

A HASZNÁLÓI FELMÉRÉS TAPASZTALATAI - 2019

2019 áprilisában a könyvtárba betérő látogatókat egy 10 kérdésből álló kérdőív kitöltésére kértük. Az egész hónapban tartó felmérésben összesen 277 fő vett részt. Az adatok számítógépes rögzítésére, feldolgozására és összesítésére a nyári időszakban került sor. Szeptemberre készült el a használók tájékoztatására szolgáló képes ismertetőnk, mely – a teljesség igénye nélkül – lényegre törően szemlélteti a felmérés legfőbb eredményeit.

A válaszadók **nem szerinti megoszlása**: nők - 219 fő (79,1%), férfiak – 53 fő (19,1%), illetve a nemét nem jelölte meg 5 fő (1,8%).

Az **életkort** tekintve a legidősebb válaszadó 89 éves volt, a legfiatalabb 14 (ez volt a kitöltés alsó korhatára). Az átlagéletkor 43 év.

Az adatok összesítését a válaszadók **státusza** alapján 4 csoportra bontva végeztük el. Az *aktív dolgozók* közé soroltuk a főállású alkalmazottakat, az önálló vállalkozókat, a közfoglalkoztatottakat és egyéb alkalmazásban állókat. Az *inaktívak* csoportjába tartoznak a nyugdíjasok, a gyesen, gyeden lévők, a munkanélküliek és a tartósan beteg, leszázalékolt válaszadók. A harmadik csoportot az *iskolások*, azaz a nappali tagozatos tanulók adják. Külön összesítésben szerepelnek az előbbieken felül az *ismeretlen státuszúak*, vagyis a státuszukat nem közlők csoportja.

STÁTUSZ SZERINTI MEGOSZLÁS	FŐ	%
nappali tagozatos tanuló	25	9
főállású alkalmazott	75	27
önálló, vállalkozó	8	3
munkanélküli, munkát kereső	6	2
tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt	3	1
nyugdíjas	104	38
gyesen, gyeden van	13	5
eltartott	0	0
közfoglalkoztatott	12	4
egyéb, éspedig:	9	3
<i>nem válaszolt</i>	22	8
Összesen	277	100 %

MEGOSZLÁS A LEGMAGASABB ISKOLAI VÉGZETTSÉG ALAPJÁN	AKTÍV (FŐ)	INAKTÍV (FŐ)	ISKOLÁS (FŐ)	ISMERETLEN STÁTUSZÚ (FŐ)	ÖSSZESEN (FŐ)	SZÁZALÉK (%)
8 általános, vagy kevesebb	2	3	4	2	11	3,97
megkezdett középiskola	0	4	11	0	15	5,42
középiskola	43	66	1	8	118	42,60
megkezdett főiskola, egyetem	6	1	5	2	14	5,05
főiskola, egyetem	46	49	4	12	111	40,07
<i>nem válaszolt</i>	1	6	0	1	8	2,89
Összesen	98	129	25	25	277	100

A KÉRDŐÍV ÖSSZESÍTETT EREDMÉNYEI:

1. Milyen gyakran jár könyvtárunkba?

Olvasóink többsége havonta (37%), háromhetente (17%) látogat el hozzánk. A válaszadók 14%-a kéthetente, 12%-a pedig a havi alkalomnál is ritkábban. Magasnak mondható a gyakori látogatók száma: 9% hetente többször, további 8% hetente egyszer felkeresi intézményünket. A válaszadók 3%-a a kérdőív kitöltésének napján járt először a könyvtárban.

2. Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe?

SZOLGÁLTATÁS	FŐ	%
Könyvkölcsönzés, hosszabbítás	214	77,26
Rendezvényen történő részvétel	58	20,94
Napilap, hetilap, folyóirat helyben olvasása	51	18,41
Tájékoztatókérdés könyvtárostól	38	13,72
Előjegyzés, félretétel	35	12,64
Fénymásolás	31	11,19
Találkozás, beszélgetés	27	9,75
Könyvtárközi kölcsönzés	26	9,39
Nyomtatás	25	9,03
Internetezés könyvtári számítógépen	21	7,58
Kutatás	18	6,50
Közösségi összejövetelen (klubok, körök) való részvétel	17	6,14
Egyéb	17	6,14
Szkennelés	15	5,42
DVD film, zenei CD kölcsönzés, hosszabbítás	14	5,052
Helyben tanulás	13	4,69
Számítógépes tanfolyamon való részvétel	11	3,97
Ingyenes wifi használat saját eszközön	10	3,61
Könyvkötészet	9	3,25
Laminálás, spirálozás	8	2,89
Számítógépes katalógus használata	7	2,53
Hangoskönyv kölcsönzés, hosszabbítás	2	0,72
Faxolás	0	0

A legnépszerűbb könyvtári szolgáltatás a könyvkölcsönzés, de látogatóink szívesen jönnek rendezvényekre, illetve lapozgatnak helyben magazinokat, folyóiratokat.

3. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett könyvet nem kapott meg?

A válaszadók közel 58,9%-a nem találkozott ezzel a jelenséggel, míg 41,1%-uk igen. Legtöbbször az áll a háttérben, hogy a könyvet más már kikölcsönözte, ez esetben előjegyzést veszünk fel rá (64,2%). Ha a könyv nincs meg az állományunkban, könyvtárközi kölcsönzéssel orvosoljuk a hiányt (25,7%) vagy hasonló könyvet ajánlunk (14,7%), - indokolt esetben - megpróbáljuk beszerezni (13,8%). Elgondolkodtató tény ugyanakkor, hogy a válaszadók több mint 8%-a nem fordul a könyvtárhoz, ha nem talál meg valamit.

4. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

A válaszadók 1-től 5-ig terjedő skálán jelölték, mennyire elégedettek egy-egy könyvtári területtel. A válaszok alapján erősségünk a segítőkészség és szakértelem, valamint az információnyújtás minősége. A válaszadók többsége számára megfelel a nyitvatartásunk, illetve a szolgáltatások ára is.

KÖNYVTÁRI TERÜLET	ÁTLAGÉRTÉK
A könyvtárosok segítőkészsége	4,90
A könyvtárosok szakértelme	4,87
A kapott információnyújtás	4,84
Nyitvatartási idő	4,60
A szolgáltatások ára	4,60
Másolási szolgáltatások	4,56
Helyismereti gyűjtemény	4,55
Az olvasási körülmények	4,46
Jelek és eligazító táblák	4,46
Helyismereti adatbázisok	4,43
A könyvállomány elrendezése	4,43

Az internetszolgáltatás minősége	4,43
Friss beszerzések	4,40
A könyvtár honlapjának tartalma	4,35
A könyvtári terek elrendezése	4,34
A számítógépek száma	4,30
A folyóiratállomány összetétele	4,29
Könyvajánlók	4,28
Számítógépes katalógus	4,27
A könyvtár honlapjának megjelenése	4,27
A könyvállomány összetétele	4,22
Rendezvények, programok	4,21
Hőmérsékleti viszonyok	4,20
A számítógépek minősége	4,16
Fényviszonyok	4,10
Bútorzat, berendezés	3,95
A könyvtár belső állapota	3,54
A könyvtár külső állapota	3,15
Akadálymentesítés	2,96
Összességében véleménye a könyvtárról	4,40

A kérdéskörrel szorosan összefügg a kérdőív ezt követő két pontja.

5. *Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát!*
6. *Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban?*

Olvasóink számára az akadálymentesítés hiánya és az épület külső-belső állapota jelentik a legnagyobb problémát. Az oktatóteremhez hasonlóan szívesen vennék a könyvtári bútorok megújulását, illetve a fény- és hőmérsékleti viszonyok rendezését.

Ezen fizikai tényezőktől eltekintve összességében 4,4-es „osztályzatot” kaptunk, ami szintén nagyon jónak mondható.

7. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

Több látogatónk számára egy büfé kialakítása jelentené a komfortosabb könyvtárhasználatot. (Ehhez talán egy automata beállítása is elegendő lehet.) Még több könyvet szeretnének, köztük idegen nyelvűeket is, néhányan pedig könyvklub működtetését szorgalmazzák.

8. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?

Az egyes csoportok hírforrás használati bontását részletezi a táblázat. Általánosságban elmondható, hogy látogatóink a könyvtárosok tájékoztatására támaszkodnak leginkább. A közösségi oldalak használata különösen az iskoláskorúakra jellemző, míg a nyomtatott meghívót a nyugdíjasok részesítik előnyben.

