

„Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés”



A könyvtárhasználók elégedettsége

Vizsgálat a Bács-Kiskun Megyei Önkormányzat Katona József Megyei Könyvtárában

Beszámoló

Készítette: Géro Balázs – Vasné Mészáros Katalin

*A vizsgálatot előkészítő és lebonyolító munkacsoport tagjai: Szabóné Czakó Dóra, Szabó Zsuzsa, Laczi Nóra,
Belán Anita, Vasné Mészáros Katalin.*

Az adatokat rögzítette, feldolgozta: Szabóné Czakó Dóra, Géro Balázs.

Kecskemét, 2004.

Bevezető

Könyvtárunk számára is, mint minden intézmény, cég, egyesület, hivatal, szervezet számára az ügyfelek, használók elégedettségének elérése a legfontosabb. Mint ahogy a legutóbbi nemzetközi felmérések is igazolták, a kitűzött cél a társadalmi beágyazottság, a környezeti integráció megvalósításával érhető el; ehhez a folyamathoz pedig elengedhetetlen az ügyfelek, használók igényeinek felmérése, igény szintjének vizsgálata.

A rendszerváltást követően, az új évezred kezdetével különös jelentőséggel bír, hogy a megváltozott politikai, társadalmi és gazdasági életben hogyan tud megújulni, átalakulni illetve lépést tartani az állandóan változó igényekkel, az információáramlás hatványozott jelenlétében a közintézményi rendszer.

A szolgáltatási ágazatban is kiemelten fontos kritérium a környezettel való szoros együttműködés; annak elérése, hogy a kínálat folyamatos visszacsatolással, spirálisan ismétlődő munkafázisokkal illeszkedjen a kereslethez. A kereslethez való igazodás, azaz a szükségletek kielégítése - mint minden projekt - az elemzés – tervezés – megvalósítás - ellenőrzés munkafolyamataira bontható le; aminek követésével a rövid-, közép- illetve hosszú távú célok, stratégiák, taktikák megvalósíthatók.

A könyvtári intézményrendszer számára az alapvető kihívás az, hogy a hagyományos könyvkölcsönzési szolgáltatásról hogyan tud átváltani egy úgynevezett „információtárra”; hogyan tud megfelelni az egyre inkább „gyakorlatiasabbá” váló, konkrét adatokat igénylő társadalmi elvárásoknak és ezzel párhuzamosan biztosítani a hagyományos könyvtári szolgáltatást.

A vizsgálat célja

A használói elégedettségre vonatkozó felmérésben a Katona József Könyvtár az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer tagjaként vett részt. Az elvégzett elégedettség-vizsgálat segítségével kitűnő lehetőség adódik arra, hogy írásos formában rögzítsük a könyvtárhasználói szokásokat és elemezni, illetve tervezni tudjuk az előttünk álló feladatokat.

A könyvtárhasználói elégedettségrel kapcsolatban történt kérdőíves vizsgálat az eddigi számadatoknál annyival jelent többet, hogy a használók szubjektív, saját benyomáson alapuló véleményét is megismerhetjük; az intézmény arculatát és annak lenyomatát, az imázsát közvetlenül a legjobb „kritikusoktól”, a látogatótól olvashatjuk vissza.

A vizsgálat lebonyolítása

A helyi szinten történt használói felméréssel kapcsolatban egy munkacsoport megalakítását tartottuk célszerűnek. A munkacsoport tagjainak kiválasztása az alapján történt, hogy a leendő „kérdőbiztosok”, - akik az alanyokat felkérjük a kérdőív kitöltésére, illetve esetlegesen segítenek a kérdések értelmezésében - a lehető legjobban ismerjék a könyvtár nyújtotta szolgáltatásokat, válaszolni tudjanak az esetleges kérdésekre és ebből következően megnyerjék a kérdőív kitöltésére felkértek bizalmát. A „háttérmunka”, az adatbevitel, az elemzés és a következtetések levonása kapcsán is igyekeztünk a munkacsoportot úgy összeállítani, hogy az intézmény munkájával kapcsolatban már tapasztaltabbnak számító kollégák végezzék a munkát.

Módszer

Az 500 fős minta megkérdezésére 5 hét állt rendelkezésünkre; a január végétől február végéig tartó időszakban a hét minden nyitvatartási napját és minden napszakját lefedve végeztük a felméréseket. [Lásd az 1. sz. mellékletet.](#) A mintavételnél alapvető fontosságúnak tartottuk, hogy a könyvtárlátogatók egyforma eséllyel kerülhessenek be a vizsgálatba; ezért azt a módszert alkalmaztuk, hogy az intézményből távozó, tehát a szolgáltatásokat már igénybe vevő – azaz a könyvtári lehetőségekkel kapcsolatban tapasztalattal bíró-, minden ötödik könyvtárhasználót kértük meg a kérdőív kitöltésére. Ilyen módon próbáltunk megfelelni a *valószínűségi mintaválasztás* két alapelvének: a véletlenszerűségnek és az egyenlő esély biztosításának a mintába kerülési lehetőség tekintetében.

A kérdőíveket az alanyok önmaguk töltötték ki, de az esetleges értelmezési problémáknál segítséget nyújtott a „kérdőbiztos”. A könyvtárhasználók kitöltési hajlandóságával kapcsolatban az a tapasztalat, hogy a megkérdezettek nagyon alacsony százalékban tagadták meg a válaszadást; és közülük is elenyésző volt azoknak a száma, akik nem akarták kitölteni a kérdőívet – a kitöltésre nem hajlandók többsége sietségre, időponthoz kötött elfoglaltságra hivatkozott. Annak érdekében, hogy a kitöltött kérdőívek

között minél kisebb számban forduljon elő az értelmezhetetlen, elemzésre alkalmatlan példány, az önkitöltés előtt az alanyok számára felajánlottuk a segítséget arra az esetre, ha a kérdéseket valamilyen okból nem tudta megválaszolni, nem tudta értelmezni.

A vizsgálat eszköze

A *kérdőívet*, az OSZK Könyvtári Intézete¹ által javasoltak közül, a vizsgálatban résztvevő könyvtárak együtt választották ki. Ezt követően állították össze a saját kérdőívüket tartalmazó kérdéssort, amellyel a könyvtár működéséről, szolgáltatásairól és az azzal kapcsolatban kialakult elégedettségéről kérdeztük a könyvtárlátogatót. [Lásd a 2. sz. mellékletben.](#)

A használókat a könyvtár szolgáltatási tereiben elhelyezett tájékoztatóval kértük az együttműködésre. [Lásd a 3. sz. mellékletet.](#)

Az adatok feldolgozása

A kérdőívek kódolása egy Excel táblázatban² történt; az adatok összesítése illetve - ahol lehetőség adódott - átlagolása segítségével elemeztük a kapott adatokat. [Lásd a 4. sz. mellékletet.](#)

A vizsgálat eredménye

Az 500 fős mintából 493 kérdőív elemezhető, 7 darab pedig nem tartalmazza a véleményt megfogalmazó személy jellemzőinek valamelyikét, emiatt nem vethető össze a többi, minimálisan szükséges adatokat tartalmazó kérdőívvel.

A részletes elemzés előtt mindenképpen fontosnak tartjuk megjegyezni, hogy az elégedettség-vizsgálatban részt vevők esetében nem a könyvtári tagok véleményét kértük - a könyvtári tagok és a könyvtárhasználók száma között ugyanis jelentős eltérés van. A könyvtár egyes szolgáltatásait ingyenesen lehet igénybe venni; ami a könyvtárlátogatás illetve használat szempontjából ugyan pozitív folyamat – többen használják az intézmény

¹ A használók elvárásainak és elégedettségének mérése a könyvtárakban. Módszertani útmutató. Összeállította: Vidra Szabó Ferenc. Könyvtári Intézet. Budapest, 2003.

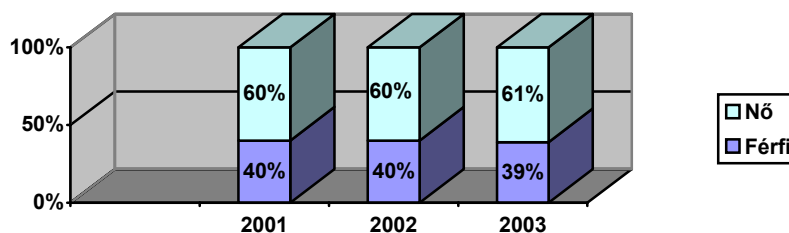
² Könyvtárhasználói felmérés. Kódutasítás. [OSZK KI. Készítette: Vidra Szabó Ferenc]. 2004. Lásd. 2. sz. melléklet

szolgáltatásait; ugyanakkor a hivatalosan nem regisztrált könyvtárhasználók nem tagok, azaz a számítógépes statisztikai adatok alapján történő tervezés folyamatánál nem fedik le a ténylegesen könyvtárba járókat. A mért adatok alapján viszont megállapítható, hogy a vizsgált minta legalább 86%-a könyvtári tag; ugyanis a tagsággal igénybe vehető szolgáltatásokat a kérdőívet kitöltők közül ennyien jelölték meg; és nagy valószínűséggel a fennmaradó 14% között is vannak olyanok, akik ugyan tagjai az intézménynek, de a kérdés napján nem a tagsághoz kötött szolgáltatást vettek igénybe.

Az elemzés szempontjából különösen fontos, hogy az általunk végzett mérési minta mennyire reprezentálja a könyvtárlátogatók egész éves mintáját. A megkérdezettek adatait a 2003-as év statisztikájával összevetve a következő főbb jellemzőket állapíthatjuk meg:

A nemek szerinti megoszlást illetően a felmérésben vizsgált minta korrelál az éves szinten mért adatokkal: a férfi – női arány megközelítőleg 40%-60%. [Lásd 1. sz. táblázat.](#)

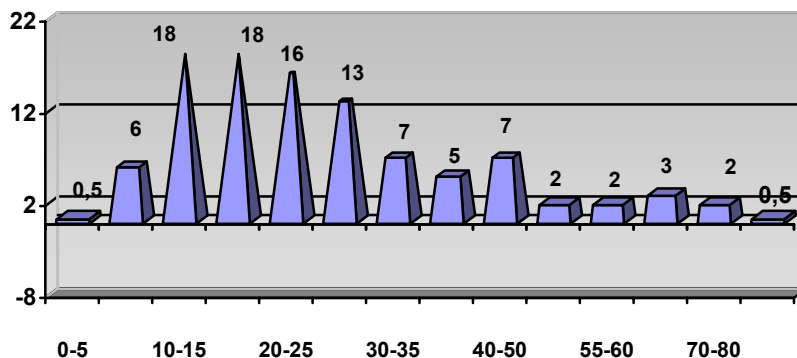
A regisztrált használók nemek szerinti megoszlása 2003-ban a Katona József Könyvtárban³



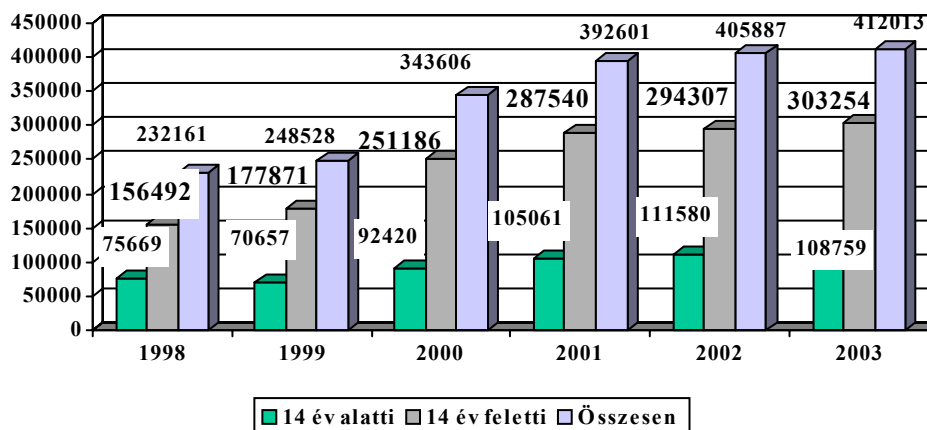
A korosztály szerinti megoszlás az egyéni látogatások tekintetében az elmúlt év során úgy alakult, hogy a 14 év alattiak látogatása az összes látogatás 26,4%-át tette ki (108.759), a 14 év felettiak pedig a 303.254 látogatással az egész 73,6%-át jelentették. Ugyanez az összevetés az elégedettség-vizsgálatban szerepelt mintánál 11% illetve 89%, ami 10% eltérést mutat - ebben a tekintetben nem teljesült a minta reprezentatív volta. Ez utóbbi eltérésre valószínűsíthető magyarázat, hogy az év egyes időszakában (például decemberben, a „Gyerekek hónapjában”, illetve tanítási szünet idején) jóval több gyerek (14 év alatti) fordul meg az intézményben, mint a vizsgálati időszak (január vége és február vége) során. Lásd az 1. sz. táblázatot.

