Összefoglaló a használói elégedettségmérés és igényfelmérés eredményéről

I. Bevezetés

A Biatorbágyi Karikó János Könyvtár 2022. szeptember 15-től október 15-ig használói elégedettségmérést végzett a könyvtár 14 éven felüli használói között.
Ezt megelőzően 2019-ben történt meg a könyvtárhasználók elégedettségének felmérése. Az előző felmérés során a mostanihoz hasonló kérdőívet töltöttek ki a könyvtárhasználók. Az elemzés során külön vizsgáljuk az eredményeket abból a szempontból is, hogy milyen változás tapasztalható a 2019.évi vizsgálat eredményeihez képest.

A 2019.évi felmérés során külön elégedettségi kérdőív készült a felnőtt (18 éven felüli), gyermek (14 évesnél fiatalabb) és kamasz (14-17 éves) könyvtárhasználók között. Az igényfelmérés szintén külön kérdőívben történt.

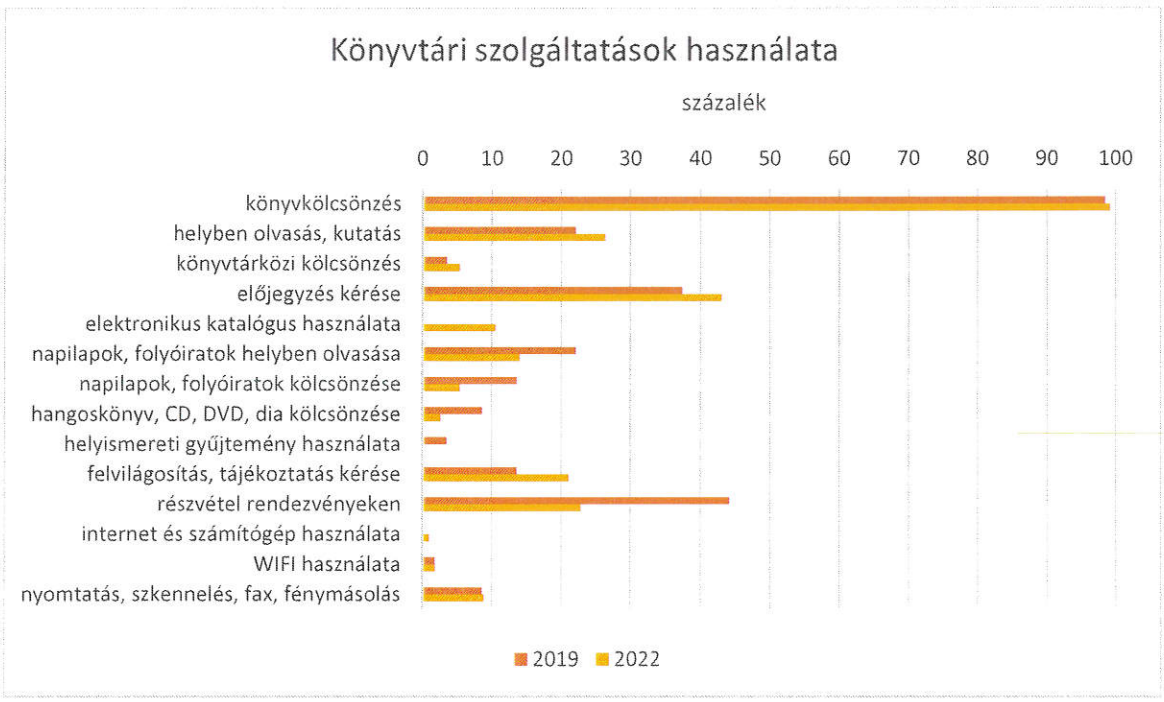
A 2022. évi felmérésben részt vevő könyvtárhasználók 92,1 %-a nő, 7,9 %-a férfi volt. 2019-hez képest lényegesen nőtt a kitöltők között a nők aránya (76 %-ról 92 %-ra). Végzettségük szerint a legtöbben (74,6 %) főiskolai vagy egyetemi végzettséggel rendelkeztek. 21,9 %-nak középiskolai végzettsége volt. A felsőfokú végzettségűek aránya a 2019. évihez képest szintén jelentősen emelkedett (2019-ben 58 % volt.) A középiskolai végzettségűek aránya nem változott.