HÍRFORRÁS (A KATEGÓRIÁK SZÁZALÉKÁBAN)	AKTÍV %	INAKTÍV %	ISKOLÁS %	ISM-RETLEN STÁTUSZ %	ÖSSZESEN (FŐ)	ÖSSZESÍTETT ARÁNY %
A könyvtárosoktól	42	36	32	44	106	38,27
Közösségi oldalakról (Facebook, Instagram)	30	35	52	32	95	34,30
A könyvtár honlapjáról	38	29	32	40	92	33,21
Ismerősöktől, családtagoktól	22	30	40	24	77	27,80
Helyi online felületekről	34	23	28	12	73	26,35
Faliújságról, plakátról	29	22	24	36	72	25,99
Helyi nyomtatott újságból	23	30	4	12	66	23,83
Olvasói hírlevélből	15	16	24	20	47	16,97
Postán kiküldött, nyomtatott meghívóból	1	8	0	0	11	3,97
Egyéb forrásból	4	3	0	0	8	2,89
Egyáltalán nem jut tudomásomra	0	2	4	4	4	1,44

Az Ön számára milyen az ideális könyvtár?

SZEMPONT	JELÖLŐK SZÁMA (FŐ)	%
Ahol az új könyvekhez gyorsan hozzáférék.	198	71,48
Ahol szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak.	188	67,87
Ahol hangulatos, barátságos a környezet.	162	58,48
Ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.	148	53,43
Ahol színvonalas találkozót szerveznek.	117	42,24
Ahol érdekes könyvtári programokon vehetek részt.	115	41,52
Ahová akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom.	100	36,10
Ahol az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok.	79	28,52
Ahol a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom.	77	27,80
Ahol a gyerekem is elfoglalja magát, amíg én olvasok, kölcsönzök.	69	24,91
Ahol folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról.	52	18,77
Ahol megtanítják a számítógép használatát.	41	14,80
Ahol mindig történik valami izgalmas.	30	10,83
Egyéb	4	1,44

Olvasóink válaszaiból az látszik, hogy egy könyvtár vonzerejét leginkább az új könyvekhez való gyors hozzáférés adja. További lényeges elvárás a könyvtárosok felkészültsége és kedvessége, illetve hogy a szolgáltatásokat barátságos, esztétikus környezetben vehessék igénybe.

10. Milyen könyvtári programokon venne részt?

PROGRAM	FŐ	A PROGRAMOT VÁLASZTÓK ARÁNYA (%)
Könyvbemutató	138	49,82
Kiállítás	102	36,82
Népszerű írók, költők estje	76	27,44
Könyvtárak Éjszakája	76	27,44
Kézműves foglalkozás	57	20,58
Kamaraszínházi előadás, előadóest	51	18,41
Barangolás a könyvtárban	48	17,33
Helyi eseményekhez, évfordulókhöz kapcsolódó programok	48	17,33
Ismeretterjesztő előadás	47	16,97
Körök, klubok foglalkozásai	47	16,97
Bábszínházi előadás	45	16,25
Idegennyelvi klub	44	15,88
Számítógépes tanfolyam, okoseszközök használata	41	14,80
Kamarahangverseny	40	14,44
Vers-, prózamondó verseny	37	13,36
Vetélkedő	37	13,36
Rajzpályázat	35	12,64
Országos Könyvtári Napok	35	12,64
Online filmnézés	25	9,03
Helyismereti klub	23	8,30

Babázó klub	22	7,94
E-ügyintézés segítő programok	18	6,50
Tiniklub	11	3,97
Internet Fiesta	10	3,61
Sakkbajnokság	7	2,53
Egyéb	0	0,00

A válaszok aránya a valóságban tapasztalt részvételi adatokkal nem áll korrelációban. Pl. a Babázó Klub esetében a célcsoportból 13 fő töltötte ki a használói ívet. Ezzel szemben 22-en választották ezt a programot igényeik szerint, ami magasabb arányszámot determinált. Az összlétszámhoz képest a 7,94 %-os arány a valóságnál tehát lényegesen kevesebbnek tűnik, holott pl. csak ezen a területen 69%-os növekedés mutatkozik.

Használói felmérésünket 3 év múlva, azaz 2022 áprilisában fogjuk megismételni, az addig tartó időszakban pedig megoldásokat keresünk olvasóink még nagyobb elégedettségének eléréséhez.

Az igények megvalósításához cselekvési tervet készítünk, a változtatások eredményét ezen időszakon belül is monitorozzuk.