

Solymár Imre Városi Könyvtár

Elégedettségi kérdőív 2023

Elemzés

Bonyhád, 2024. február 20.

Jóváhagyta:

Schnell-Nagy Erika
igazgató

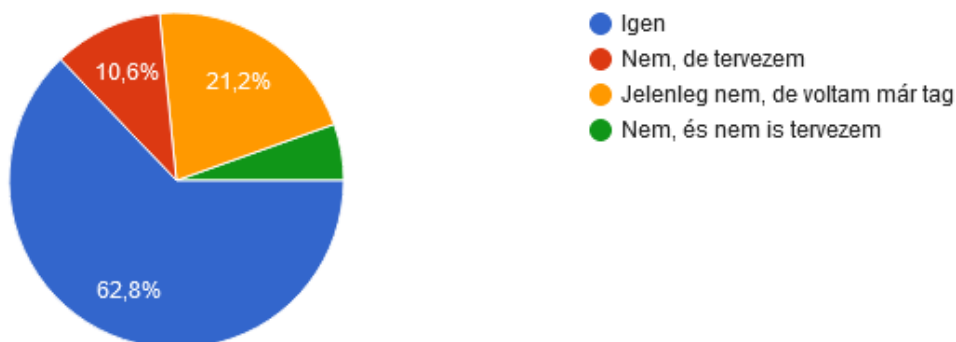
Leírás

Olvasói elégedettségmérésünk 2023. november 6. és december 15. között zajlott. A mérésre használt kérdőívet a MIT hagyta jóvá. A mintavétel véletlenszerűen történt, hiszen bárki kitölthette azt, több felületen közzétettük, sőt, Bonyhád Város Önkormányzata is segített a propagálásban. Ugyanis előző méréseinkhez képest újdonság volt, hogy egy kérdőívben belül a nem könyvtári tagok véleményére is kíváncsiak voltunk, illetve a felnőttek és gyermekek is kitölthették azt. További újdonság volt, hogy a válaszadás teljesen anonim módon történt, tehát még az e-mail címet sem kellett senkinek megadnia. Úgy véltük, ennek köszönhetően talán több válasz érkezik, illetve reálisabb képet kaphatunk. Az összevontságnak köszönhetően a kérdőív nagyon szerteágazó lett, sőt, az előző mérésekben feltett kérdéseken, illetve az azokra adható válaszokon is némileg módosítottunk.

Elemzés

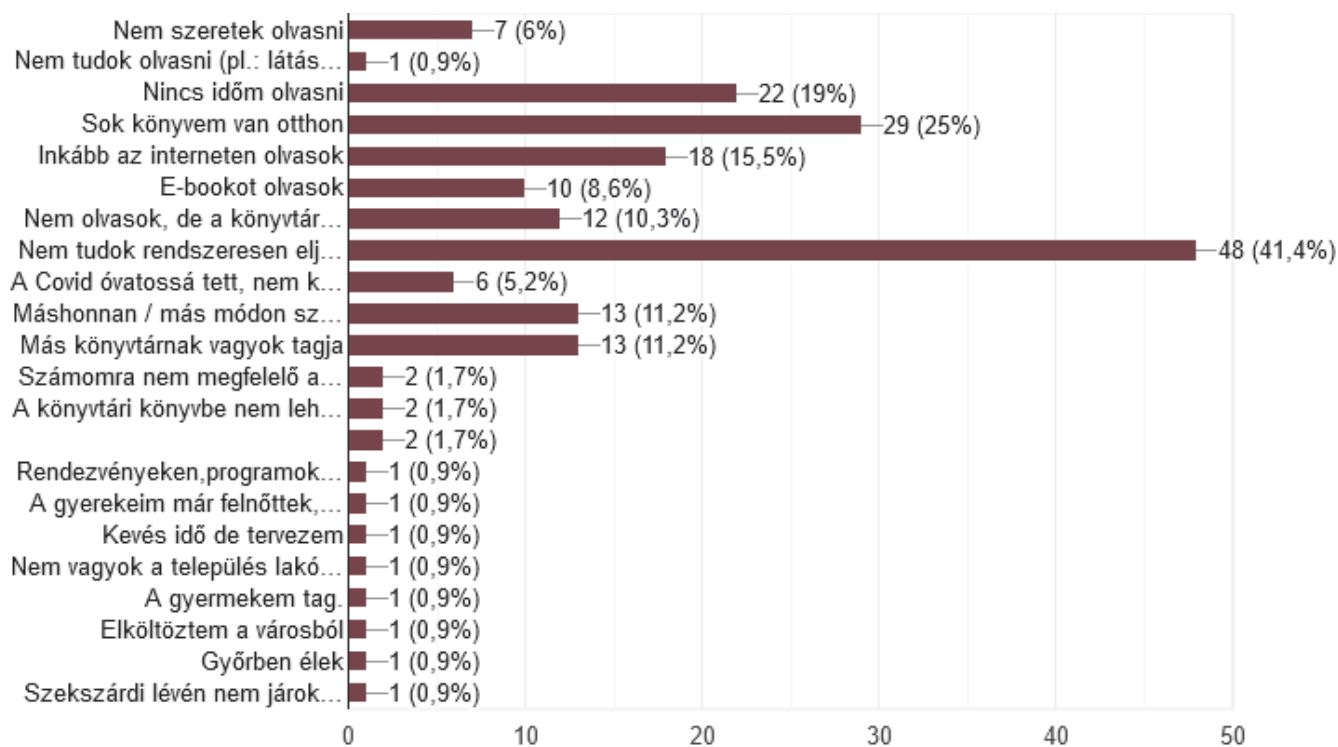
A kérdőívet összesen 312 fő töltötte ki. Ebből 196 válaszadó beiratkozott tagja könyvtárunknak, mely a válaszadók 62,8 %-a, összes beiratkozott olvasóinknak (2023. év végén 908 fő) pedig 21,59 %-a. Sajnos ez az arány kevesebb, mint amire számítottunk, viszont a 116, nem beiratkozott kitöltő száma meglepően magas. Biztató, hogy ebből a 116 főből mindössze tizenheten válaszolták azt, hogy nem is terveznek könyvtári tagok lenni, 66-an pedig már rendelkeztek korábban tagsággal.

1. Ön beiratkozott olvasója a Solymár Imre Városi Könyvtárnak?



Az első kérdés után rögtön többfelé ágazik a kérdőív aszerint, hogy milyen választ adott az első kérdésben a kitöltő. A nemleges választ adók esetében ugyanis kíváncsiak voltunk, hogy mi indokolja távolmaradásukat.

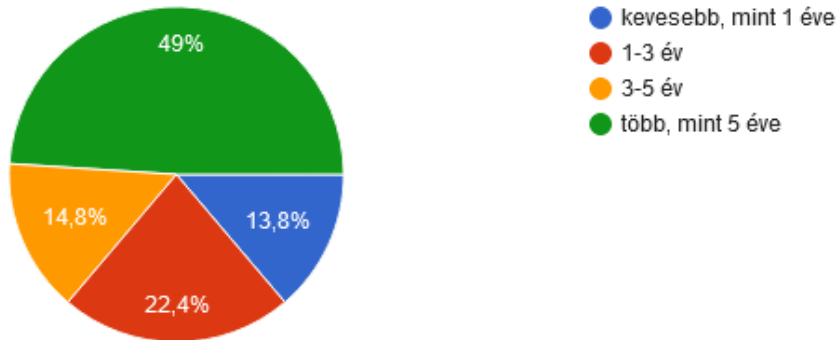
2. Miért nem tagja könyvtárunknak?



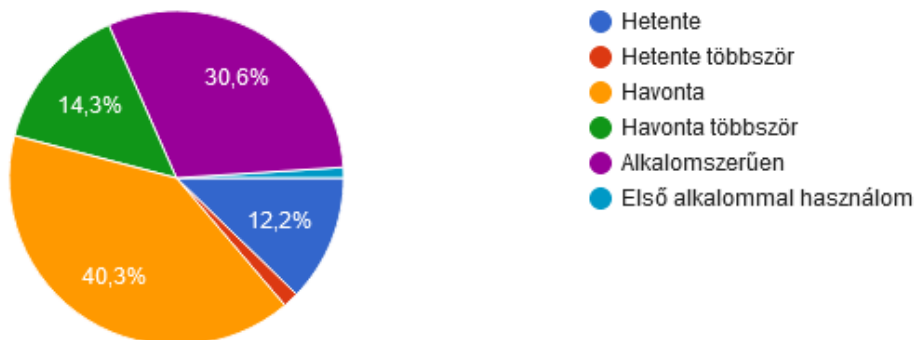
Az eredményekből látható, hogy a 116 főből a legtöbben, 48 fő azért nem iratkozik be hozzánk, mert nem tud rendszeresen eljutni a könyvtárba, illetve további 22 fő válasza szerint nincs ideje olvasni. Tehát a kitöltők több mint felének esetében időhiány áll a távolmaradás hátterében. További fő indoknak tekinthető, hogy sokan máshonnan (otthonról 29-en, máshonnan 13-an, más könyvtárból 13-an) szerzik be a könyveket vagy más módon (pl. e-bookot 10-en, interneten 18-an) olvasnak. A 116 főből mindössze nyolcan választották azt, hogy nem szeretnek vagy nem tudnak olvasni. A válaszok közül kiemelendő továbbá, hogy 12-en, noha nem olvasnak, de a könyvtár rendezvényein részt szoktak venni, valamint hogy a könyvtár nyitva tartásával mindössze ketten elégedetlenek. Az egyéb válaszok legtöbbször arra vonatkozik, hogy távolsági okokból nem tudnak hozzánk beiratkozni.

