



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

**Online használói elégedettség mérés a
Széchenyi István Városi Könyvtárban,
a 14-25 év közötti fiatalok körében**

2016

I. Bevezetés

2016 márciusában használói elégedettség mérést végeztünk, amelyből a fiatal korosztály elvárásait kevésbé ismertük meg. Igényeik, véleményük jobb megismerése érdekében körükben online kérdőíves vizsgálatot végeztünk.

A kérdőívet a Google Űrlapok szolgáltatása segítségével állítottuk össze és linkjét e-mailben küldtük ki, 2016. november 3-án 439 olvasónak. A felmérés időpontjában, illetve az azt megelőző évben érvényes tagsággal rendelkező olvasókat kérdeztük meg a 14-25 év közötti korcsoportból. 57 db értékelhető kérdőívet kaptunk vissza. A könyvtárba betérő olvasókat megkértük, hogy töltsék ki helyben, számítógépeinken. Kevés volt a hiányosan kitöltött kérdőívek aránya.

A válaszadók 82,5%-a nő, és 17,5%-a férfi, foglalkozás szerint: 33,3%-a dolgozik, 31,6%-a középiskolás, 28,1%-a felsőoktatási intézmény hallgatója, 1,8%-a általános iskolás, illetve 5,3%-a az egyéb kategóriát jelölte meg. Megállapítható, hogy a fiatal korosztály kritikusan értékelt, mint az idősebbek.

Azon kitöltők között, akik megadták e-mail címüket kisorsoltunk 20 db 3000,- forintos könyvutalványt. A szerencséseket e-mailben értesítettük arról, hogy a könyvtárban átvehetik nyereményüket.

II. A kérdések kiértékelése

A kérdésekre adott válaszok összegzése

1. kérdés: Általában milyen szolgáltatásokat veszel igénybe?

A 14-25 év közötti olvasóink leginkább a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat használják : a könyvkölcsönzést, hosszabbítást (56 fő), a tájékoztatás kérést a könyvtárostól (19 fő), az előjegyzést (18 fő), a tájékozódást a honlapon (17 fő), és végül a helyben tanulást, kutatást (14 fő).

Figyelemre érdemes, hogy többen használják a tájékoztatás kérést, a digitális szolgáltatásokat, mint többi korcsoport. A helyben tanulásban, kutatásban is fontos hely számukra a könyvtár (De a számítógépes adatbázisokat kevésbé ismerik). Kevesebb CD-t, DVD-t hangoskönyvet kölcsönöznek, a folyóiratokat is kevesen használják (kölcsönözni egyáltalán nem kölcsönzik).

A másolási szolgáltatásokat nem veszik igénybe, inkább fotójegyet vásárolnak.

2. kérdés Legutóbb mire használtad a könyvtárat?

A legutóbb igénybe vett szolgáltatásoknál is, a könyvkölcsönzés, hosszabbítás (54 fő), a helyben tanulás, kutatás (7 fő), az előjegyzés (6 fő), a tájékoztatáskérés a könyvtárostól (6 fő), valamint a digitális szolgáltatások (a számítógépes katalógus, az Internetezés, és a WI-FI) szerepelnek az első helyen, vagyis a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat használták leginkább. Nem preferálták a napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzést, a számítógépes adatbázisokat, az eMagyarország Pontot, és a szkennelést, nyomtatást.

3. kérdés Kérjük osztályozd mennyire vagy elégedett könyvtárunkkal!

A válaszolók elégedettek: a könyvtár megközelíthetőségével, a tisztasággal, rendezettséggel, a tájékoztatással a könyvtár szolgáltatásairól (szóbeli, írásbeli), a könyvtárosok segítőkészségével, szakértelmével, felkészültségével, és a szaktájékoztatással (gyorsaság, pontosság).

A válaszolók a legkevesbé elégedettek (vagy kevésbé ismerik): a számítógépek számával, minőségével, a másolási szolgáltatásokkal, a szolgáltatások árával, a folyóirat-állomány összetételével, a friss beszerzésekkel, a rendezvényekkel, programokkal, az internetezési lehetőséggel, és a panaszkezeléssel.

A nyitva tartási idő, a bútorzat, berendezés, az akadálymentesítés, és a honlapunk tartalma és külső megjelenése is fejlesztésre szorul az értékelés alapján.

4. kérdés *Ha lehetőséged lenne rá, mit változtatnál meg könyvtárunkban, milyen szolgáltatásokkal bővítenéd kínálatunkat?*

Főleg a nyitvatartást, a könyvtári körülményeket, és a számítógép állományt, valamint a rendezvényeket említették.

5. kérdés *Általában honnan szerzel tudomást a könyvtárban történő eseményekről?*

Az olvasók könyvtári eseményekről a meghívóból (e-mail, hírlevél), a könyvtári honlapról, és a könyvtárosoktól, valamint a faliújságról értesülnek, kevésbé a könyvtár Facebook-oldaláról.

6. kérdés *Kérjük, értékeld az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire értesz egyet azokkal!*

A kérdések a könyvtár mindennapokban betöltött szerepére vonatkoztak. Fontosnak tartják a könyvtárat hosszabb távon is, amely alkalmas a szabadidő hasznos eltöltésére, ahol nyugodtan lehet olvasni, tanulni.