II. Könyvtári szolgáltatásokról

A könyvtárhasználók elsősorban könyvkölcsönzés céljából keresik fel a könyvtárat. Emellett számottevő még az előjegyzést kérők száma is. Ezt követi a helyben olvasás, kutatás, tájékoztatási szolgáltatások, valamint a rendezvények látogatása.

A két felmérés alapján a válaszokat összehasonlítva a könyvkölcsönzés maradt a legnépszerűbb szolgáltatás (98, illetve 99,1 %). Az előjegyzések aránya emelkedett. Kissé emelkedett a helyben olvasást igénybe vevők száma a válaszadók között. Tudatosabb az elektronikus katalógust használók aránya. Ugyanígy jelentősen nőtt a könyvtárközi kölcsönzést, a felvilágosítást, tájékoztatást kérők száma, valamint a az egyéb könyvtári szolgáltatást (pl. nyomtatást, szkennelést stb.) igénybe vevők száma. Csökkenés tapasztalható a napilapok, folyóiratok, a hangoskönyvek, CD-k stb. kölcsönzésében, valamint a helyismereti gyűjtemény használatában — a válaszok alapján.

Itt szükséges további vizsgálatot végeznünk, hogy az olvasói szokások miért változtak, és az egyéb okok feltárása is segíti az elemzést.



III. Elégedettségre vonatkozó kérdések

A válaszadók elégedettségét egyértelműen mutatja, hogy 2019.évihez hasonlóan (93 %) mindenki ajánlaná a könyvtárat másoknak. Ennek okait a következők szerint határozták meg:

A könyvtárat családbarát és gyermekbarát, jó hangulatú helynek tartják, kedves, segítőkész munkatársakkal, továbbá jó programokkal, naprakész könyvválasztékkal.

Ahogy az egyik válaszadó megfogalmazta: *„Szépen fejlődött az elmúlt években. Sok irányba kiterjedő és igényességet tükröző változások történtek az olvasók szempontjából."*

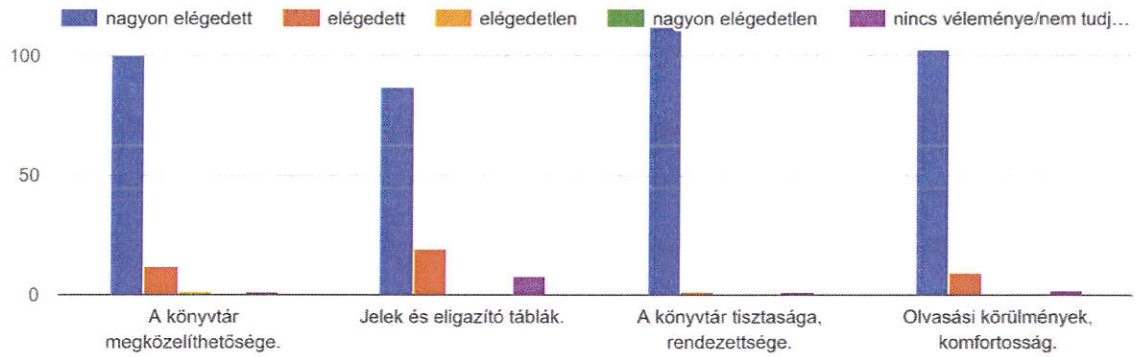
Más vélemények szerint: *„Mi nagyon szeretünk ide járni, nagyon kedvesek és segítőkészek, hangulatos a berendezés és tisztaság van, gyerekeknek játékok is." „Jó hangulatú könyvtár, nagyon kedves könyvtárosokkal. Gyermekes családoknak élmény, szuper programmá vált a könyvtárba járás, a gyerekek hamar megszerették az olvasást." „Az itt dolgozók felkészültek és segítőkészek. Minden embernek ajánlom, aki szeret olvasni és annak is aki nem. Ha ide betér, megszeretheti az olvasást."*

Az olvasók értékelik és elégedettek a fejlesztésekkel. Több könyvtárhasználó beszámolt arról, hogy családja generációk óta, vagy hosszú évtizedek óta használja ezt a könyvtárat, és nagyon elégedettek vele a mai napig. Pozitívumként jelölték még meg a könyvtár hosszú nyitvatartását, tisztaságát, rendezettségét, jó hangulatát.

1. Infrastruktúra

Az infrastruktúrára vonatkozó kérdések esetében szinte egyöntetű elégedettség állapítható meg. A 8. kérdésre (Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?) adott válaszok egy csoportja javasolja az épület bővítését vagy új könyvtár építését.