³ A Katona József Könyvtár beszámolója a 2003. évi munkáról. Olvasószolgálat beszámolója. Készítette Padányi Emese.

Az érvényes regisztrációval bíró használók életkori megoszlásának aránya (%) 2003. december 31-én a Katona József Könyvtárban⁵



A személyes látogatások száma 2003. december 31-ig a Katona József Könyvtárban⁴



A. kérdéscsoport Mely szolgáltatásokat vette igénybe?

A kérdéscsoportok közül az elsónél, az „A” kérdéscsoportnál a megjelölések számából a szolgáltatások igénybe vételére, azok kihasználtságára illetve hatékonyságára következtethetünk. A felsorolt szolgáltatásokból különösen érdemes figyelemmel kísérni, amelyeket nagy számban, vagy kevésbé vettek igénybe. A jelentős igénybevételt jelenti, ha a minta 30%-a jelölte a szolgáltatás használatát. **Lásd a 2. sz. táblázatot.** Ezek közül – a tapasztalatoknak megfelelően – a kölcsönzés és az időszak kiadványok helyben olvasása mellett, az Internet és a számítógép használat a legnépszerűbb; de sokan jöttek be azért,

⁴ A Katona József Könyvtár beszámolója a 2003. évi munkáról. Olvasószolgálat beszámolója. Készítette Padányi Emese.

mert információra volt szükségük, vagy egyszerűen a szabad idejüket akarták tartalmasan eltölteni, vagy itt találták meg a legjobb helyet a tanulásra.

Szolgáltatás	Rangsor a használat lapján
Kölcsönzés. Könyv, térkép	1
Időszaki kiadványt olvasott	2
Helyben használat	3
Internetet használt	4
Számítógépet használt	5
Információt keresett	6
Kölcsönzés. CD	7
Böngészett	8
Fénymásolót használt	9
Rendezvényen volt	10
Kölcsönzés. Hangkazetta	11
Kölcsönzés. Hanglemez	12
Egyéb szolgáltatást használt	13
Adatbázist használt	14
Kölcsönzés. CD-ROM	15
Videokazettát nézett	16

A „listavezető” ebben a kategóriában természetesen a *kölcsönzés* szolgáltatás. A válaszadók 84%-a kölcsönzött dokumentumokat. A *könyvkölcsönzést* a megkérdezettek 70,1%-a használta. A kölcsönzők 37,5 %-a csak kölcsönzött, 60 %-a kölcsönzött és visszahozott dokumentumot, és 2,5 %-a csak visszahozott és/vagy hosszabbított. Akik nem vették igénybe a kölcsönzést, a megkérdezettek 16%-a, azoknak jelentős része időszaki kiadványokat olvasott, vagy számítógépet és Internetet használt.

Meglepően sokan jelezték, 206-an - a válaszadók 42%-a -, hogy *helyben használták* a könyvtár gyűjteményét, eszközeit. A tanulásához a helyben használók 56 %-a, a szabadidő eltöltéséhez a 65 %-a veszi igénybe a könyvtárat, a helyben használók 17,5 %-a dolgozott a könyvtárban. Az összes helyben használó közül 55 fő csak tanult, 15 fő csak dolgozott, 49 pedig csak a szabadidejét töltötte itt. Többen kétféle okot (célt) is jelöltek, és voltak, akik (10 fő) mind a hármat.

Az *időszaki kiadványokat* olvasók (224 fő, a válaszolók 45 %-a) körében a legnépszerűbb a napilap 161 jelöléssel, a hetilapok olvasását 113 fő, a folyóiratokét 102 fő húzta be a kérdőívben. Csak folyóiratot olvasott 37 fő, hetilapot és folyóiratot 19 fő. A 25-60 évesek körében a legnépszerűbb ez a szolgáltatás. Napilapot, hetilapot találnak a II. emeleti olvasótermekben is, folyóiratokat viszont csak ott találnak a használók.

A számítógép használat leggyakoribb a diákság körében. Az összes válaszoló közel 32 %-a használt gépet a megkérdezéskor. 14-25 év közötti a géphasználók 43,5 %-a, a 25-60 év közötti válaszolók 31,5 %-a. 60 év feletti válaszoló 9 fő, 6 %. Középfokú és felsőfokú végzettségű a géphasználók többsége, 62 %. A 14 éven aluliak aránya 19 %. Megemeli az arányukat a Gyermekvilág CD-ROM szolgáltatása, és az Opac-gépek használata.

Az Internet használatnál hasonló arányt kapunk A szolgáltatást használók 47 %-a 14-25 éves, 35 %-a 25-60 éves, és 5 %-a 60 év feletti. A 14 éven aluliak száma 25, 11%. Az Infotékában csak 12 éven felüliek kapnak lehetőséget egyéni Internet használatra. A korosztály arányát ez döntően befolyásolja. Az Internetet használók többsége középfokú és felsőfokú végzettségű, 68 %. Az általános iskolát végzettek, vagyis a most középiskolába járók aránya ennél a szolgáltatásnál és a számítógép használatnál is hasonló, 19 %.

Az iskolai végzettség megadásánál többször tapasztalták a kérdőívet ellenőrzők, hogy a kitöltő sok esetben a magasabb végzettséget jelöli akkor is, ha még csak a megszerzése előtt van. Ez a hiba ronthatja az arányokat, főleg a közép- és felsőfokú végzettségűeknél.

Az adatbázisok használatát nagyon kevesen jelölték. Ez fontos jelzés a számunkra arról, hogy kevesen ismerik a fogalmat és a szolgáltatást. 16 fő jelölte összesen, 14-25 év közötti 12 fő (75 %), 25-60 év közötti 4 fő (25 %). Az iskolai végzettségük szerint: középfokú 8 fő és felsőfokú 6 fő, együtt 88 %. 2 fő általános iskolai

A számítógép használathoz kapcsolódó szolgáltatások jelölése összesen (364) meghaladja a könyvkölcsönzés (349) jelölését, de az összes dokumentumtípus kölcsönzési számát nem (573).

Információt a megkérdezettek 31 %-a keresett. Korosztályi bontásban a legtöbben a 14-25 évesek csoportjába tartoznak, vagyis a diákság korosztályaihoz, összesen 43 %. Jelentős a 25-60 év közöttiek aránya is, 36 %. A 14 év alattiak 14 %-ot, a 60 év felettiak 7 %-ot tesznek ki. 43 % középfokú végzettségű, 30 % felsőfokú végzettségű.

A térítéses szolgáltatásaink közül a *fénymásolás* szolgáltatást jelölhették a kérdezettek, az egyéb szolgáltatások között megjelöltek egy floppy eladást és az igen alacsony költségű számítógépes tanfolyamot. A megkérdezettek 23 %-a fénymásolt. Magas számnak értékeljük, mivel könyvtárunkban csak könyvtári dokumentum másolására van lehetősége a használónak. Visszaigazolás arra a megfigyelésre is, hogy a diákok sok esetben nem kijegyzetelik az információt, hanem az oldalt fénymásolva viszik el.

Az *egyéb szolgáltatást* 15 használó jelölte. A felsorolásban nem szereplő dokumentum (BRC videokazetta) kölcsönzését nevezték meg, valamint a

felnothtképzésünkhöz kapcsolódó tanfolyamot (Infosuli), egyéni korrepetálást az I. emeleten, a Gyermekvilág foglalkozását és floppyvásárlást az Infotékában a mentett adatok elviteléhez.

A kölcsönzésnél 2,2-szer magasabb a könyvtárban kapott, helyben használattal igénybe vett szolgáltatások száma. A válaszadók jelöléseiből az is kiderül, hogy jelentős részük az intézményben szeretné megoldani feladatait, nem feltétlenül veszi igénybe a kölcsönzési szolgáltatást.

A 14 éven aluliak használatánál is a kölcsönzés a meghatározó. A számítógéphasználatot a helyben használat és az információ keresés követi, ezek a leggyakrabban igénybe vett szolgáltatások a tapasztalat szerint is. A napilap, hetilap és a folyóirat olvasása nem olyan jelentős még a használatban. [Lásd a 8. sz. táblázatot](#)

A leggyakrabban használók a könyvkölcsönzést, a napilap, hetilap és folyóirat olvasást, valamint az Internet szolgáltatást és a számítógép használatot jelölték meg. A 14 éven aluliak körében is a kölcsönzés és a számítógép használat van az első helyeken. A helyben használat a 14 éven aluliaknál a harmadik helyen van. A Gyermekvilág sokféle és színvonalas kezdeményezését az egyéni könyv- és könyvtárhasználatra, a tanulás segítését visszaigazolja ez az adat. A számítógép, és különösen az Internet iránti érdeklődése a 14 éven aluliaknak a tapasztalat és az éves adatgyűjtés szerint is nagy.

A havonta, vagy ritkábban bejárók a kölcsönzést, a helyben használatot és az információ keresését jelölték meg. Ezek a hagyományos könyvtári szolgáltatások. Nem tudjuk, hogy az elektronikus információs szolgáltatást otthon, vagy más szolgáltatónál vajon igénybe veszik-e? [Lásd a 3. sz. táblázatot](#).

Az egy hétnél ritkábban, de egy hónapnál gyakrabban bejárók a kölcsönzés és a napilap, folyóirat olvasás mellett az Internet szolgáltatást veszik a legtöbben igénybe.

A legritkábban igénybe vett szolgáltatás a videó helyben használata. A gyűjteményünk nem nagy, gyarapítása korlátozott, döntően a Gyermekvilág csoportos foglalkozás szolgáltatásaihoz kapcsolódnak a kazetták. Nincs megfelelő helye az egyéni videózásnak. A szabadidejüket a könyvtárban eltöltő fiatalok tapasztalatunk szerint igénylik ezt a szolgáltatást.

A hanglez állományunk nagyon gazdag, de a háztartásokban egyre kevesebb a lejátszó készülék. Az utóbbi években nem tapasztaltunk változást a gyűjtemény használatában. A CD-ROM kölcsönzés alacsony, de nem is növekedhet, hisz a kölcsönözhető dokumentumok körébe csak a mellékletként kapott dokumentumok kerülhetnek. Ez a dokumentumtípus csak helyben használható.

B. kérdéscsoport **Sikeres volt a kölcsönzése és a tájékozódása a mai napon?**

Hány darab dokumentumot kölcsönzött ma?

A „B” kérdéscsoportnál kimondottan a kölcsönzési szolgáltatás hatékonyságára kérdeztünk rá. Ennél a témakörnél érdekesebb bővebb elemzést végezni abban a tekintetben, hogy a leginkább igényelt és igénybe vett szolgáltatással milyen mértékben elégedettek a könyvtárhasználók. A könyvtári tagok azon része, akik kitöltötték a kérdőívet átlagosan 2 darab (2,1) dokumentumot kölcsönöztek. A 2003. évi jelentésben egy kölcsönzésre 2,8 db dokumentum jut⁵.

A kölcsönzési szabályzat⁶ szerint meghatározott számú dokumentumot meghatározott időre kölcsönözhetnek a tagok:

- könyv 4 hétre vihető el, egyszerre összesen 6 db könyv lehet egy olvasónál,
- adott időszak kiadvány 4 hétre elvihető, egyszerre összesen 2 db,
- olvasóterem adott dokumentumainak kölcsönzését nyitvatartási időn túl, korlátozva vehetik igénybe,
- hangoskönyv 1 mű 4 hétre, vakok és gyengénlátók számára 6 mű 4 hétre,
- hanglemez, hangkazetta 2 db 2 hétre, audio CD 2 db 3 napra,

Az előzetes igényeinek hány kölcsönzött könyv felel meg?

