Látogatói elégedettségi mérés a szarvasi Városi Könyvtár szolgáltatásfejlesztése érdekében

2023. június 29. – 2023. október 29.

Készítette: Molnárné Pető Beáta

Tessedik Sámuel Múzeum és Szárazmalom, Városi Könyvtár

A felmérés célja

A Szarvasi Városi Könyvtár felnőtt látogatói körében végeztünk a fenti időszakban kérdőíves felmérést, melynek eredményeként arról alkothattunk képet, hogy a könyvtárhasználóknak milyen ismereteik vannak a könyvtár szolgáltatásairól, ezek közül mit vesznek szívesen igénybe, illetve ezekkel a szolgáltatásainkkal mennyire vannak megelégedve. A megkérdezettek véleményét figyelembe véve szeretnénk a könyvtár szolgáltatásait alakítani, fejleszteni olyan irányban, amivel a használók igényeihez igazodunk.

A mérés módszere

2023. június 29 – október 29. közötti időszakban végeztünk kérdőíves felmérést. A kérdőívek kitöltésére papír alapon és online is volt lehetőség. A papíralapú kérdőívek esetében a könyvtárosok kérték meg látogatóinkat a válaszadásra. Az online kérdőívünk, mely megegyezett a papíralapúval, Google űrlap formátumban volt elérhető honlapunkról, illetve a közösségi média oldalainkról, és Hírlevelünkben is elküldtük a felhívást. A válaszadás minden esetben önkéntes és anonim volt.

Mintavétel

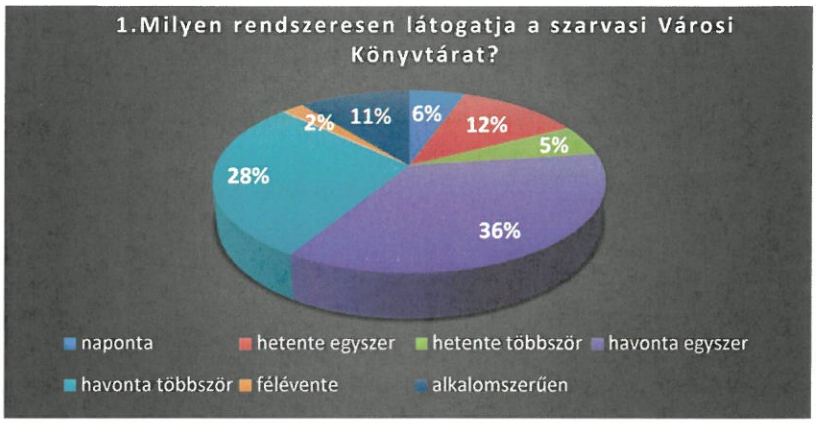
Összesen 92 db kérdőívet töltöttek ki a megkérdezettek. 62% választotta a papíralapú kérdőív kitöltését.

A kérdőívben (1. sz. melléklet) nyitott és zárt kérdéseket alkalmaztunk. A nyitott kérdésekre a felhasználó saját szavaival fogalmazhatta meg elvárásait, véleményét. Nem minden kérdésre adott választ mindenki. Az összegyűjtött ívek válaszait összesítettük, ezt követte a válaszok feldolgozása diagramok segítségével, és a szöveges válaszok összegyűjtése, csoportosítása.

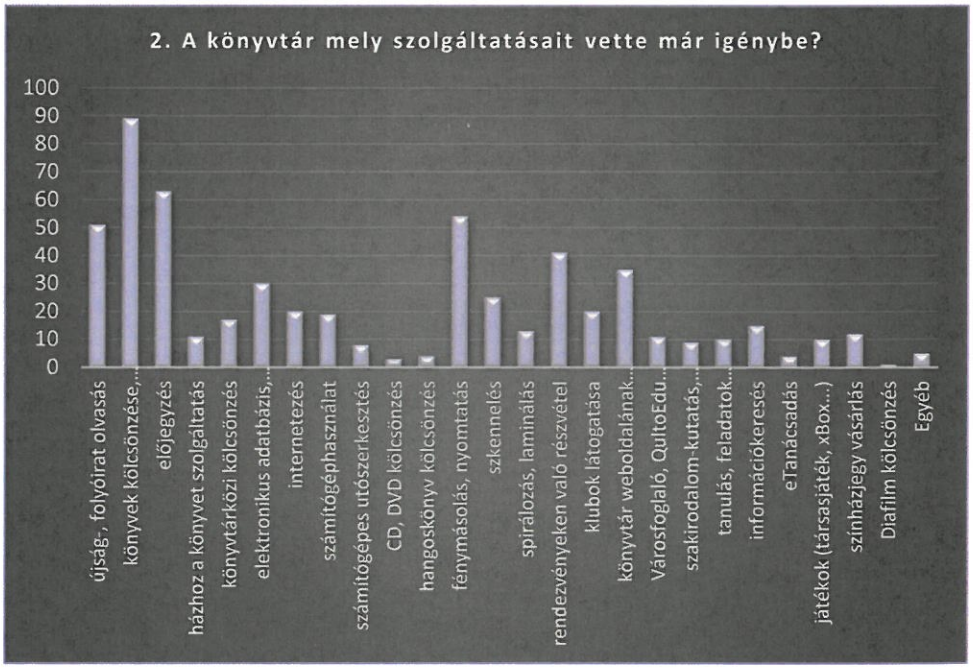
A vizsgálat eredményei, következtetései:

A legtöbben havonta (36%) vagy havonta több alkalommal (28%) látogatják könyvtárunkat. Ez adódhat abból, hogy a könyvek kölcsönzési ideje 1 hónap. A 2018-as felmérésben elég magas (39%) volt azoknak a száma, akik csak kéthavonta vagy ritkábban jutottak el a könyvtárba, ez mostani

felmérésünkben nem jellemző.