2. Mennyire elégedett a könyvtár infrastruktúrájával?

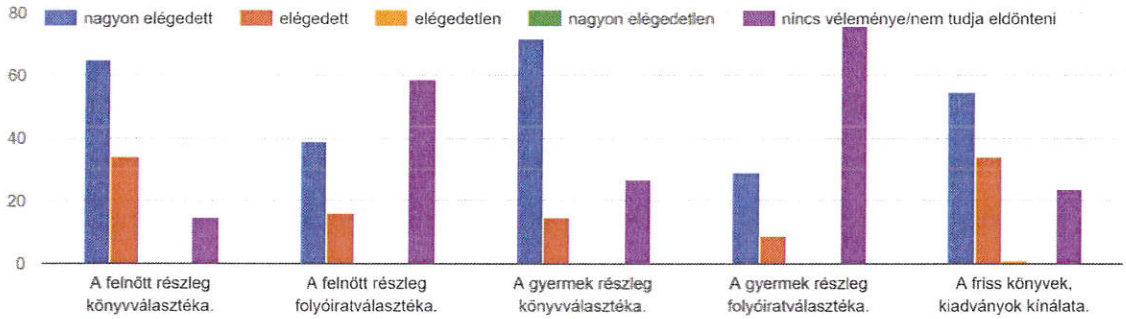


2019. évihez képest 25 %-kal nőtt azok aránya, akik nagyon elégedettek a könyvtár megközelíthetőségével. 37 %-kal nőtt a teljes elégedettség aránya a könyvtár eligazító tábláival kapcsolatban. 29 %-os emelkedés látható a tisztaságra, rendezettségre vonatkozóan a teljesen elégedettek arányában. 48 %-os emelkedés tapasztalható a komfortossággal teljesen elégedettek arányában.

2. Dokumentumállomány

A könyvtár állományára vonatkozó elégedettség szintén egyértelmű. Itt már kevesebb a „nagyon elégedett", és magasabb az „elégedett" válaszok aránya. A friss kiadványok kínálata esetében alacsonyabb a nagyon elégedettek aránya. A válaszokból feltűnik, hogy a felnőtt és gyermek részleg folyóiratválasztékát kevesen ismerik, értékelik. 2019-hez képest jelentősen növekedett az elégedettség a dokumentumállományra vonatkozóan. A friss kiadványok kínálatával való elégedettség növekedett a legkisebb mértékben. Ez is további vizsgálatot és intézkedést igényel, hogy az új könyveket az elhelyezés zsúfoltsága miatt nem találja az olvasó, vagy nem jut elég információhoz erről pl. internet vagy a könyvtáros segítségével.

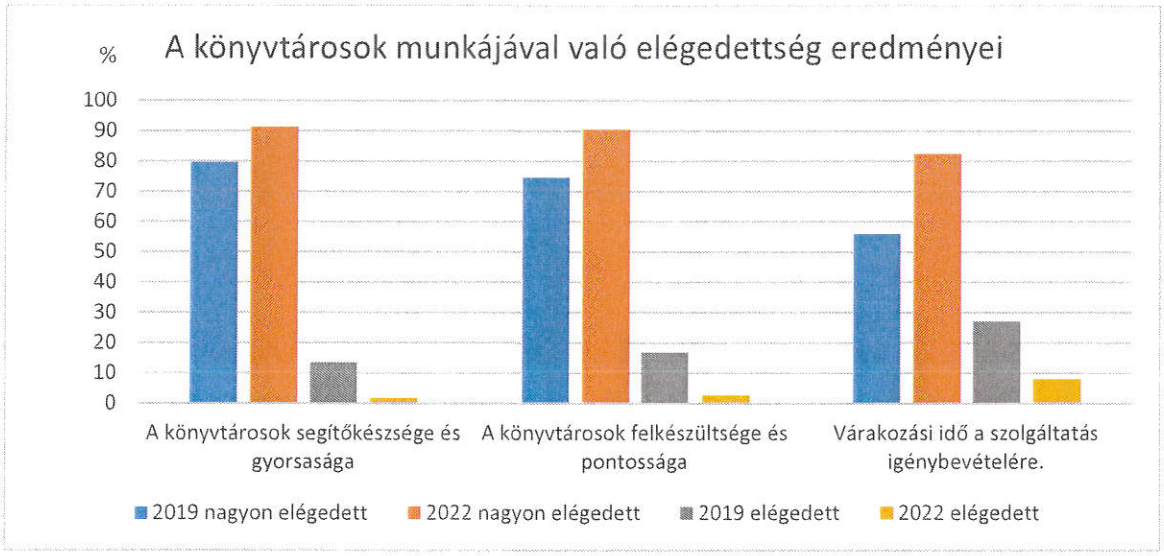
3. Kérjük, jelölje meg, mennyire elégedett a könyvtár állományával!