A *könyvet kölcsönzők* 880 db dokumentum kapcsán nyilatkoztak arról, hogy megfelelt-e előzetes igényeiknek. 560 db megfelelt (63,6 %), 253 db nem az, amit kerestek, de találtak megfelelőt (28,7 %), és 67 esetben nem kapta meg a keresett művet (7,7 %).

Az előzetes igényeinek hány kölcsönzött egyéb dokumentum felel meg?

Az egyéb dokumentumot kölcsönzők 242 db dokumentumról nyilatkoztak, hogy megfelelt-e előzetes igényeiknek. 174 db megfelelt (72 %), 48 db nem az, amit kerestek, de találtak megfelelőt (19,8 %) és 20 esetben nem kapta meg a keresett művet (8,2 %).

Magukról a kölcsönzött dokumentumokról (címeikről) nem kértünk konkrét információt.

A viszonylag kedvezőtlen arányon javítani lehetne a jövőben; ugyanakkor rendkívül megnyugtató, hogy azoknak a száma, akik azért nem kölcsönöztek, mert egyáltalán nem

⁵A Katona József Könyvtár beszámolója a 2003. évi munkáról. Olvasószolgálat beszámolója. Készítette Padányi Emese.

⁶Katona József Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzat. Könyvtárhasználati szabályzat. 2004. január 2.

kapták meg a keresett dokumentumot, elenyészőnek számít. Ennél a pontnál jegyzendő meg, hogy egyre többen igényelik a könyvtárközi kölcsönzést abban az esetben, ha a keresett dokumentumot már kikölcsönözték vagy nem található példány az intézmény gyűjteményében.

Ha tájékozódni jött, sikerült-e a kérdéseire választ kapnia?

A hagyományos könyvtári szolgáltatásokhoz tartozó tájékoztatást a megkérdezettek 71 %-a vette igénybe (352 fő). A kérdésre kapott választ a szolgáltatást igénybe vevők 80%-a, 19 %-a csak részben, 0,8%-a (3 válaszadó) nem kapott. A „részben” választ kapóknál nem ismerjük a kérdéseket, tehát nem tudjuk, hogy a gyűjteményben, az Interneten, az adatbázisokban kereste-e a választ, vagy a könyvtárostól várt választ? További vizsgálatokat lehet végezni a tájékoztató szolgáltatásban ennek kiderítésére.

C. kérdéscsoport

Kérjük írja le, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Az intézmény külső és belső állapotát, az egyes szolgáltatásokat, illetve a közlekedést, felszereltséget elemző kérdéscsoportnál egy 1-től 5-ig tartó sorrendi skálával kódoltuk a használói elégedettséget. [Lásd a 4. sz. táblázatot.](#)

A válaszadók elégedettségi szintje összességében megközelíti a 4,5 pontátlagot, ami kimondottan magas átlagra utal. A kapott adatokból megállapítható, hogy az elégedettség-vizsgálatban résztvevők azon része, akik véleményt formáltak az intézménnyel kapcsolatos jellemzőkről, nagyon jól vélekednek a könyvtárunkról; a pontátlag mindenhol meghaladja a 4-et, kivéve a könyvek és egyéb dokumentumok példányszáma és minősége vonatkozásában, ahol 3,85-ös átlagot számoltunk. Ez utóbbi adatot érdemes jelzés értékűnek venni; ahogy azt a kérdőív végén többen külön meg is fogalmazták: véleményük szerint az állomány gyarapítását a könyvek, de leginkább a könnyűzenei CD-k beszerzésénél kellene javítani.

A paramétereket külön-külön elemezve a legjobb átlagot az intézmény külső és belső állapota, valamint az akadálymentes közlekedés lehetősége kapta (4,7-4,8 pont); ami viszont – az állománygyarapításon kívül – alig haladta meg a 4-es átlagot (és az ilyen pontátlagnál ez relatívan alacsonynak számít) az a számítógépekkel, a nyitva tartással illetve a zenei szolgáltatással kapcsolatban merült fel.

Ha megvizsgáljuk, hogy hány vélemény érkezett egy-egy szolgáltatási egységről és összevetjük az elégedettségénél kialakult rangsort az előző adatok rangsorával, látható, hogy az ismert szolgáltatásról sokkal kritikusabban mondanak véleményt a használók, mint a nem ismert, vagy kevésbé ismertekről. [Lásd az 5. sz. táblázatot.](#)

A *kölcsönzés szolgáltatás*, amihez valószínűleg az Olvasószolgálat szolgáltatási egység tevékenységét kapcsolják és nem az 1. emelet gyűjteményi és tájékoztató szolgáltatását, ahol a kölcsönözhető állomány van, az a legismertebb, és az inkább elégedett és a nagyon elégedett kategóriák között van. Egy írásban megfogalmazott vélemény volt kritikus: kedvesebb és udvariasabb kiszolgálást kért.

A legtöbben véleményt a *Kölcsönzés szolgáltatás*ról mondtak (452 fő, a válaszolók 91,7 %-a). Az igénybe vett szolgáltatásoknál is magas számban jelölték meg ezt a szolgáltatást. Legkevesebb véleményt mondtak az *Európa gyűjtemény szolgáltatás*áról (310, 62,9 %) és a *Helyismereti gyűjtemény szolgáltatás*áról (310, 62,9 %).

Az *Európa gyűjtemény*, amely elnevezés a kölcsönözhető idegen nyelvű dokumentumokat fedi, talán el is „fedi” a használók előtt a tényleges állományt, többen az európai uniós gyűjteményt keresik, vagy vélik a megnevezés mögött. Meggondolandó a gyűjteményrész átnevezése.

A *Helyismereti gyűjtemény* napi forgalma is azt mutatja, hogy az érdeklődők száma ebben a szolgáltatási egységben nem magas. A helyi tartalmú dokumentumok archiválása, a helyi információ gyűjtése hosszú távú feladat, a szolgáltatást nem a forgalma minősíti elsődlegesen. Sokat tettek a gyűjtemény népszerűsítéséért, de úgy tűnik még nem eleget, hogy a népszerű politikai szlogennel éljünk.

D. kérdéscsoport **Kérjük, írjon magáról! Átlagosan milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?**

A könyvtárhasználattal kapcsolatban az elégedettségén kívül felmerül a könyvtárba járás gyakorisága is –ami természetesen korrelációban lehet a használói elégedettséggel, bár ennek kimutatása egy, az ezt az összefüggést konkrétan elemző kérdéssorral válna lehetővé. A megkérdezett használók több mint 46 %-a saját bevallása szerint hetente többször vagy egy héten legalább egyszer felkeresi az intézményt. [Lásd a 6.sz. táblázatot.](#)

A válaszolók megoszlása nemük és iskolai végzettségük szerint.

Az elégedettség-vizsgálatban részt vett összes megkérdezett 63 %-a nő, 37 %-a pedig férfi volt. A **nők** 11%-a a nyolc általános iskolai végzettségénél alacsonyabb végzettségű, 16 %-a végezte el az általános iskolát, 36 %-a középfokú végzettségű és 37 %-a rendelkezik diplomával. A **férfiak** esetében a végzettség szerint a minta 9 %-a a nyolc általános iskolai végzettségénél kevesebb illetve 17 %-a általános iskolai végzettségű, 39 %-a középfokú és 35 %-a felsőfokú végzettségű. **Lásd a 7. sz. táblázatot.**

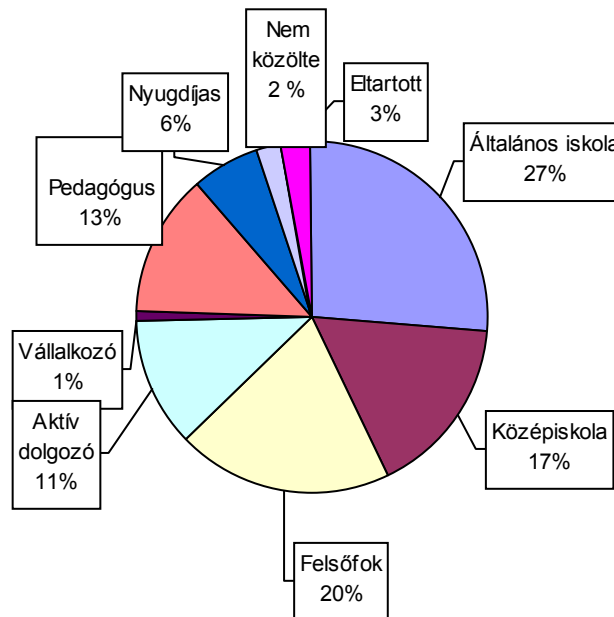
A nyilatkozók életkor szerinti megoszlása

A nyilatkozók átlagéletkora 30 év. A nemek szerinti megoszlás: az ebben az időszakban a könyvtárba látogató nők átlagos életkora közel 29 év, a férfiaknál ez a szám 4 évvel magasabb, 33 év. A kor szerinti további kimutatás alapján a 14 év alattiak és 14 évesek a minta 11%-át (55 fő) tették ki, a további 89 %-on pedig 438 fő osztozott. 197 fő (40 %) tartozott a 14 és 25 év közötti korosztályhoz, a 25 és a 60 év közöttiek 200 fővel (41 %) „képviselettek magukat”, a 60 év felettek közül pedig 41-en (8 %) töltötték ki a kérdőívet a felmérés időszakában.

A kérdezettek megoszlása tevékenységük arányában (%)

Nappali tagozatos egyetemi, főiskolai hallgató		13
Esti vagy levelező tagozatos egyetemi, főiskolai hallgató		3
Egyéb tanuló	28	
Főfoglalkozású alkalmazott	31	
Részmunkaidős alkalmazott	2	
Vállalkozó	4	
Munkanélküli	3	
Nyugdíjas	11	
Háztartásbeli	1	
Tartósan beteg, rokkant	0	
Gyes-en, Gyed-en van	3	
Sorkatona (polgári szolgálatos)	0	
Egyéb:	1	
		100 %

Az érvényes regisztrációval bíró használók tevékenységük arányában (%) 2003. december 31-én a Katona József Könyvtárban⁷



A megkérdezettek és a regisztráltak tevékenységük arányában több helyen nagy eltérést mutatnak. Nagyobb a *nyugdíjas réteg* jelenléte, mint a kedvezményezett tagságok kifizetőké. Az aktív dolgozók között sok a tanuló, akik kedvezményezett *diákként* jelennek meg az éves jelentésben. A megkérdezettek 8,7 %-a jelezte, hogy - többségében, 8,3 % esti vagy levelező tagozaton - tanul. Az általános iskolások és a középiskolások a tagok - regisztráltak - között nagyobb arányban vannak jelen, mint a most megkérdezettek között.

A válaszadók megoszlása lakóhelyük szerint

A válaszadók 82 %-a Kecskeméten és közigazgatásilag a városhoz tartozó külterületeken lakik; 18 %-a a megyében él - döntően 50 kilométeres vonzáskörzetben -, vagy a környező megyék valamelyikében (Jász-Nagykun-Szolnok, Pest, Csongrád megye)

Használ-e más könyvtárat is?

A válaszadók közel 12 %-a a Katona József Könyvtár fiókkönyvtárai közül a Széchenyivárosban található fiókkönyvtárat is használja valamilyen rendszerességgel. Azon kérdésekből, amelyek a helyi illetve más településen található könyvtárak szolgáltatásainak igénybe vételére vonatkoznak, az derül ki, hogy a megkérdezettek 14 %-a

⁷ A Katona József Könyvtár beszámolója a 2003. évi munkáról. Olvasószolgálat beszámolója. Készítette Padányi Emese.

használ más helyi könyvtárat, közülük döntő mértékben (a válaszadók több mint 70 %-a) az adott oktatási intézményben tanulók a főiskola és a közép- illetve általános iskolák könyvtárait látogatják.

Az adott válaszokból megállapítható az is, hogy a más településen élők elsősorban a városukban, falujukban található könyvtárat látogatják, a más településen tanulók – elsősorban a felsőoktatásban részt vevők – pedig a főiskolai, egyetemi és a megyei szintű könyvtárakat keresik fel. A köz- és felsőoktatásban tanulók használnak többféle könyvtárat.

