



Használói igény- és elégedettségmérés

2020

Városi Könyvtár Lenti

Lenti, 2020. 04. 20.

Jóváhagyta:

Lapath Gabriella

intézményvezető-igazgató helyettes



Tartalomjegyzék

Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. A felmérés előzményei, módszere.....	3
3. A vizsgálat eredménye.....	4
4. Összegzés, fejlesztési javaslatok	19
Melléklet.....	22

1. Bevezetés

Stratégiai céljaink között kiemelt kulcsterületként szerepel, hogy a szolgálendő közösség igényeinek és elvárásainak megfelelően szervezzük gyűjteményünket, szolgáltatásainkat, programjainkat. E cél megvalósításának fontos eszközei a rendszeresen végzett igény- és elégedettségmérések, és ezek eredményeinek felhasználása szolgáltatásaink minőségének további fejlesztésére.

E tevékenységünk keretében 2018. tavaszán elégedettségmérést végeztünk 14 éven felüli könyvtárhasználóink körében. Az idei évben ismét megkérdeztük a használókat, hogy képet kapjunk az azóta bekövetkezett változásokról. Ez lehetőséget jelent a közben végrehajtott változtatások, fejlesztések hatásainak felmérésére, illetve újabb fejlesztendő területek meghatározására.

2. A felmérés előzményei, módszere

A vizsgálat lefolytatására alapvetően a 2018-ban kidolgozott kérdéssort használtuk, ami lehetőséget ad a kapott adatok összehasonlítására. Az azóta eltelt időben felhalmozódott tapasztalataink felhasználásával viszont részben módosítottuk, részben bővítettük a kérdőívet. Az elégedettségmérés munkacsoport összegyűjtötte az előző használói kérdőív illetve az azóta lefolytatott egyéb felmérések tapasztalatait, és azokat a területeket, ahonnan még adatokat szeretnénk volna nyerni. Ezek alapján készült egy módosított kérdőív tervezet, melynek elkészültét minőségügyi szakértőnk, Vidra Szabó Ferenc is segítette szakmai tanácsaival. Két új kérdéskörrel egészítettük ki a kérdőívet. Szerettük volna megtudni, hogy a megkérdezettek regisztrált tagjai-e intézményünknek, illetve akik jelenleg nem tagok, annak okát is, hogy miért nem azok. A másik új kérdésünkben olvasóink igényeiről szeretnénk volna képet kapni azzal kapcsolatban, hogy milyen rendezvényeken vennének részt szívesen a továbbiakban. Módosítottuk a szolgáltatásainkkal, azok igénybevételével és elégedettségével kapcsolatos két kérdéscsoportot. Egyrészt kibővítettük új szolgáltatásokkal, másrészt részletesebben rákérdeztünk távoli szolgáltatásaink igénybe vételére illetve az irodai szolgáltatásainkra vonatkozó elégedettségre. Néhány pontban a kérdések megfogalmazásán és sorrendjén is változtattunk, hogy még közérthetőbbek legyenek. Változtattunk a könyvtárunk történéseivel kapcsolatos informálódás csatornáira vonatkozó kérdéssoron, az online világ egyre nagyobb térhódítását követve, egyes pontokon külön rákérdeztünk az online, ill. nyomtatott hírforrás igénybe vételére, valamint új eszközöket is beillesztettünk (pl. a városunkban néhány hónapja

működő digitális információs oszlopot). A Minőségirányítási Tanács jóváhagyása után a kérdőívet kismintás kipróbálással ellenőriztük.¹

A kérdőíves vizsgálat a 14 év feletti könyvtárlátogatók körében zajlott, a mintavétel a vizsgált csoportban teljes körű volt. Önkitöltős kérdőívet alkalmaztunk, melyben nyitott és zárt kérdéseket tettünk fel. A kérdések mellett szükség esetén a kitöltésre vonatkozó rövid instrukciókat helyeztünk el. Előzetes terveink szerint papíralapú kérdőívet használtunk, melyek kitöltésére az olvasó- és tájékoztató szolgálatban dolgozó könyvtárosok kértek meg minden 14 év feletti könyvtárlátogatót, röviden informálva a vizsgálat céljáról, a kitöltésre vonatkozó instrukciókról, és előzetesen megköszönték együttműködését. A kitöltőket minden esetben tájékoztattuk arról is, hogy bármilyen, a kitöltéshez kapcsolódó kérdés, probléma esetén bátran forduljanak a könyvtárosokhoz. Kitöltése önkéntes és anonim volt.

A kérdőíves felmérésre ütemtervünk szerint 2020. március 10 – április 8. között került volna sor, hasonlóan a korábbi felmérés időszakához. Az első héten a tervek szerint rendben zajlott a nyomtatott kérdőívek gyűjtése, tapasztalataink szerint a könyvtár látogatói szívesen együttműködtek, ezzel segítve munkánkat. Az első öt nap alatt 91 papíralapú kérdőív érkezett az elhelyezett gyűjtőládába. A következő hét első napján viszont a járványveszély miatt sor került a könyvtárak zárva tartásának elrendelésére, így újra kellett gondolnunk a használói igény- és elégedettségmérésünk folytatását. Rendkívüli MIT ülésünkön arról határoztunk, hogy az online térben folytatjuk a kérdőíves vizsgálatot, melynek időtartamát további két hétben határoztuk meg. A kérdéssor átvizsgálása után megállapítottuk, hogy egyetlen kérdésnél (8.) szükséges a kérdés megfogalmazásának értelemszerű megváltoztatása, amely azonban nem okozott tartalmi változást. Ennél a kérdésnél a „mai napon” szövegrészt cseréltük ki „legutóbbi személyes látogatása alkalmával” szövegre.

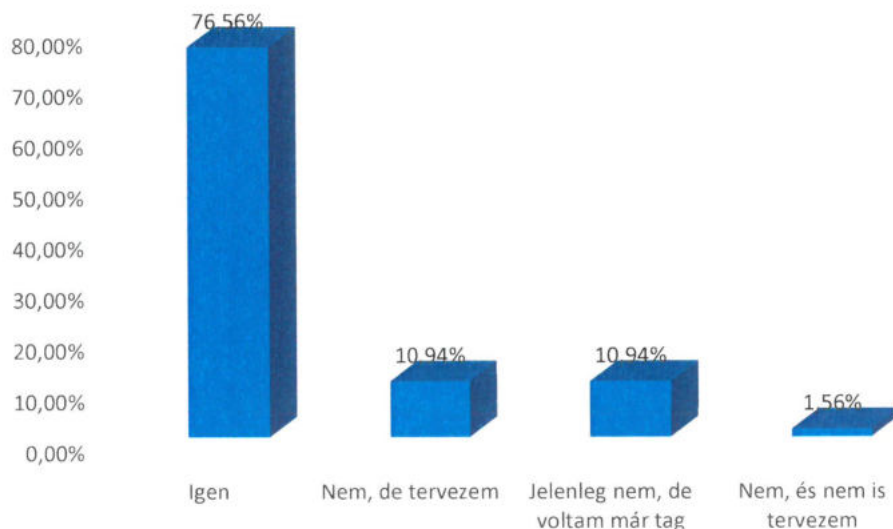
A kitöltési időszak lezárulása után az online kérdőívekkel együtt összesen 128 kérdőívet értékeltünk ki.

3. A vizsgálat eredménye

Az első két kérdés a könyvtári tagságra vonatkozott. Arra voltunk kíváncsiak, hogy a válaszadók közül hányan regisztrált tagjai könyvtárunknak, illetve aki nem tag, tervezi-e a beiratkozást.

¹ A kérdőívet az 1. sz. melléklet tartalmazza.