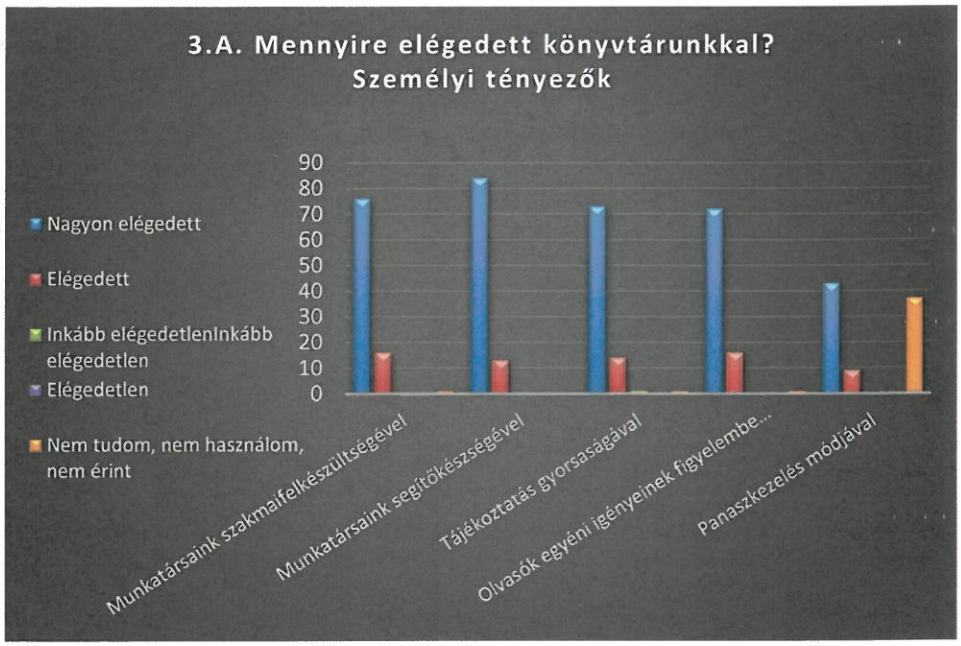
Szolgáltatásainkat ismerik a látogatók, és szívesen veszik igénybe. Legnépszerűbb (szinte minden válaszadó 89 fő igénybe veszi) a könyvek, folyóiratok kölcsönzése. A válaszadók 50-60%-a veszi igénybe a reprográfiai szolgáltatásainkat, és a folyóirat olvasás lehetőségét, valamint a dokumentumok előjegyzését és félretételét. Népszerű olvasóink körében a rendezvények látogatása is. A kevesebb százalékot kapott szolgáltatásainkat, jobban kell kommunikálni a lakosság felé (diafilm és hangoskönyv kölcsönzés, Házhoz a könyvet, eTanácsadás, stb.)



Olvasóinktól megkérdeztük, hogy mennyire elégedettek a könyvtárunkkal, különböző tényezők tekintetében.

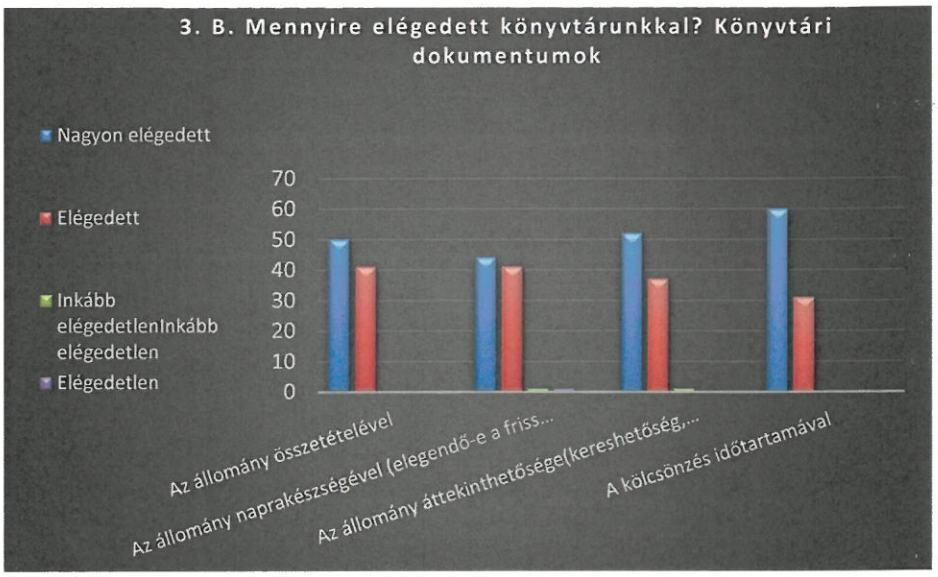
A. Személyi tényezők:

A válaszadók többsége nagyon elégedett, néhányan elégedettek a könyvtárosok szakmai felkészültségével és segítőkészségével. Nagyon jó visszajelzés számunkra, hogy a tájékoztatás gyorsaságával és az egyéni igények figyelembevételével is nagyon elégedettek olvasóink.