3. Szolgáltatások

A másolást, szkennelést igénybe vevő válaszadók nagyon elégedettek a könyvár által nyújtott szolgáltatással.

A könyvtárosok hozzáállását és munkáját szintén nagyra értékelik. A 2019-es eredményekkel összehasonlítva jelentősen javult a könyvtárosok munkájának megítélése. A várakozási idővel is elégedettebbek az olvasók.

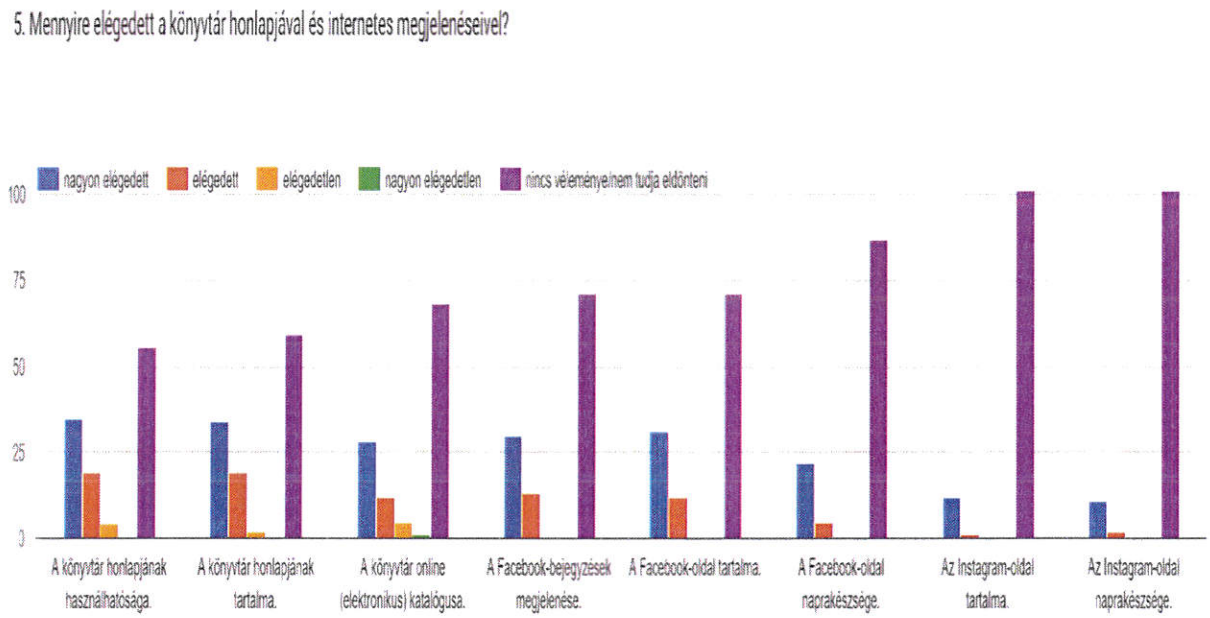


4. A könyvtár internetes megjelenése

A könyvtár internetes megjelenéséről a válaszadók legnagyobb része (a honlap esetében a válaszadók fele, az online katalógus esetében közel 60 %-a, a Facebook-oldal esetében 76 %-a, az Instagram-oldal esetében 88,6 %) nem adott értékelést. Konklúzió, hogy a kérdőíveknél a következőkben további kérdésekkel szükséges megtudni, hogy a válaszadó egyáltalán használja az internetet, és az általa elérhető információkat.

A felsorolt megjelenések közül a honlapot értékelték legtöbben, az Instagram-oldalt legkevesebben. A honlap használhatóságával és az online katalógussal kapcsolatban érkezett néhány „elégedetlen" értékelés is. Ennek oka valószínűleg az, hogy a honlap már régi, és nem felel meg mindenben a korszerű követelményeknek. Már évek óta tervbe van véve az új, korszerű honlap, csak az elmúlt évek költségvetésébe nem fért bele.