A következőkben már a beiratkozott olvasóink válaszait vizsgáljuk. Mielőtt az általános jellemzőket (nem, kor stb.) kérdeztük volna, feltettünk néhány, könyvtárlátogatással kapcsolatos kérdést számukra.

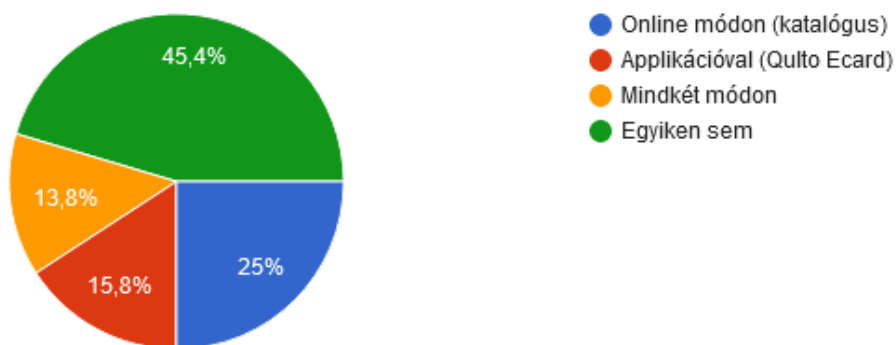
3. Mióta tagja könyvtárunknak?



4. Milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat?



5. Használja-e az alábbi módon szolgáltatásainkat?

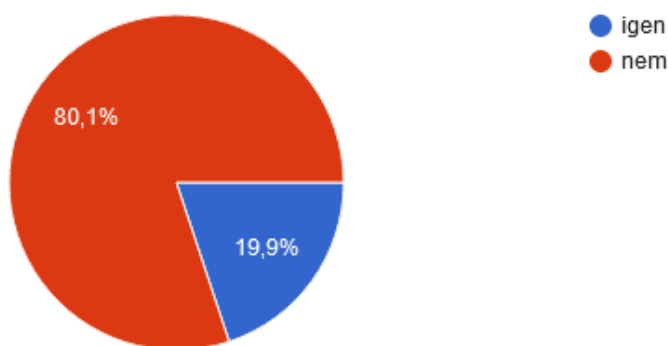


A válaszok alapján elmondható, hogy a 196, beiratkozott válaszadó közül mindössze 27 új olvasó, a többiek mindannyian már több éve járnak hozzánk, így talán reális képet kaphatunk a visszajelzések alapján. A kitöltők több mint fele havonta vagy havonta többször látogatja könyvtárunkat, de sokan alkalmszerűen vagy hetente. Úgy véltük, e kérdőív jó alkalom arra, hogy számszerűen felmérjük, mennyire van igény online szolgáltatásainkra, különösen a 2 évvel ezelőtt bevezetett applikációra. A diagram alapján látszólag egyiket sem használják olvasóink különösebben, az applikációt főleg nem, azonban, ha majd a korosztályi összetételt

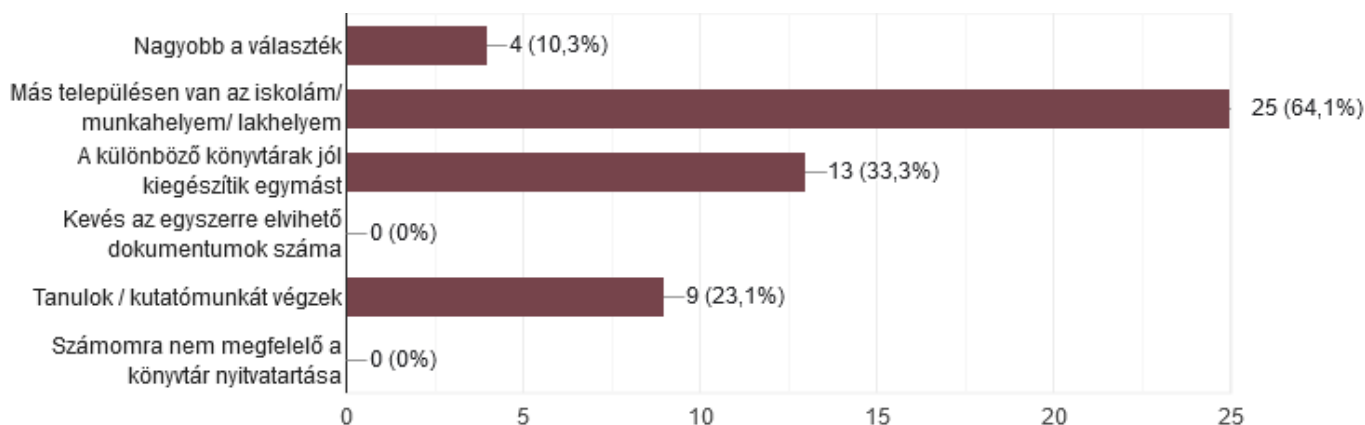
vizsgáljuk, kiderül, hogy sok kisgyermek nevében töltötték ki a kérdőívet, illetve sok idős olvasónk is válaszolt. Így némileg érthetőek a diagramon szereplő értékek.

A kérdőívben arra is kitértünk, hogy más könyvtárakat is látogatnak-e olvasóink és, ha igen, mi indokolja ezt.

6. Látogat-e más könyvtárakat is?

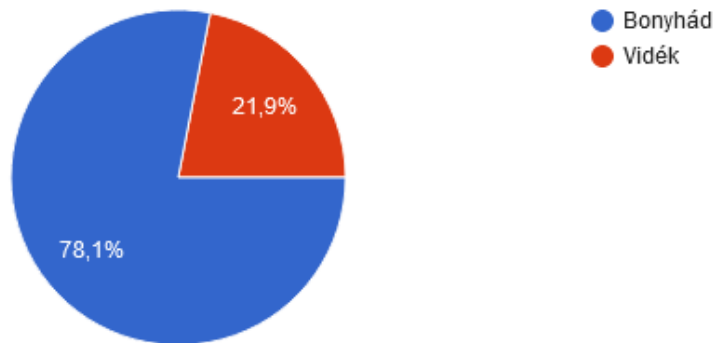


7. Mi indokolja ezt?

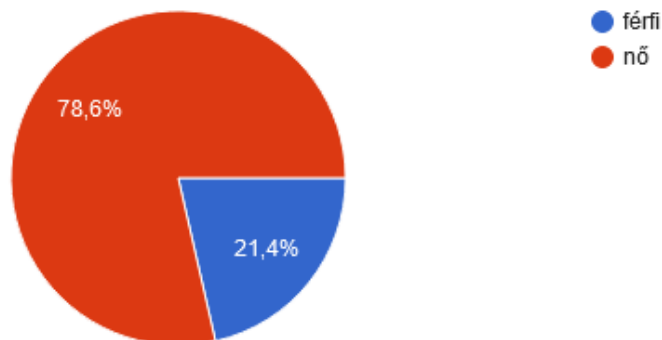


A 196 válaszadó 19,9%-a, vagyis 39 fő más könyvtárnak is tagja. Indoklasként több választ is megjelölhettek. Mint az eredményekből látható, a tagság leginkább abból adódik, hogy más településen van a válaszadó iskolája/lakhelye/munkahelye. 13 fő szerint a különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást, 9-en kutatómunkát végeznek vagy tanulnak, és mindössze 4 fő szerint nagyobb a választék a másik könyvtárban. Úgy vélem, ez a válasz is teljesen elfogadható, amennyiben belegondolunk, hogy nem messze van tőlünk Szekszárdon a megyei könyvtár, de Pécsre is sokan járnak a környékről, ahol szintén nagyobb választékkal találkozhat az ember. A könyvtár számára pozitívumként könyvelhető el, hogy senki nem olyan választ adott indoklasként, mely a könyvtárunkat negatív színben tüntetné fel (pl. rossz nyitva tartás).