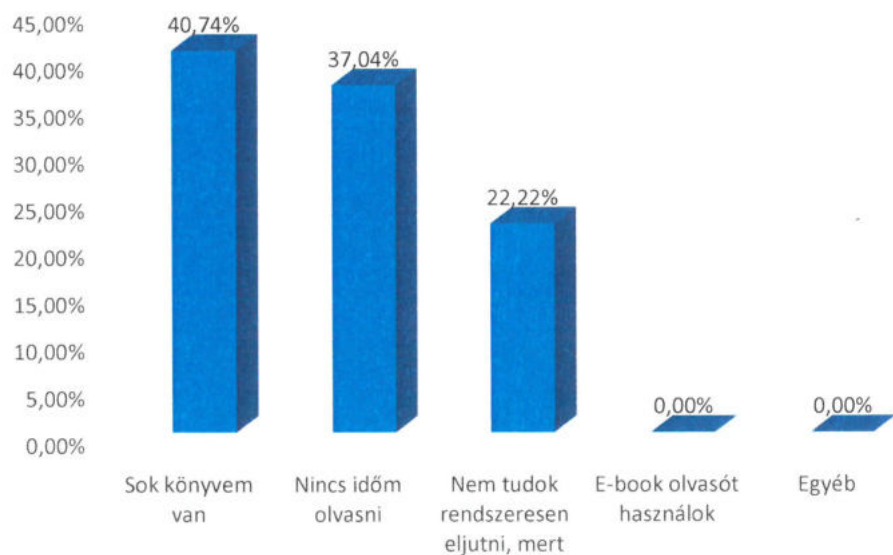
1. Jelenleg tagja-e könyvtárunknak?



Itt négy válaszlehetőséget adtunk meg. A válaszadók 76,56%-a jelenleg tagja könyvtárunknak. 10,94%-a tervezi, ugyanennyien nem tervezik, de korábban voltak már tagok. Mindössze 1,56% jelölte meg azt a választ, hogy nem tag és nem is tervezi a tagságot.

A második kérdéssel azokat szólítottuk meg, akik nem tagjai könyvtárunknak. Tőlük arra vártuk a választ, hogy miért nem. Négy válaszlehetőséget soroltunk fel, de lehetőségük volt egyéni válasz adására is.

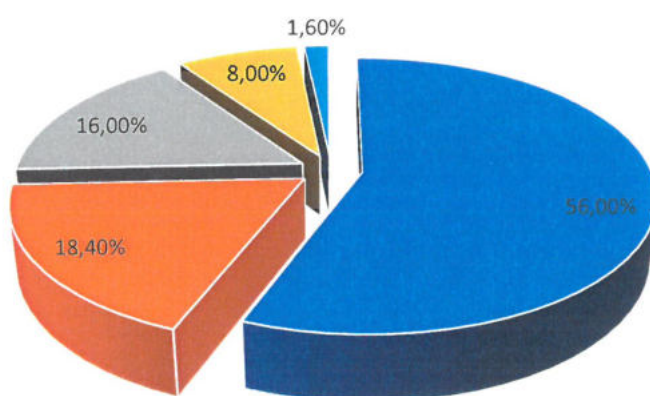
2. Ha jelenleg nem tagja könyvtárunknak, akkor azért nem, mert



Akik azt válaszolták, hogy nem tagjai könyvtárunknak, azok közül 40,74% jelölte, hogy sok könyve van, 37,04% nem ér rá az olvasásra, 22,22% nem tud rendszeresen eljutni intézményünkbe. Az ok megadásának lehetőségével sajnos egyik válaszadó sem élt. E-book olvasót nem használnak. Egyénileg megfogalmazott választ nem kaptunk.

A két kérdésre adott válaszokból arra a megállapításra juthatunk, hogy a kitöltők közel 22%-a potenciális regisztrált könyvtárhasználónak tekinthető, mivel tervezi a beiratkozást, illetve volt már tag. Ez lehetőséget teremt arra, hogy szolgáltatásaink, dokumentumállományunk célzottabb megismertetésével mielőbb beiratkozott olvasóinkká váljanak.

3. Milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

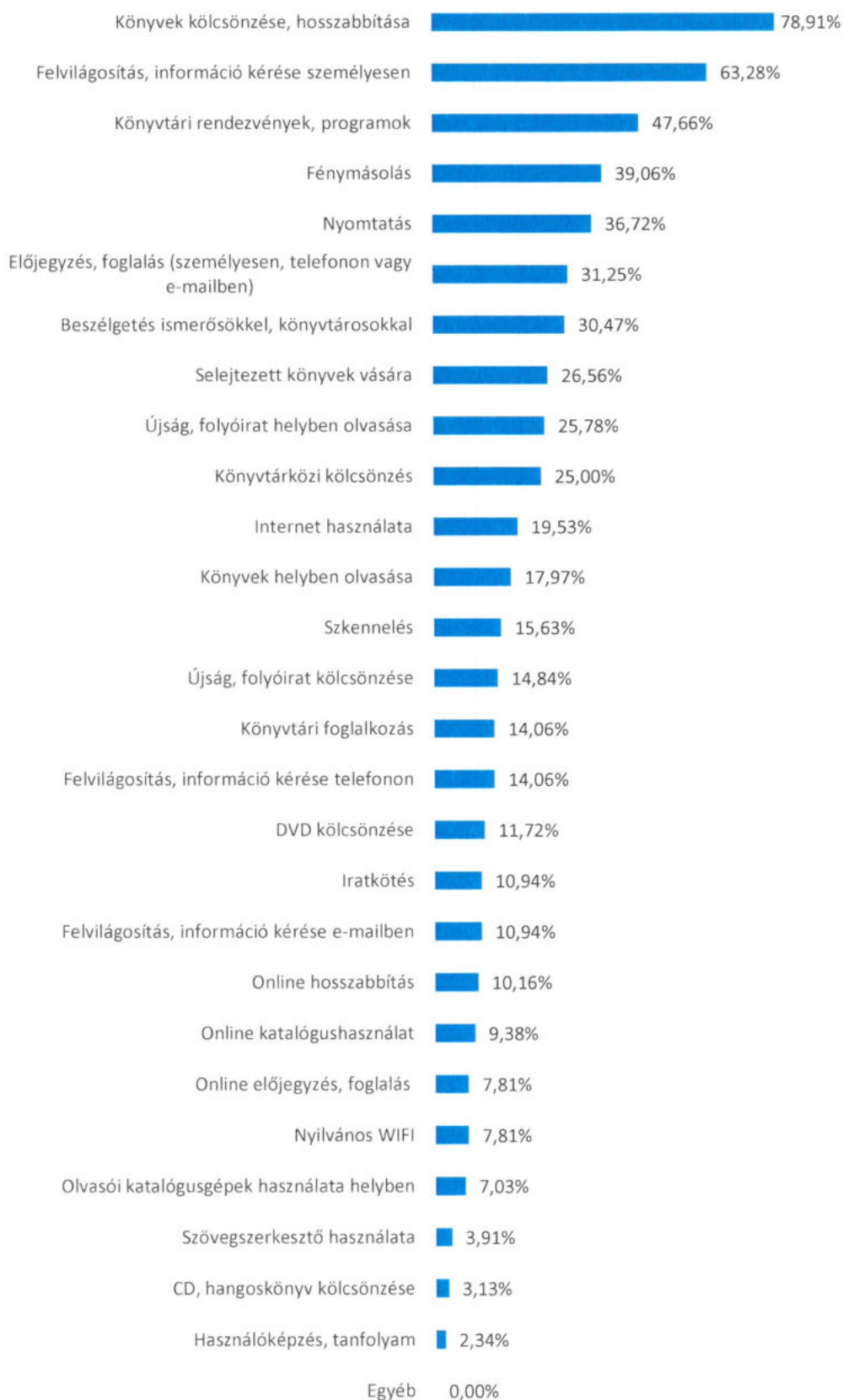


A következő kérdésben könyvtárunk látogatásának gyakoriságáról érdeklődtünk. A válaszadók 56%-a havonta jön könyvtárunkba. Feltételezhetően ők a szolgáltatásaink közül elsősorban a könyvkölcsönzést veszik igénybe, mert a könyvek kölcsönzésének határideje 30 nap. Ennél gyakrabban 26,40%-a jár, ebből hetente 18,40%, hetente többször pedig 8% jut el intézményünkbe. 16 %-a ritkábban, mint havonta, 1,60%-a először járt nálunk.

Összevetve a 2018-as eredményekkel azt tapasztaljuk, hogy a havonta látogatók száma még mindig a legnagyobb arányt képviseli, bár százalékos értéke kissé csökkent, ugyanakkor a gyakoribb látogatások száma nőtt.