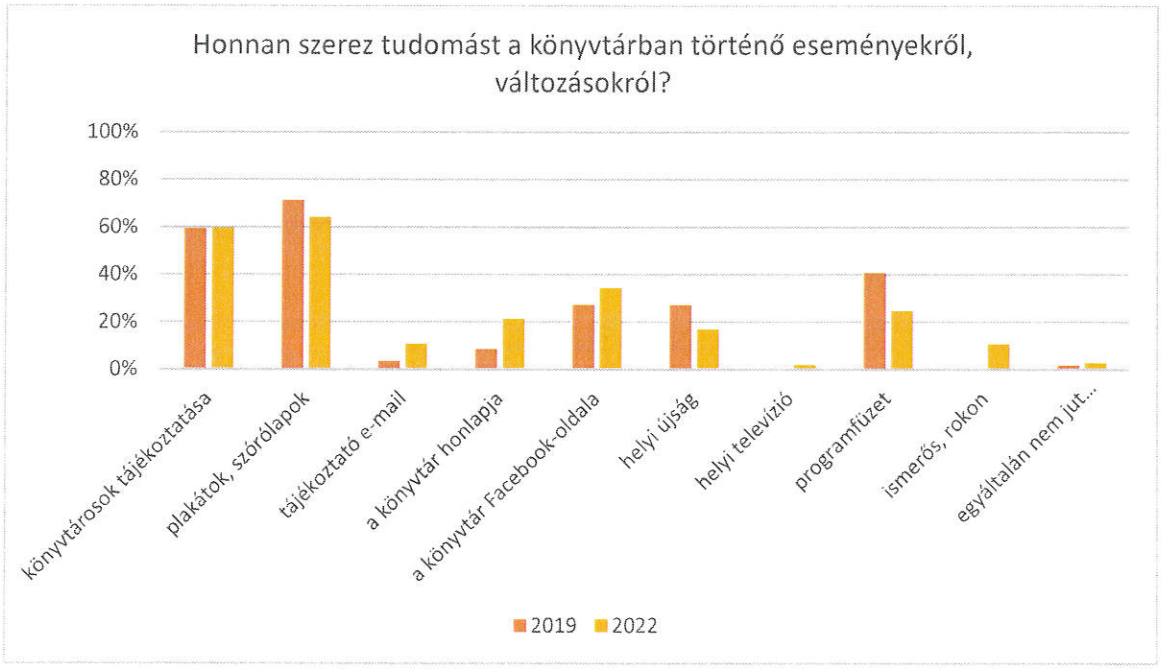
Egyértelműen kimondható, hogy 2019 óta jóval többen ismerik és az elégedettség is nőtt a könyvtár internetes megjelenéseivel kapcsolatban.



5. A könyvtárhasználók tájékoztatása

A 2019. évi kérdőív alapján a könyvtárhasználók elsősorban a hagyományos módon, plakátokról, szórólapokról, valamint a könyvtárosok tájékoztatásából szereznek tudomást a könyvtári eseményekről, változásokról. Ezt követi a könyvtár Facebook-oldala, amelyet a válaszadók 34,2 %-a használja a könyvtárral kapcsolatos tájékozódásra. 24,6 % a helyi programfüzetből, 21,1 % a honlapról szerzi be az információkat. Az előző ponthoz hasonlóan látható, hogy az Instagram-oldalt kevesen használják, a helyi televízió szerepe sem jelentős ebből a szempontból. Pozitív eredmény, hogy a válaszadókból csak 2,6 % nem jut hozzá az információkhoz.

A 2022.évi felmérés alapján továbbra is a plakátok, szórólapok, valamint a személyes tájékoztatás maradt mérvadó. A programfüzet szerepe visszaszorulni látszik (41 %-ról 24,6 %). Nőtt a Facebook-oldal (27 %-ról 34,2 %-ra), a tájékoztató e-mail (3,39 %-ról 10,5 %-ra), különösen pedig a honlap szerepe (8 %-ról 21,1 %-ra).