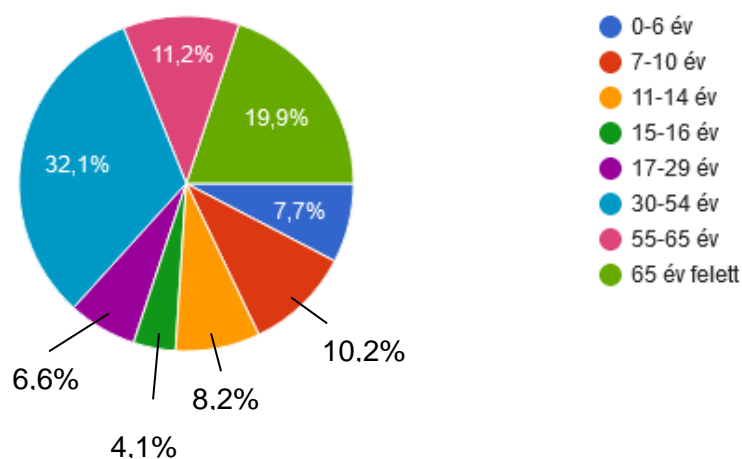
8. Lakhelye:



9. Neme:



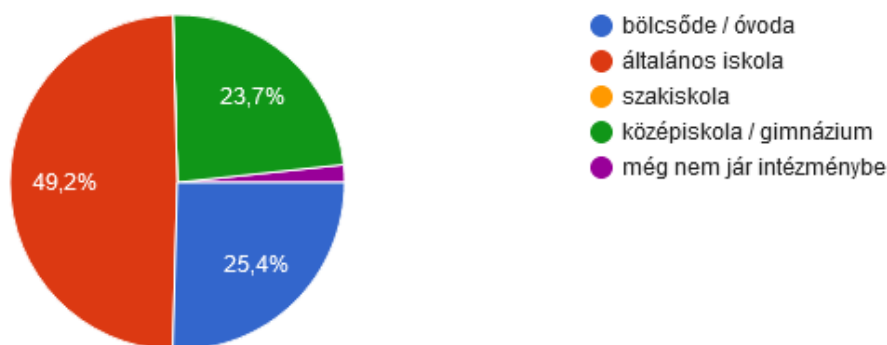
10. Életkora:



Természetesen a kitöltők általános jellemzőire is rákérdeztünk. A 196 válaszadó nagy része, vagyis 153 fő bonyhádi, és szinte ugyanennyi, vagyis 154 fő nő. Ezek az arányok viszonylag jól tükrözik könyvtárunk beiratkozott olvasóinak lakhely, illetve nem szerinti megoszlását. A kitöltők életkor szerinti megoszlása azonban már nem tükrözi ugyanezt. Olvasóink közel fele ugyanis 14 éven aluli, a kitöltők esetében ez az arány mindössze 26,1 %.

felőtt válaszadók életkor szerinti megoszlása annyiban nem felel meg az olvasói arányoknak, hogy a 17-29 év közötti korosztály jelen esetben alulreprezentált, míg a 30-54 év közötti korosztály felül. Összefoglalva tehát látható, hogy a középkorosztályt sikerült leginkább megnyernünk az ügynek, hogy töltsék ki kérdőívünket. Ez ott is tetten érhető, hogy a kisgyermekek nevében is viszonylag szép számmal töltötték ki azt.

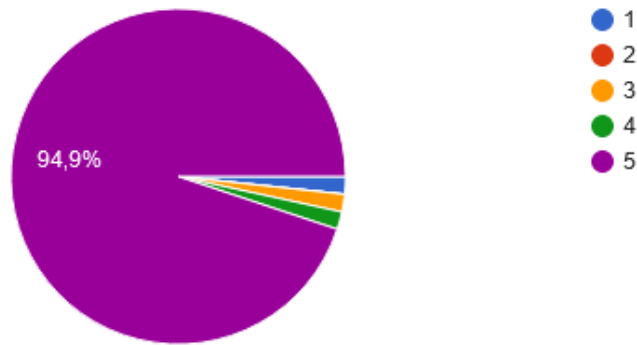
11. Milyen intézménybe jár?



A 16 éven aluli válaszadókat vitte tovább a kérdőív erre a kérdése, így 59 válasz érkezett. Bár a korosztály alapján is körülbelül sejteni lehetett, hogy milyen arányokat kapunk, mégiscsak kiderül ezekből a válaszokból néhány plusz információ a válaszadókkal kapcsolatban. Többek között, hogy mindössze egy válaszadó nem jár még semmilyen intézménybe, vagyis egy nagyon kis gyermek valamelyik szülője is adott választ, valamint hogy szakiskolába járótól egyet sem kaptunk. A gyermek kitöltők közel fele általános iskolás, pontosabban feltehetően ilyen korú gyermek szülője töltötte ki.

Miután a 16 éven aluli kitöltők ezt a kérdést megválaszolták, őket a gyermekkönyvtárral kapcsolatos általános elégedettségi kérdésre vezettük át.

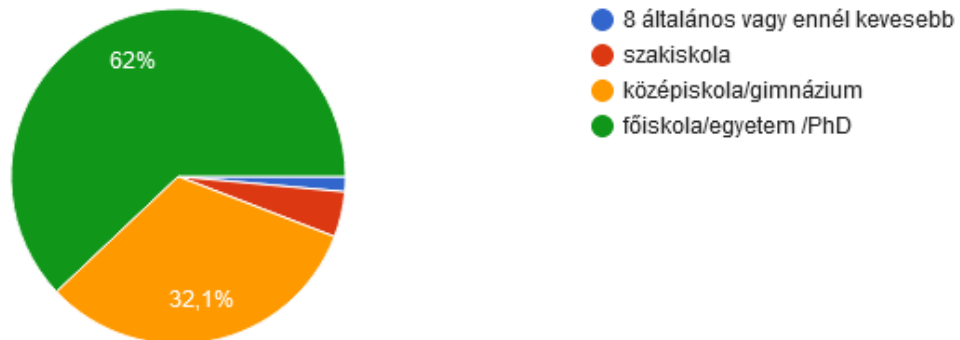
12. Mennyire elégedett a gyermekkönyvtári részleggel? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán! (1- nagyon elégedetlen; 5- nagyon elégedett)



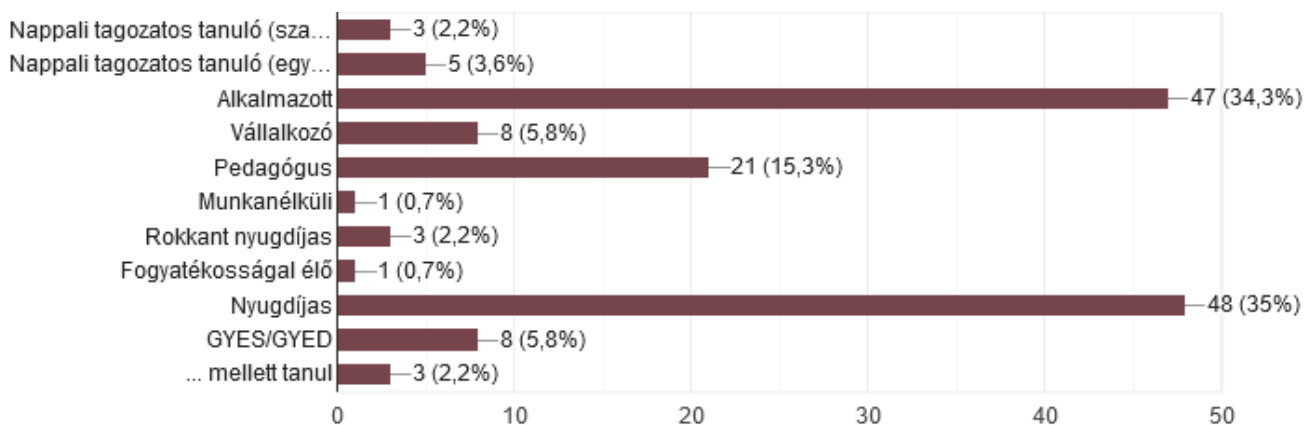
A gyermekkönyvtári részleggel az 59 válaszadó 94,9%-a nagyon elégedett, mindössze hárman adtak ettől eltérő választ. Sajnos egy 1-es értékelést is kapott a részleg, valamint egy 3-as és egy 4-es pontszámot is.

A 16 éven felüli olvasóktól azt kérdeztük, mi az iskolai végzettségük és mivel foglalkoznak.

