



Ismertségi kérdőív kiértékelése

Városi Könyvtár Lenti

Lenti, 2019. 12. 19.

Jóváhagyta:



Német-Baksa Judit
Német-Baksa Judit
intézményvezető-igazgató

1. Bevezetés

Cselekvési tervünknek megfelelően 2019 novemberében felmérést végeztünk településünk lakosainak körében. Célcsoportunkat azok a lenti lakosok alkották, akik jelenleg nem használói, látogatói könyvtárunknak. A kutatás célja az volt, hogy információkat szerezzünk könyvtárunk ismertségéről.

E vizsgálat segítségével visszajelzést vártunk a könyvtár kommunikációjával és reklámtevékenységével kapcsolatban, valamint a szolgálendő közönség részéről felmerülő igényekről is.

A felmérés arra is lehetőséget nyújtott, hogy személyes kapcsolatba kerüljünk potenciális könyvtárhasználókkal. Reményeink szerint, ezek a találkozások újra felkeltik az érdeklődést korábbi látogatóink és a könyvtár nyújtotta lehetőségek iránt és így új használókat szerzünk.

2. A felmérés módszere

A kérdőíves vizsgálat a 14 év feletti lenti lakosok körében zajlott, elsősorban aktív korúakat igyekeztünk megszólítani. A kérdőív összeállítása során minden munkatársunkban megannyi kérdés fogalmazódott meg. Sok fejtörést okozott, hogy kérdéseinket sikerüljön olyan mértékben összefoglalni, hogy még szívesen válaszoljanak rá az emberek.

A kérdőívek zárt kérdései mellett nyitott kérdéseket is javasolt szakértő segítségünk, hogy a válaszadók spontán gondolatait ismerjük meg intézményünkkel kapcsolatban.

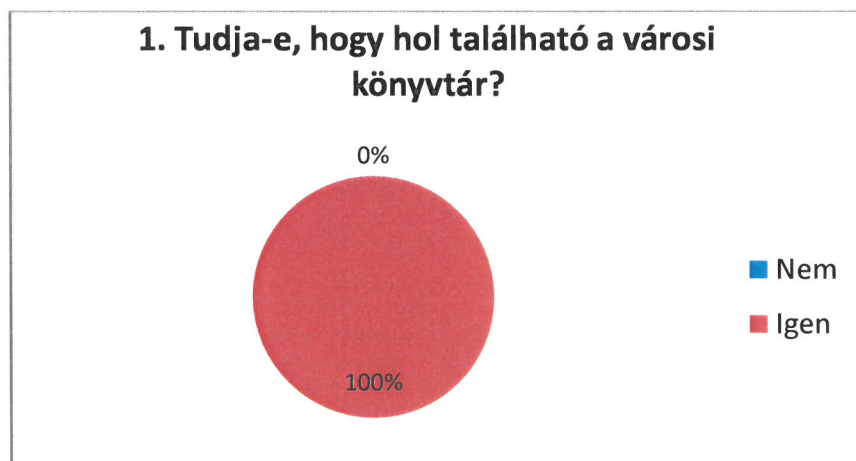
Az eredetileg önkitöltős kérdőíves módszer helyett a kérdőívezés lefolytatását a könyvtáros kollégák végezték. 2019. november 1-30. között szólítottuk meg a városunk lakóit, lakóközösségeit, civil szervezeteinek, egyesületeinek tagjait. A munkatársak előzetes felkészítésében szintén minőségirányítási szakértőnk volt a segítségünkre hasznos tanácsaival. A kérdőívet véglegesítése előtt kismintás kipróbálással ellenőriztük.¹

A vizsgálat lezártaival 73 db kérdőívet értékeltünk ki.

