



II. RÁKÓCZI FERENC KÖNYVTÁR

3530 MISKOLC, GÖRGEY A. U. 11.

46/503-120 | RAKOCZI@RFMLIB.HU | WWW.RFMLIB.HU

Önkiszolgáló kölcsönzés kérdőív értékelése (Mérési időszak: 2024. április 15 – június 2.)

Készítette: Csoma József
2024. október 30.

A II. Rákóczi Ferenc Könyvtárban 2024. április 15 – június 2. közötti időszakban zajló felmérését az önkiszolgáló kölcsönzésre vonatkozóan összesen 90 válaszadó töltötte ki. Ebben az időintervallumban az aktív használók száma 3829 fő volt, megoszlásuk: 1056 fő (28%) vette igénybe szolgáltatásainkat a 14 év alattiak közül, míg 2773 fő (72%) volt a 14 év felettiek száma.

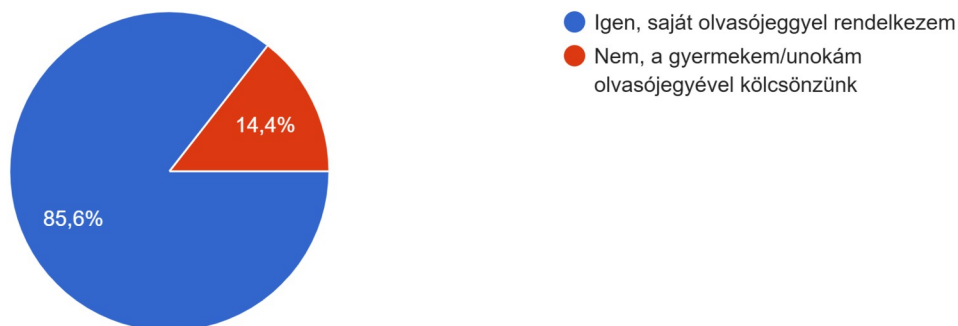
A felmérés célja az önkiszolgáló kölcsönzés kiemelt szolgáltatásként kezelése, amely remélhetőleg jelentős előrelépést hozna az intézmény történetében/részére.

A kérdőívben összesen 10 kérdésre válaszolhattak a kitöltők, amelyben lehetőség volt a szabad szavas válaszadásra is. Az eldöntendő kérdések mellett a válaszadók életkora szolgált kiemelt adatként a könyvtári tagság megadása mellett.

1. kérdés

Beiratkozott olvasó?

90 válasz



A kérdőív 90 válaszadója közül 13 személy nem regisztrált olvasója könyvtárunknak. Ez nagyon jó arány, ha azt tekintjük, hogy hány olyan személyt sikerült megszólítanunk a kérdőív kitöltésére, aki csak potenciális olvasójelölt. Viszont elgondolkodtató, hogy gyakorlatilag minden tizedik kérdőívet kitöltő miért nem könyvtári tag, miközben igénybe veszi könyvtárunk szolgáltatását, ha csak „kísérőként” is.

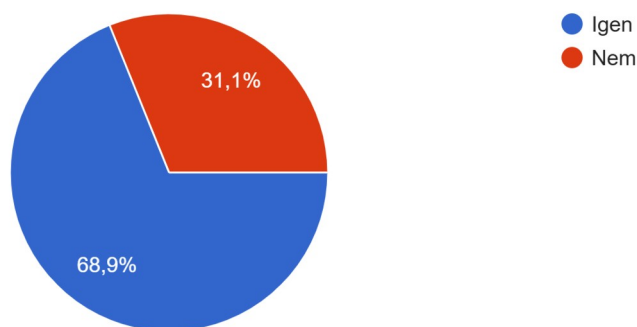
Ezer személyre vetítve ez száz fölötti személyt jelent, aki nem rendelkezik könyvtári tagsággal, de nálunk járt.

Beavatkozási javaslat: a könyvtárba látogató és szolgáltatást igénybe vevő személyek megszólítása a regisztráció tekintetében.

2. kérdés

Ismeri az önkiszolgáló kölcsönzést?

90 válasz



A kérdőívet kitöltők közül 28 személy nem ismerte az önkiszolgáló kölcsönzést, míg 62 személy igen. A következő kérdést kitöltők között megjelenik 3 olyan személy, akik elvileg nem ismerik a szolgáltatást. Azaz a kiértékelésnél minimális torzulás adódik a számok között.

A 62 személy közül 11-en jelölték meg, hogy nem használják az önkiszolgáló kölcsönzést, mert inkább a földszinti kölcsönzőhelyeken szeretnek kölcsönözni (9 fő), vagy nem szeretik a technikai eszközöket (2 fő).