A negyedik kérdésben szolgáltatásink igénybevételére kérdeztünk rá. A felsorolt 27 szolgáltatásból a kitöltők több választ is megjelölhettek.

4. Milyen szolgáltatásokat vett már igénybe könyvtárunkban?



Az előző felméréshez hasonlóan most is a könyvek kölcsönzése, hosszabbítása szerepel az első helyen, közel 79%-kal, a másodikon pedig a felvilágosítás, információ kérése személyesen, ezt a kérdésre válaszolók 63,28%-a jelölte meg. Programjaink egyre szélesebb körű ismertségét, népszerűségét jelzi, hogy a harmadik helyre a könyvtári rendezvényeken, programokon való részvétel került. A kitöltők 47,66%-a nyilatkozott úgy, hogy igénybe veszi ezt a szolgáltatást, amely több mint 11%-os emelkedés az előző vizsgálatban kapott értékhez képest. A közösségi helyként való működésünkre vonatkozó másik fontos adat a „Beszélgetés ismerősökkel, könyvtárosokkal”, ezt a pontot a válaszadók több mint 30%-a jelölte.

Irodai szolgáltatásaink továbbra is népszerűek, a fénymásolást a válaszolók 39,06%-a, a nyomtatást 36,72%-a vette igénybe. Kissé növekedett a szkennelés (15,63%) és az iratkötés igénybe vétele is (10,94%). A városban intézményünkön kívül csekély az irodai szolgáltatásokat nyújtók köre, ezért a saját eszközzel vagy a szükséges szakértelemmel nem rendelkezők számára fontosak e területen nyújtott szolgáltatásaink.

Az előjegyzésre, foglalásra vonatkozott két kérdésünk. Személyesen, telefonon, e-mailben a kérdőív kitöltőinek 31,25%-a, a TextLib felhasználói felületén 7,81%-a veszi igénybe ezen szolgáltatásainkat.

A többi távoli szolgáltatásunk közül a kitöltők az online katalógust 9,38%-ban használják, az online hosszabbítás lehetőségével pedig 10,16% élt. A felvilágosítás, információ kérése emailben a korábbihoz hasonló értéket mutat.

Az internethasználat mértéke közel azonos a 2018-as vizsgálat eredményével. A háztartások döntő többsége rendelkezik számítógéppel, interneteléréssel, az okostelefonok elterjedése is széleskörű.

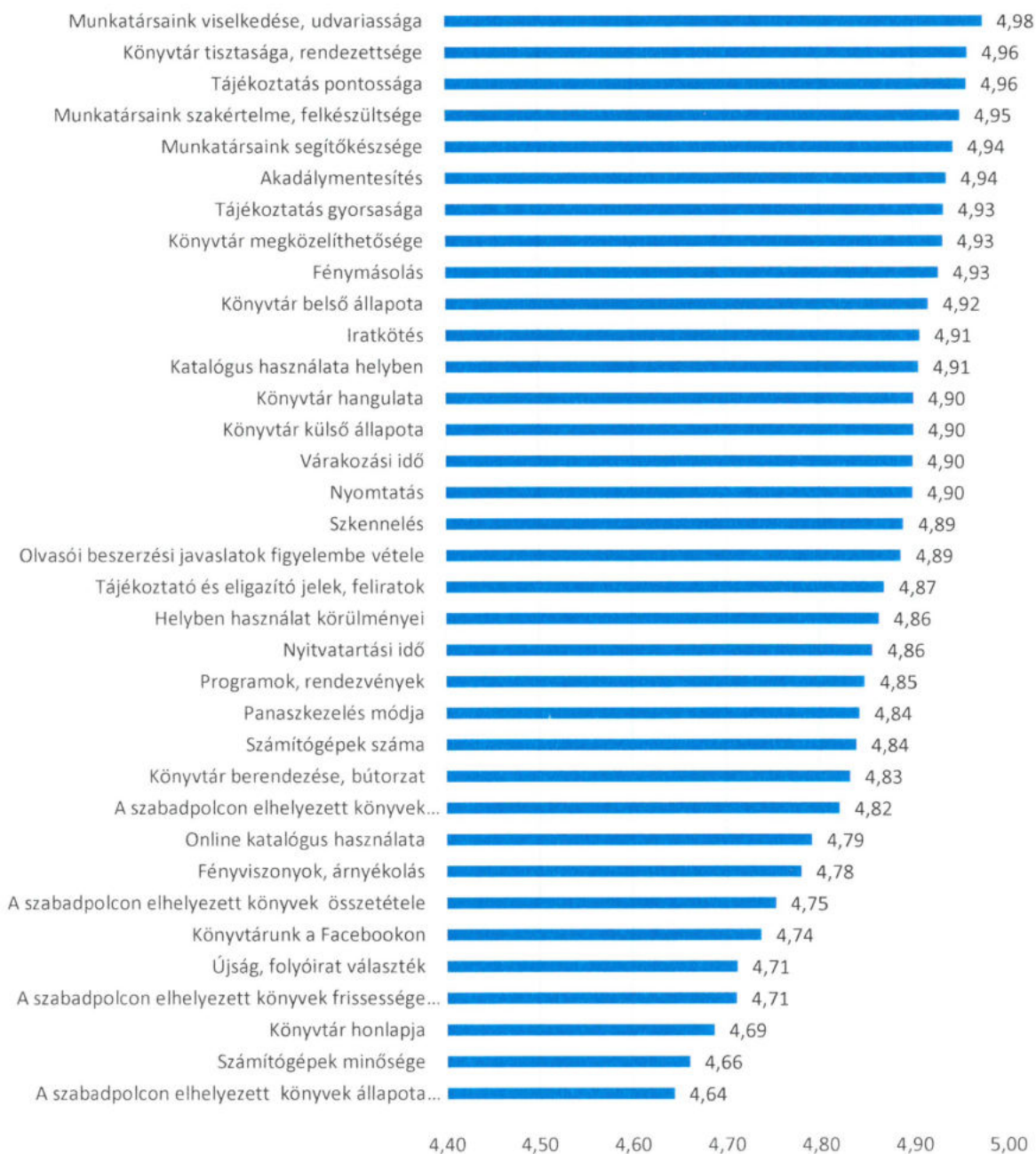
Folyóiratok helyben olvasása esetén: használóink igényeinek, javaslatainak figyelembevételével változtattunk a folyóiratok összetételén a kihasználtság további növelése érdekében

A következő nyitott kérdéssel arról érdeklődtünk, milyen új szolgáltatást látnának szívesen a könyvtárhasználók. Erre összesen négy válasz érkezett. Ketten nem javaslatot tettek, hanem elégedettségüket fejezték ki a szolgáltatásainkkal illetve állományunkkal kapcsolatban. Egyvalaki felvetette a „mozgókönyvtár” lehetőségét és egy javaslat érkezett még több gyermekfoglalkozás tartására.

A hatodik kérdésben a könyvtárhasználat minőségével kapcsolatban adtunk meg 36 féle értékelési szempontot. Négyfokozatú skála segítségével fejezhették ki véleményüket a

megkérdezettek a „nagyon elégedett” (5), „inkább elégedett” (4), „inkább elégedetlen” (2), „nagyon elégedetlen” (1) érték jelölésével. A középső (3) érték nem szerepelt a választható fokozatok között, hogy a válaszok még határozottabban tükrözzék a pozitív illetve negatív minőséget. Lehetőség volt a „nem tudja, nincs információja” válaszlehetőség jelölésére is.

Mennyire elégedett könyvtárunkkal?



Az első öt kérdés a munkatársakra vonatkozott. Mindegyik a legmagasabb értéktartományba tartozó (4,93-4,98) átlag pontértéket kapott, hasonlóan a korábbi vizsgálat eredményéhez. Az

elégedetlen tartományban egyetlen jelölés sem volt. Ez azt jelzi, hogy a magas minőség folyamatos a könyvtárhasználóknak nyújtott szolgáltatások során.

A hatodik kérdés a panaszkezelés módjára vonatkozott. Ennél a kérdésnél magas a „nem tudja, nincs információja” válaszlehetőség jelölése. A kérdésben tájékozottak viszont döntő többségben nagyon elégedettek a panaszkezeléssel (4,84).