3. A vizsgálat eredménye

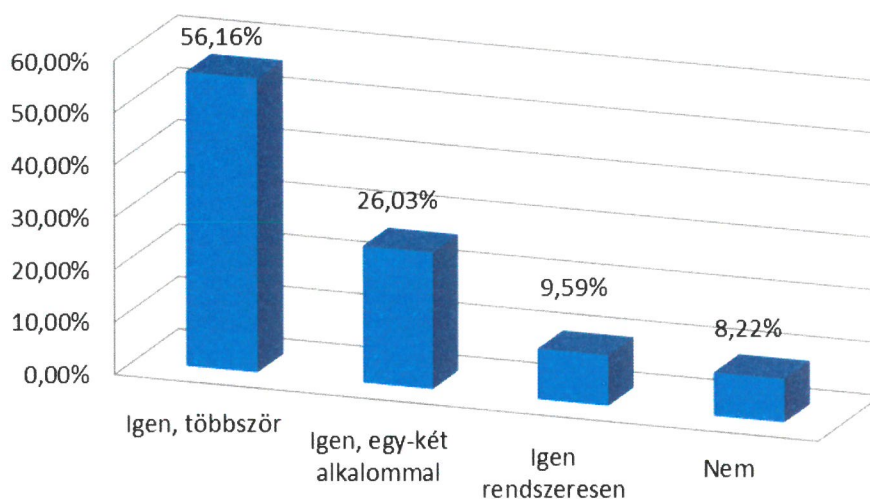
Az első kérdésre adott válaszok alapján minden megkérdezett tudja, hol található intézményünk. Az eredmény nem okozott meglepetést, hiszen településünk olyan kisváros, melynek intézményei több évtizede ugyanazon a ponton helyezkednek el.

¹ A kérdőívet az 1. sz. melléklet tartalmazza.



A második kérdésre adott válaszokból az derült ki, hogy a megkérdezettek 26%-a egy-két alkalommal, 56%-a többször és 10%-a rendszeresen látogatta intézményünket. Azt, hogy mikor és milyen céllal, jelen felmérés nem érintette, a későbbiekben, megismételt felmérés során érdemes ezeket a kérdéseket is felvetni. A válaszadók 8%-a még nem volt intézményünkben.

2. Járt-e már a lenti városi könyvtárban?



3. kérdés: Mi jut először eszébe, ha ezt hallja: lenti városi könyvtár?

A különböző válaszokból a hasonló témájúakat igyekeztünk csoportosítani.

- A legtöbb válasz a könyvekhez, olvasáshoz kapcsolódott. 28 válaszban fordult elő különböző változatban megfogalmazva. Többen kiemelték a folyóiratok olvasásának lehetőségét.

- 19 válaszadónak a különböző programok, rendezvények jutottak eszébe. Többen kiemelték a gyermekek számára szervezett programokat, illetve konkrét rendezvénytípust is megneveztek (pl. író-olvasó találkozó, kiállítás, előadás, foglalkozás).
- Könyvtárunkról számos megkérdezettben az itt dolgozó munkatársi kollektívához kapcsolódó pozitív gondolat fogalmazódott meg, mint „készséges kollektíva”, „kedves, segítőkész dolgozók”, „odafigyelés, ügyfélközpontúság”.
- Általános kapcsolódó fogalmakként jelentek meg a „művelődés”, „kultúrközpont”, „kultúra”, „tudomány”, „műveltség”, „tudás”.
- Többen fontosnak tartották kiemelni a könyvtár fizikai környezetét, megjelenését, a központi fekvésű felújított, modern épületet, hangulatát, a kellemes, tiszta, csendes és rendezett belső tereket. „Egy modern, a mai kor vívmányainak megfelelő, a lakosság igényeit teljes mértékben kielégítő intézmény.” „Jó, hogy van, központi helyen található, kedvesek és segítőkészek a dolgozók.”
- Városunkban intézményünkön kívül nagyon korlátozottak a mindenki számára elérhető irodai szolgáltatások, mégis csak 6 fő jegyezte meg a nyomtatás és fénymásolás lehetőségét. A scannelést, iratkötést nem említette egy válaszadó sem.
- Sok háztartás rendelkezik valamely informatikai eszközzel (számítógép, laptop, tablet, okostelefon) és internet eléréssel így már csak foltokban van jelen a könyvtár biztosította számítógép,- és internethasználat, mindössze 5 interjúalanynak jutott eszébe.