B. *Könyvtári dokumentumok:*

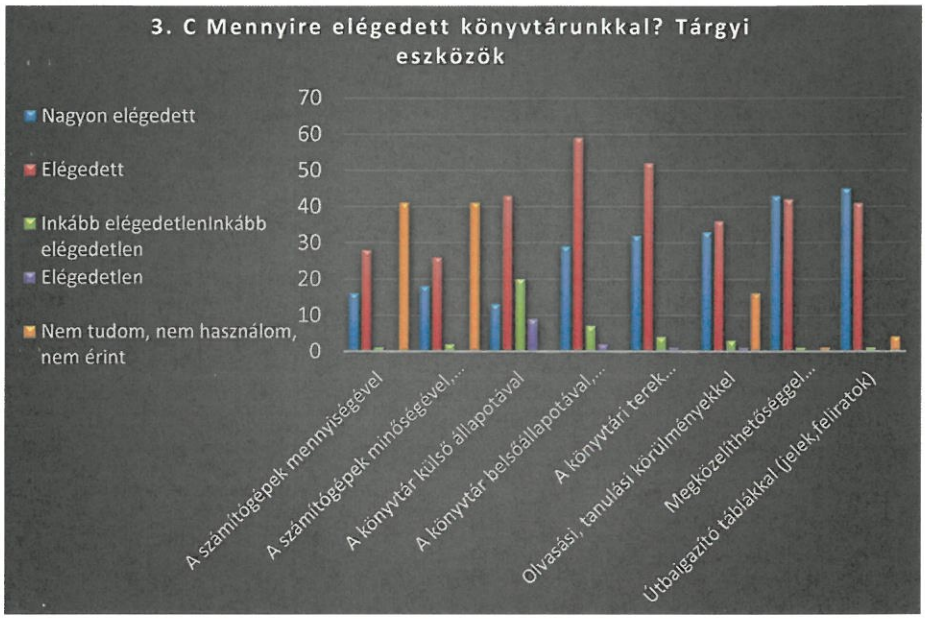
Az állomány összetételét és naprakészségét tekintve közel azonos arányban válaszolták azt, hogy nagyon elégedettek, illetve elégedettek. A dokumentumok beszerzésénél igyekszünk odafigyelni, hogy a különböző korosztályok, és a más-más érdeklődési körbe tartozók is találjanak maguknak megfelelő irodalmat. Kívánság füzetet vezetünk, melybe bekerülnek az olvasók kérései. Havonta egyszer jelenkezünk új könyvekkel, ilyenkor igyekszünk a könyvpiacon frissen megjelent könyveket szolgáltatni.



C. *Tárgyi eszközök tekintetében is kíváncsiak voltunk olvasóink véleményére.*

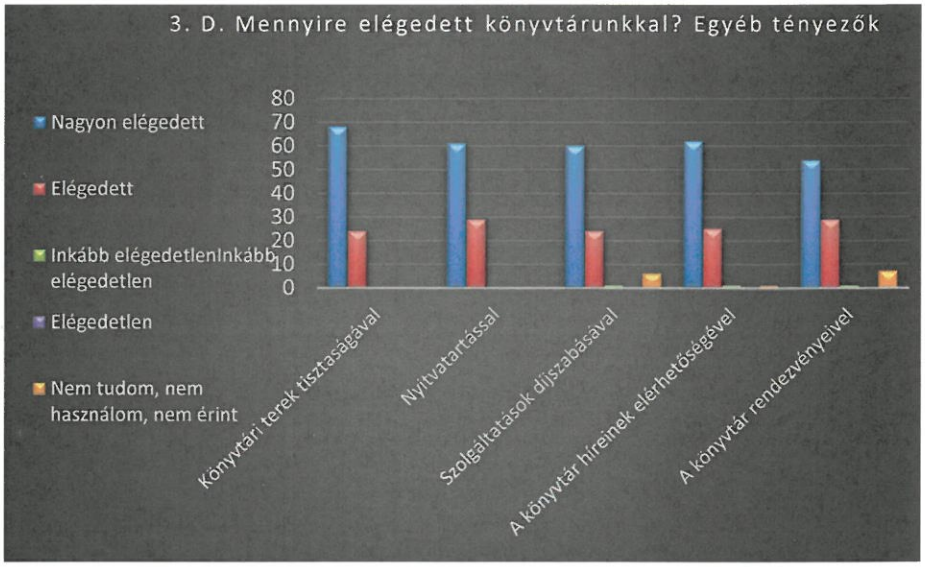
A számítógépek mennyiségével és minőségével inkább elégedettek, mint nagyon elégedettek a használók, de a válaszadók közel fele nem használja ezt a szolgáltatást. Az utóbbi években, amióta tért hódítottak az okos eszközök, egyre kevesebben használják a könyvtár számítógépeit. Lehetőséget biztosítunk saját eszköz és ingyen wifi használatra.

A könyvtár külső és belső állapotával kapcsolatban érkeztek negatív értékelések is. Az épület külső állapota hamarosan megújul, ablakcsere és külső hőszigetelés lesz a közeljövőben. A meglévő belső tereket úgy tudtuk kialakítani, hogy a könyvtári funkciókat a lehetőségekhez képest a legoptimálisabban ellássák, mindezt barátságos, esztétikus környezetben.