Kérjük, írja le észrevételeit, javaslatait a könyvtár jobb működése érdekében.

Jellemzőnek mondható, hogy azoknak, akik a könyvtárral és a szolgáltatásokkal közepesen elégedettek, vagy inkább elégedetlenek voltak - bele számítva a játékos kedvű fiatalokat is, akik „kitolásból” minősítették le a könyvtárat -, azoknak csak a 10 %-a fogalmazta meg elégedetlenségét. A kérdőív végén adtunk lehetőséget arra, hogy a megkérdezett személy bővebben is kifejtse véleményét. Úgy gondoljuk, hogy ehhez a kérdéscsoporthoz kapcsolódóan érdemes elemezni a használók által megfogalmazott egyéb tapasztalatokat és véleményeket is. *Összesen 179 fő* írta le a véleményét, a területek szerinti kódolásunk alapján ez *201 véleményt* jelent. 18 válaszoló két, három területről is leírta véleményét. A **véleményt mondók 25 %-a csak az elégedettségét** fogalmazta meg.

A rosszabb minősítést kapott működési feltételekről és szolgáltatásokról itt konkrétan fogalmaztak a választ adók: a nyitva tartással, az állománygyarapítással, az Internet használat rövid időtartamával, a számítógéphez való hozzáféréssel, pontosabban a hozzá nem féréssel kapcsolatban fejtették ki a véleményüket. Többen megemlítették a segítőkészség hiányát. Ezeken kívül zavaró tényezőket is felsoroltak: sokszor zavarja őket a zaj (pl. a Gyermekvilágból a Magazinolvasóba áthallatszó beszélgetés), egyeseknek télen és nyáron is melege van, és többen vannak olyanok is, akik hiányolják az egyértelmű, láthatóbb kiírásokat és piktogramokat. A legtöbb vélemény (28 db, a válaszolók 5,6 %-a; a vélemények 13,9 %) a nyitva tartással kapcsolatban fogalmazódott meg. A többen a hétfői nyitva tartást szeretnék. Korábbi nyitást szeretne (pl. 9 órától) 4 fő, és 1 fő hétfőn szeretne korábban bejönni. A válaszolók nagy többsége elégedett, elfogadta a jelenlegi nyitva tartást.

Összességében elmondható, hogy a minta alig 4 %-a „különösen” elégedetlen. A válaszolók nagy többsége a könyvtárról, az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról nagyon jó véleménnyel van. [Lásd a 9. sz. táblázatot.](#)

A szolgáltatások fejlesztése a vizsgálat eredményeinek tükrében

A használói véleményeket, javaslatokat fel kell dolgoznunk, az érintett szolgáltatások vizsgálják meg a felvetett problémákat, és minél hamarabb tegyenek javaslatot a megoldásokra.

A könyvtár működésére, üzemeltetésére tett észrevételek visszatérő panaszai a használóknak – meleg van a terekben, rossz a levegő -. Ezekre a panaszokra, a meglévő feltételek mellett, kerestük a megoldásokat: gyakori, illetve reggeli szellőztetés megszervezése. A korszerű szellőztetés csak nagyobb beruházással oldható meg. A beruházásra a forrás lehetőségét figyeljük, a fenntartónak jelezzük.

A nyitva tartás a 4-es átlagot alig haladta meg a szolgáltatások osztályozásánál. A könyvtár nyitva tartását, pontosabban a hétfői zárva tartását kifogásolták. További vizsgálat szükséges ahhoz, hogy a többség számára elfogadott szolgáltatási renden változtassunk. A szolgálандó közönség azon tagjai, akik nem használják a könyvtárat, vajon a nyitvatartási idő rossz megválasztása miatt nem jönnek? A csökkentett személyzettel biztosítható hétfői korlátozott szolgáltatás nem váltana-e ki nagyobb elégedetlenséget, mint a nyitva tartás jelenlegi állapota?

A 14 éven aluliak könyvtárhasználata csökkent. Ezt mutatják az éves jelentés adatai is és az elégedettség-vizsgálatban megszólítható 14 éven aluliak aránya is. Erre a problémára keresnünk kell a megoldást.

A regisztrált használókról a társadalmi munkamegosztásban elfoglalt helyük, tevékenységük alapján, a foglalkozásukat megkérdezve próbálunk adatot gyűjteni. Nem kötelező az adat, önkéntes a regisztrációnál a megadása. Nincs rögzítve a személyt azonosító okmányok egyikében sem. A kedvezményezettekről megtudjuk, hogy diák, nyugdíjas, közgyűjteményi dolgozó, de nem biztos, hogy a meghatározó tevékenységét tudjuk meg. Mint a vizsgálatból is kiderült, a közalkalmazott lehet diák és nyugdíjas, és lehet vállalkozó is, akár egy időben. A regisztrált használók meghatározó

tevékenységének rögzítését, az eddigi fogalomhasználatot, módszert meg kell vizsgálnunk. Szükséges lehet egy összehasonlítás a többi megyei könyvtárral.

A könyvek és egyéb dokumentumok példányszáma és minősége szolgáltatásunknál csak 3,85-ös tetszési átlagot eredményezett. Ezt az adatot érdemes jelzés értékűnek venni; ahogy azt a kérdőív végén többen külön meg is fogalmazták: az állománygyarapítást a könyvek és a könnyűzenei CD-k területén kellene javítani.

A teljes gyűjtemény használatát megvizsgáltuk. A mutatók értelmezése további vizsgálatot igényel. Egy következő programban ezeket az adatokat szeretnénk összehasonlítani más könyvtárak mutatóival. Tervezzük vizsgálni az utóbbi 15 év gyarapításának forgalmát. Szükség szerint a gyűjtőköri szabályzat módosítását kezdeményezzük a kapott eredményektől függően.

Miből adódik a használók hiányérzete? A keresett művekből, dokumentumtípusokból megfelelő példányszámot rendelnek-e? A beszerzésre javaslatot tevő tájékoztató szolgálat megvizsgálja gyarapítási elveit.

A „C” kérdéscsoportnál a tapasztalat szerint a válaszadók egy része nem osztályozta a szolgáltatások bizonyos részét; főleg az első illetve a második emeleten található szolgáltatások esetében volt ez így; ami utalhat arra, hogy a megkérdezett személy nem rendelkezik megfelelő információval ezekről a lehetőségekről – nem tagja az intézménynek -, nem járt még ott, ezért nincs, nem is lehet véleménye róla.

Többet kell foglalkoznunk a szolgáltatások bemutatásával. A megjelent – és már fogyóban lévő - ismertetőik talán nem a legmegfelelőbb formában, tartalommal mutatták be, milyen szolgáltatást kap, és mihez kaphat segítséget a könyvtárban. Jobb, hatékonyabb módszereket kell keresnünk, hogy a szolgáltatás, az adott gyűjtemény megtalálja a használóját.

A számítógépes szolgáltatások népszerűek és az egyre nagyobb igény is megfogalmazódik a szolgáltatás iránt. A további fejlesztések lehetőségeit folyamatosan keressük. A működési költség biztosított az éves költségvetésben, a gépek vásárlására és fejlesztésére nincs a költségvetésben fedezet. A könyvtár minden lehetőséget kihasznál a további források (pályázat, központi támogatások) megszerzésére. Ki kell alakítanunk a használók és a munkatársak érdekeltségét abban is, hogy a működő Alapítvány a Bács-Kiskun Megyei Könyvtárért közhasznú szervezetnek több támogatást tudjanak szerezni, tudva azt, hogy ezzel is segítik a könyvtár számítógépparkjának további bővítését, fejlesztését.

Nagyon fontosnak tartottuk a helyi főiskola társadalomtudományi tanszékével felvenni a kapcsolatot a vizsgálat elemzésekor. Értékes megbeszélés, konzultáció zajlott az elemzést végzők és a tanszék munkatársai között. Még nem ismerjük a többi tagkönyvtár vizsgálati anyagát, de a konzultációk során megerősödött bennünk az, amit már a pályázatunkban is megfogalmaztunk, hogy a használók elégedettség-vizsgálatával párhuzamosan a potenciális használói kör könyvtári szolgáltatásokra megfogalmazott igényének vizsgálatát is el kell végezni, ehhez szükséges az azonos típusú könyvtárak országos összefogása és egy professzionális vizsgálat megrendelése.

Kecskemét, 2004. május 14.

Beosztás a használói elégedettség mérésére					
Szolgálati munkarend.					
2004. január 26 - február 25. 5. – 9. hét					Nyitva tartás 10-19 óra.
A vizsgálat ideje	1. Szabóné Czákó Dóra */ 8-16 /	2. Szabó Zsuzsanna / 11-19 /	3. Laczi Nóra / K-Sze: 9-17 Cs-P: 11-19 /	4. Géro Balázs / 8-16 /*	5. Belán Anita / 11-19 /
29. csütörtök	13-15			10-13	
30. péntek	10-14			16-18	
04. szerda			10-13	16-18	
07. szombat		14-19			11-14
10. kedd			16-18	10³⁰-12³⁰	
13. péntek		10-14			14-16³⁰
19. csütörtök		10-14	17-19		
21. szombat	10-12	15-19			
24. kedd	13-15				15-17
25. szerda			13-15		10-13

* Megjegyzés: A munka ideje ezen a héten.

Bács-Kiskun Megyei Önkormányzat Katona József Megyei Könyvtára
Kecskemét, Piaristák tere 8. 6001 Pf.: 127.
Tel.: 76/500-550 Fax: 76/500-570

Kedves könyvtárhasználó!

Könyvtárunk, az Országos Dokumentumellátó Rendszer tagjaként, azt vizsgálja, hogy használóink mennyire elégedettek a könyvtár szolgáltatásaival.

Kérjük, válaszoljon minden kérdésre, és a kitöltött kérdőívet tegye a kihelyezett dobozba!

A vizsgálat eredményéről tájékoztatni fogjuk a közönséget. **A véleményét név nélkül kérjük.**

A. kérdéscsoport Mely szolgáltatásokat vette igénybe? (Kérjük, jelölje x-szel az igénybe vett szolgáltatásokat!)

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Könyvet, térképet | <input type="checkbox"/> kölcsönzött | <input type="checkbox"/> visszahozott | <input type="checkbox"/> hosszabbított |
| Hangkazettát | <input type="checkbox"/> kölcsönzött | <input type="checkbox"/> visszahozott | |
| Hanglemez | <input type="checkbox"/> kölcsönzött | <input type="checkbox"/> visszahozott | |
| CD-t | <input type="checkbox"/> kölcsönzött | <input type="checkbox"/> visszahozott | |
| CD-ROM mellékletet | <input type="checkbox"/> kölcsönzött | <input type="checkbox"/> visszahozott | |
| <input type="checkbox"/> Napilapot | <input type="checkbox"/> hetilapot | <input type="checkbox"/> folyóiratot olvasott | |
| Helyben | <input type="checkbox"/> tanult | <input type="checkbox"/> dolgozott | <input type="checkbox"/> szabadidejét töltötte |
| <input type="checkbox"/> Videokazettát nézett | | | |
| <input type="checkbox"/> Számítógépet használt | | | |
| <input type="checkbox"/> Internetet használt | | | |
| <input type="checkbox"/> Hálózati adatbázist használt (EBSCO, PressDok, EU-s adatbázisok) | | | |
| <input type="checkbox"/> Információt keresett | | | |
| <input type="checkbox"/> Böngészett | | | |
| <input type="checkbox"/> Fénymásolót használt | | | |
| <input type="checkbox"/> Rendezvényen vett részt | | | |
| <input type="checkbox"/> Egyebet: | | | |

B. kérdéscsoport

Sikeres volt a kölcsönzése és a tájékozódása a mai napon? Kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre.

1. **Hány darab dokumentumot kölcsönzött ma?**

például ha két könyvet, ha egyet sem.