A következő kérdéscsoport a szabadpolcon elhelyezett könyvállományra, illetve a folyóiratok választékára vonatkozott. A szabadpolcos állomány összetételével minden válaszadó elégedett (75,2% nagyon elégedett, 24,8% elégedett). Elégedetlenséget kifejező vélemény nem volt. A könyvek állapotával minden kérdésre válaszoló elégedett volt (64,42% nagyon elégedett, 35,58% inkább elégedett). A kérdéscsoporton belül a legmagasabb elégedettséget a szabadpolcos állomány elrendezésével, hozzáférhetőségével kapcsolatban fejezték ki a válaszadók, a kérdésre válaszolók több mint 82%-a nagyon elégedett, közel 18% inkább elégedett. A könyvállomány frissességével kapcsolatban is elmondható, hogy a döntő többség nagyon elégedett (74,76%), inkább elégedett 23,36%, és két válaszadó jelölte az inkább elégedetlen kategóriát. A könyvállományra vonatkozó értékelés minden szempont esetében még pozitívabb mint a korábbi vizsgálat idején. Ennek háttérében feltételezhetően a korábbi felmérés tapasztalatainak birtokában meghozott és végrehajtott intézkedések állnak. Az utóbbi két évben jelentős selejtezést végeztünk, így az állományból kikerültek a rosszabb állapotú könyvek. Kivételt képeznek a mindenképpen megőrzésre szánt, új beszerzéssel nem pótolható (nincs új kiadás) művek. Ez nemcsak az állomány összképén javított, hanem a kényelmesebb hozzáférést is eredményezte a szellősebb elrendezéssel. Ugyancsak a komfortosabb hozzáférés érdekében az állomány elhelyezésén is kissé módosítottunk, megszüntetve korábbi, már feleslegessé vált kiemeléseket, illetve tovább csökkentettük a szabadon hozzáférhető olvasótermi állományt, a kevésbé keresett kötetek raktárba helyezésével. A felszabaduló polcok lehetőséget adtak a keresettebb állományrészek tágasabb elhelyezésére. Az állomány frissességének megítélését javíthatta az új, népszerű kötetek figyelemfelkeltőbb elhelyezése, kiemelése. A „kedvencek polca” a könyvtár frekventált részén kapott helyet, nagyon kedvelt állományrész az olvasók körében. Az újságok, folyóiratok választékával kapcsolatban gyakorlatilag azonos az elégedettség mértéke a kérdésre válaszolók körében a két évvel ezelőtti értékhez. Az idei felmérésben viszont többen jelölték a „nem tudja, nincs információja” kategóriát.

Új kérdésként került be az olvasói javaslatok figyelembe vétele. Ezzel a szolgáltatásunkkal nagyon elégedett a kérdésre válaszolók 88,63%-a, elégedett 11,36%-a, elégedetlenségre vonatkozó jelölés nem volt.

A 13-14. kérdés a nyitvatartási, illetve a várakozási időre vonatkozott. Ezek korábban is pozitív megítélése tovább javult, a válaszadók 85,59%-a illetve 89,90%-a nagyon elégedett, a többiek elégedettek. Nyitvatartási időnk 2018 nyarától a használók számára még kedvezőbben alakult. A korábbi évekkel ellentétben könyvtárunk a nyári hónapokban is minden szombaton nyitva tart.

A katalógushasználatra két szempontból kérdeztünk, egyrészt a helyben használatra, másrészt a távoli online katalógusra. Mindkettő kérdésnél azt tapasztaltuk, hogy sokan jelölték a „nem tudja, nincs információja” lehetőséget. Ennek okai között szerepelhet az, hogy a használók jelentős része nem igényli a katalógus önálló használatát, konkrét kérés, kérdés esetén szívesebben veszi igénybe a könyvtárosok segítségét, vagy nem a dokumentumokkal kapcsolatos szolgáltatásainkat használja, így nincs szüksége a katalógusra.

A 17-18. kérdés intézményünk honlapjával illetve Facebook oldalával kapcsolatos elégedettséget vizsgálta. Az adatok alapján megállapítható, hogy az elégedettség mértéke a korábbi felmérés eredményéhez hasonló értéket mutat.

A következő kérdéskör az irodai szolgáltatásokra vonatkozott. A válaszokból hasonló sorrend állítható fel a szolgáltatások népszerűségére, igénybe vételére vonatkozóan, mint a harmadik kérdésben. A megkérdezettek legnagyobb számban az iratkötés szolgáltatással kapcsolatban jelölték a „nem tudja, nincs információja” válaszlehetőséget ezt követte a szkennelés, majd a nyomtatás. A legtöbb vélemény a fénymásolás szolgáltatással kapcsolatban érkezett. Minden irodai szolgáltatásunkkal elégedettek a használók, elégedetlenséget tükröző vélemény nem volt. Csekély eltérés csak az elégedettség mértékében tapasztalható, a fénymásolás szolgáltatással a válaszolók 92,68%-a, a nyomtatással 89,87%-a, a szkenneléssel 88,89%-a, az iratkötéssel 90,7%-a nagyon elégedett, a többiek inkább elégedettek. Az elégedettséghez nagymértékben hozzájárulhat, hogy új beszerzésű, korszerű, színes, A/3-s képernyőjű berendezéssel tudjuk teljesíteni a fénymásolással, nyomtatással, szkenneléssel kapcsolatos feladatokat.

A könyvtári programokkal, rendezvényekkel kapcsolatos elégedettség tovább nőtt a korábbi felméréshez képest, a kérdésre válaszolók 86,67%-a nagyon elégedett, 12,33%-a inkább elégedett.

Az utolsó kérdéscsoporttal a könyvtár megközelíthetőségére, külső- és belső állapotára, bútorzatára, technikai felszereltségére vonatkozóan tudakozódtunk.

A könyvtár megközelíthetőségével kapcsolatban továbbra is hasonlóan kedvező a megítélés, mint az előző vizsgálatnál, a válaszadók több mint 93%-a nagyon elégedett és senki nem jelölte az elégedetlenséget kifejező rovatokat. Adottságaink ezen a téren nagyon kedvezőek, városközponti elhelyezkedés, sok környező parkolóhely, külön a mozgássérültek részére fenntartottak is, biciklitároló.

Könyvtárunk külső és belső állapotával is nagyon elégedett a válaszolók döntő többsége (90%, illetve 91,6%). A 2011-2012-ben a „Városközpont funkcióbővítő megújítása Lentiben” című pályázat keretében teljes körűen felújított épület állapotának megóvása fontos feladatunk.

A berendezéssel, bútorzattal kapcsolatban is pozitív vélemények születtek (83,19% nagyon elégedett, 16,89% inkább elégedett). A könyvtár rendezettségének, tisztaságának megítélése kiemelkedően jó (95,86% nagyon elégedett) és nagyon kedvező a könyvtár hangulatával kapcsolatos vélekedés is (91,67% nagyon elégedett). A helyben használat körülményeivel is nagyon elégedett a válaszolók csaknem 90%-a.

A fényviszonyokkal, árnyékolással kapcsolatban az általános jó vélemény mellett (83,06% nagyon elégedett, 14,4% inkább elégedett) hárman az inkább elégedetlen kategóriát jelölték meg. Sajnos a galéria tetőablakainak árnyékolása továbbra sem megoldott.