D. *Egyéb tényezők:*

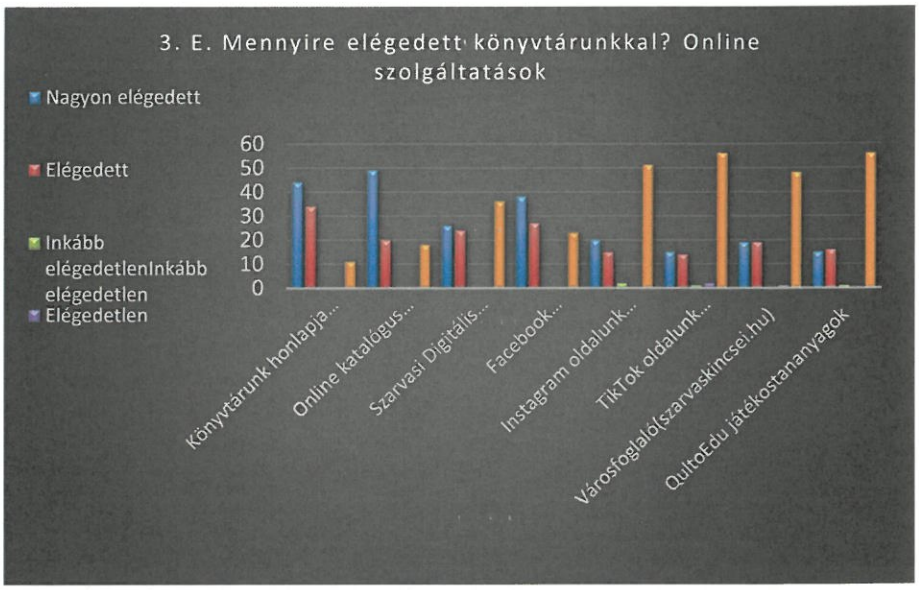
A könyvtár tisztaságával, nyitvatartásával és a szolgáltatásaink díjszabásával elégedettek olvasóink, hasonlóan a híreink elérhetőségével és rendezvényeinkkel is.



E. *Online szolgáltatások:*

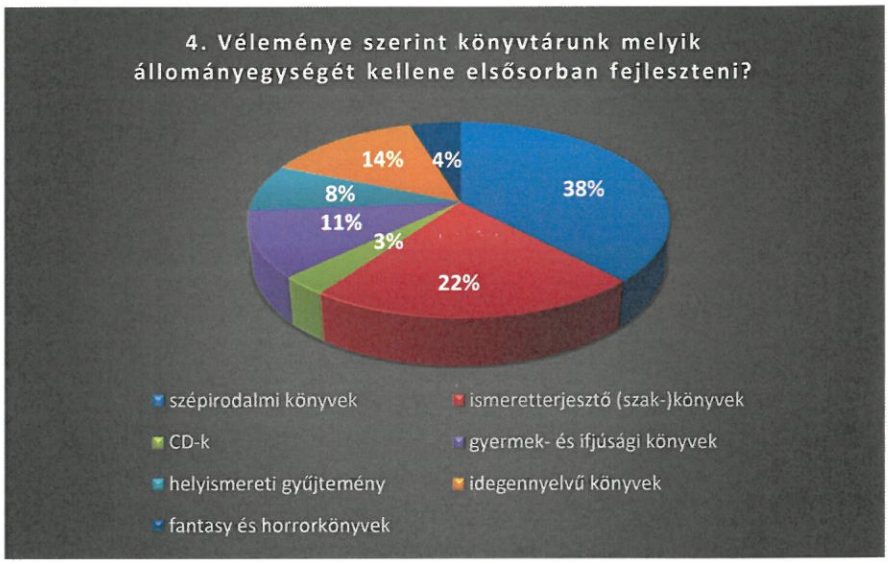
Könyvtárunk honlapja facebook oldala és online katalógusának használata népszerű az olvasóink körében és elégedettek is velük; ritkábban használják a Szarvasi Digitális Könyvtárat, Instagram és TikTok oldalunkat. Ezeknek a szolgáltatásoknak a népszerűsítése még fontos feladatunk a jövőben.

A Városfoglaló és QultoEdu programjainkat elsősorban az általános és középiskolákkal együttműködve használjuk, igény szerint készítünk egy-egy túraútvonalat (évfordulók, Szarvas 300, Települési értékek népszerűsítése, Történelmi emlékút stb.).



Kíváncsiak voltunk, hogy melyek azok az állományrészek, melyeket olvasóink véleménye szerint bővítenünk kellene:

A szépirodalmi és szakirodalmi művek mellett jelentős (14%) szavazatot kaptak az idegennyelvű könyvek. Erre mindenképpen figyelnünk kell az új beszerzések alkalmával, figyelembe véve a költségvetés szabta kereteket.

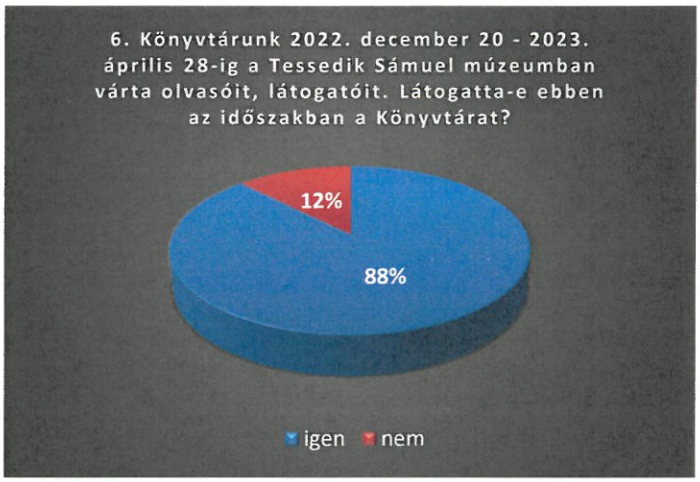


A könyvtár eseményeiről, változásokról igyekszünk minél több platformon hírt adni. Megkérdeztük olvasóinkat, hogy általában honnan szereznek tudomást híreinkről.

A válaszokból kiderül, hogy fontos a lehető legtöbb csatornán megkeresni ajánlatainkkal a nagyközönséget. Elengedhetetlen a személyes kapcsolat (személyes meghívás, email, hírlevél: 38%), az online jelenlét (honlap, közösségi oldalak, média 28%), de a hagyományos plakát (11%) kihelyezés sem veszítette el jelentőségét. Összességében az elektronikus felületek használata által tudjuk leginkább elérni használóinkat (e-mail, hírlevél, honlap, közösségi oldalak).