13. Iskolai végzettsége:



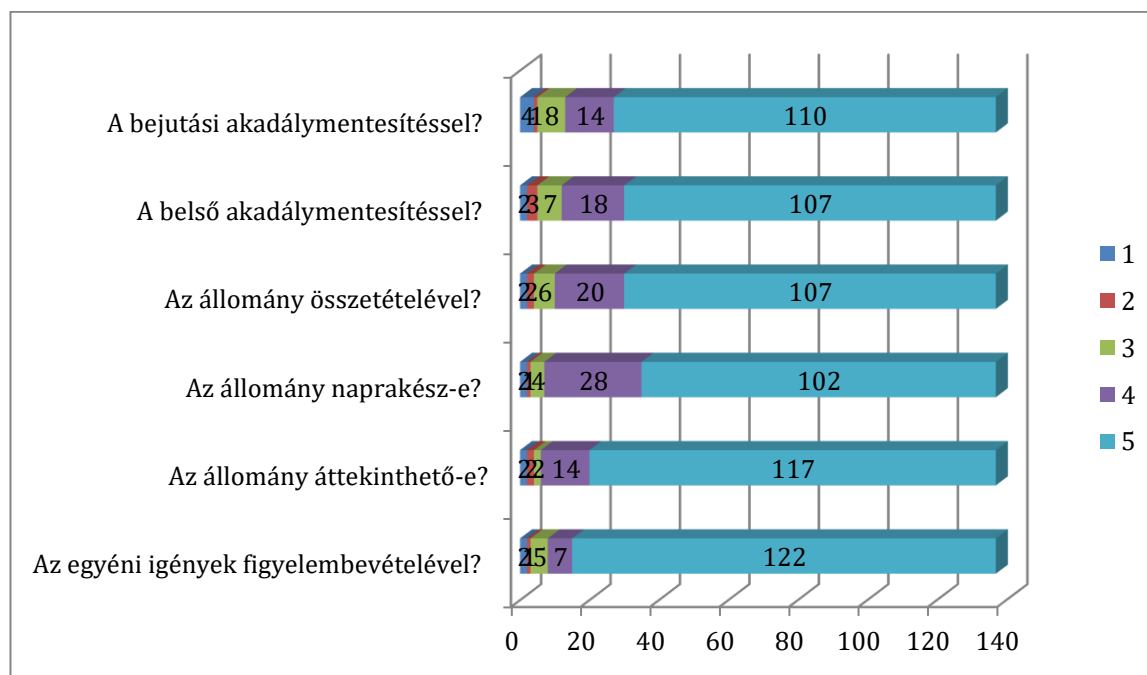
14. Mivel foglalkozik? (több választ is megjelölhet)



Látható, hogy a 137 válaszadó több mint fele felsőfokú végzettséggel rendelkezik, közel harmada pedig középfokúval. Hatan szakiskolai végzettséget jelöltek, ketten pedig még ezzel sem rendelkeznek. A 16 éven felüli, vagyis a felnőtt részleghez tartozó válaszadók nagy része alkalmazott, illetve nyugdíjas, de szép számmal vannak köztük pedagógusok is. A vállalkozók, illetve a GYES/GYED-en lévők közül is többen kitöltötték kérdőívünket, valamint néhány diák is. A többi kategóriába csak egy-egy kitöltő tartozik.

A 16 éven felülieket ezután a felnőttkönyvtár részleggel kapcsolatban kérdeztük.

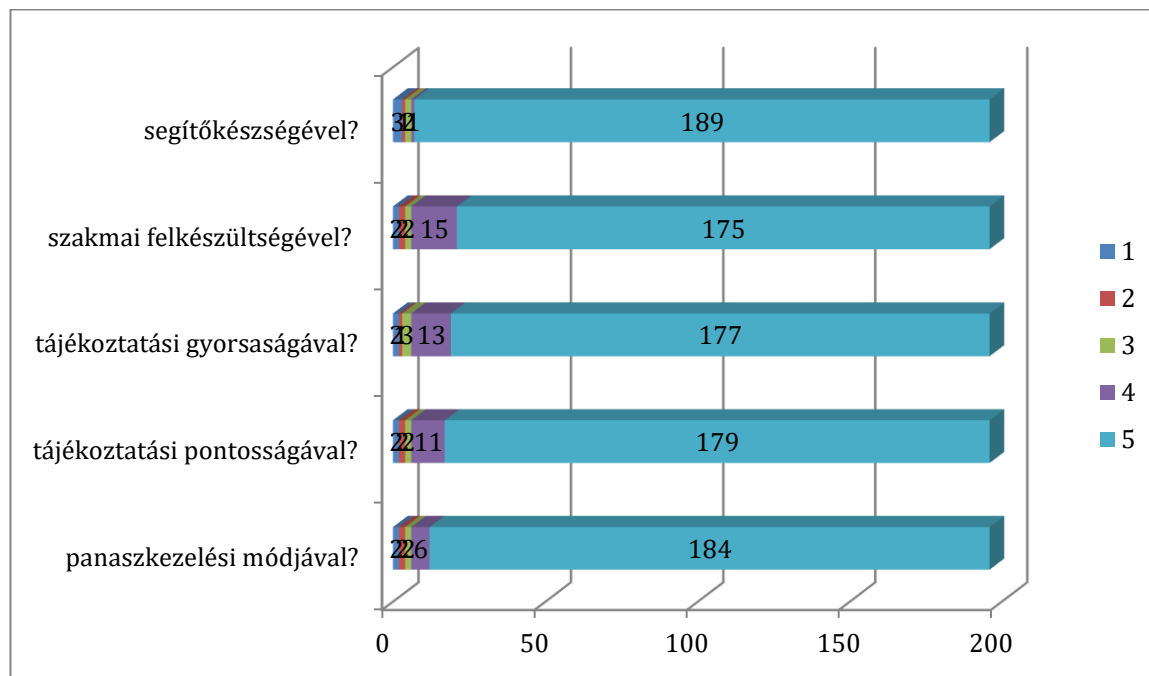
15. Mennyire elégedett a felnőttkönyvtár részleggel? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán! (1- nagyon elégedetlen; 5- nagyon elégedett)



Abszolút pozitívumként könyvelhető el, hogy a 137 válaszadó nagy, minimum $\frac{3}{4}$ része 5-ös pontszámmal értékelte a részleg összes tényezőjét, melyre rákérdeztünk. Sajnálatos módon azonban néhány válaszadótól 1-es, 2-es értékeléseket is kaptunk. Ez mindenképpen elgondolkodató kell, hogy legyen számunkra. A legtöbb közepes (3-as, 4-es) értékelést pedig az állomány naprakésztségével kapcsolatosan kaptuk. Való igaz, hogy mi magunk is tapasztaljuk a mindennapokban, hogy nehéz a könyvpiacot naprakészen követni, hiszen nem rendelhetünk minden egyes nap, és mire legközelebb rendelünk, már számos új könyv jelent meg – esetlegesen olyan is, amit már az olvasók kerestek is nálunk. Igyekszünk azonban minden igényt kielégíteni, felírni a kéréseket, a legközelebbi rendeléshez hozzátenni vagy, ha sürgős, megkérni könyvtárközi kölcsönzéssel. Az utolsó kérdésre adott válaszból látható is, hogy olvasóink is elégedettek az egyéni igények figyelembevételével.

A következőkben a munkatársakkal kapcsolatban mértük fel olvasóink elégedettségét. Ezt a kérdést mindenki, vagyis mind a 196 válaszadó megkapta, tehát itt nem tudjuk külön vizsgálni a gyermek- és felnőttkönyvtári részleget.

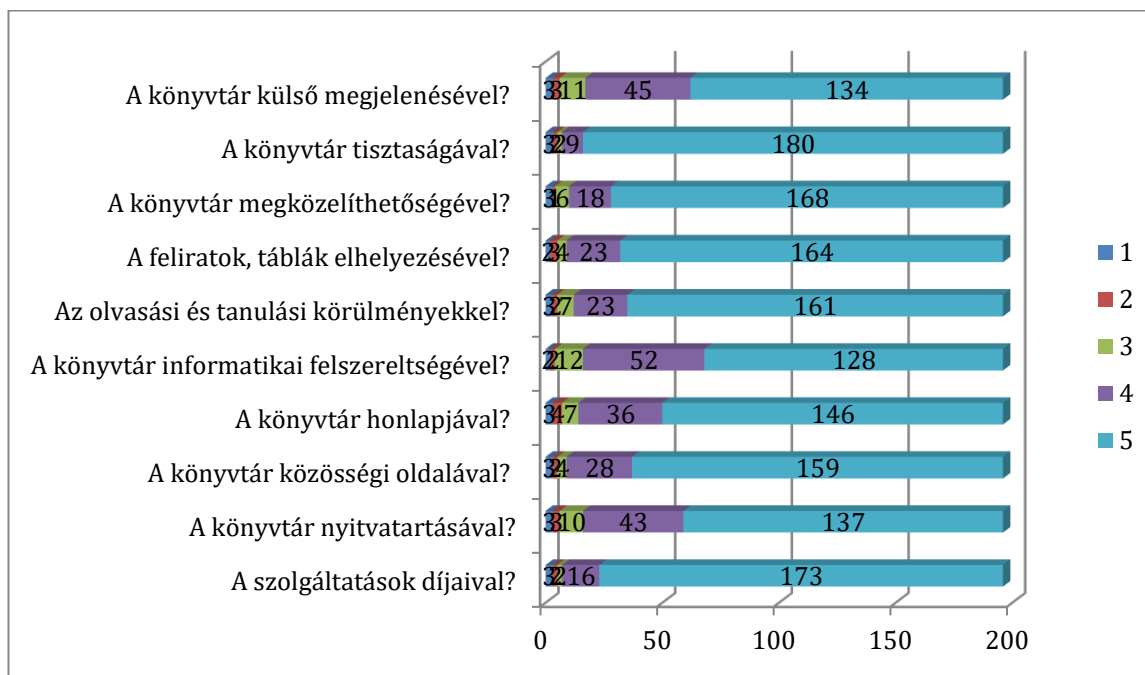
16. Mennyire elégedett a munkatársak...? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán! (1- nagyon elégedetlen; 5- nagyon elégedett)



Az eredményekből látható, hogy alapvetően pozitív az olvasók részéről a könyvtárosok megítélése. Itt is az egyes tényezőkre magas (minimum 89%-os) arányban kaptunk 5-ös pontszámot. A segítőkészségünk terén a legjobb a megítélésünk, míg a szakmai felkészültség, illetve a tájékoztatás kapcsán némileg rosszabb. Alapvetően ebben az esetben is 5-6 válaszadótól kaptunk 4-esnél rosszabb pontszámokat, ők elégedetlenek munkánkkal. Sajnos a kérdőív végén, a szabad szöveges lehetőségénél nem olvashatunk olyan válaszokat, melyek alapján kiderülne az elégedetlenség oka, de ezeken az eredményeken is mindenképpen el kell gondolkodnunk.