2. Az előzetes igényeinek hány kölcsönzött könyv felel meg?

(soronként csak egyet jelöljön X-szel)

Kölcsönzött könyvek	Ezt a művet kerestem és megkaptam,	Nem ezt kerestem, de megfelel a kölcsönzött mű
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nem kaptam meg a keresett művet: műveket:

3. Az előzetes igényeinek hány kölcsönzött egyéb dokumentum felel meg?

Kérjük húzza alá a kölcsönzött dokumentumok típusát: térkép, hangkazetta, hangskönyv, hanglemez, CD, CD-ROM melléklet, folyóirat, videokazetta (BRC)

(soronként csak egyet jelöljön X-szel)

Kölcsönzött dokumentumok	Ezt a művet kerestem és megkaptam	Nem ezt kerestem, de megfelel a kölcsönzött mű
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nem kaptam meg a keresett művet: műveket:

4. Ha tájékozódni jött, sikerült-e a kérdéseire választ kapnia?

(csak egyet jelöljön X-szel)

igen részben nem

C. kérdéscsoport

Kérjük írja le, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal?

(soronként csak egyet jelöljön X-szel)

	nagyon elégedett	inkább elégedett	közepesen elégedett	inkább elégedetlen	nagyon elégedetlen
A könyvtár külső állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtár belső állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	nagyon elégedett	inkább elégedett	közepesen elégedett	inkább elégedetlen	nagyon elégedetlen
Akadálymentes, könnyű a bejutás a könyvtárba (soronként csak egyet jelöljön X-szel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelek és eligazító táblák	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ülőhelyek és asztalok száma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Számítógépek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nyitvatartási idő	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvek példányszáma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Egyéb dokumentumok példányszáma, minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Várakozási idő a szolgáltatás igénybe vételére	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtárosok segítőkészsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kölcsönzés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magazinolvasó	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infotéka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyermekvilág	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Általános tájékoztatás, kölcsönzési gyűjtemény	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Európa gyűjtemény	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zenei szolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helyismereti gyűjtemény	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Társadalom – Tudomány olvasóterem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Természet – Művészet olvasóterem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Összességében véleménye a könyvtár egészéről	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. kérdéscsoport **Kérjük, írjon magáról!**

**1. Átlagosan milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?
(csak egyet jelöljön X-szel)**

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ez az első látogatásom ebben a könyvtárban | <input type="checkbox"/> Háromhetente |
| <input type="checkbox"/> Hetente | <input type="checkbox"/> Többször egy héten |
| <input type="checkbox"/> Kéthetente | <input type="checkbox"/> Havonta |
| | <input type="checkbox"/> Ritkábban, mint havonta |

2. **Kora:**

3. **Neme:** Nő Férfi

4. **Kecskeméten lakik?** igen nem Ha nem, a települése neve: _____

Hány kilométerre lakik ettől a könyvtártól?

5. A legmagasabb iskolai végzettsége:

8 általánosnál kevesebb

8 általános

középfokú

felsőfokú

Jelölje mindazt, ami önre érvényes.

- Nappali tagozatos egyetemi, főiskolai hallgató
- Esti vagy levelező tagozatos egyetemi, főiskolai hallgató
- Egyéb tanuló
- Főfoglalkozású alkalmazott
- Részmunkaidős alkalmazott
- Vállalkozó
- Munkanélküli
- Nyugdíjas
- Háztartásbeli
- Tartósan beteg, rokkant
- Gyes-en, Gyed-en van
- Sorkatona (polgári szolgálatos)
- Egyéb:

6. Kérjük jelölje X-szel, ha nehézségei vannak a könyvtár használatában.

- Látási Hallási Fizikális Tanulási
- Egyéb: problémái vannak.

7. Használja könyvtárunk fiókkönyvtárait? (Többet is megjelölhet.)

- Széchenyivárosi Műkertvárosi Egyéb: _____

8. Használ-e más könyvtárat is?

- Más kecskeméti könyvtárat? A könyvtár neve:
- Egyéb könyvtárat? A könyvtár neve:

9. Kérjük, írja le észrevételeit, javaslatait a könyvtár jobb működése érdekében.

Eredményes, segítő együttműködését köszönjük!

A könyvtár igazgatója és dolgozói



Kedves Könyvtárhasználók!

Könyvtárunk az Országos Dokumentum-ellátó Rendszer országos vizsgálatának résztvevőjeként 5 héten át vizsgálja, hogy használóink mennyire elégedettek a Katona József Könyvtár szolgáltatásaival.

Intézményünk munkatársai a következő napokban kérdőív kitöltésével szeretnék bevonni a könyvtár használóit a vizsgálatba.

Kérjük, név nélkül válaszoljanak minden kérdésre, majd a kitöltött kérdőívet tegyék a kihelyezett dobozba!

Az Önök visszajelzése azt szolgálja, hogy szolgáltatásaink még inkább megfeleljenek igényeiknek!

A felmérés eredményéről tájékoztatni fogjuk a használói közösséget.

Segítő együttműködésüket köszönjük!

Katona József Könyvtár munkatársai

Könyvtárhasználói felmérés. Kódutasítás.
[OSZK KI. Készítette: Vidra Szabó Ferenc]. 2004.

A. kérdéscsoport Mit csinált a könyvtárban?

Tételenként kódoljuk!

- 1 – ha van találat.
- Üresen hagyjuk, ha nincs!
- Egyebet: kigyűjtjük, ugyanígy kódoljuk!

B. kérdéscsoport Kérjük írja le, hogy mit keresett ma!

1. Hány darab dokumentumot vitt magával haza (kölcsonzött) ma?

Önkód!

- 2-3. Nem kódoljuk! Külön papíron kigyűjtjük!

4. Tájékoztató és tudakozás

- a – igen
- b – részben
- c – nem

C. kérdéscsoport Kérjük írja le, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Soronként kódoljuk!

- a – nagyon elégedett
- b – inkább elégedett
- c – közepesen elégedett
- d – inkább elégedetlen
- e – nagyon elégedetlen
- x – nincs jelölés, több jelölés van

D. kérdéscsoport Kérjük, írjon magáról!

1. Átlagosan milyen gyakran látogatja a könyvtárunkat?

- a – Ez az első látogatásom a könyvtárban
- b – Többször egy héten
- c – Hetente
- d – Kéthetente
- e – Háromhetente
- f – Havonta
- g – Ritkábban
- x – Nincs jelölés, több jelölés van

2. Kora

Önkód!

- x – Nincs adat
3. Ön
- a – nő
 - b – férfi
 - o – nincs jelölés, több jelölés van
4. Ön állandóan vagy ideiglenesen a településen él:
- a – igen
 - x – nincs jelölés
- Ha nem, a település neve: *Kigyújtás!*
- a – Debrecen
 - b – Tiszavárkony
 - c – Szolnok
 - d –
 - e –
 - f –
5. A legmagasabb iskolai végzettség:
- a – 8 általános, vagy kevesebb
 - b – középiskola (gimnázium, szakközépiskola, középfokú technikum)
 - c – felsőfokú (főiskola, egyetem)
 - x – nincs jelölés, több jelölés van

5/B, Ön jelenleg...

Több jelölés esetén: kombinált kód!

- a – Nappali egyetemi, főiskolai hallgató
- b – Esti vagy levelező egyetemi, főiskolai hallgató
- c – Egyéb tanuló
- d – Főfoglalkozású alkalmazott
- e – Részmunkaidős alkalmazott
- f – Vállalkozó
- g – Munkanélküli
- h – Nyugdíjas
- i – Háztartásbeli
- j – Tartósan beteg, rokkant
- k – Gyesen, Gyeden van
- l – Sorkatona (polgári szolgálatos)
- m – Egyéb1:
- n – Egyéb2:
- x – Nincs jelölés

6, Kérjük jelölje X-szel, ha nehézségei vannak a könyvtár használatában, mivel Önnek:

- a – Látási problémák
- b – Hallási problémák
- c – Fizikális problémák
- d – Tanulási problémák
- e – Egyéb1 problémák:
- f – Egyéb2 problémák:

Példa a kombinációkra:

- ab – Látási + hallási
- bd – Hallási + tanulási
- abe – Látási + hallási + egyéb1
- stb.
- x – nincs jelölés

7. Használ-e más könyvtárat is?

Más helyi könyvtárat:

A használt könyvtárak számának megfelelő szám!

- 1 – egy könyvtárat említ
- 2 – két könyvtárat említ
- 3 – három könyvtárat említ
- stb...
- x – nincs jelölés, nem használ

Ha használ: *Kigyűjtés!* Majd: kombinált kód!

Például:

- a – megyei könyvtár
- b – egyházi könyvtár
- c – egyetemi, főiskolai könyvtár
- d – városi könyvtár
- e – tanszéki könyvtár
- f – szakkönyvtár
- e – pedagógiai könyvtár
- g - fiókkönyvtár
- h –

Ha a megyeit és az egyetemit: ac

Ha többet: acdg

Egyéb könyvtárat

A használt könyvtárak számának megfelelő szám!

- 1 – egy könyvtárat említ
- 2 – két könyvtárat említ
- 3 – három könyvtárat említ
- stb...
- x – nincs jelölés, nem használ

Ha használ: *Kigyűjtés!* Majd kombinált kód!

Például:

- a – országos szakkönyvtár
- b –
- c –
- d – iskolai könyvtár
- e –
- f – községi