4. kérdés: *Ön szerint az emberek általában miért járnak a városi könyvtárba?*

- Jelentős azon válaszadók száma, akik a két klasszikus könyvtári szolgáltatást is kiemelték, a könyvkölcsönzést és az olvasást, ez utóbbinál a könyv- és az újságolvasás lehetőségét is megnevezték.
- Az előző kérdésre adott válaszokkal összehangban 16 illetve 18 fő sorolta fel a programokat, rendezvényeket és az internet és -számítógéphasználatot, illetve a fénymásolást, nyomtatást pedig négyen említették.
- A változatos megfogalmazások még két nagy területet határoznak meg. Az egyik a könyvtár, mint közösségi tér, ahol lehet beszélgetni, kikapcsolódni, kapcsolatot teremteni, hasznosan eltölteni az időt. A másik a művelődés, ismeretszerzés, tanulás témaköre. Ehhez kapcsolódnak a következő válaszok: „*kutatás*”, „*tudás*”,

„tanuláshoz anyag”, „kötelező olvasmány”, „ismeretszerzés”, „információkeresés”, „művelődés”, „tanulás”, „széles választék”.

- További gondolatok: „...régi dolgoknak utánanézni, társasági élményeket keresni.”, „megosztják az idejüket az egyedül lévők...”, „... minden könyvet nem lehet megvenni.”, „...nostalgia, hódoljon saját szenvedélyének, az olvasásnak.”, „Ingyen jó könyvhöz jutni.”

5. kérdés: Általában honnan szerez tudomást a könyvtárunkban történő eseményekről?

Pozitív tapasztalatot jelentett, hogy a megkérdezettek közül csak három fő mondta, hogy egyáltalán nem jut tudomására semmi információ a könyvtári történésekről, ezzel szemben a válaszadók túlnyomó többsége több forrásból is értesül az eseményekről.

Minden második válaszoló a könyvtár facebook oldalán talál, illetve innen is szerez értesüléseket. Ebből a felmérésből az is kiderül, hogy továbbra is népszerű információforrás városunk lakosai körében az általunk készített plakát és szórólap. Sokak számára értékes hírforrás a helyi televízió (40%), melynek online formája az interneten elérhető. Családtagoktól, ismerősöktől 37% értesül, könyvtárosoktól 30%. A válaszadók 23%-a ismeri és használja tájékozódásra a könyvtár honlapját, 21%-a pedig a nyomtatott megyei lapot (Zalai Hírlap). A meghívókból értesülők aránya várakozásainknak megfelelően viszonylag alacsony, hiszen a célcsoport a jelenleg nem aktív könyvtárhasználók köre volt.



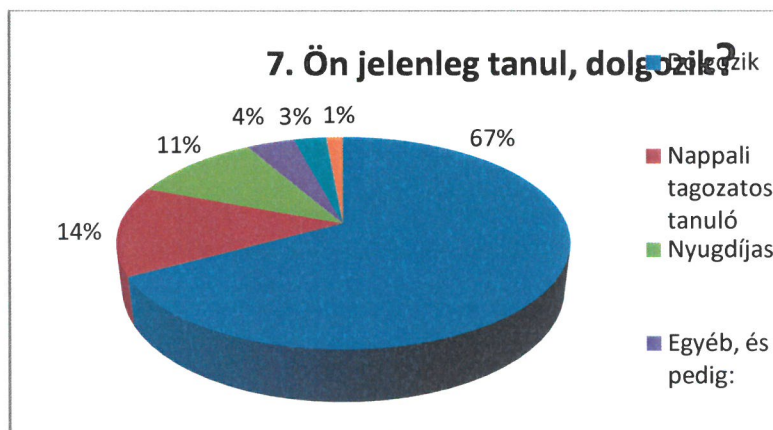
6. kérdés: Ön számára milyen az ideális könyvtár?

Erre a nyitott kérdésre nagyon sokféle, változatosan megfogalmazott választ kaptunk. Az elemzés kezdetekor bizonyos fokú nehézséget okozott a válaszok sokszínűsége, később azonban ennél a pontnál is körvonalazódtak témák, amik köré csoportosítani lehetett a válaszok nagy részét.

