



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

Használói elégedettség mérés a Széchenyi István Városi Könyvtárban, a 14-30 év közötti fiatalok körében 2021

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:


.....
Horváth Csaba
igazgató



Sopron, 2022. február 10.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
2. A kérdések kiértékelése.....	3
2.1. Általában milyen szolgáltatásokat veszel igénybe?.....	3
2.2. A pandémia időtartama alatt milyen szolgáltatásokat vettél igénybe?.....	3
2.3. Kérjük osztályozd mennyire vagy elégedett könyvtárunkkal!.....	3
2.4. Ha lehetőséged lenne rá, mit változtatnál meg könyvtárunkban, milyen szolgáltatásokkal bővítenéd kínálatunkat?.....	4
2.5. Általában honnan szerzel tudomást a könyvtárban történő eseményekről?.....	4
2.6. Kérjük, értékeld a könyvtár online felületeit aszerint, hogy mennyire vagy elégedett velük!. 4	
2.7. Milyen szolgáltatásokat szoktál igénybe venni a SZIVK honlapján és mennyire vagy elégedett velük?.....	5
2.8. Milyen online tartalmakkal és funkciókkal bővítenéd felületeinket?.....	5
2.9. Milyen rendezvényeken vennél részt a könyvtárunkban?.....	5
2.10. Egyéb észrevételed, javaslatod.....	5
3. Az eredmények összegzése, feladatok.....	6

1. Bevezetés

2021 novemberében használói elégedettség mérést végeztünk a fiatal korosztály körében. Szükségesnek éreztük az ő igényeik, véleményük jobb megismerését, ezért online kérdőíves vizsgálatot végeztünk az adott korosztály körében. 2016-ban végeztünk egy hasonló használói elégedettség mérést a 14-25 évesek között, ezúttal azonban a korosztályi intervallumot kitöltük 14-30 évesek körére.

A kérdőívet a Google Űrlapok szolgáltatása segítségével állítottuk össze és e-mailben küldtük ki az érintett csoportnak. 2021. november 8-án, 456 olvasó kapta meg a kérdőív online elérhetőségét. A felmérés időpontjában, illetve az azt megelőző évben érvényes, tagsággal rendelkező olvasókat kérdeztük meg a 14-30 év közötti korcsoportból. 58 db értékelhető kérdőívet kaptunk vissza.

2. A kérdések kiértékelése

2.1. Általában milyen szolgáltatásokat veszel igénybe?

A legtöbbször által és leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás a korábbi eredményekhez hasonlóan a könyvkölcsönzés, hosszabbítás. Az előjegyzés és félretétel szintén a leginkább igénybe vett szolgáltatásaink között szerepel. Újdonság viszont, hogy a tájékozódás a honlapon, a számítógépes katalógus használat és a Wi-Fi használat is még inkább előtérbe került, míg a helyben tanulás és találkozás, beszélgetés kissé visszaszorult. Ez inkább a járvány okozta megváltozott körülményeknek tudható be és nem a megkérdezettek életkorának.

Saját számítógépet közel annyian használnak már, mint a könyvtári gépeket. Pozitív, hogy kissé nőtt a rendezvényeken résztvevők aránya. A másolási szolgáltatásokat továbbra is minimálisan veszik csak igénybe.

2.2. A pandémia időtartama alatt milyen szolgáltatásokat vettél igénybe?

Kíváncsiak voltunk, hogy a rendkívüli helyzet milyen hatással volt az olvasók könyvtárhasználati szokásaira, ezért megkérdeztük, hogy ezen időszak alatt is elérhető szolgáltatásaink közül melyeket vették igénybe. A legszembetűnőbb adat, hogy a tájékozódás a honlapon jóval nagyobb hangsúlyt kapott (40%). Különös módon viszont a számítógépes katalógus használatát kisebb arányban jelölték meg, mint a nem pandémiás időszakokra vonatkozóan. Az online vetélkedőket, kvízeket többen vették igénybe, mint a számítógépes adatbázisokat vagy a digitális anyagokat. Kérdés, hogy ez a használói igényekből adódik, vagy a népszerűsítésük módjából. Ráadásul a pandémia alatt az ADT adatbázis ingyenesen hozzáférhetővé vált, így aki szerette volna, az otthonából is kényelmesen elérte.

2.3. Kérjük osztályozd mennyire vagy elégedett könyvtárunkkal!

A kitöltők 6 tagú skálán értékelték azt, hogy mennyire elégedettek a könyvtárunkkal és az általunk nyújtott szolgáltatásokkal. Ha valamelyik szolgáltatást nem használták vagy nem ismerték, akkor azt is megjelölhették.