7. kérdés *Használsz-e a könyvtárunk online elérhetőségeit?*

Ebben a kérdésben a könyvtár különböző online elérhetőségei használatára kérdeztünk. A kérdőívet kitöltők 40,4%-a havonta használja a könyvtár honlapját, 29,8%-a évente többször használja, 15,8% pedig nem használja azt. A könyvtár Facebook oldalát a fiatalok 59,5%-a nem használja, 17,5%-a évente többször megnézi, 10,5%-a havonta használja. Hetente egyszer a válaszolók csupán 7%-a használja. Meghívót, értesítő e-maileket a fiatalok 31,6%-a havonta használ, 24,6%-a pedig évente többször. Magas, 19,3% azon kitöltők aránya is, akik egyáltalán nem használják ezt az online csatornát.

8. kérdés *Milyen online felületen hiányolod a megjelenésünket?*

A kérdésre 7 válasz érkezett. Legtöbben az Instagramot és a Tumblr jelölték meg, illetve egy kitöltő a blogot említette.

9. kérdés *Kérjük értékeld az egyes felületeket, aszerint, hogy mennyire vagy elégedett velük!*

A korábbi kérdésekben szerepelt online felületekkel kapcsolatos elégedettségre kérdeztünk rá. A könyvtári honlappal, és a hírlevéllel (meghívó, e-mail) a fiatalok elégedettek, de a korosztályuknak megfelelő tartalmakkal elégedettségük tovább növelhető.

10. kérdés *Milyen szolgáltatásokat szoktál igénybe venni a SZIVK honlapján és mennyire vagy elégedett velük?*

A katalógusban való kereséssel és a hosszabbítással a válaszolók jelentős része teljes mértékben, vagy inkább elégedett. Az előjegyzési lehetőség gyengébb értékelést kapott, feltételezzük, azért, mert valószínűleg nem ismerik ezt a szolgáltatást.

11. kérdés *Milyen online tartalmakkal és funkciókkal bővítenéd felületeinket?*

A válaszok (9 érkezett) alapján, az alábbiakat érdemes lenne megfontolni: virtuális ötletláda, amibe az olvasók írhatnak javaslatokat, E-book kölcsönzés, tájékoztatás a beszerzés alatt álló könyvekről, ill. az új beszerzésekről.

12. kérdés Milyen rendezvényeken vennél részt könyvtárunkban?

A válaszokból kiderült, hogy a 14 és 25 év közöttiek legszívesebben könyvbemutatókon (31 fő), a könyvtárak éjszakáján (29 fő), író-olvasó találkozón (27 fő), és kiállításokon (24 fő) vennének részt a könyvtárban. Az Internet Fiesta, a könyvtárhasználati foglalkozás, a vetélkedő, és a helyi események nem esnek érdeklődési körükbe, vagy nem ismerik ezeket.

13 kérdés Egyéb észrevételed, javaslatod:

9 válasz érkezett, például: több angol nyelvű ifjúsági könyvbeszerzése, a hírlevélből, email-ből derüljön ki egyértelműen, hogy a feladó a Széchenyi István Városi Könyvtár, a könyvtárosok segítőkészsége maximális.

III. Az eredmények összegzése, feladatok

A vizsgált korosztály rendelkezik a digitális írástudásra jellemző készségekkel, ismeretekkel. Ezzel is magyarázható, hogy néhány szolgáltatást nem, vagy kevésbé vesznek igénybe, mint az idősebbek. (pl.: CD-, DVD, folyóirat kölcsönzés stb.) Néhány általuk hiányolt szolgáltatás megvan, ezeket jobban, szembetűnőbben (láthatóbban) kell számukra kommunikálnia a könyvtárnak.

A könyvtárra vonatkozóan:

- a könyvtár külső és belső állapotának javítása
- a számítógépek számának növelése, minőségének korszerűsítése
- virtuális ötletláda készítése
- szükséges a nyitvatartási idő megváltoztatása (hosszabbítása)

A szolgáltatásokra vonatkozóan:

- a meglévő szolgáltatások megismertetése a korosztállyal, pl.: az adatbázisok használatának népszerűsítése, a SZIVK honlapján elérhető szolgáltatások bemutatása

Az állományra vonatkozóan:

- könyvek kölcsönözhető e-book változatának beszerzése
- az érdeklődésüknek megfelelő idegen nyelvű állomány bővítése
- a fiatalok igényeinek is jobban megfelelő folyóiratok beszerzése, igényfelmérés ennek érdekében

A rendezvényekre vonatkozóan:

- a fiatalok számára vonzó rendezvények szervezése pl. : könyvtárak éjszakája

A kommunikációra vonatkozóan:

- a hírlevélben a feladó beazonosítható legyen
- az információk közvetítésében fontos szerepe van a könyvtárosoknak, a személyes kapcsolatoknak
- online felületeinken (SZIVK honlap, online hírlevél, e-mail, Facebook) igényeiknek megfelelő tartalmakat kell közvetíteni.