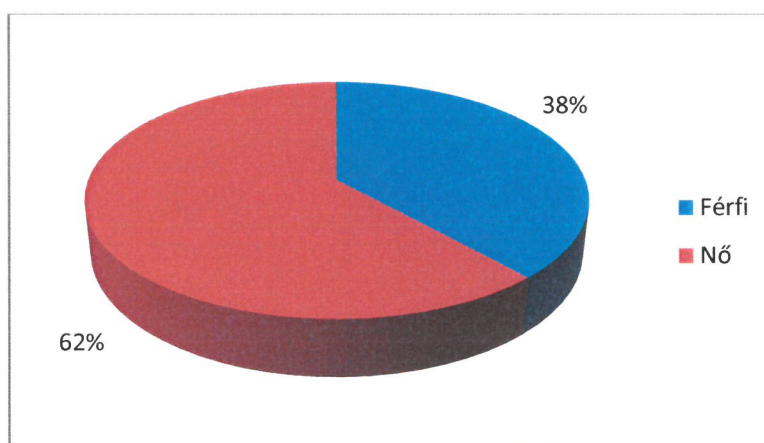
- Az ideális könyvtárban mindig jól érezzük magunkat, ez pedig elképzelhetetlen a megfelelő belső környezet, hangulat nélkül. Ezt jellemezték úgy, hogy „csendes”, „nyugodt” (18 fő), „világos és fényes” (8 fő), „átlátható, tiszta” (7-7 fő), „rendezett” (6 fő), „kellemes és hangulatos”, „kényelmes” (5-5 fő), „otthonos”, „tágas és modern” (3-2-1 fő).
- A könyvtárosokkal kapcsolatban is fogalmazódtak meg elvárások: legyenek kedvesek, segítőkészek, barátságosak, felkészültek és rendelkezzenek megfelelő szaktudással.
- Az ideális könyvtárban az állomány sokszínű, minden típusú, naprakész, friss, változatos. Többen fontosnak tartották, hogy a lakossági igényeknek megfelelően és minden korosztály számára legyenek könyvek és újságok.
- Többen említették a programokat. Pl.: „Könyvbemutató, felolvasó program, gyerekprogramok”, „... rendezvény, könyvbemutató, történelmi előadások”.
- Az ideális könyvtár képében is megjelenik a közösségi tér iránti igény: „Nyilvános közösségi tér, ahová mindenki bemehet”, „Közösségi tér legyen sokféle rendezvénnyel...”, „ahol az ember leülhet olvasni, másokkal beszélgetni, találkozni”.
- Megjelent a válaszokban, hogy olvasó- és felhasználóbarát, minden korosztály számára a megfelelő szolgáltatásokat nyújtó, akadálymentesített, rugalmas nyitvatartású intézmény, az igényeknek megfelelő technikai háttérrel rendelkezik az ideális könyvtár.

7. kérdés: Ön jelenleg tanul, dolgozik?

A válaszolók kétharmada dolgozik, hasonló arányban szerepeltek a nappali tagozatos tanulók és a nyugdíjasok (10 illetve 8 fő). Az egyéb kategóriában szereplő három válaszadó rokkantnyugdíjas, nyugdíjas és dolgozik valamint rokkantnyugdíj mellett időnként dolgozó. Két megkérdezett dolgozik és tanul egy pedig gyeseen van.



A kitöltők nemek szerinti megoszlása a következőképpen alakult: 28 férfi és 45 nő.



Az életkori megoszlásnál a statisztikai jelentés kategóriáit vettük alapul.

14-17 éves: 4 fő

55-65 éves: 12 fő

18-29 éves: 13 fő

65 év felett: 7 fő

30-54 éves: 37 fő

Összegzés:

Pozitív tapasztalat a személyes kérdőívezés során, hogy a lakosok szívesen, készségesen válaszoltak kérdéseinkre. A megszólítottak közül senki nem utasított el bennünket.