A nem regisztrált személyek majd mindegyike ismeri és használja az RFID önkölcsönzést, csak 3 személy az, aki a földszinti kölcsönzési szolgáltatást veszi igénybe. Többségük szívesen kipróbálná a felnőtt részlegben is a szolgáltatást.

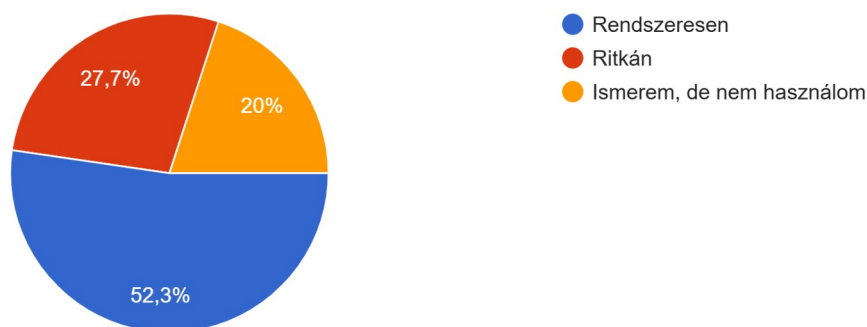
A 77 beiratkozott személy közül 55 fő (71%) használná szívesen ezt a szolgáltatást a felnőtt részlegekben is, 17 fő (22%) maradna a hagyományos kölcsönzésnél. 5 fő nem töltötte ki ezt a választ. Akik igénybe vennék a szolgáltatást a felnőtt könyvtárban, azok mindegyike az önvisszavételt is szívesen kipróbálná.

Életkori megoszlás szerint 50 év felettiek közül (15 fő), 18-50 év közöttiek közül (32 fő) próbálná ki szívesen az RFID-s szolgáltatásokat.

3. kérdés

Ha igen, milyen gyakran szokta használni?

65 válasz



A válaszadók közül 13 ember nem használja a szolgáltatást.

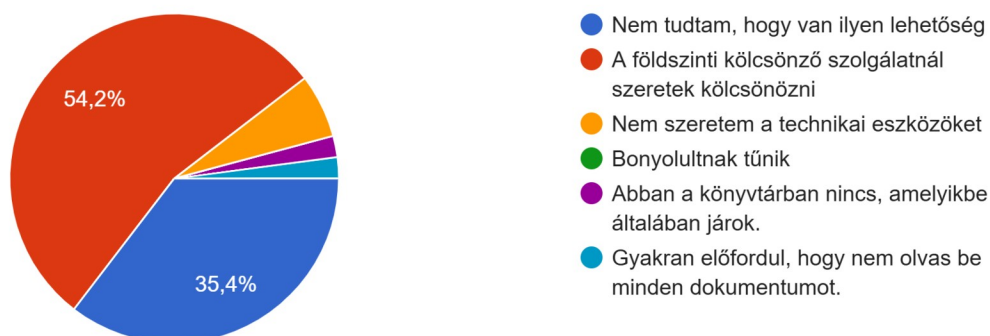
Feltételezhetjük, hogy az előző válaszadásnál a szolgáltatást nem ismerők közül, ezen 13 személy között „rejtőzik” 3 olyan ember akik ténylegesen nem ismerik az önkiszolgáló kölcsönzést, de kitöltötték a kérdőív ezen pontját.

Az 52 ember közül kb. 2/3-da használja rendszeresen a szolgáltatást, 1/3-da csak ritkábban.

4. kérdés

Ha még nem használta, mi az oka?

48 válasz



Azon 28 személy közül (2. kérdés), akik nem ismerték a szolgáltatást 16 személy nem tudta, hogy van ilyen lehetőség, 1 személy valószínűleg tévesen válaszolta, hogy nem tudott a lehetőségről miközben ismerte és használta.