- g – szakszervezeti
- h – pedagógiai
- i – főiskolai, egyetemi
- j –

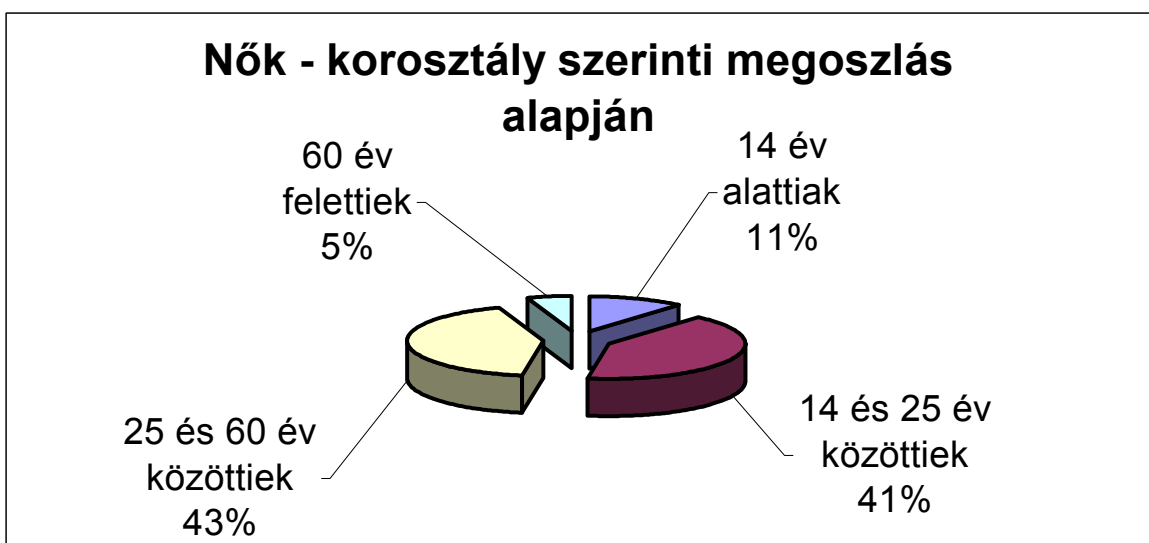
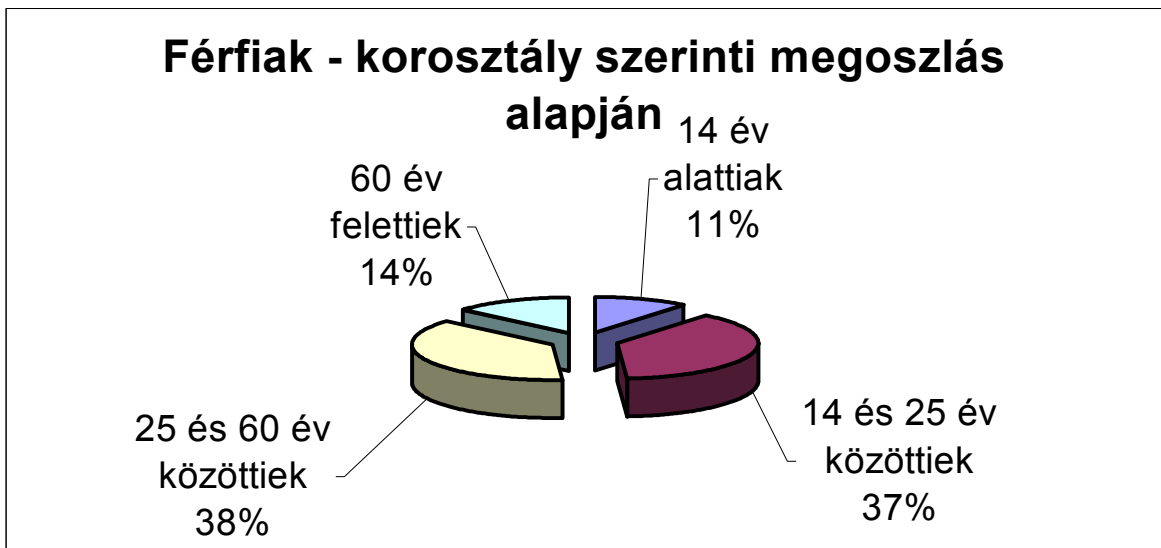
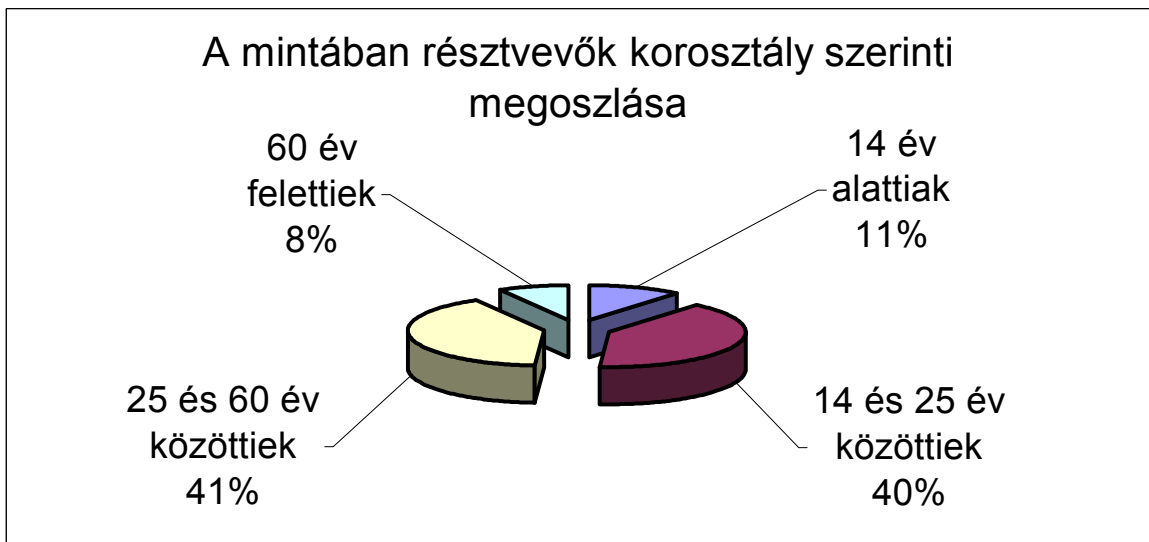
Ha többet, pl.: ad

8. Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében
Kigyűjtés! Majd: Kombinált kód!

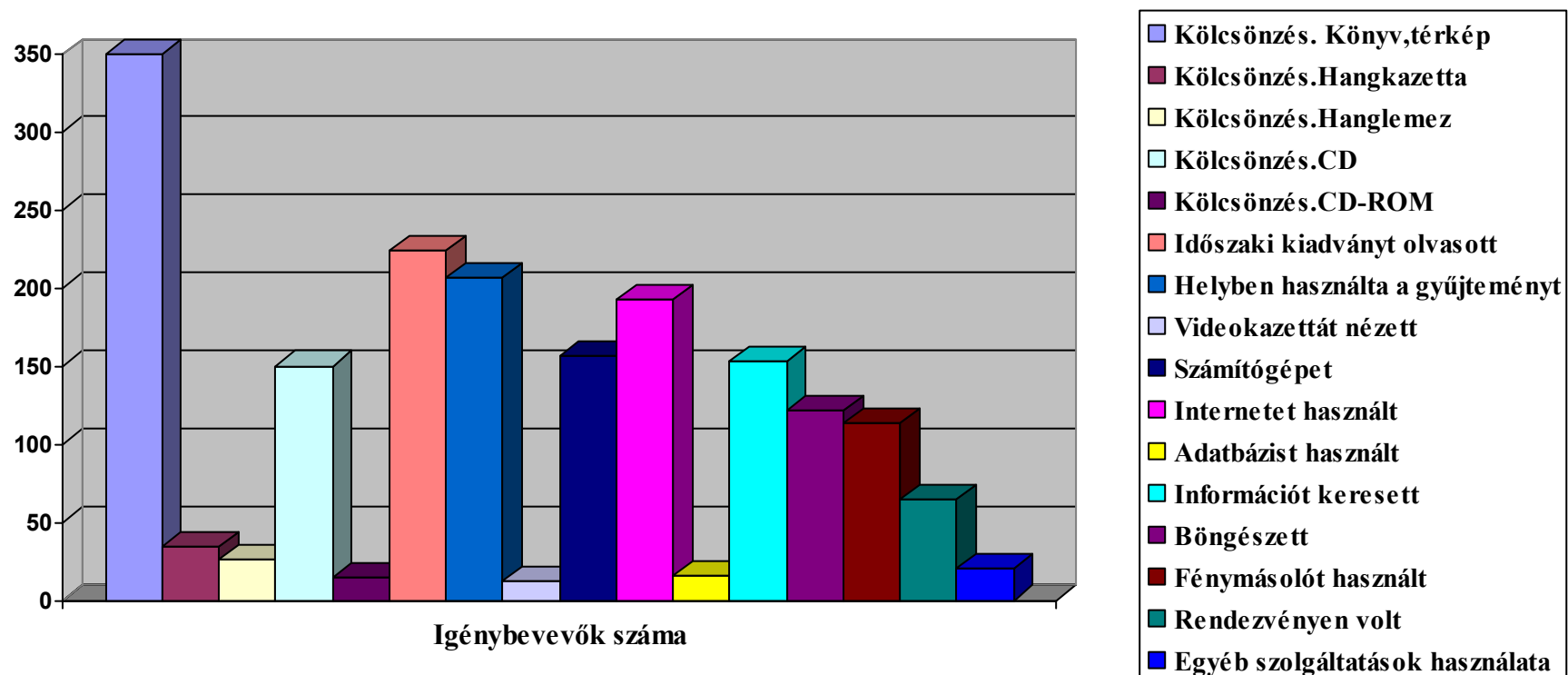
Például:

- a – hosszú a várakozási idő
- b – hosszabb nyitva tartás!
- c – kedvesebb, együttműködőbb könyvtárosok
- d – a tájékoztató szolgálat bővítése
- e – több terminál!
- f – magasabb példányszám
- g – teljesebb internetes katalógust!
- h – a könyvek legyenek a helyükön!

