedett; 2=Inkább elégedetlen; 1=Nagyon elégedetlen; 0=Nem használom, nem ismerem

1. A könyvtár városon belüli elhelyezése
2. A könyvtár megközelíthetősége
3. A könyvtár épületének külső állapota
4. A könyvtár épületének belső állapota
5. Akadálymentes bejutás
6. Eligazító feliratok
7. A könyvtár tisztasága, rendezettsége
8. A könyvtári tér elrendezése
9. Várakozási idő
10. Olvasási körülmények, komfortosság
11. Nyitvatartási idő
12. Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól
13. A könyvtár dokumentum választéka
14. A rendelkezésre álló példányok száma
15. A kölcsönzési határidő
16. A könyvtár elektronikus szolgáltatásai (CD-ROM-ok, adatbázisok, wifi, NAVA)
17. Számítógépek száma
18. Számítógépek minősége
19. Internetezés lehetősége
20. Saját számítógép használatának lehetősége
21. A könyvtár honlapjának külső megjelenése
22. A könyvtár honlapjának tartalma
23. A könyvtár online katalógusa
24. Másolási szolgáltatások
25. A szolgáltatások ára
26. Számítógépes szolgáltatások
27. Kiállítások, rendezvények

28. Tájékoztatás a könyvtár rendezvényeiről

29. Könyvtárosok segítőkészsége

30. Könyvtárosok felkészültsége

14. Az ön életkora:

- 14-19 év között
- 20-29 év között
- 30-39 év között
- 40-49 év között
- 50-59 év között
- 60 év felett

15. Neme:

- Nő
- Férfi

16. Legmagasabb iskolai végzettsége:

- Általános iskola
- Középiskola
- Főiskola, egyetem

Egyéb észrevétele, javaslata a könyvtár működésével kapcsolatban:

Válaszait köszönjük!