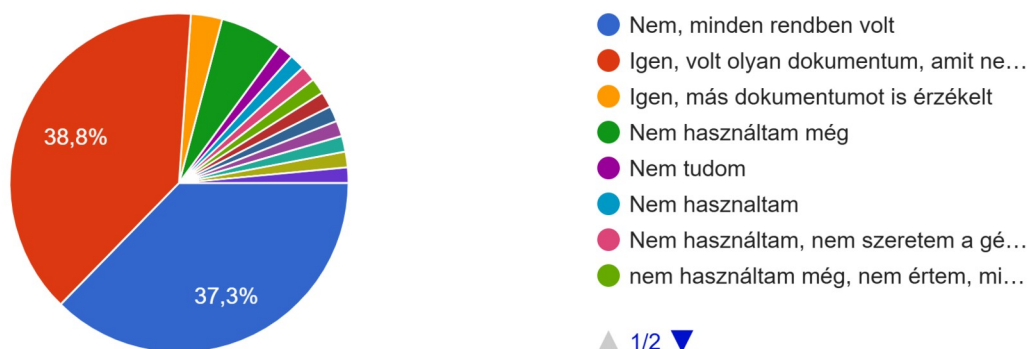
A válaszadók közül 26 személy jelölte meg, hogy inkább a földszinti térben kialakított kölcsönzési helyeken szeret kölcsönözni.

1-1 személy jelölte csak, hogy nem olvassa be a dokumentumokat, vagy nincs abban a könyvtárban ahová általában jár.

5. kérdés

Észlelt hibát az önkiszolgáló használatakor?

67 válasz



25 személynél minden rendben volt a szolgáltatás használata közben.

30 személynél fordult elő az, hogy nem érzékelt minden dokumentumot (26 fő), vagy másikat dokumentumot is érzékelt (4 fő) a munkaállomás. Ezen 30 személy közül 17 fő rendszeresen, 10 fő ritkán használta a szolgáltatást (többségük előnyben részesíti a kölcsönző szolgálatot a földszinten).

A pontatlan érzékelés okait vizsgálva elég összetett képet kapunk:

- sérült RFID címke,
- speciális könyvborító,
- túl sok dokumentum elhelyezése az RFID-érzékelő fölött,
- rossz érzékelés/olvasás.

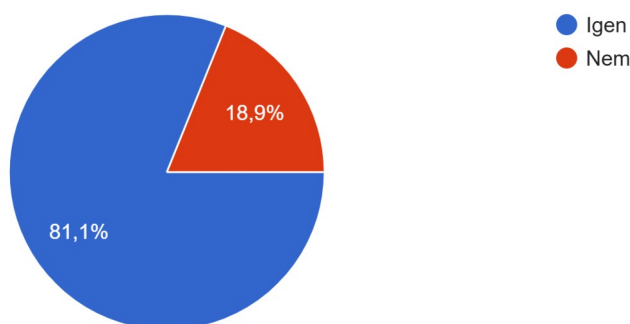
A bútorzat, a készülék és annak szoftvere 2010-es pályázati beszerzéssel került kialakításra. Egyre több panasz volt az utóbbi év(ek) során a pontatlanságra. Beavatkozást igényelt a dolog, mely 2024-ben meg is történt. Az újrafelhasználhatóság figyelembe vételével a régi bútorzathoz igazodva került beszerzésre egy újabb olvasókészülék, és annak szoftvere. A kiszolgáló kliensgép is felújításra került, ami kapott egy érintőképernyős kijelzőt, így megszüntetve a kimeneti perifériák helyfoglalását (billentyűzet+egér). Továbbá a szoftver lehetővé tette, hogy ne kelljen minden egyes esetben olvasói bizonylatot nyomtatni, azt a rendszer elküldi e-mailben igény szerint.

Beavatkozási javaslat: cselekvési tervként vizsgálhatjuk ezek alapján rövid időintervallumon belül a „felújított” szolgáltatási pont eredményességének hatásfokát is.

6. kérdés

A felnőtt könyvtárból is szokott kölcsönözni?

90 válasz



A válaszadók száma: 90 fő. Ebből 73 személy a felnőtt könyvtárból is szokott kölcsönözni, közülük 5 személy bevallottan nem saját olvasójeggyel („Nem, a gyermekem/unokám olvasójeggyével kölcsönzünk”), mely közel 7%-a a felnőtt részlegből is kölcsönzőknek.

Azon 13 fő közül, akik nem rendelkeznek saját olvasójeggyel (1. kérdés) tehát 5 fő aki a felnőtt részlegből is kölcsönöz. Nem véletlenül mindannyiuk életkora a 18-50 év közé esik.

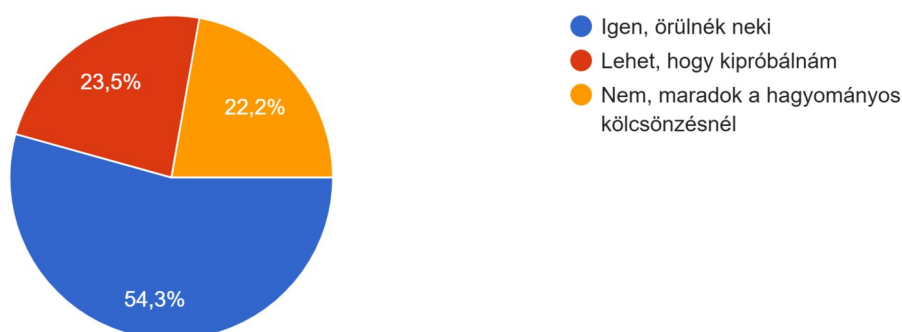
Egyikük egyéb észrevétele: „Nagyon aranyosak a könyvtárosok és mindig tudnak nekem segíteni!”