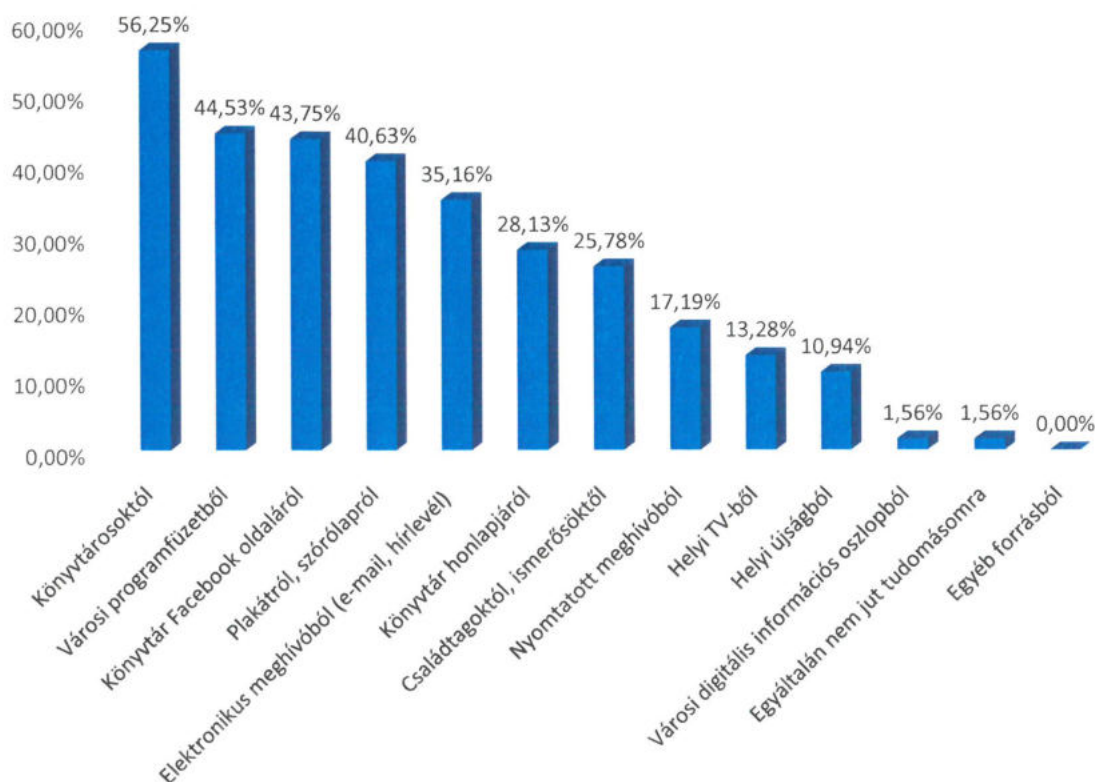
A könyvtár épülete teljes körűen, a szabványoknak megfelelően akadálymentesített, ez tükröződik is az akadálymentesítéssel kapcsolatos kérdéseinkre adott válaszokban. A nagyon elégedett kategóriát jelölte a válaszadók 93,57%-a, az inkább elégedettet 6,43%-a.

A használók számára igénybe vehető számítógépeinkkel kapcsolatban két kérdést tettünk fel. Mindkettőnél 40% feletti volt a „nem tudja, nincs információja” kategóriát választók száma. A kérdésre válaszolók a számítógépek számára vonatkozó kérdésre 87,89%-ban válaszolták, hogy nagyon elégedettek, a gépek minőségére vonatkozóan 76,78%-ban.

A harmadik kérdésnél lehetőség volt a válaszok szöveges indoklására. Kevesen éltek ezzel a lehetőséggel, összesen négy válasz érkezett. Iratkötés szolgáltatásunkra vonatkozóan: „Nem vettem még igénybe ezt a szolgáltatást”. A 28. „Könyvtár berendezése, bútorzat” kérdéshez a következő megjegyzés érkezett: „Alsó és felső polcok nehezen elérhetőek”. Ugyanehhez a kérdéshez kapcsolódó javaslat: „Klímára szükség lenne”. Egy könyvtárhasználó pedig a

következő véleményt fogalmazta meg: „Igaz én nem vagyok tagja, de sokat járok ott, s minden kiváló”.

7. Általában honnan szerez tudomást a könyvtárunkban történő eseményekről?



A hetedik kérdésben arról tudakozódtunk, milyen forrásokból értesültek a megkérdezettek a könyvtárunkban történő eseményekről. Első helyen maradtunk mi, könyvtárosok, (6%-os növekedéssel) mint legfőbb információforrás, a válaszadók több, mint fele értesül tőlünk programjainkról. Ennek okai között szerepel, hogy látogatóinknak személyesen is szoktuk ajánlani következő programunkat, programjainkat, illetve átadjuk a meghívót.

A 2018-as felmérésnél nem adtuk meg válaszlehetőségként városunk programfüzetét, amely tartalmazza az adott év könyvtári eseményeit is. A 2020-as mérésből megállapítható, hogy a válaszadók a második leggyakrabban használt információforrása a kiadvány, mely információink szerint minden háztartásba eljut. Ez az adat fontos számunkra, mert ez egy olyan ingyenes reklámfelületet biztosít könyvtárunknak, amely lefedi a város teljes lakosságát.

Facebook oldalunkról sokkal többen értesülnek programjainkról, mint 2018-ban (25,89%), így a harmadik helyre lépett elő. Szintén kiváló lehetőség programjaink, szolgáltatásaink népszerűsítésére.

A plakátról, szórólapról való tájékozódás az előző méréssel összevetve a második helyről a negyedik helyre szorult, azonban mértéke szinte nem változott a két év viszonylatában. Tehát továbbra is a használók fontos információforrásaként kell rá tekintenünk.

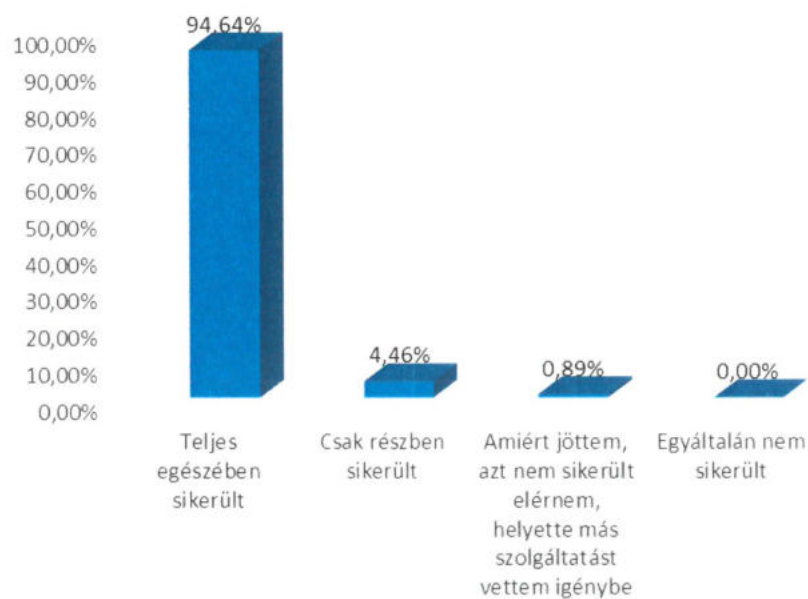
A 2020-as felmérésben két részre bontottuk a meghívóra vonatkozó kérdést, elektronikus (e-mail, hírlevél) és nyomtatott (házhoz szállítva/ postaládába) változatra. Az elektronikus meghívót önmagában annyian jelölték be, mint két évvel ezelőtt összesen a kettőt, így ez az ötödik helyen áll.

Kis különbséggel és kevés százalékban (25,78%) jelölték válaszként honlapunkat és a családtagokat, ismerősöket forrásként. A Facebook oldalunk hírei, eseményei egyszerűbben és gyorsabban jutnak el a válaszadókhoz, mint a honlapunkon közöltek.

A 2018-as évhez hasonlóan a helyi televízió adását több szolgáltató programcsomagja nem tartalmazza, bár online hozzáférhető. A korábbi felmérés eredményéhez viszonyítva csökkent a mutató (13,28%). A helyi újságot közel 11% jelölte meg.

A városi digitális információs oszlop egyelőre az igénybe vehető információforrások közül kevésbé népszerű, vagy inkább nevezzük kevésbé ismertnek. Városunk főterén néhány hónapja helyeztek üzembe ezt a táblát, mely a városban és környékén szervezett programok egy részét tartalmazza. Ez szintén nagyon jó lehetőséget kínál rendezvényeink közzétételére.