IV. Javasolt fejlesztések a válaszadók részéről

Többen megfogalmazták, hogy nem tartanak szükségesnek semmilyen változást, teljesen elégedettek a könyvtárral: „nekünk így tökéletes" az egyik válaszadó szavaival. Akik mégis tettek a könyvtár fejlesztésére javaslatokat, a következő csoportokba soroltuk:

1. Az épületre, a fizikai környezetre vonatkozó javaslatok

A kitöltők egy nagyobb térrel (emelettel, galériával), több helyiséggel rendelkező, akár új könyvtárépület megvalósítását javasolják. Ez a javaslat már a 2019-es felmérésben is megjelent. Többen javasolták, hogy a település központi helyén, esetleg a Faluház környékén, legyen egy új könyvtárépület. Emellett felmerült még a légkondicionáló berendezés beépítése (2019-ben is felmerült), valamint a településen még egy könyvtár nyitásának ötlete, ami egy fiókkönyvtár is lehet.

2. Szolgáltatásra javaslatok

Több, különböző területet érintő javaslat érkezett:

- könyvbox szolgáltatás (zárvatartás alatt is le lehessen adni a könyveket),
- kölcsönzésről igazoló cédula nyomtatása (könyvcímekkel és lejárattal),
- katalógus egyértelműbbé tétele,
- több mint 3 db könyv kölcsönzésének lehetősége,
- elektronikus szolgáltatások fejlesztése (beiratkozás, kérdőívek online kitöltése)
- nyitvatartási idő módosítása a nyári időszakban (már 9-től legyen nyitva),
- több kézműves-foglalkozás, nemcsak karácsony előtt, hanem akár szeptembertől,
- nyári tábor több turnusban.

3. Állományt érintő javaslatok

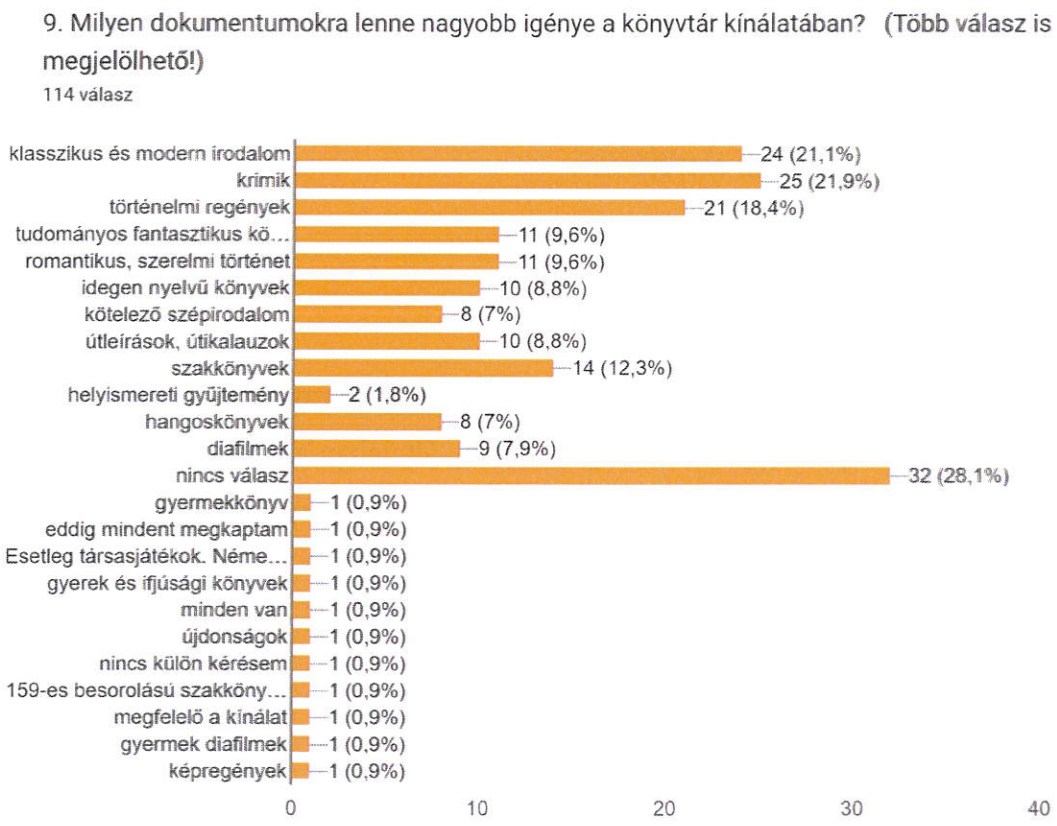
Több válaszadó javasolta az új könyvek beszerzésének növelését, figyelve a teljes sorozatok meglétére. Érkezett javaslat az állomány bővítésére, valamint az elhasználódott gyerekkönyvek cseréjére is.