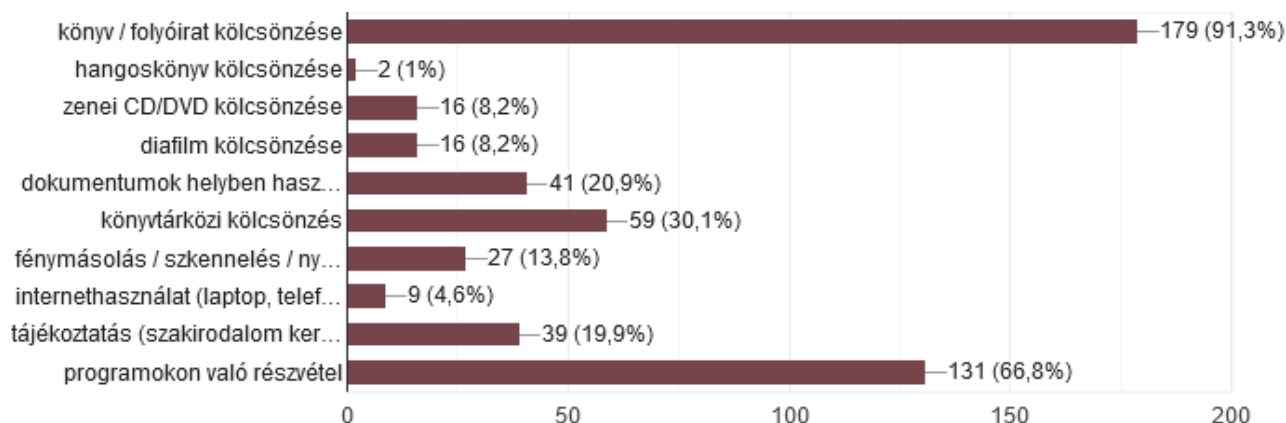
A továbbiakban a könyvtár általános jellemzőire kérdeztünk rá – erre is összesítve, tehát a 196 válaszadótól vártuk a választ.

17. Mennyire elégedett az alábbi tényezőkkel? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán! (1- nagyon elégedetlen; 5- nagyon elégedett)



A diagramról leolvasható, hogy az általános jellemzők esetében is javarészt (minimum 65%-os arányban) a legmagasabb értékelést kaptuk, azonban itt már nem annyira pozitív a megítélés, mint az előző kérdéseknél. A könyvtár külső megjelenésével, illetve annak informatikai felszereltségével, illetve a nyitvatartási idővel kapcsolatosan kaptuk a legkevésbé pozitív értékeléseket. Sajnos ezekkel mi magunk is tisztában vagyunk, de ezek mind a fenntartótól (is), pályázatoktól függő tényezők. A könyvtár tisztasága, illetve a szolgáltatások díjai kapták a legjobb értékeléseket. Ez pozitív számunkra, hiszen ezeket a tényezőket mi magunk is befolyásolni tudjuk, így ezzel egy pozitív megerősítést kaptunk olvasóinktól. Amit még mindenképpen meg kell említenünk, hogy a könyvtár honlapjával is kevésbé elégedettek az olvasók – ezen mindenképpen változtatnunk kell. Az egyéb tényezők, így a közösségi oldalunk is viszonylag jó értékelést kapott, így ezekre külön nem térnék ki.

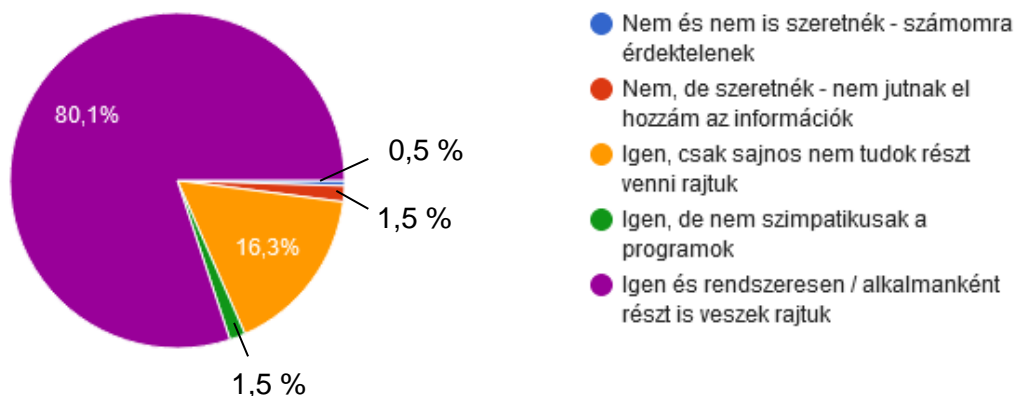
18. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (több választ is megjelölhet)



A 196 beiratkozott válaszadó nagy része természetesen elsősorban a kölcsönzést veszi igénybe szolgáltatásaink közül. Azért választottuk külön az egyes dokumentumtípusokat, hogy ilyen formában is felmérhessük, mennyire van igény az egyéb dokumentumokra (hangoskönyv, diafilm stb.) Látható, hogy nem elhanyagolhatóak ezek az arányok sem. A könyvtárközi kölcsönzéssel is viszonylag sokan élnek olvasóink közül. Szerencsére a megyei könyvtárból ingyenes a kölcsönzés, így sokaknak – így nekünk is – csalogató beszerzési mód, ha nincs meg könyvtárunkban egy dokumentum. Természetesen, ha nagyobb igény van egy dokumentumra vagy úgy ítéljük meg, hogy nekünk is szükségünk lenne rá, akkor meg is vásároljuk ezeket. A 196 válaszadó 66,8%-a jelölte meg szolgáltatásaink közül a programokon való részvételt, ami pozitívum számunkra. Sajnos a valóságban azt tapasztaljuk, hogy alapvetően kevesen vesznek részt rendezvényeinken, kivéve a gyermekprogramokat. Feltehetően épp azok töltötték ki kérdőívünket, akik meg szoktak jelenni programjainkon is. A helyben használók aránya egy reális szám, hiszen valóban kevesen ülnek le és olvasgatnak könyvtárunkban, a tájékoztatást viszont nagyon sokan igénybe veszik (ha más nem, segíteni kell egy könyvet megkeresni), így ez az arány kevésnek tűnik. A reprográfiai szolgáltatásokat igénybe vevők aránya is körülbelül megfelel a valóságnak.

A következő kérdések a programjainkkal kapcsolatosak. Amint az imént említettem, sajnos viszonylag kevesen vesznek részt rajtuk, így szeretnénk volna felmérni, milyen indokok állnak a távolmaradás hátterében; a propagálással, az időponttal vagy egyéb tényezőkkel van-e probléma.

19. Tudomást szerez-e a könyvtár programjairól?



A válaszadók nagy része, 80,1%-a tudomást is szerez programjainkról és részt is szokott venni rajtuk, ami már a fenti kérésekre adott válaszokból is látszott. Ez pozitív hír számunkra, azonban mi tulajdonképpen a többi választ adóra voltunk kíváncsiak.

Látható, hogy 16,3%, vagyis 32 fő hiába szerez tudomást a programokról, nem tud részt venni rajtuk. Számukra az a kérdés következett a kérdőívben, hogy ezt mivel indokolják.