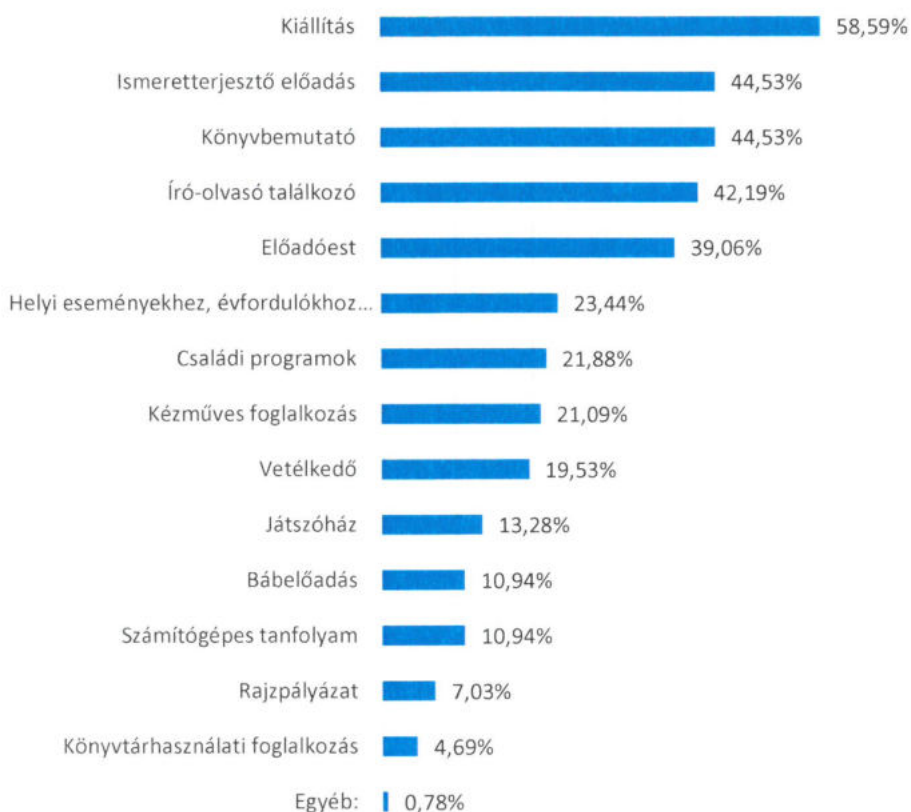
7. Ha a mai napon meghatározott céllal érkezett könyvtárunkba (pl. konkrét könyv kölcsönzése, fénymásolás, szövegszerkesztés), mennyire sikerült ezt elérnie?



A nyolcadik kérdésben arról tudakozódtunk, hogy az adott alkalommal meghatározott céllal a könyvtárba érkezőknek mennyire sikerült elérniük a kívánt célt.

A válaszadók 94,64%-a teljes egészében elérte a kitűzött célját. 4,46%-a csak részben érte el a célját, egy esetben kaptunk választ a miérre: kölcsönzés alatt állt a választott DVD. Egyvalaki válaszolta, hogy amiért jött, azt nem sikerült elérnie, helyette más szolgáltatást vett igénybe.

9. Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban?



A fenti kérdés a 2020-as kérdőíven újként szerepel. A válaszadók legnagyobb arányban a „kiállítás”-t jelölték meg (58,59%). Könyvtárunkban havonta rendezünk kiállítást, melyek megnyitója remek alkalom a közös kulturálódásra, találkozásokra, beszélgetésekre, új ismeretségek kötésére. A mutatóból kiderül, hogy a válaszadók esetében továbbra is nagy igény van a könyvtár közösségi tér funkciójára.

A 2-4. helyen áll az „ismeretterjesztő előadás”, „könyvbemutató”, valamint az „író-olvasó találkozó”. Ezek a programtípusok rendszeresen szerepelnek rendezvényeink között. A kapott eredmény szerint fontosak, jelentőség igény mutatkozik irántuk. A jelenleg is vonzó programot jelentő „előadóest” iránt továbbra is számottevő az érdeklődés, a kérdésre válaszolók több mint 39%-a jelölte. Közel azonos százalékban választották a következő programlehetőségeket: „helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó program”, a „családi program”, „kézműves foglalkozás”. Kézműves foglalkozásokat az utóbbi időben bábelőadások alkalmával, valamint a nyári szünetben tartunk. Ezeket egyúttal nevezhetjük „családi program”-nak is, hiszen szülőkkel, nagyszülőkkel együtt vesznek részt a programokon a gyerekek.

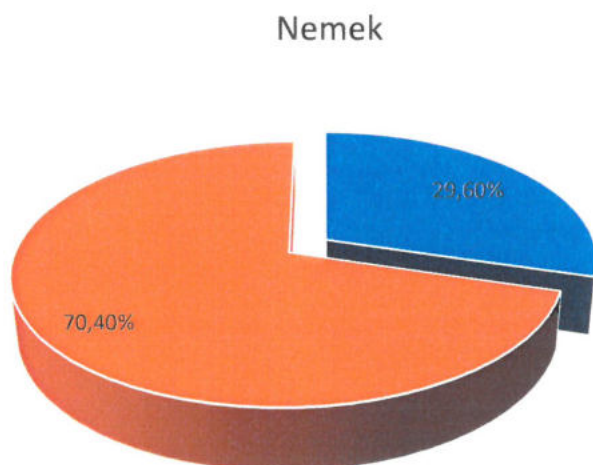
A válaszadók közel 11 %-a venne részt bábelőadáson. Valószínűleg kevés kisgyermekes szülő volt a válaszadók között, mert tapasztalatunk szerint népszerű esemény a Húsvétkor, az OKN könyves vasárnapján és a Mikulás érkezésekor megtartott bábelőadás a helyi óvónénikból álló Napvirág Bábcsoport közreműködésével.

Szintén 11%-ot ért el a „számítógépes tanfolyam”, ennek oka lehet, hogy a válaszadók közel fele főiskolai/egyetemi végzettséggel rendelkezik és több, mint 50%-a főállású alkalmazott. Valószínűleg sokak munkája megköveteli az informatikában való jártasságot, illetve sokan egyénileg vagy korábbi képzéseken, képzéseinken megszerezték már a szükséges ismereteket. A „rajzpályázat” és a „könyvtárhasználati foglalkozás” lehetősége zárja a sort, nagyon csekély érdeklődést jelezve.

A kérdőív utolsó, tizedik kérdésében arra vártuk a válaszokat, hogy „Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban?”. Összesen négy válasz érkezett, ezek a következők:

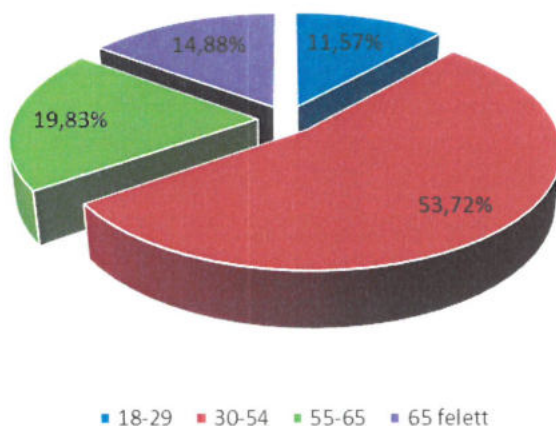
- DVD választék bővítése, frissítése.
- A hétfői nyitvatartást.
- Lentire és környékére vonatkozó régi újságok beszerzése.
- Minden kiváló, semmit nem másítanék.

A kérdőív végén megkérdeztük a kitöltők nemét, életkorát, iskolai végzettségét és munkaviszonyát.



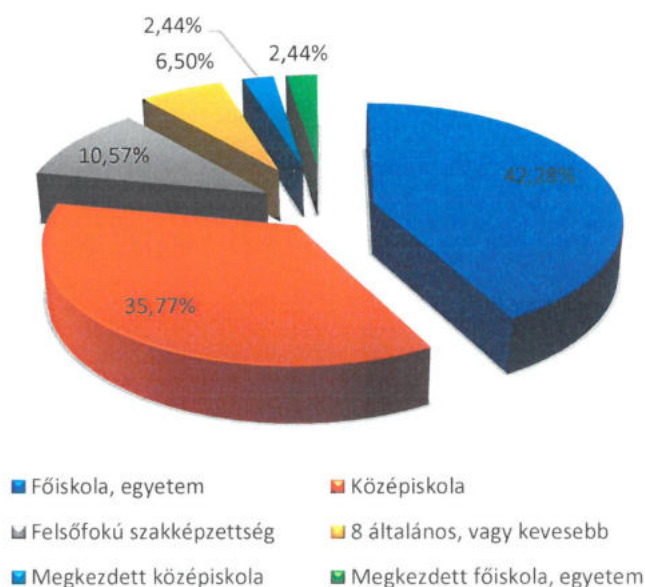
A válaszadók 70,40%-a nő, 29,60%-a férfi, arányaiban megegyezik a két felmérésben.