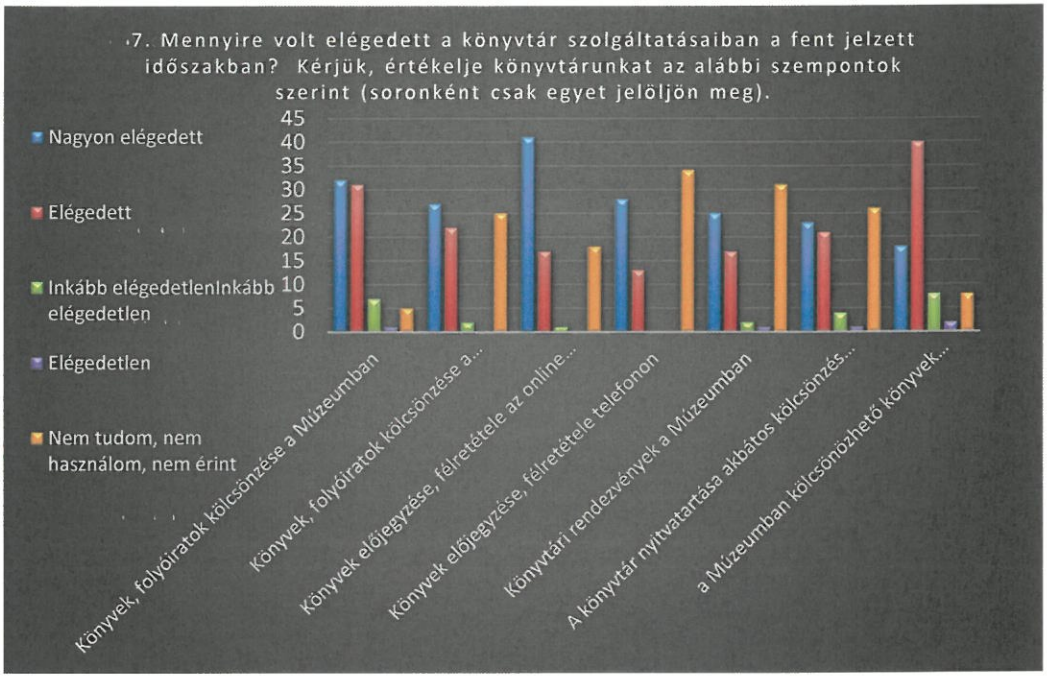
A Szarvasi Városi Könyvtár 2022. december 20 - 2023. április 28-ig a Tessedik Sámuel Múzeum épületében működött.

Megkérdeztük olvasóinkat, mennyire voltak elégedettek ebben az időszakban a szolgáltatásainkkal.



A kérdőívet kitöltők 88%-a látogatta könyvtárunkat és használta szolgáltatásainkat a fenti ideiglenes időszakban.

A különböző szolgáltatások elégedettségi mutatóit láthatjuk az alábbi grafikonon:



Erre az időszakra vonatkozóan több negatív választ (inkább elégedetlen, elégedetlen) is kaptunk, ennek oka az lehet, hogy a Múzeumba csak nagyon kevés könyvet tudtunk átvinni, így a választék minimálisra csökkent. Azoknak, akik rendszeresen használják az online katalógusunk keresés, előjegyzés és félretétel funkcióját, nem okozott nagyobb problémát a kívánt olvasnivaló félretétele, előjegyzése; de akik inkább szívesen böngésznek a polcok között, csak a „kabátos kölcsönzés" idejében tehették ezt meg, azt is időben korlátozva, így ez növelte az elégedetlenség lehetőségét.

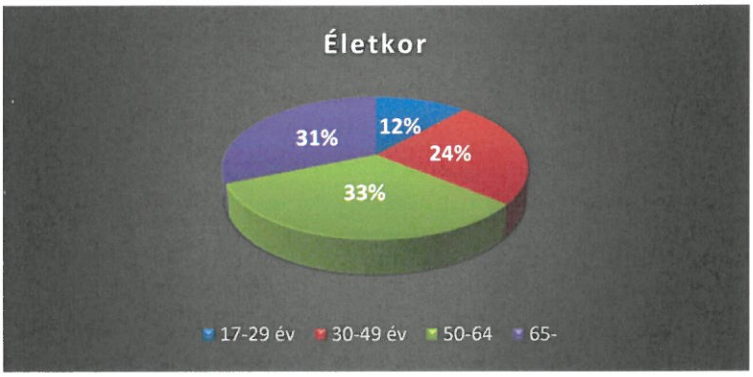
Mindezek ellenére, a válaszadók többsége elégedett volt az ebben az időszakban nyújtott szolgáltatásunkkal.

Összegezve, a 2024. évi cselekvési tervben a megfelelő átfogó célokon belül feladatként kell megjelölni a fejlesztendő területeket.

- A kevésbé ismert szolgáltatásaink – hangoskönyvek, diafilmek kölcsönzési lehetősége; Házhoz a könyvet szolgáltatás; és az eTanácsadás népszerűsítése.
- Online szolgáltatásaink közül elsősorban a Szarvasi Digitális Könyvtár megismertetése a nagyközönséggel.
- Idegennyelvű könyvek beszerzése.

Demográfiai adatok:

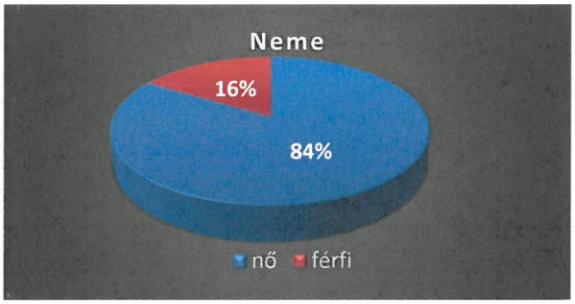
Életkor*:*



A megkérdezett látogatóink életkori megoszlása vegyes összetételű, 12%-a fiatal, illetve fiatal felnőtt, az aktív dolgozók 57%át teszik ki a látogatóinknak, 31%, 65 év fölötti.