20. Kérjük, indokolja meg, miért nem tud részt venni programjainkon!

A következő (szabad szöveges) válaszok érkeztek:

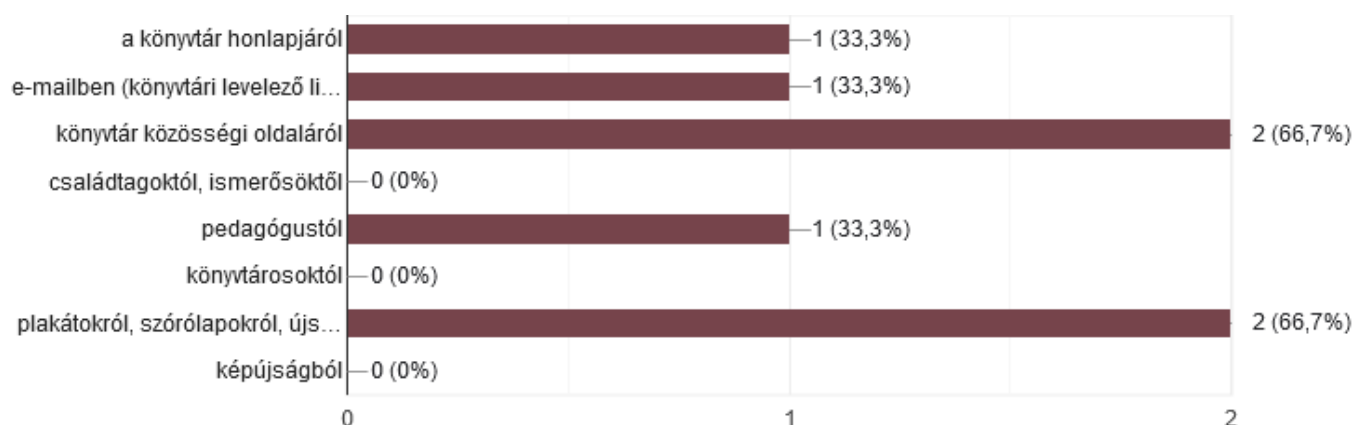
Időhiány
Távolság miatt.
Tanulok és a könyvtár messze van tőlem.
Nincs időm
Miután viszonylag mozgáskorlátozott vagyok ,nincs aki elvisz a programokra.
nem tudom
Délutáni óráim miatt.
Egyéb elfoglaltság
A távolság miatt.
dolgozom
Az időpontok miatt
Sok programom van.
Máshol élünk.
A tanulás miatt nincs sok időm
Egyéb elfoglaltság miatt
A kora délutáni időpontok a legtöbb dolgozó könyvtárhasználó számára nem ideálisak
Nincs mindenre idő.
Messze lakom, nincs rendszeres buszjárat
Mert nekem nem megfelelő általában az idő
Nincs időm rá

idő beosztással élek
Sokszor elutazom
Mert az időpont mindig más programmal ütközik.
Mert nem bírom a zajt
Munkaidő miatt
Szülő munkaidejébe ütközik
Iskola miatt
Vidéken lakok

Látható, hogy alapvetően az időpont, az időhiány vagy a távolság a probléma a válaszadók szerint.

A három válaszadó számára, akik azt állították, hogy részt vennének a programokon, de nem jut el hozzájuk az információ, a következő kérdést tettük fel:

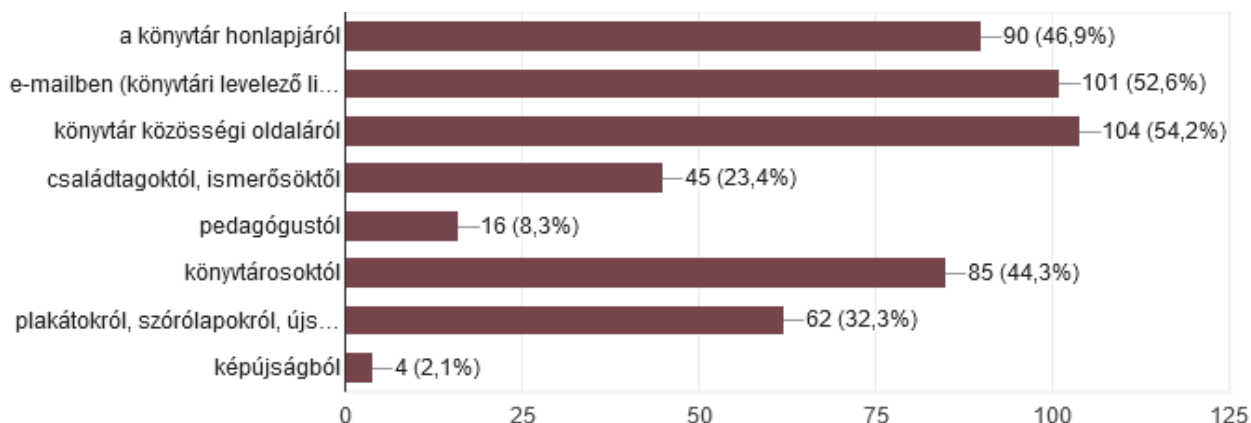
21. Honnan szeretne tudomást szerezni a könyvtárban történő változásokról és programokról? (több választ is megjelölhet)



Olyan információs forrásokat soroltunk fel, melyeket egyébként rendszeresen használunk a propagálás során. Ez a három válaszadó feltehetően nem szokta nézni honlapunkat, nem követ minket a közösségi oldalon, talán a hírlevelünkről sem tud, esetleg érdemes ezekre felhívni mindenki figyelmét. Ami továbbá tanulságos lehet számunkra, hogy a hagyományos, papír alapú reklámozási módokra is szükség van még.

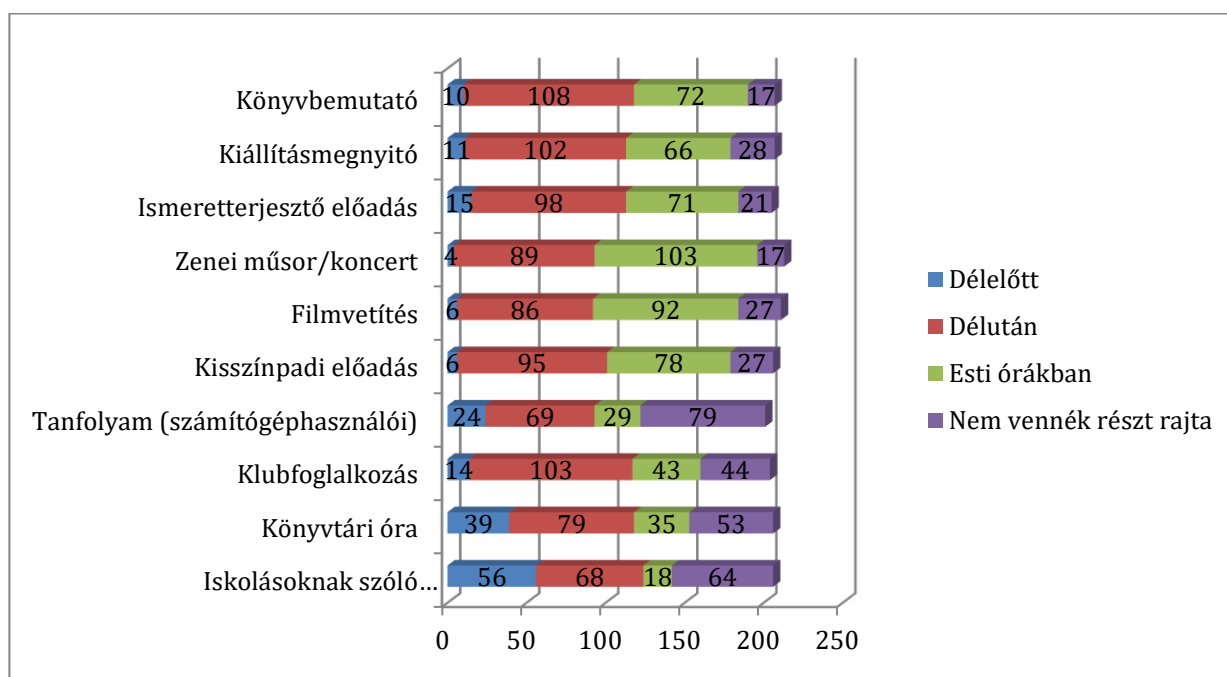
Azoktól, akik azt a választ adták, hogy tudomást szereznek programjainkról, de nem szimpatikusak számukra programjaink, azt kérdeztük, hogy akkor milyen programokon vennének részt szívesen (22.) . Erre egyetlen választ kaptunk mindössze, hogy „olvasó tábor”. Sajnos ezek alapján komolytalannak nyilváníthatjuk a válaszadókat, hiszen olvasó táborunk egyébként minden évben van.

23. Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról és programokról?



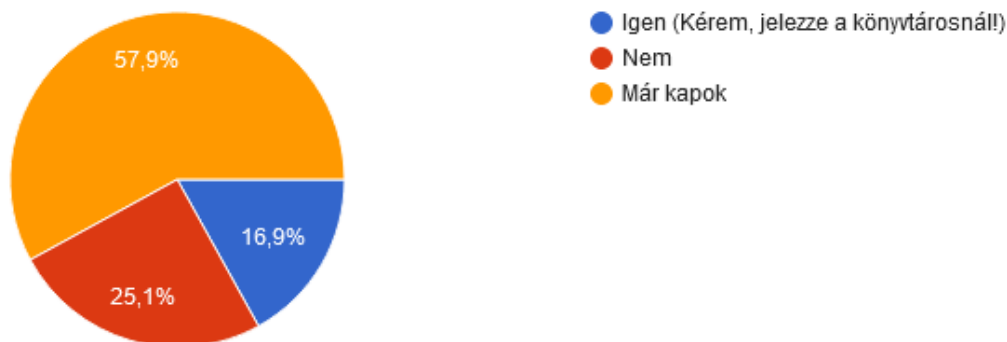
A diagram alapján elmondhatjuk, hogy az olvasók leginkább az online propagálási formákat részesítik előnyben, de a személyes kontaktus, illetve a hagyományos, papír alapú reklám sem hanyagolható még el. A legkevesebben a képújságot jelölték meg, mint információs forrást könyvtárunkkal kapcsolatban. Ez azonban valószínűleg azzal is indokolható, hogy a hozzánk járó nyugdíjas korosztálynak csak kis része töltötte ki a kérdőívet, viszont éppen ők nézik a legtöbbet a képújságot. Ennek ellenére mindenképpen jelzésértékű az adat számunkra.