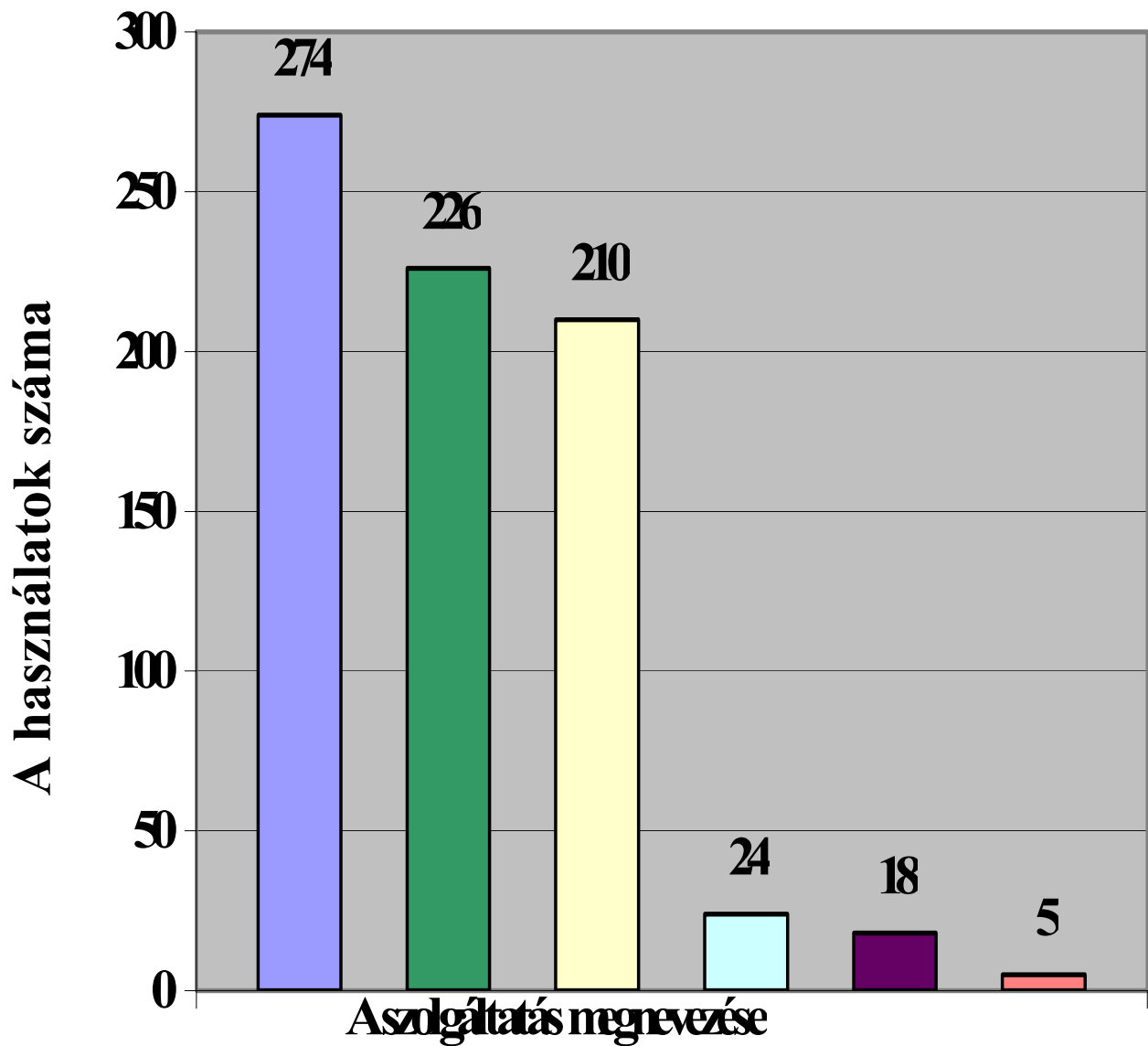
x – Nincs észrevétel, javaslat



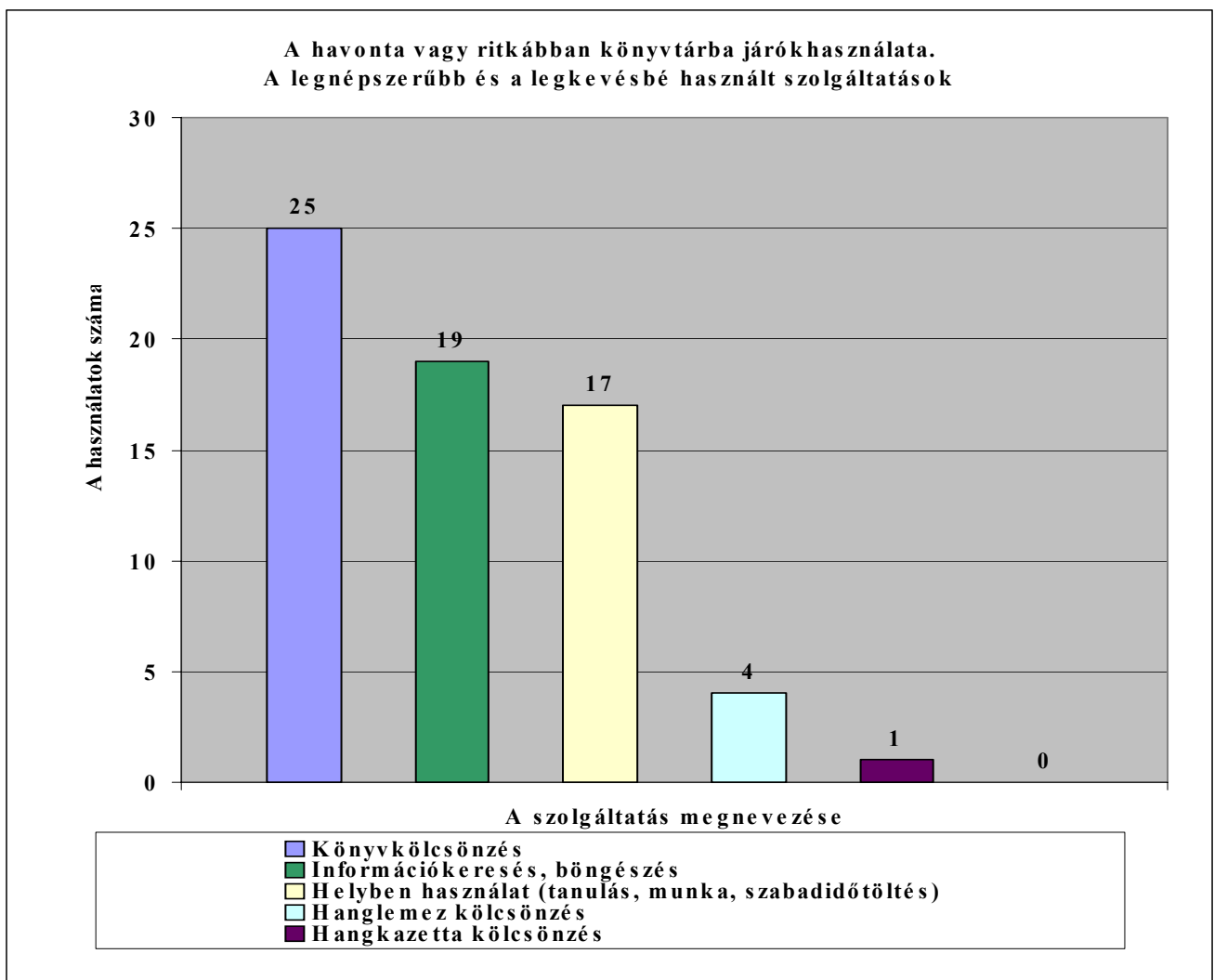
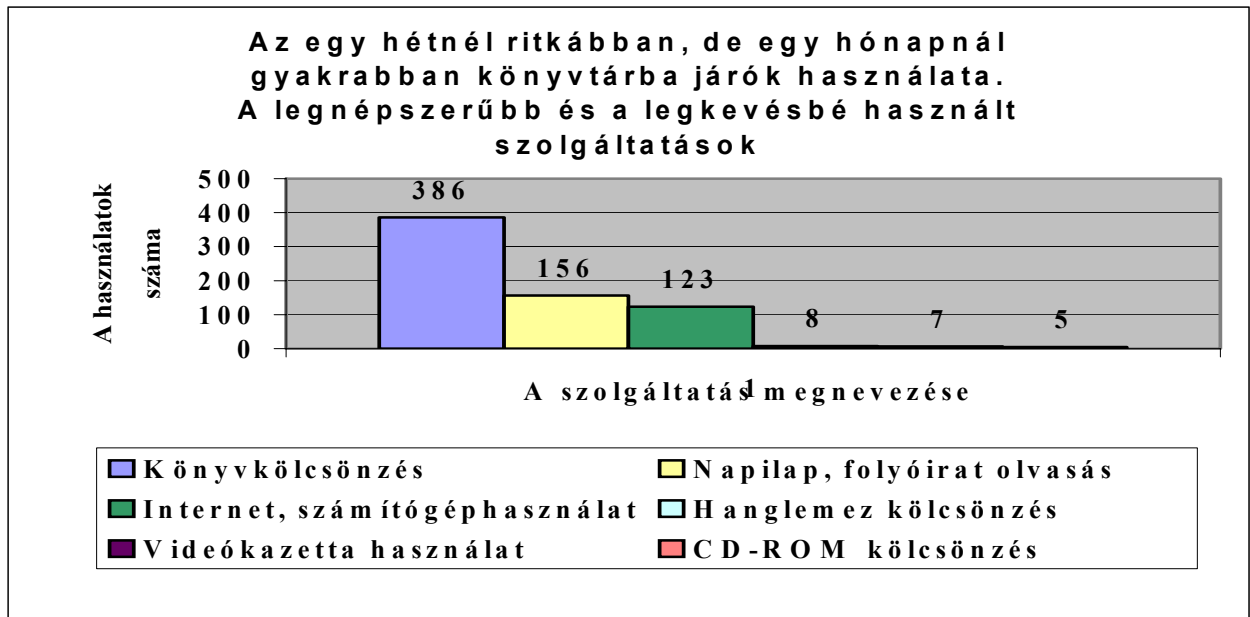
A szolgáltatások igénybevétele

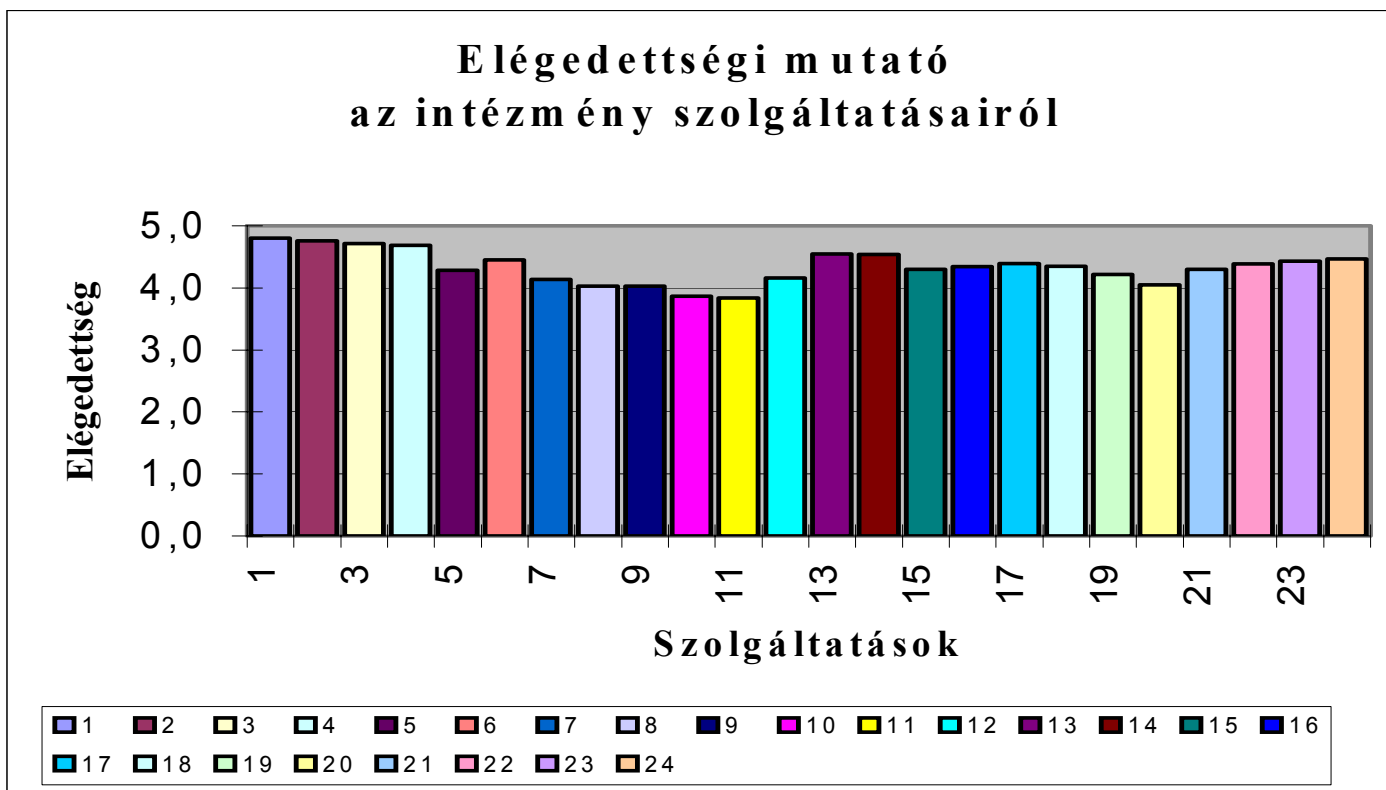


A hetente vagy gyakrabban könyvtárba járók használata. A legnépszerűbb és a legkevésbé használt szolgáltatások



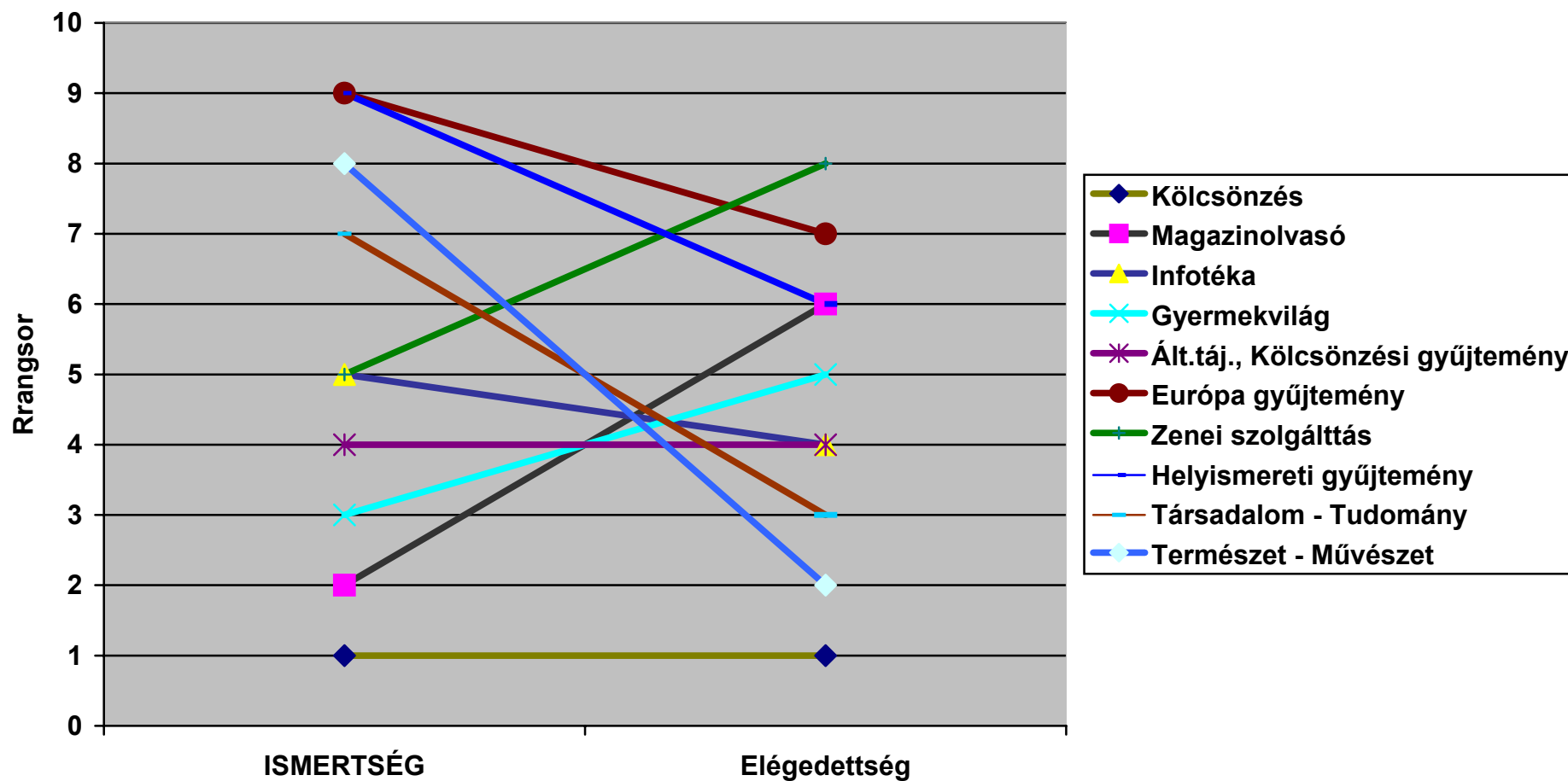
- 1
- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| Könyvkölcsönzés | Internet, számítógéphasználat |
| Napilap, folyóirat olvasás | Hanglezkölcsönzés |
| CD-ROM kölcsönzés | Videókazetta használat |