Az értékelésből kiderült melyik szolgáltatásról nincs információjuk a fiatal használóinknak: a folyóirat-állomány összetételéről, a másolási szolgáltatásokról, a panaszkezelésről, a szolgáltatások áráról és sajnos a rendezvényekről, programokról. A 2016-os adatokhoz képest ezek nem mutatnak különösebb eltérést.

A válaszolók leginkább elégedettek: a könyvtárosok felkészültségével és segítőkészségével, a tisztasággal, rendezettséggel, a tájékoztatással a könyvtár szolgáltatásairól (szóbeli, írásbeli), továbbá a könyvtárról alkotott általános véleményük is nagyon pozitív.

A válaszolók a legkevésbé elégedettek: a nyitvatartási idővel, a bútorzattal, berendezéssel, a könyvtár megközelíthetőségével, és a könyvtár külső-belső állapotával.

Érdekes módon az állomány összetétele és a rendelkezésre álló példányok száma közel sem kapott olyan gyenge értékelést ebben a kérdésben, mint amennyire a kérdőív további részében észrevételeket fogalmaznak meg ezekkel kapcsolatban.

Összességében nincsenek jelentős eltérések a jelenlegi és a korábbi adatok között.

2.4. Ha lehetőség lenne rá, mit változtatnál meg könyvtárunkban, milyen szolgáltatásokkal bővítenéd kínálatunkat?

Lehetőséget adtunk a kérdőívünkben használóink számára, hogy kifejtessék véleményüket a szolgáltatásainkról és arról, hogy ők mivel bővítenék ezt. A 22 válaszolóból ketten semmit sem változtatnának és további egy személy azt írta, hogy „teljesen jó, amit nyújt a könyvtár”. A többi vélemény az alábbi témaköröket érintette: belső terek, berendezés (+ a honlap), állomány összetétele, beszerzés, megközelíthetőség, parkolás, kerékpártároló, nyitvatartás, rendezvények.

Néhány vélemény igazán értékes információkkal szolgált, mint például a rendezvények kínálatának bővítése vagy a tájékoztató tábla kihelyezése a térítési díjainkról. Ugyanakkor több olyan szolgáltatást is hiányoltak használóink, amelyek már régóta működnek, mint például a beszerzési javaslatok leadása vagy a kerékpártároló. Ezekre mindenképpen fel kell hívnunk használóink figyelmét.

A nyitvatartási idő megváltoztatása/meghosszabbítása az előző és a mostani mérésben is megjelenik, mindenképpen reagálnunk kell rá.

2.5. Általában honnan szerzel tudomást a könyvtárban történő eseményekről?

Jelentős különbségeket olvashatunk ki az 5 évvel ezelőtti adatokhoz képest. Korábban a legfontosabb információs csatorna számukra a meghívó (e-mail, hírlevél) volt első helyen, második helyen a honlap, harmadik helyen pedig a könyvtárosoktól kapott információk. Ezzel szemben 2021-ben első helyen szerepel a honlap mellett a Facebook, Instagram, ami óriási ugrást jelent a korábbi 6. helyéhez képest. A meghívókból és a könyvtárosoktól kapott információk jelentősége továbbra is megmaradt. A helyi újság és tévé szerepel a legkevésbé ismert kommunikációs csatornáink között.

2.6. Kérjük, értékeld a könyvtár online felületeit aszerint, hogy mennyire vagy elégedett velük!

A 2016-os kérdőívünkben is megkérdeztük használóinkat az online felületeinkről, de akkor még nem rendelkezünk saját Instagram oldallal és YouTube csatornával.

A honlapunkról alkotott értékelésük tovább javult, akkor ugyanis az inkább elégedettek tábora volt a legnagyobb, most viszont a teljesen elégedetteké.

Továbbra is nagyon magas – bár valamelyest csökkent – azok száma, akik nem ismerik Facebook oldalunkat, de az elégedettek köre jelentősen növekedett az öt évvel ezelőttihez képest.

Online hírleveleinkkel, meghívóinkkal is jobban meg vannak elégedve, ugyanakkor nőtt azok száma, akik nem találkoztak ezzel a kommunikációs csatornával.

Az adatokból jól kirajzolódik, hogy a két legfrissebb online felületünk a legkevésbé ismert használóink számára, de akik ismerik, azok inkább elégedettek vagy teljesen elégedettek vele.