24. Melyik az Önnek legmegfelelőbb időpont, amikor részt venne a programokon?



A programjainktól való távolmaradás egyik fő okaként fentebb a rossz időpontot, illetve az időhiányt adták meg a válaszadók. Így különösen érdekes megvizsgálnunk az utóbbi kérdésre kapott válaszokat. Elmondható, hogy alapvetően a délutáni és esti órákban vennének részt szívesen a válaszadók rendezvényeinken. Ez egyáltalán nem meglepő, és a legtöbb programunk ezekben az időszakokban is van. Ami viszont elgondolkodtató, hogy sok programtípus esetében többen szavaztak a délutáni órákra, mint az estiekre. Talán pontosítanunk kellett volna, hogy mit is értünk délutáni és esti időszak alatt, hiszen mi mindig munkaidő után kezdjük rendezvényeinket – kivéve, amelyek az iskolás korosztályt érintik. Feltehetően a kitöltők is erre az időpontra gondolhattak, hiszen nem gondolnánk, hogy ezért elkéretőznének munkahelyükről. Úgy vélem, alapvetően nem érkeztek meglepő válaszok ebből a szempontból – kivéve a néhány „délelőtti” időpontos választ. Feltehetően ezeket elsősorban nyugdíjasok, GYES-en lévők válaszolhatták. Érdeemes viszont nagyító alá venni a „nem vennék részt rajta” válaszok számát. A számítógéphasználói tanfolyamra érkezett a legtöbb ilyen válasz, ami a mai világban már természetesnek mondható – szinte mindenki ért már legalább minimális szinten a modern eszközökhöz. Az is egyértelmű, hogy az iskolásoknak szóló programokra is sok ilyen válasz érkezett, hiszen azok erősen korosztályfüggők. Ami itt a leginkább meglepő, hogy a könyvbemutatóra, kiállításmegnyitóra, előadásra, koncertre, kishínpadi előadásra viszonylag sok ilyen választ kaptunk. Úgy vélem, hogy ez eléggé ellentmond annak, hogy a fenti kérdésekre adott válaszok szerint a válaszadók nagy része részt vesz programjainkon.

25. Igényli-e a könyvtár értesítőjét a programokról?



A 195 válaszadó több mint fele, vagyis 57,9 % már kap értesítőt/hírlevelet könyvtárunktól, 16,9%, vagyis 33 fő pedig szeretne kapni. Az érdekes az a 49 fő, aki nemleges választ adott. Feltehetően a kisgyermek nevében kitöltő szülők, vagy az idősek adhatták ezt a választ.

Kérdőívünk végén szabad szöveges véleménynyilvánítási lehetőséget is biztosítottunk.



26. Ha van bármilyen egyéb észrevétele a könyvtár működésével kapcsolatban, kérjük, ossza meg velünk!

Nagyon tetszik a könyvtár, és a programok is, nagyon sajnálom hogy ilyen messze lakunk, és nem tudok részt venni azokon.

Legyen szombati nyitvatartás és normális fűtés, nem neonos világítás.

Nincs

Harminc év alatt, mióta kapcsolatban állok a könyvtárral fel sem tudnám sorolni mennyire életem és négy gyermekem tanulmányainak részévé vált. Nyertük a pályázatokat, alkotásaink kerültek kiállításra, előadásokat tartottunk, vetélkedőkön, író-olvasó találkozókön aktívkodtunk, parkot takarítottunk, Luca lányom bent is aludt társaival talán Guinness rekord döntés miatt. Stb. De nyugdíjasként már vissza kellett csábítani a régi dicsőségeink helyszínére, köztudott nehézségek miatt.

remek közösség

Köszönöm, hogy a munkatársak mindig kedvesen és segítőkészen állnak az emberhez!

Imádjuk a gyermekkönyvtárat, de a felnőttet is használjuk. 😊 A szakirodalom ott lehetne picit frissebb. A könnyű olvasmányok között viszont mindig nagyon sok újdonság van!

Köszönöm szépen a munkátokat. :)

minden úgy jó ahogy van szuper

Gratulálok a könyvtár munkatársainak a színvonalas működéshez!

Egyelőre csupa jó, azt kapom, amire számítottam is.

A könyvtári dolgozók kedvesek, segítőkészek.

Nincs javaslatom

Minden Ok amit használok. Ja, minden évben Pál Ferit!

Köszönöm szépen a munkájukat. 😊

Nagyon jók és színvonalasok a programok, mindenki kedves, segítőkész. Sajnálom, hogy a költséghatékonyságot a kultúrán is be kell hajtani, gondolok itt a nyitvatartás változásra...

Csak így tovább! Minden szuper, szervezett!

Télen hiányzik a szombat délutáni nyitvatartás! Gyerekeknek jó kikapcsolódási lehetőség!

Jobban jut rá idő téli hétvégéken, mint nyáron!

Csodásak vagytok! :)

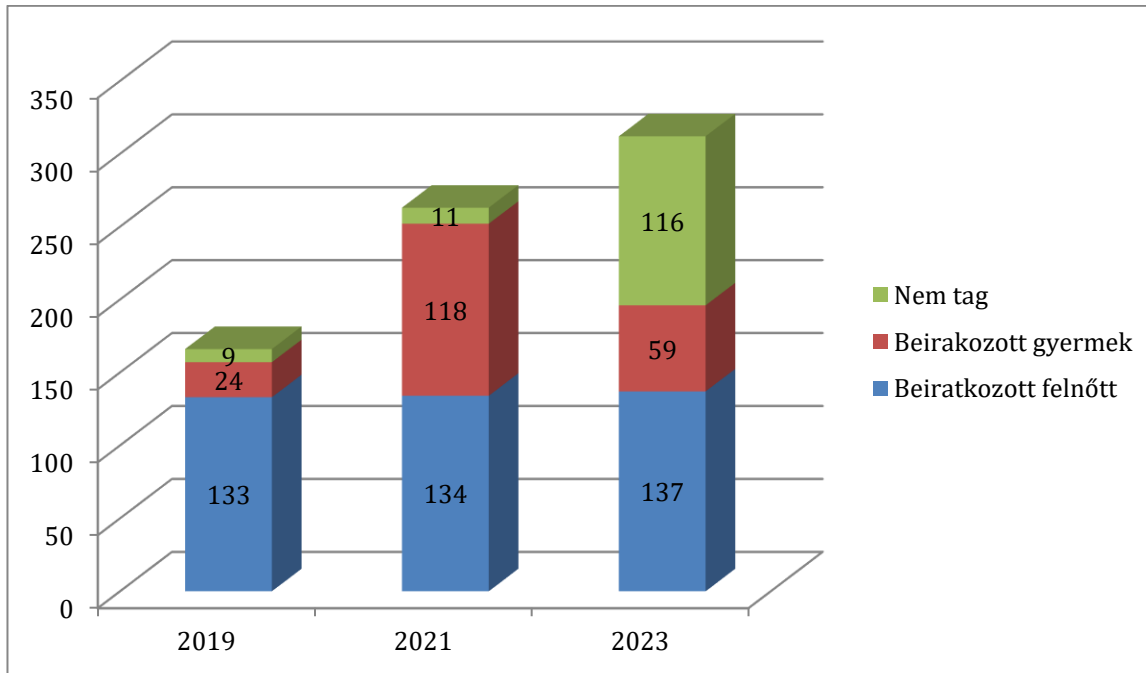
Minden nagyon jó!

Köszönöm, hogy vagytok! Szuper programok, sok segítség!

A válaszok alapvetően pozitív hangvételűek, holott kíváncsiak lettünk volna az ellenkező oldal véleményére is. Ami tanulságos számunkra, az, hogy a szakirodalmunk az olvasók szerint nem elég friss, illetve hogy lenne igény a szombati nyitvatartásra (téli időszakban is) és a fűtésre. Sajnos ezek számunkra is gondot jelentenek, rajtunk kívül álló okok állnak a háttérben, de a szakirodalom frissítésére oda tudunk jobban figyelni.

Összehasonlítás az előző felmérésekkel

Kitöltők száma:



Az előző felméréshez képest jóval kevesebb beiratkozott olvasónk töltötte ki kérdőívünket, és jóval többen, aki nem tag nálunk. Utóbbi nem meglepő, hiszen egyik újdonsága volt mostani kérdőívünknek, hogy hangsúlyoztuk, hogy a nem tagok is töltsék ki, hiszen az ő távolmaradásuk okára is kíváncsiak voltunk. Az előző években viszont a nem tagoknak nem tettünk fel kérdést. Így, noha soknak tűnik ez a létszám, előnyünkre fordítottuk. Az viszont sajnálatos, hogy csak ennyi beiratkozott olvasónk töltötte ki kérdőívünket, melyről azt gondoltuk, hogy az anonimitás éppen elősegíti a válaszadások magasabb számát. Látható azonban, hogy a felnőtt válaszadók száma szinte nem változott, inkább a gyermekek terén volt jelentős a visszaesés. Ennek oka talán abban keresendő, hogy nem készítettünk külön kérdőívet számukra.