Életkor



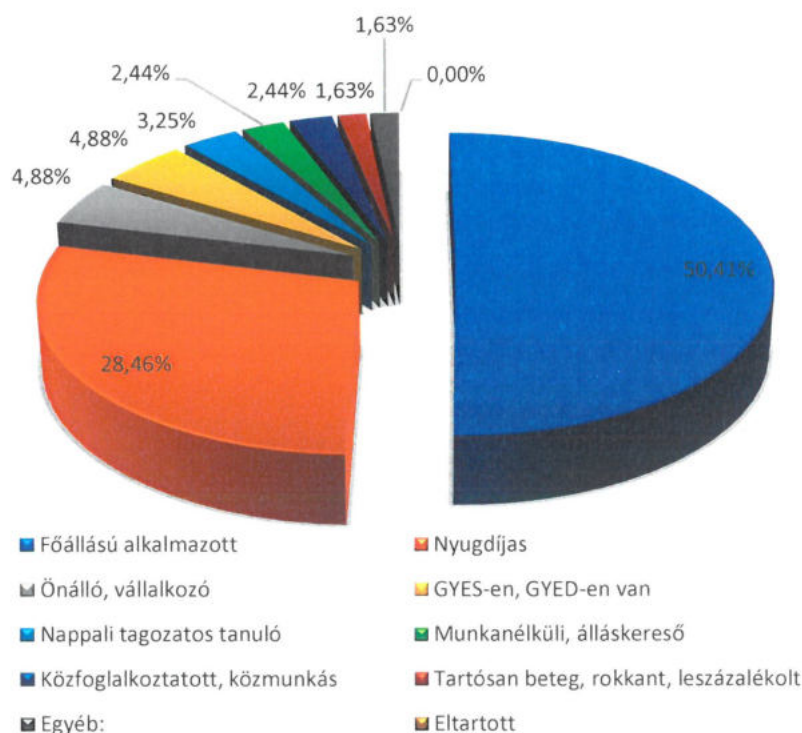
Az életkorra vonatkozó kérdésre 121 válasz érkezett. Közülük 65-en 30-54 év közötti korosztályba, 24-en 55-65 év közötti korcsoportba tartoznak. A legkevesebben a fiatal felnőttek és a nyugdíjasok vannak. A 14-17 év közötti korosztályt nem jelölték a választ adók.

Legmagasabb iskolai végzettség



A válaszadók 42,28%-a főiskolát, egyetemet végzett, középiskolát 35,77%, felsőfokú szakképzés végzettséggel a válaszolók 10,57%-a rendelkezik. Jelenleg főiskolai, egyetemi szintű képzésben 2,44% vesz részt. A mutatók szinte teljesen megegyeznek a két évvel ezelőtti felmérés mutatóival.

Munkaviszony



A válaszadók 50,41%-a főállású alkalmazott, 28,46% nyugdíjas, 4,88% vállalkozó és egyes/gyeden lévő, 2,44% álláskereső, közfoglalkoztatott, vagy közmunkás. Leszázalékolt 1,63%. A 2020-as eredmények arányaiban megegyeznek a 2018-as eredményekkel.

4. Összegzés, fejlesztési javaslatok

Várakozásainknak megfelelően könyvtárhasználóink ismételt megkeresése véleményük, igényeik megismerésére sok hasznosítható eredménnyel járt. Sajnos az időközben, előre nem látható módon bekövetkezett járványveszély felülírta előzetes ütemtervünket. A kialakult helyzetre való gyors reagálással be tudtuk fejezni a megkezdett vizsgálatot. A rövidebb időtartamban, más csatornán folytatott vizsgálat viszont feltételezhetően lényegesen kisebb számú kitöltött kérdőívet eredményezett. Online formában sajnos sokakhoz nem juthatott el a kérdőív, így az ő véleményüket nem ismerhettük meg. A tapasztalatok összegzése után mégis úgy gondoljuk, hogy reális, használóink véleményét jól tükröző vizsgálati eredményhez jutottunk.

Különösen fontos számunkra, hogy a kutatás eredményei több ponton megerősítették az előző felmérés tapasztalatain alapuló intézkedések pozitív hatásait, és összességében azt is megállapíthatjuk, hogy olvasóink elégedettsége a legtöbb területen kisebb-nagyobb mértékben nőtt.

A pozitív változások közül mindenképpen érdemes kiemelni Facebook oldalunk használatának kiugró emelkedését, az állomány frissességének megítélésében bekövetkező kedvező változást és távoli szolgáltatásaink igénybe vételének növekedését. Tovább erősödött közösségi funkciónk is, bizonyítja ezt a programokon való részvétel jelentős növekedése, az ezzel kapcsolatos elégedettség mértéke, illetve alátámasztják a programokkal kapcsolatos igényfelmérés adatai is.

Az eredményeket vizsgálva több területen is meghatároztunk további teendőket:

- A folyóirat szolgáltatásunkkal kapcsolatos kérdéseinkre az idei felmérésben többen jelölték a „nem tudja, nincs információja” kategóriát. Annak érdekében, hogy minél többen megismerjék és használják ezt a lehetőséget, szükség lenne a népszerűsítésre. Jó lehetőség erre, ha az új lapok megjelenéséről rendszeres posztot készítünk a könyvtár facebook és instagram oldalán. A folyóirat olvasónk nincs nagyon szem előtt, ezért eligazító táblával jelöljük, hogy van ilyen is a könyvtárban. Néhány népszerűbb lapot elhelyezünk látható helyeken, hogy felkeltsük az érdeklődést irántuk. 2020 őszére folyóirataink helyben használatával és kölcsönzésével kapcsolatban elégedettség- és igényfelmérést tervezünk. Ennek eredményeit felhasználjuk a szolgáltatás fejlesztésére.
- A potenciális látogatók megszólítására könyvtárismertető készült több változatban, több korosztály és csoport elérésére. Feladatunk, hogy ezeket eljuttassuk a célcsoportok részére.
- Továbbra is folytatnunk kell az online katalógus reklámozásával kapcsolatos tevékenységeinket, egyrészt a személyes használatok alkalmával, másrészt az online tér lehetőségeit kihasználva, pl. Facebook oldalunkon is.
- Távolról igénybe vehető szolgáltatásaink reklámozására valamint használatának megismertetésére a továbbiakban is kiemelt figyelmet fordítunk. A könyvtárismertető kiadványok mellett az online tér eszközeit is felhasználjuk e cél elérésére. Olvasóink figyelmét személyes könyvtárhasználatuk alkalmával fel kell hívunk távoli szolgáltatásaink igénybe vételének lehetőségeire. Azoknak, akik még nem ismerik,

meg kell mutatnunk saját felhasználói fiókjuk használatát, az olvasói állapot megtekintését, a foglalás, előjegyzés, hosszabbítás igénybe vételének módját.

- A számítógépek korszerűsítése a digitális eszközök gyors avulása és fejlődése miatt elengedhetetlen, folyamatosan végzendő tevékenység.
- Megkezdett nagyarányú állománygondozási tevékenységünk pozitív változást hozott. A további javítás érdekében folytatni kell az ezzel kapcsolatos tevékenységeket. A kölcsönző térből folyamatosan ki kell vonni az elhasználódott, vagy már kevésbé keresett köteteket és tartalmuktól, állapotuktól, keresettségüktől függően selejtezni, cserélni vagy raktárba kell helyezni őket.
- A fiatalabb korosztályok megszólítása érdekében számukra rendszeresen posztokat kell elhelyezni Instagram oldalunkon. A közösségi szolgálat lehetőségeit kihasználva készítsenek könyvajánlót kortársaik számára.
- Fel kell mérni és a lehető legnagyobb mértékben kihasználni az új városi digitális információs oszlop lehetőségeit. Fel kell venni a kapcsolatot az üzemeltetővel. Ismertetőt küldeni a könyvtárról, a továbbiakban pedig az összes programunkról.