4. Internetes megjelenésre és reklámra vonatkozó javaslatok

A válaszadók a honlap, az online katalógus, illetve általában az online szolgáltatások fejlesztését szorgalmazták. A honlap és a Facebook-oldal intenzívebb reklámozását is többen javasolták.

5. A dokumentumok tematikájára vonatkozó javaslatok

A válaszadók 72 %-a adott valamilyen választ a kérdésre. Legtöbben a krimik (21,9 %), klasszikus és modern irodalom (21,1 %), valamint a történelmi regények (18,4 %) állományának fejlesztését javasolták. Ezt követik a szakkönyvek (12,3 %), továbbá a romantikus könyvek és a fantasztikus könyvek (9,6-9,6 %). Fejlesztenék még az idegen nyelvű könyvek, útikönyvek, diafilmek és hangoskönyvek választékát. A további javaslatok az ábrán láthatók.



Minthogy a 2019.évi elégedettségi felmérésben ez a kérdés más formában szerepelt, csak tendenciák állapíthatók meg. A 2019.évi felmérés az érdeklődési kört igyekezett feltárni. Ezek megegyeznek a 2022-ben leginkább igényelt dokumentumok műfajával. Továbbra is a klasszikus és modern irodalom, a krimi és a történelmi regények a legkedveltebbek. Csökkent az igény a tudományos-fantasztikus könyvek és a szakkönyvek iránt. A 2019.évi igényfelmérésben többen fejezték ki igényüket az idegen nyelvű állomány bővítése iránt, amit azóta is folyamatosan bővítünk.

6. A könyvtár interneten való eléréséhez javaslatok

Az online katalógussal kapcsolatban kevés válasz érkezett, melyből 50 % nem ismeri vagy nem használja ezt a lehetőséget. Néhányan fogalmaztak meg valamilyen fejlesztési javaslatot: egyéni fiókok bővítése, keresés egyszerűsítése, előjegyzés leadása. Felvettük a kapcsolatot a SZIRÉN Integrált Könyvtári Rendszer fejlesztőjével,

hogy ezekre a felvetésekre tud-e rendszerfejlesztést végrehajtani. Amennyiben nem tudja fejleszteni a rendszert, új és korszerűbb könyvtári integrált rendszert szükséges választanunk, hogy az olvasó 24 órás eléréssel

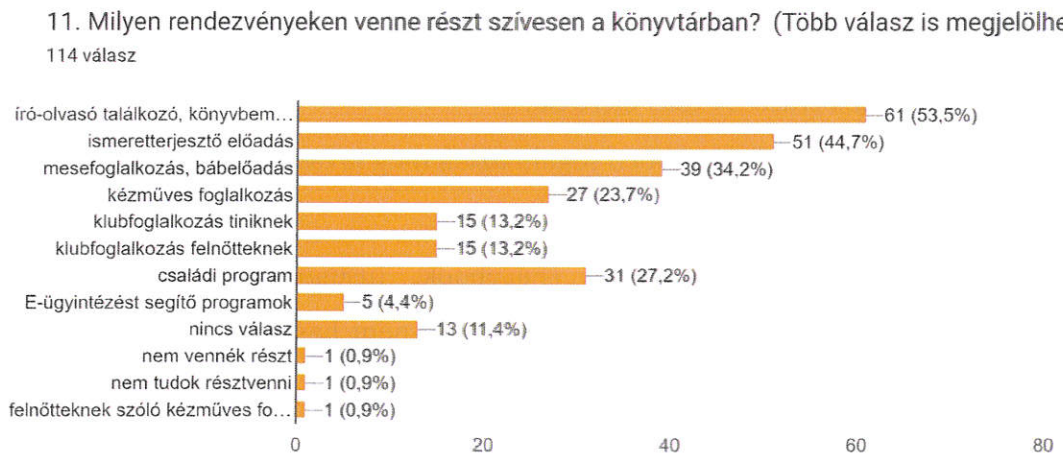
A könyvtár honlapjáról még kevesebben fogalmaztak meg javaslatot, de itt is 50 % , aki nem ismeri, vagy nem használja az oldalt.

A könyvtár közösségi megjelenéseiről (Facebook, Instagram) kevés válaszadó fogalmazott meg véleményt. 50 % nem ismeri vagy nem használja, 50 % elégedett ezekkel a megjelenésekkel.