A továbbiakban a kérdőív(ek) azon elemeire térnek csak ki, melyekben jelentős/feltűnő változás tapasztalható az előző felmérésekhez képest.

Az első ilyen változás, hogy, noha így is kevésnek tűnik, de nőtt a nem személyes használat az évek folyamán. Bár az előző felmérésekben még másként tettük fel a kérdést, miszerint „Hogyan használja szolgáltatásainkat?” és három válaszlehetőség volt: 1. Kizárólag személyesen 2. Online katalógus használata 3. Mindkettő módon. Alapvetően mindkét előző felmérésnél a személyes használat volt még előnyben, különösen a gyermekkönyvtár esetében. 2021-ben a felnőtt válaszadónak már 44,4 %-a jelölte meg a 3. válaszlehetőséget, vagyis hogy

mindkét módon használja szolgáltatásainkat. A mostani felmérés esetében úgy véltük, felesleges rákérdeznünk a személyes használatra, hiszen beiratkozott olvasóink természetesen járnak könyvtárba. Inkább azt szerettük volna felmérni, hogy mennyire használják online katalógusunkat, illetve az előző felmérés óta bevezetett applikációt. Amint azt fentebb bemutattuk, 196 válaszadónk összesen 54,6 %-a nyilatkozta azt, hogy vagy applikációnkat használja vagy online katalógusunkat vagy mindkettőt. Ez tehát több mint 10%-os növekedés az előző felméréshez képest.

Az előző felmérésekhez képest továbbá most a kitöltők jóval kisebb aránya (19,9%-a) látogatója más könyvtárnak is. Ha összevetjük az indoklásokat az előző évekkal, akkor azt tapasztaljuk, hogy eddig az a válasz volt a leggyakoribb, hogy „a különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást”. A mostani felmérés esetében azonban egyértelműen a „más településen van munkahelyem/lakhelyem/iskolám” áll az élen. Korábban a „nagyobb a választék” választ is többen választották, mint most. Mindez pozitívként könyvelhető el könyvtárunk számára.

A „Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?” kérdésünkre némileg több válaszlehetőséget adtunk meg most, mint az előző években, de alapvetően nem változott a tendencia, miszerint a három legtöbb szavazatot kapott válaszlehetőség a dokumentumok kölcsönzése (most: könyv/folyóirat kölcsönzése), a programokon való részvétel, illetve a könyvtárközi kölcsönzés. Érdekes azonban, hogy az eddigi felmérésekben az elsősre 45-53% közötti arányban válaszoltak, most ez igen magas, 91,3%. Véleményem szerint azonban nem ez az arány magas, hanem az előző felméréseké alacsony, hiszen a beiratkozott olvasóink leginkább természetesen kölcsönöznek. A programokon való részvételre adott válaszok aránya eddig 50-66,7% között mozgott, most ez 66,8%, így ez is igen magas arány. A könyvtárközi kölcsönzésre eddig 46,2-62% közötti arányban érkeztek válaszok, most ez csupán 30,1%. Számunkra ez utóbbi arány igen meglepő, hiszen a könyvtárközi kéréseink száma évről évre növekszik; míg 2019-ben 142 könyvet kértünk egy évben, addig 2023-ban már 218-at. Feltehetően épp azok töltötték ki kérdőívünket, akik kevésbé élnek ezen szolgáltatásunkkal.

Az összesítésben a legfontosabb szempont azonban, hogy az egyes részlegekkel és általában a könyvtárral való elégedettség hogyan változott az évek során. Ha a három felmérést összevetjük, az általános tényezők tekintetében a legkevésbé elégedettek a válaszadók a könyvtár külső megjelenésével, az informatikai felszereltséggel, de a könyvtár nyitvatartási idejével és a honlappal is többen elégedetlenek. A felnőtt- és a gyermekrészleg tekintetében is a leginkább elégedettek az olvasók az egyéni igények figyelembevételével, a legkevésbé pedig az állomány naprakészségével. A munkatársakkal kapcsolatos kérdésben alapvetően pozitív a megítélésünk mindhárom felmérésben; a legelégedettebbek a válaszadók a segítőkészségünkkel. Sajnos azonban a szakmai felkészültségünk, illetve a tájékoztatási gyorsaságunk és pontosságuk hagy némi kívánnivalót maga után az olvasók véleménye alapján.

Érdemes összevetni a három felmérést abból a szempontból is, hogy honnan szereznek tudomást olvasóink a könyvtári programokról, változásokról. Már a 2019-es felmérésben is az internet állt élen, a következő felmérésben ezt már kettészedtük a Facebookra, illetve a honlapra – nem meglepő módon akkor is ezek álltak az élen. A mostani felmérésben is ezeket választották legtöbben, azonban újdonság, hogy szinte ugyanennyien választották az e-mailt is. Valóban, az elmúlt időszakban nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy minél többen iratkozzanak fel hírlevelünkre, sőt, nyilatkozniuk is kell róla olvasóinknak. Fontos azonban megjegyeznünk, hogy az internet után a legtöbben azt választották, hogy a könyvtárosoktól szereznek információt, különösen a gyermekkönyvtárban, tehát a személyes kontaktusnak még mindig nagy szerepe van. Továbbá a hagyományos, papíralapú reklámanyagok (plakátok, szórólapok, újság) is fontos információforrások a válaszadók körülbelül egyharmada számára.

A mostani kérdőívben még arra voltunk kíváncsiak, mikor vennének részt programjainkon a válaszadók. A 2019-es felmérésben a felnőtt válaszadónak még nem volt kötelező erre válaszolniuk (nem is érkezett válasz), 2021-ben azonban már igen, sőt, lebontva szerepeltek már az időszakok. A gyermekektől egyáltalán nem kérdeztünk illet a korábbi években. Ebből a szempontból is újdonságot jelentett mostani kérdőívünk, hiszen itt mindenkinek válaszolnia kellett, de éppen azért, mert nem mindenkit érdekelhet minden típusú programunk, volt olyan válaszlehetőség, hogy „nem vennék részt rajta”. A nem gyermekeket érintő programokon természetesen az előző és mostani felmérés alapján is leginkább a délutáni, esti órákban vennének részt az olvasók, míg a kisebbeknek szülőkon a délelőtti, délutáni órákban. Mindkét felmérésnél hasonló eredmények születtek.

Kérdőívünk végén mindhárom felmérésben még arra vártuk a választ, hogy olvasóink igénylik-e a könyvtár értesítőjét. Erre az elmúlt felmérésekben csak igen és nem választ lehetett adni, azonban most külön válaszlehetőségként szerepelt a „már kapok”. Az első két felmérésben csak a felnőttek adhattak erre választ – először 37,3%, majd 2021-ben már 45,8% válaszolt igennel. A mostani felmérés szerint a válaszadók 57,9%-a már kap értesítőt, 16,9%-a pedig szeretne. Ez jelentős emelkedés az előző évekhez képest, illetve az is látható, hogy már olvasóink nagy része kap hírlevelet (amint azt már fentebb is említettem).

PDCA

P: olvasói elégedettségmérés kérdőívének előkészítése (előző kérdőívek átnézése, felülvizsgálata, új kérdőív elkészítése)

D: kérdőív kiküldése, kitöltésének propagálása

C: visszajelzések elemzése

A:

Amire a következő kérdőív esetében figyelni kell:

- kevesen töltötték ki, noha anonim volt a válaszadás – esetleg több időt hagyni a kitöltésre/ jobban propagálni azt/ más időpontra tenni (nem karácsony előtti időszakra)
- az előző felméréshez képest kevés gyermek/gyermekek szülője töltötte ki a kérdőívet – ugyanazok a változtatási lehetőségek, mint az előző esetben
- gyermekkönyvtár elégedettségi vizsgálatánál ugyanazok a válaszlehetőségek legyenek, mint a felnőtt részleg esetében (nem 1-5-ig általános skála, hanem az egyes részletekre rákérdezni)
- a programok időpontjával kapcsolatos kérdésnél pontosítani az időszakot (hány órától hány óráig jelenti a délutáni/esti órákat)
- mivel a kérdőív végén, a szabad szöveges válaszlehetőségnél senki nem írt negatívumot, holott éppen ebből okulhatnánk, esetleg külön rákérdezni a pozitív és negatív dolgokra

Tanulságok/tennivalók az eredmények alapján:

- applikáció és online katalógus használatának népszerűsítése
- az állomány legyen naprakészebb, a szakirodalom frissebb
- propagálni a könyvtár honlapját, közösségi oldalát, a hírlevél lehetőségét
- fontos fenntartani a hagyományos propagálási formákat is (papír alapon, személyes kontaktus), de a képűjságot esetleg el lehetne engedni
- javítani a könyvtár külső megjelenésén, informatikai felszereltségén, honlapján, illetve a könyvtár nyitvatartási idején változtatni (esetleg téli időszakban is legyen szombati nyitva tartás)
- fejleszteni a könyvtárosok szakmai felkészültségét, tájékoztatással kapcsolatos kompetenciáit