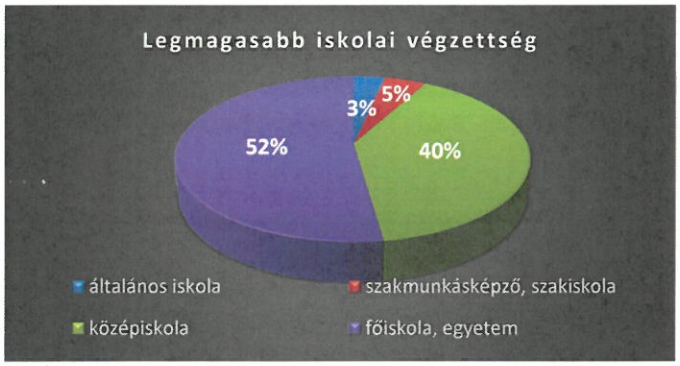
Nemek aránya:

Könyvtárunkat sokkal nagyobb százalékban (84%) látogatják a nők, mint a férfiak (16%).



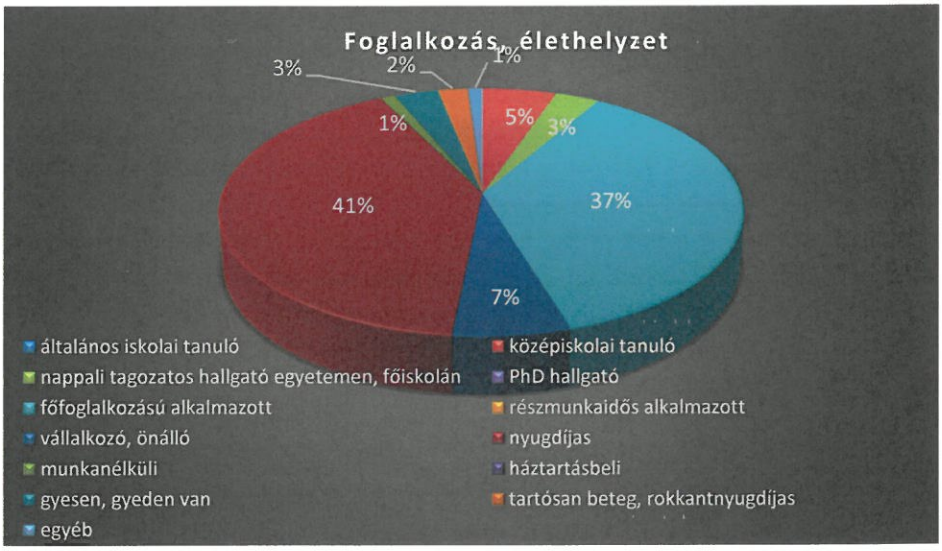
Iskolai végzettség:

A kérdőívet kitöltő könyvtárhasználók legmagasabb iskolai végzettségét tekintve a látogatóink 92%-a középiskolát vagy egyetemet, főiskolát végzett.



Foglalkozás:

Foglalkozás tekintetében tanuló (középiskola, felsőoktatás) 8%; főállású (alkalmazott, vállalkozó) 44%, nyugdíjas 41%, egyéb 7%. A korábbi felméréseink is hasonló megoszlást mutattak.



Legtöbb válaszadó a felnőtt lakosság tekintetében a felső vagy középfokú végzettségű, középkorú személyek közül került ki, döntő többségében nők.

Olvasóink véleményét nyitott kérdés formájában is megkérdeztük. ***„Amennyiben bármilyen észrevétele, véleménye van könyvtárunkról, ossza meg velünk, hogy a későbbiekben az Önök igényeinek megfelelően tudjuk alakítani szolgáltatásainkat."***

A kérdésre a következő szöveges válaszokat kaptuk:

- „Így tovább!"
- „Nagyon meg vagyok elégedve a könyvtárunkkal. Remélem, kap megfelelő anyagi támogatást ahhoz, hogy továbbra is ilyen színvonalasan működhessen."
- „Számítógépes tanfolyam, Bibliai témájú előadás filmvetítéssel."
- „A Könyvtár maradjon a Könyvtárban!"
- „Kérünk új épületet"
- „Tök jó!"
- „A könyvtárosok sokszor nagyon hangosak, harsányak, zavarják az olvasást. Esznek, isznak, rágcsikálnak a kölcsönzői pulton."
- „A körülményekhez alkalmazkodva a könyvtárosokat lehető legtöbb segítséget nyújtanak a munkájuk során. Köszönet érte."
- „Méltó helyet kívánok a könyvtárnak, megbecsülést a dolgozóknak és a könyvtárat használó olvasóknak azzal, hogy nem nehezítik meg a könyvtár működését. Mindennek ellenére a könyvtár teljesíti feladatát. A dolgozók felülemelkednek a nehézségeken. A törzsközönség hűséges maradt, de az új olvasók megszólítása a városközponton kívüli elhelyezés miatt nem lehet eléggé eredményes."
- „Évek óta rendszeresen látogatom a könyvtárat, amit a múzeumos időszak alatt sem hanyagoltam, nagyon örültem, hogy a nehézségek ellenére is találtak megoldást a működésre. Azt hiszem minden könyvtárlátogató nevében elmondhatom, hála és köszönet az ott elvégzett