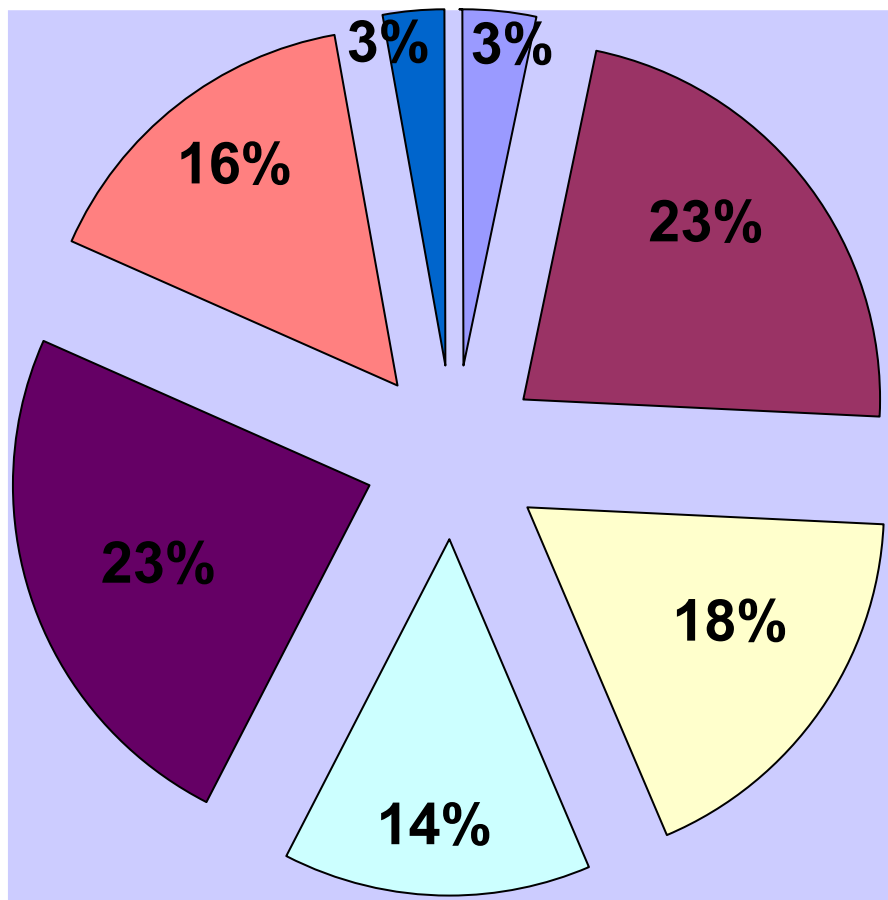




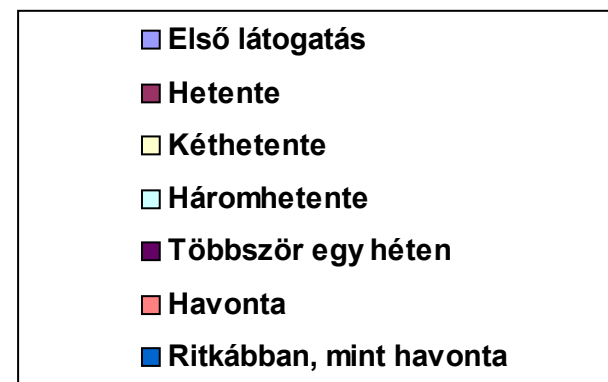
- | | | |
|------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Külső állapot | 10. Könyvek (száma, minősége) | 18. Általános tájékoztatás |
| 2. Belső állapot | 11. Egyéb dokumentumok (száma, minősége) | 19. Európa gyűjtemény |
| 3. Akadálymentes bejutás | 12. Várakozási idő | 20. Zenei szolgáltatás |
| 4. Akadálymentes közlekedés | 13. Könyvtárosok segítőkészsége | 21. Helyismereti gyűjtemény |
| 5. Jelek és eligazító táblák | 14. Kölcsönzés | 22. Társ.tud. –Olvasóterem |
| 6. Terek elrendezése | 15. Magazinolvasó | 23. Term.-Műv.- Olvasóterem |
| 7. Ülőhelyek, asztalok | 16. Infotéka | 24. Általános vélemény |
| 8. Számítógépek | 17. Gyermekvilág | |
| 9. Nyitvatartási idő | | |

Szolgáltatási egységek rangsora az ismertség és az elégedettség szerint

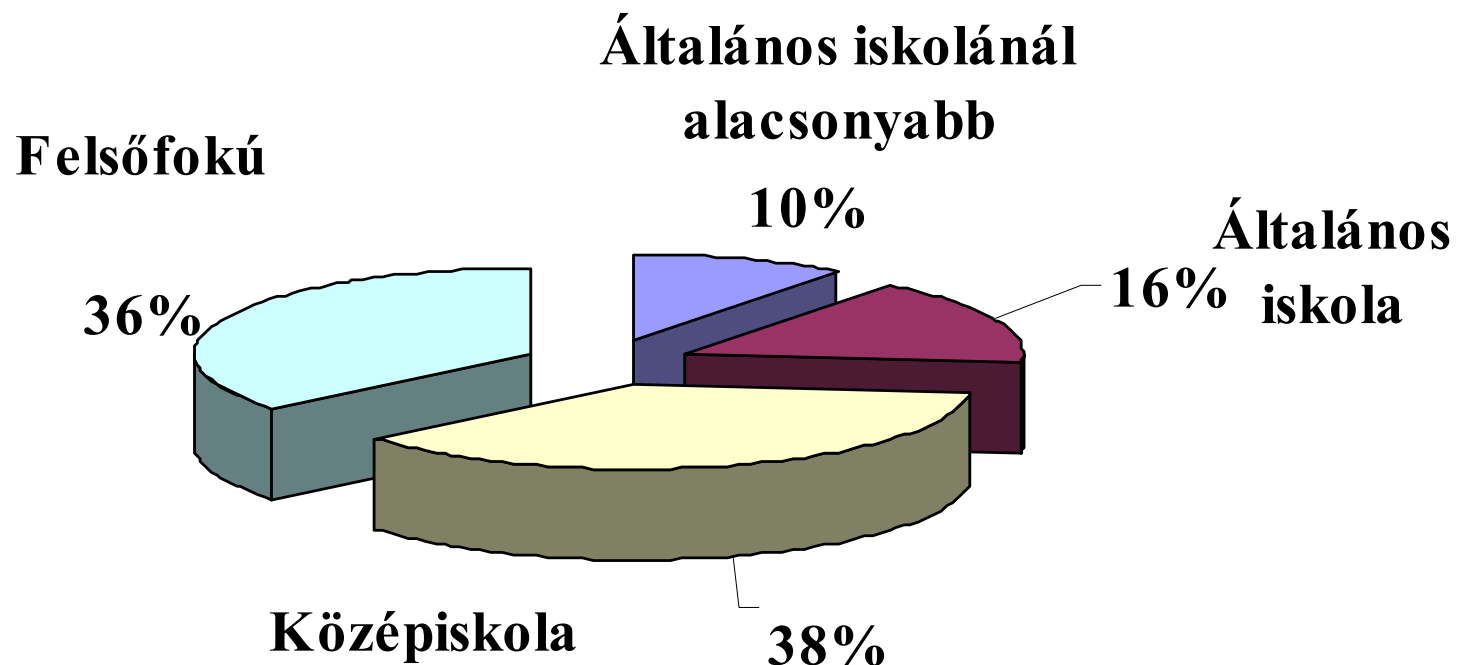


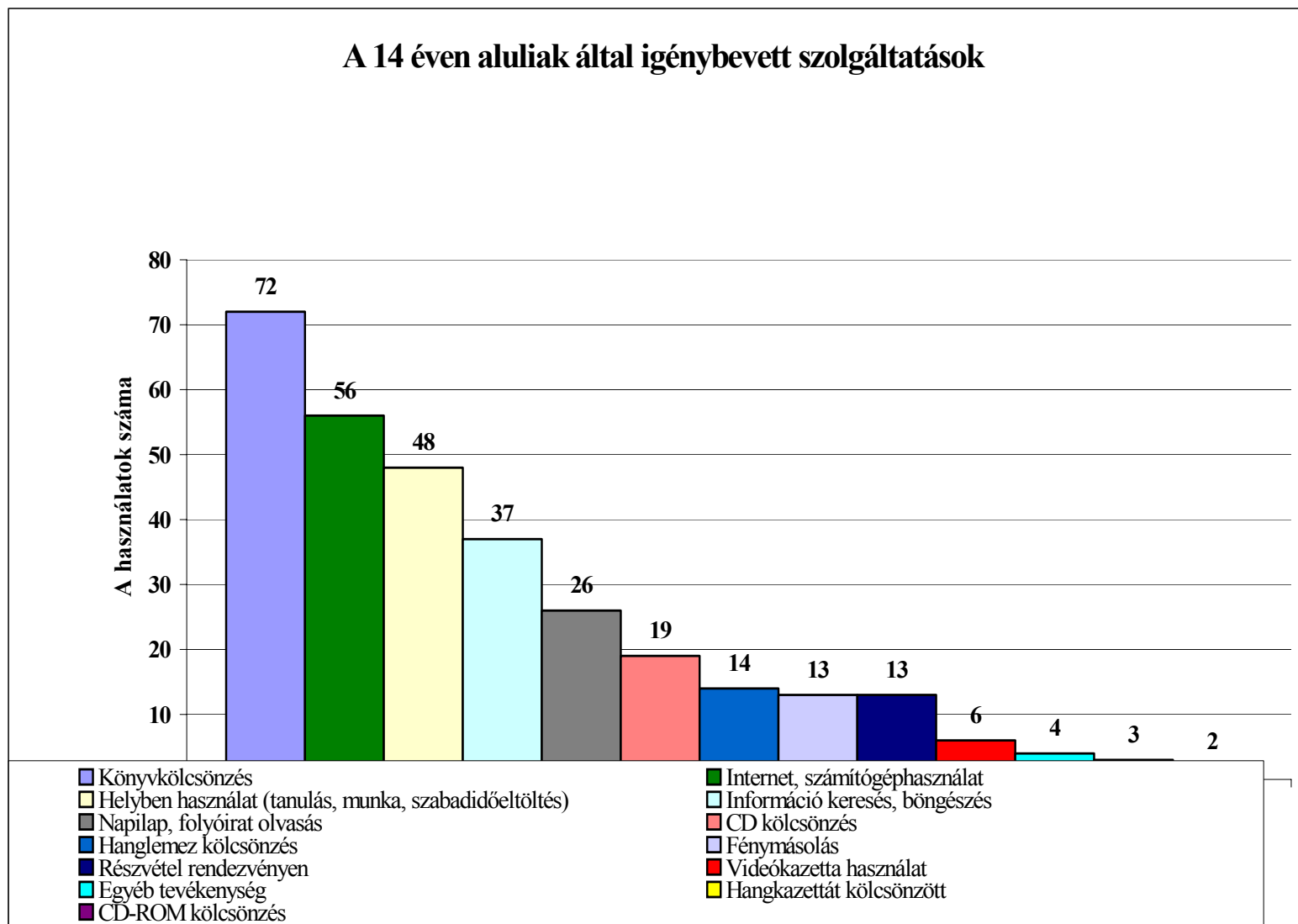


Látogatások átlagos gyakorisága



A minta megoszlása végzettség alapján





A használók véleményének, javaslatának megoszlása