A könyvtár népszerűsítésével kapcsolatban a javaslat az, hogy több hirdetés legyen, illetve főtéri hirdetőtábla szükséges. További javaslatok: iskolai hirdetések, helyi televízióban való megjelenés, profi marketing a közösségi oldalakon, az új beköltözőknek népszerűsítés, a Facebook-csoportokban a programok megosztása.

7. Rendezvényekre vonatkozó javaslatok

A válaszadók 53 %-a író-olvasó találkozókon, könyvbemutatókon venne részt szívesen. Ezt követi az ismeretterjesztő előadások, valamint a mesefoglalkozások, bábelőadások és családi programok iránti igény. A gyermekprogramok közül elsősorban kézműves foglalkozásokon vennének részt a válaszadók, többen tiniknek, valamint felnőtteknek szóló klubfoglalkozásokat jelöltek meg. Az E-ügyintézést segítő programokat néhányan szeretnék.



Ahogy már említésre került, a 2019. évi igényfelmérésben a rendezvények közül legtöbben a gyermekfoglalkozások számát növelték volna. 2022-re ez az igény módosult: az olvasással kapcsolatos, valamint az ismeretterjesztő rendezvényekre került a hangsúly.

2022-ben ismeretterjesztő előadások közül a legtöbb válaszadót a pszichológiai, mentálhigiéniai témák érdekelnék. Ezt követi az egészségmegőrzés, a történelem és helytörténet, valamint a nevelés. Kevesebb érdeklődést lehet látni a hobbi és ezotéria témák iránt. Elhanyagolható a figyelem a természetvédelmi, természetismereti, informatikai, utazási témákkal kapcsolatban. A 2019-ben kitöltött kérdőív eredménye szerint legtöbben a nevelési témájú előadások iránt érdeklődtek.

Összefoglalás

A 2022. évi használói elégedettség- és igényfelmérés eredményesebb volt, mint a 2019. évi. A kérdőívet egyszerűsítettük, az elégedettségi és igényfelmérést összevontuk. A célcsoportot szűkítettük, ebben a felmérésben csak a felnőtt könyvtárhasználókat kérdeztük meg.

Az eredmények azt mutatják, hogy nőtt a könyvtár női látogatóinak száma, emelkedett a felsőfokú végzettségűek aránya. Emelkedett a középkorú (31-50 év közötti) olvasók aránya.

A 2019. évi felméréssel összehasonlítva a könyvkölcsönzés maradt a legnépszerűbb szolgáltatás. Az előjegyzések és a helyben olvasást igénybe vevők aránya emelkedett. Jelentősen nőtt az elektronikus katalógust használók, valamint a könyvtárközi kölcsönzést, a felvilágosítást, tájékoztatást kérők száma.

A könyvtár infrastruktúrájával, dokumentumállományával egyértelmű a növekvő elégedettség. Jelentősen javult a könyvtárosok munkájának megítélése.

2019 óta jóval többen ismerik és értékelik a könyvtár négy internetes megjelenését (honlap, elektronikus katalógus, Facebook-, Instagram-oldal). Összességében nőtt az olvasók elégedettsége mindegyik megjelenéssel kapcsolatban.

Az információszerzés módjában az elmúlt években kisebb változás tapasztalható. Továbbra is a plakátok, szórólapok, valamint a személyes tájékoztatás maradt mérvadó. A programfüzet szerepe visszaszorulni látszik. Nőtt a Facebook-oldal, a tájékoztató e-mail, különösen pedig a honlap szerepe.

A válaszadók elégedettségét egyértelműen mutatja, hogy mindenki ajánlaná a könyvtárat másoknak. Az olvasók értékelik és elégedettek az elért eredményekkel. Sok javaslat érkezett a további fejlesztésekkel kapcsolatban, legtöbb az épületre, fizikai környezetre vonatkozóan.

A 2019-ben feltárt legfontosabb érdeklődési körök megegyeznek a 2022-ben leginkább igényelt dokumentumok műfajával: a klasszikus és modern irodalom, a krimi és a történelmi regények a legkedveltebbek. A rendezvények körében a felmérés alapján a használói igények kissé módosultak: legtöbben olvasással kapcsolatos programokat szeretnének látogatni.

Biatorbágy, 2023. január 18.

Uzonyi Edit

könyvtárvezető

BIATORBÁGYI KARIKÓ JÁNOS KÖNYVTÁR