munkáért. A múzeum remek hely volt, bár a város bármely pontjára elmentem volna, a lényeg, hogy lehessen könyvet kölcsönözni. :D A könyvtárosokkal és az általam igénybe vett szolgáltatásokkal mindig maximálisan elégedett vagyok. Örülök, hogy létezik az online katalógus, nagy segítség, rendszeresen használom. Illetve a moly.hu-n vezetett havi újdonságokat is előszeretettel nézegetem. Két dolog lenne, amit szívesen látnék még a könyvtárban. Az egyik, hogy friss megjelenésekből (szépirodalom, ifjúsági irodalom) lehetne több a népszerűbb, felkapott könyvekből. A másik pedig, hogy szerintem sokan követjük Szabados Ági Nincs időm olvasni kihívásának havi témáit, így én örülnék neki, ha a könyvtár is összeválogatna ahhoz illő könyveket (10-15 db), amit ott helyben meg lehetne tekinteni egy erre kijelölt helyen. Több könyvtárban is láttam ezt, és szerintem szuper ötlet. :D Köszönöm a lehetőséget, további jó munkát kívánok mindenkinek."

- „Volt a kérdőívben, hogy mennyire vagyok elégedett a könyvtár állapotával. Szinte mindenben, arról nem a könyvtár nagy felkészültségű személyzete tehet, hogy nem Szarvas ékköve ez a nagy múltú, hatalmas állományú gyűjtemény, mert véleményem szerint, amit a lehetőségekből ki lehet hozni, azt maximálisan teljesítik."

- „Hálás vagyok Önöknek a felkészültségükért, a kedvességükért, és a segítőkészségükért!"

Köszönjük szépen a dicsérő szavakat, javaslatokat, észrevételeket! Lehetőségeinkhez mérten igyekszünk eleget tenni a kéréseknek. A negatív kritikának is örülünk, és mindent megteszünk azért, hogy olvasóink zavartalanul használhassák könyvtárunk szolgáltatásait.

Szarvas, 2023. december 12.

Molnárné Pető Beáta
könyvtárvezető

Könyvtárhasználati kérdőív

Kedves Látogatónk!

Szeretnénk megismerni, hogy a szarvasi Városi Könyvtár szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Ön igényeinek. Amennyiben járt már könyvtárunkban személyesen is, kérjük, töltse ki elégedettségi kérdőívünket. Számunkra nagyon fontos az Ön véleménye. A válaszadás önkéntes!

Segítségét, közreműködését előre is köszönjük!

* Kötelező kérdés

Könyvtárhasználati kérdések

1. 1.Milyen rendszeresen látogatja a szarvasi Városi Könyvtárat? *

   Csak egy válasz jelölhető!

   Válassza ki az összeset, amely érvényes.

   - [ ] naponta
   - [ ] hetente egyszer
   - [ ] hetente többször
   - [ ] havonta egyszer
   - [ ] havonta többször
   - [ ] félévente
   - [ ] alkalomszerűen

2. 2. A könyvtár mely szolgáltatásait vette már igénybe? *

Több válasz is lehetséges

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- [ ] újság-, folyóirat olvasás
- [ ] könyvek kölcsönzése, visszahozatala
- [ ] előjegyzés
- [ ] házhoz a könyvet szolgáltatás
- [ ] könyvtárközi kölcsönzés
- [ ] elektronikus adatbázis, katalógus használata
- [ ] internetezés
- [ ] számítógéphasználat
- [ ] számítógépes utószerkesztés könyvtáros segítségével
- [ ] CD, DVD kölcsönzés, visszahozatal
- [ ] hangoskönyv kölcsönzés, visszahozatal
- [ ] fénymásolás, nyomtatás
- [ ] szkennelés
- [ ] spirálozás, laminálás
- [ ] rendezvényeken való részvétel
- [ ] klubok látogatása
- [ ] könyvtár web-oldalának böngészése
- [ ] Városfoglaló, QultoEdu használata
- [ ] szakirodalom-kutatás, témafigyelés
- [ ] tanulás, feladatok megoldása, helyben használat
- [ ] információkeresés
- [ ] eTanácsadás
- [ ] játékok (társasjáték, xBox...)
- [ ] színházjegy vásárlás
- [ ] Egyéb: _____

3. 3. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Kérjük, értékelje könyvtárunkat az alábbi szempontok szerint (soronként csak egyet jelöljön meg). *

3.A Személyi tényezők tekintetében

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

	Nagyon elégedett	Elégedett	Inkább elégedetlen	Elégedetlen	Nem tudom, nem használom, nem érint
Munkatársaink szakmai felkészültségével	◯	◯	◯	◯	◯
Munkatársaink segítőkészségével	◯	◯	◯	◯	◯
Tájékoztatás gyorsaságával	◯	◯	◯	◯	◯
Olvasók egyéni igényeinek figyelembe vételével	◯	◯	◯	◯	◯
Panaszkezelés módjával	◯	◯	◯	◯	◯

4. 3. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Kérjük, értékelje könyvtárunkat az alábbi szempontok szerint (soronként csak egyet jelöljön meg). *

3. B Könyvtári dokumentumok (könyvek, folyóiratok, stb.) tekintetében

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

	Nagyon elégedett	Elégedett	Inkább elégedetlen	Elégedetlen	Nem tudom, nem használom, nem érint
Az állomány összetételével					
Az állomány naprakészségével (elegendő-e a friss irodalom)					
Az állomány áttekinthetősége (kereshetőség, rend a polcokon)					
A kölcsönzés időtartamával					

5. 3. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Kérjük, értékelje könyvtárunkat az alábbi szempontok szerint (soronként csak egyet jelöljön meg). *