A felmérés alapján minden válaszadó tudja, hogy hol található intézményünk. A legtöbb megkérdezettnek elsősorban a könyv és az olvasás jutott eszébe könyvtárunkról. Kevesebb válaszadónak a különböző programjaink, rendezvényeink és csak páran jegyezték meg a nyomtatás és fénymásolás valamint a számítógép,- és internethasználat lehetőségét. Elsődleges hírforrásként Facebook oldalunk számít, emellett a plakátok/szórólapok és a helyi televízió került megemlítésre a legtöbbször.

Az ideális könyvtár épülete modern, központi helyen fekszik és könnyen megközelíthető. A könyvtár belső tere (a válaszok számának csökkenő sorrendjében) csendes, világos, átlátható, rendezett, hangulatos, kényelmes otthonos és tágas. Csak egy-két válaszban fogalmazódik meg az akadálymentesített, felhasználóbarát és technikailag jól felszerelt jelző.

A könyvtárosok legyenek kedvesek, segítőkészek és rendelkezzenek megfelelő szaktudással. Az ideális könyvtárban az állomány sokszínű, naprakész, valamint a lakossági igényeknek és minden korosztálynak megfelelő könyvek és újságok találhatóak.

Összességében elmondható, hogy a válaszadó nem könyvtárlátogatók tudnak intézményünk létezéséről. Többségében az olvasás és a kulturális rendezvények színhelyeként tekintik könyvtárunkat, egyéb szolgáltatásainkat kevésbé ismerik.

Fejlesztendő területek:

- A felmérés megismérlése előtt a kérdőívet egészítsük ki arra vonatkozó kérdésekkel, hogy aki nem látogatott el még könyvtárunkba, miért nem, aki pedig korábban látogatónk volt, most miért nem az.
- Szolgáltatásaink reklámozása papír alapú modern könyvtárismertetővel, valamint a meglévő online felületeken.
- Azon hagyományos és online felületek és módszerek felkutatása, melyek lehetőséget adnak intézményünk népszerűsítésére.
- Imázsfilm készítéséhez lehetőségek keresése.

Melléklet

1. sz. melléklet

A Lenti Városi Könyvtár ismertségével kapcsolatban szeretnék néhány kérdést feltenni.
(Csak lenti lakosokat kérdezőnk meg!)

1. Tudja-e, hogy hol található a városi könyvtár?

A – Igen.....**Hol van?**

a – Jó válasz

b – Rossz válasz.

B - Nem

2. Járt-e már a lenti városi könyvtárban?

A – Igen, egy-két alkalommal

B – Igen, többször

C – Igen rendszeresen

D - Nem

3. Mi jut először eszébe, ha ezt hallja: lenti városi könyvtár?

(Röviden írjuk le a választ!)

4. Ön szerint az emberek általában miért járnak a városi könyvtárba?

(Röviden írjuk le a választ!)

5. Általában honnan szerez tudomást a könyvtárunkban történő eseményekről?

(Először ne olvassuk fel a válaszokat, előbb írjuk le a saját válaszukat és utána olvassuk fel!)

A - Családtagoktól, ismerősöktől

B - Könyvtárosoktól

C - A könyvtár honlapjáról

D - A könyvtár Facebook oldaláról

E - Plakátról, szórólapról

F - Meghívóból (e-mail, hírlevél, posta)

- G - Helyi újságból
- H - Helyi TV-ből
- I - Egyáltalán nem jut tudomásomra semmi

6. Ön számára milyen az ideális könyvtár?

Röviden írjuk le a választ!

7. Ön jelenleg tanul, dolgozik?

(Ne olvassuk fel a válaszalternatívákat!)

- A - nappali tagozatos tanuló
- B - dolgozik
- C - dolgozik és tanul
- D - munkanélküli, munkát kereső
- E - nyugdíjas
- F - gyesen, gyeden van
- G - Egyéb, éspedig:

.....

A kérdőív kitöltőjének...

...neme:

- A - férfi
- B – nő

(Nem kérdezzük!)

...életkora: (születési év)

.....

Köszönjük válaszait!