A válaszadás önkéntes és anonim!

Kedves Látogatónk!

Szeretnénk megismerni a Városi Könyvtár Lenti olvasóinak, használóinak véleményét, elégedettségét könyvtárunk működésével, szolgáltatásaival kapcsolatban. Az így kapott eredményeket kiértékeljük, és ha szükséges, változtatunk az eddigieken. Kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre, hogy ezek segítségével minél színvonalasabb szolgáltatásokat tudjunk nyújtani Önöknek.

A válaszadás megkönnyítésére megadtunk válaszlehetőségeket, Önnek a megfelelő kódszámot kell bekarikáznia. Külön jelezzük, ha egynél több válasz is adható. Kitöltés után szíveskedjen a kölcsönző pultnál elhelyezett gyűjtőládába dobni.

Előre is köszönjük segítő közreműködését!

1. Jelenleg tagja-e könyvtárunknak?

1. Igen
2. Nem, de tervezem
3. Nem, és nem is tervezem
4. Jelenleg nem, de voltam már tag

2. Ha jelenleg nem tagja könyvtárunknak, akkor azért nem, mert

1. Nincs időm olvasni
2. Nem tudok rendszeresen eljutni, mert
3. Sok könyvem van
4. E-book olvasót használok
5. Egyéb:

3. Milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

1. Most vagyok itt először
2. Hetente többször
3. Hetente
4. Havonta
5. Ritkábban, mint havonta

4. Milyen szolgáltatásokat vett már igénybe könyvtárunkban?

(Több válasz is megjelölhető!)

- | | |
|--|---|
| 1. Felvilágosítás, információ kérése személyesen | 14. Fénymásolás |
| 2. Felvilágosítás, információ kérése telefonon | 15. Nyomtatás |
| 3. Felvilágosítás, információ kérése e-mailben | 16. Szkennelés |
| 4. Könyvek kölcsönzése, hosszabbítása | 17. Iratkötés |
| 5. Könyvek helyben olvasása | 18. Használóképzés, tanfolyam |
| 6. Újság, folyóirat kölcsönzése | 19. Könyvtári foglalkozás |
| 7. Újság, folyóirat helyben olvasása | 20. Könyvtári rendezvények, programok |
| 8. DVD kölcsönzése | 21. Beszélgetésismerősökkel, könyvtárosokkal |
| 9. CD, hangoskönyv kölcsönzése | 22. Nyilvános WIFI |
| 10. Könyvtárközi kölcsönzés | 23. Olvasói katalógusgépek használata helyben |
| 11. Előjegyzés, foglalás (személyesen, telefonon vagy e-mailben) | 24. Onlineelőjegyzés, foglalás |
| 12. Szövegszerkesztő használata | 25. Online hosszabbítás |
| 13. Internet használata | 26. Online katalógushasználat |
| | 27. Selejtezett könyvek vására |
| | 28. Egyéb: |

5. Milyen új szolgáltatást látna szívesen könyvtárunkban?

6. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? (Soronként egy számot kérünk bekarikázni!)

		nem tudja, nincs információja	nagyon elégedett	inkább elégedett	inkább elégedetlen	nagyon elégedetlen
1.	Munkatársaink szakértelme, felkészültsége	x	5	4	2	1
2.	Munkatársaink segítőkészsége	x	5	4	2	1
3.	Munkatársaink viselkedése, udvariassága	x	5	4	2	1
4.	Tájékoztatás pontossága	x	5	4	2	1
5.	Tájékoztatás gyorsasága	x	5	4	2	1
6.	Panaszkezelés módja	x	5	4	2	1
7.	A szabadpolcon elhelyezett könyvek összetétele	x	5	4	2	1
8.	A szabadpolcon elhelyezett könyvek állapota (megfelelő illetve elhasználódott)	x	5	4	2	1
9.	A szabadpolcon elhelyezett könyvek elrendezése, hozzáférhetősége	x	5	4	2	1
10.	A szabadpolcon elhelyezett könyvek frissessége (régebbi és újabb megjelenés)	x	5	4	2	1
11.	Újság, folyóirat választék	x	5	4	2	1
12.	Olvasói beszerzési javaslatok figyelembe vétele	x	5	4	2	1
13.	Nyitvatartási idő	x	5	4	2	1
14.	Várakozási idő	x	5	4	2	1
15.	Katalógus használata helyben	x	5	4	2	1
16.	Online katalógus használata	x	5	4	2	1
17.	Könyvtár honlapja	x	5	4	2	1
18.	Könyvtárunk a Facebookon	x	5	4	2	1
19.	Fénymásolás	x	5	4	2	1
20.	Nyomtatás	x	5	4	2	1
21.	Szkennelés	x	5	4	2	1
22.	Iratkötés	x	5	4	2	1
24.	Programok, rendezvények	x	5	4	2	1
25.	Könyvtár megközelíthetősége	x	5	4	2	1
26.	Könyvtár külső állapota	x	5	4	2	1
27.	Könyvtár belső állapota	x	5	4	2	1
28.	Könyvtár berendezése, bútorzat	x	5	4	2	1
29.	Fényviszonyok, árnyékolás	x	5	4	2	1

30.	Akadálymentesítés	x	5	4	2	1
31.	Könyvtár tisztasága, rendezettsége	x	5	4	2	1
32.	Könyvtár hangulata	x	5	4	2	1
33.	Tájékoztató és eligazító jelek, feliratok	x	5	4	2	1
34.	Helybenhasználat körülményei	x	5	4	2	1
35.	Számítógépek száma	x	5	4	2	1
36.	Számítógépek minősége	x	5	4	2	1

Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát!

Sorszám	Indoklás

7. Általában honnan szerez tudomást a könyvtárunkban történő eseményekről?

(Több válasz is megjelölhető!)

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Családtagoktól, ismerősöktől | 7. Nyomtatott meghívóból |
| 2. Könyvtárosoktól | 8. Helyi újságból |
| 3. Könyvtár honlapjáról | 9. Helyi TV-ből |
| 4. Könyvtár Facebook oldaláról | 10. Városi programfüzetből |
| 5. Plakátról, szórólapról | 11. Városi digitális információs oszlopból |
| 6. Elektronikus meghívóból | 12. Egyáltalán nem jut tudomásomra |
| (e-mail, hírlevél) | 13. Egyéb forrásból:..... |

8. Ha a mai napon meghatározott céllal érkezett könyvtárunkba (pl. konkrét könyv kölcsönzése, fénymásolás, szövegszerkesztés), mennyire sikerült ezt elérnie?

Teljes egészében sikerült	3
Csak részben sikerült	2
Amiért jöttem, azt nem sikerült elérnem, helyette más szolgáltatást vettem igénybe	1
Egyáltalán nem sikerült	0

Amennyiben nem sikerült elérnie a kívánt célt, kérjük, írja le, miért nem!

9. Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban? (több válasz is jelölhető)

1. Könyvbemutató
2. Író-olvasó találkozó
3. Ismeretterjesztő előadás
4. Előadóest
5. Kiállítás
6. Helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok
7. Családi programok
8. Rajzpályázat
9. Számítógépes tanfolyam
10. Könyvtárhasználati foglalkozás
11. Vetélkedő
12. Bábelőadás
13. Játsszóház
14. Kézműves foglalkozás
15. Egyéb:

10. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban?

Végül néhány személyes információt szeretnénk kérni.

A kérdőív kitöltőjének...

Neme:

1. férfi
2. nő

Életkora:

Legmagasabb iskolai végzettsége:

1. 8 általános, vagy kevesebb
2. Megkezdett középiskola
3. Középiskola
4. Felsőfokú szakképzettség
5. Megkezdett főiskola, egyetem
6. Főiskola, egyetem

Munkaviszonya:

1. Nappali tagozatos tanuló
2. Főállású alkalmazott
3. Önálló, vállalkozó
4. Munkanélküli, álláskereső
5. Közfoglalkoztatott, közmunkás
6. Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt
7. Nyugdíjas
8. GYES-en, GYED-en van
9. Eltartott
10. Egyéb:

Köszönjük, hogy válaszolt kérdéseinkre!

A kapott eredményekről könyvtárunk honlapján tájékoztatjuk.