3. C. A tárgyi tényezők tekintetében

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

	Nagyon elégedett	Elégedett	Inkább elégedetlen	Elégedetlen	Nem tudom, nem használom, nem érint
A számítógépek mennyiségével					
A számítógépek minőségével, felszereltségével					
A könyvtár külső állapotával					
A könyvtár belső állapotával, berendezésével					
A könyvtári terek elrendezésével, beosztásával					
Olvasási, tanulási körülményekkel					
Megközelíthetőséggel (akadálymentes bejutás, közlekedés, parkolás)					
Útbaigazító táblákkal (jelek, feliratok)					

6. 3. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Kérjük, értékelje könyvtárunkat az alábbi szempontok szerint (soronként csak egyet jelöljön meg). *

3. D. Egyéb tényezők tekintetében

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

	Nagyon elégedett	Elégedett	Inkább elégedetlen	Elégedetlen	Nem tudom, nem használom, nem érint
Könyvtári terek tisztaságával					
Nyitva tartással					
Szolgáltatások díjszabásával					
A könyvtár híreinek elérhetőségével					
A könyvtár rendezvényeivel					

7. 3. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Kérjük, értékelje könyvtárunkat az alábbi szempontok szerint (soronként csak egyet jelöljön meg). *

3. E. Online szolgáltatások

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

	Nagyon elégedett	Elégedett	Inkább elégedetlen	Elégedetlen
Könyvtárunk honlapja (szarvasikonyvtar.hu)				
Online katalógus (https://opac3.szarvas.monguz.hu/)				
Szarvasi Digitális könyvtár (jadox.szarvas.monguz.hu)				
Facebook oldalunk (facebook.com/szarvasikonyvtar				
Instagram oldalunk (https://www.instagram.com/szarvasikonyvtar/)				
TikTok oldalunk (https://www.tiktok.com/@szarvasikonyvtar)				
Városfoglaló (szarvaskincsei.hu)				
QultoEdu játékos tananyagok				

8. 4. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?

Több válasz is lehetséges

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- [ ] szépirodalmi könyvek
- [ ] ismeretterjesztő (szak-)könyvek
- [ ] CD-k (könnyű-, komolyzene, hangoskönyv)
- [ ] gyermek- és ifjúsági könyvek
- [ ] helyismereti gyűjtemény
- [ ] idegennyelvű könyvek
- [ ] Egyéb: _____

9. 5. Általában honnan szerez tudomást a könyvtárban történő eseményekről, változásokról?

Több válasz is lehetséges

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- [ ] ismerősök, családtagok révén
- [ ] könyvtáron belüli tájékoztató anyagokból
- [ ] plakátokról
- [ ] könyvtárosoktól
- [ ] helyi újságokból
- [ ] helyi televízióból
- [ ] helyi rádióból
- [ ] a könyvtár honlapjáról
- [ ] hírlevélből
- [ ] a könyvtár facebook, instagram oldaláról
- [ ] meghívóból (e-mail, levél)
- [ ] Egyéb: _____

10. 6. Könyvtárunk 2022. december 20 - 2023. április 28-ig a Tessedik Sámuel múzeumban várta olvasóit, látogatóit. *
Látogatta-e ebben az időszakban a Könyvtárat?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- ◯ igen *Ugrás a(z) 11. kérdésre*
- ◯ nem *Ugrás a(z) 12. kérdésre*

Ugrás a(z) 11. kérdésre

Szolgáltatások a Múzeumban

11. 7. Mennyire volt elégedett a könyvtár szolgáltatásaiban a fent jelzett időszakban? Kérjük, értékelje könyvtárunkat az alábbi szempontok szerint (soronként csak egyet jelöljön meg). *

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

	Nagyon elégedett	Elégedett	Inkább elégedetlen	Elégedetlen	Nem tudom, nem használom, nem érint
Könyvek, folyóiratok kölcsönzése a Múzeumban					
Könyvek, folyóiratok kölcsönzése a Könyvtárban ("Kabátos kölcsönzés")					
Könyvek előjegyzése, félretétele az online katalógusban					
Könyvek előjegyzése, félretétele telefonon					
Könyvtári rendezvények a Múzeumban					
A Könyvtár nyitvatartása "kabátos kölcsönzés" idején (hétfő: 16-18; kedd: 14-16 óráig)					
A Múzeumban kölcsönözhető könyvek választékával					

Vélemények, észrevételek

12. 8. Amennyiben bármilyen észrevétele, véleménye van könyvtárunkról, ossza meg velünk, hogy a későbbiekben az Önök igényeinek megfelelően tudjuk alakítani szolgáltatásainkat.

9. Demográfiai kérdések

13. Életkora

14. Neme:

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- [ ] nő
- [ ] férfi

15. Legmagasabb iskolai végzettsége?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- [ ] általános iskola
- [ ] szakmunkásképző, szakiskola
- [ ] középiskola
- [ ] főiskola, egyetem

16. Kérjük, jelölje meg mindazt, ami Önre érvényes. *

Több válasz is lehetséges

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- [ ] általános iskolai tanuló
- [ ] középiskolai tanulói
- [ ] nappali tagozatos hallgató egyetemen, főiskolán
- [ ] PhD hallgató
- [ ] főfoglalkozású alkalmazott
- [ ] részmunkaidős alkalmazott
- [ ] vállalkozó, önálló
- [ ] nyugdíjas
- [ ] munkanélküli
- [ ] háztartásbeli
- [ ] gyesen, gyeden van
- [ ] tartósan beteg, rokkant nyugdíjas
- [ ] Egyéb: _____

17. 7. A kérdőívet kitöltők közül három válaszadót további egy évre ingyenes könyvtári tagsággal ajándékozunk meg.
Érdekli? Adja meg adatait: név, e-mail cím

_____

Köszönjük, hogy időt fordított ránk!

18.

VÁROSI KÖNYVTÁR
SZARVAS

_____

Ezt a tartalmat nem a Google hozta létre, és nem is hagyta azt jóvá.

Google Ürlapok