2.7. Milyen szolgáltatásokat szoktál igénybe venni a SZIVK honlapján és mennyire vagy elégedett velük?

A 2016-os mérésünkben is megkérdeztük az online szolgáltatásainkról használóinkat, de akkor még a felretételi funkció nem működött, ez újdonság azóta. Ez ki is rajzolódik az adatokból, hiszen ez a legkevésbé használt a négy szolgáltatás közül. Érdekes, hogy megfordult a hosszabbítást és előjegyzést használók száma. Korábban az előjegyzést használták kevesebben, most azonban a hosszabbítást. Ugyancsak megfordult az elégedettségük is, most az előjegyzés kapott jobb értékeléseket. Az előző mérésünk értékelésében feladatként tűztük ki az előjegyzés népszerűsítését, amely a kapott adatok szerint sikeres volt.

2.8. Milyen online tartalmakkal és funkciókkal bővítenéd felületeinket?

A kifejtős kérdésre 8 válasz érkezett, amelyből 1 fő azt válaszolta, hogy semmivel nem bővítené.

A válaszokból úgy tűnik, hogy nem tudják használóink az OPAC-unk minden funkcióját magabiztosan kezelni, mert a kiadó szerinti keresés lehetséges benne, illetve természetesen arról is van információ, hogy melyik helységben található adott dokumentum. A bevezetés előtt álló applikációkban meg lehet majd jelölni „kedvenceket”. Friss beszerzéseinkről minden héten hírt adunk a honlapunkon és a Facebook oldalunkon, az Instagramon is. A könyvtáron belül pedig kiemelve kerülnek elhelyezésre. Mangákat könyvtárunk a lehetőségekhez mérten szerez be. A podcastok készítése felmerült már terveink között, de ezek elkészítése komplex erőforrásokat igényel.

2.9. Milyen rendezvényeken vennél részt a könyvtárunkban?

A korábbiakhoz hasonlóan a dobogós helyeken – kis különbséggel – továbbra is a az író-olvasó találkozók, a könyvbemutató és a Könyvtárak éjszakája áll. A népszerűsége miatt be is vettük munkatervünkbe a Könyvtárak éjszakájának megrendezését, de a járványhelyzet ezt sajnos többször is felülírta. Tovább nőtt népszerűsége az irodalmi sétának, a filmklub viszont már kevesebbet vonz. A kapott adatok is alátámasztják, hogy a kézműves foglalkozások és a kiállítás is sokakat érdekel, de az ismeretterjesztő előadások szintén. Az Internet Fiesta, a felnőtteknek szóló kézműves foglalkozások és a könyvtárhasználati foglalkozások a legkevésbé népszerűek. Az író-olvasó találkozók szervezésére (az anyagi korlátok ellenére) nagyobb hangsúlyt kellene fektetnünk, főként a fiatal felnőtt korosztály számára.

2.10. Egyéb észrevételed, javaslatod

A kérdőívünk kitöltői más témakörökben is megfogalmazhatták meglátásaikat, véleményüket.

Lényegében pozitívak voltak ezek a visszajelzések is. A nyitvatartással kapcsolatban a korábbi kérdésben is érkezett észrevétel. Az E-book kölcsönzés lehetősége is jó ideje folyamatosan felmerül, de sajnos ennek bevezetése nagyon sok akadályba ütközik.

3. Az eredmények összegzése, feladatok

A kérdőívben kapott válaszok és eredmények összesítése után az alábbi teendőket tartjuk szükségesnek ahhoz, hogy használóink elégedettebbek legyenek könyvtárunkkal:

A könyvtárra vonatkozóan:

- Szükség van a nyitvatartási idő megváltoztatására.
- A könyvtár belső állapotán, komfortosságán javítani kell.

A szolgáltatásokra vonatkozóan:

- A már meglévő szolgáltatásainkra és online lehetőségekre is folyamatosan fel kell hívnunk a használóink figyelmét. Pl. beszerzési javaslatok, kiadók szerinti keresés a katalógusban, általános OPAC használat
- Információs tábla kihelyezésével a szolgáltatásaink térítési díjairól tájékoztatnunk kell használóinkat.

Az állományra vonatkozóan:

- A friss beszerzéseinkre továbbra is fel kell hívnunk használóink figyelmét. Pl. témakör szerinti ajánlók készítése, figyelemfelhívó elhelyezés, újdonságpole
- A folyóirat-állomány összetételénél a fiatalok igényeit jobban figyelembe kell venni.
- Át kell gondolni, hogy a sikerkönyvek esetében más kölcsönzési szabályokat vezetünk be.

A rendezvényekre vonatkozóan:

- A fiatalok számára vonzó rendezvényeket kell szervezni, pl. könyvtárak éjszakája, fiatal helyi alkotók, szerzők meghívása, fiatalokat érintő témákról szóló ismeretterjesztő előadások
- Könyvtári podcastok készítése.
- Folytatni kell a kitelepüléssel rendezvényeket.

A kommunikációra vonatkozóan:

- Az online felületeink tartalmának szélesebb körű népszerűsítése.