Egy fő vállalta, hogy kimondottan használja az RFID önkölcsönző szolgáltatást nem gyermekkönyvtári részlegből származó dokumentumok esetén is. Hárman pedig szívesen használnák ezt a szolgáltatást.

7. kérdés

Ha igen, a felnőtt könyvtárban igénybe venné az önkiszolgáló kölcsönzést?

81 válasz

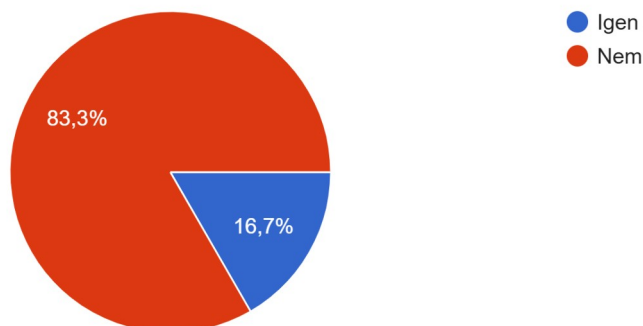


Az előző kérdésre 73 személy válaszádnál volt igenlő a válasz, ehhez képest itt plusz 8 válasz jelent meg. A felnőtt könyvtárat használók közül 17 fő (23%) maradna a hagyományos kölcsönzés mellett, 56 fő (77%) használná, vagy kipróbálná a szolgáltatást. A plusz 8 válaszadó közül 7 fő szintén kipróbálná az önkiszolgáló kölcsönzést, ami nagyon pozitív képet mutat.

8. kérdés

Használja az önkiszolgáló kölcsönzést nem gyermekkönyvtárból származó dokumentumok kölcsönzésére?

90 válasz

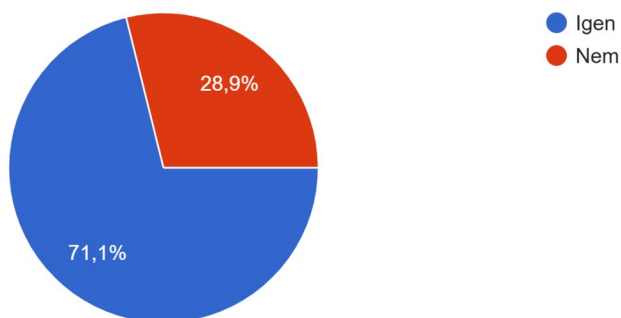


A válaszadók közül 15 fő használja nem gyermekkönyvtárból való dokumentumok kölcsönzésére is az önkiszolgáló kölcsönzést.

9. kérdés

Szívesen használná az önkiszolgáló állomást visszavétel esetében is?

90 válasz

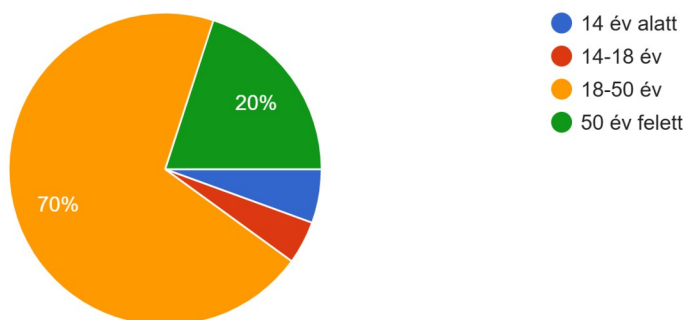


A válaszadók közül 64 fő (71%) kipróbálnák az önkiszolgáló visszavételt is, 26 fő (29%) pedig nem.

10. kérdés

Életkora

90 válasz



Életkor szerint 14 év alatti válaszadók száma 5 fő, 14-18 év közöttiek száma 4 fő, 18-50 év közöttiek száma 63 fő, 50 felettiak száma 18 fő.

Érdekes, hogy elsősorban a felnőtt korosztályt sikerült megszólítani a kérdőív kitöltése kapcsán miközben a szolgáltatást jelenleg csak a gyermekkönyvtári részen lehet igénybe venni.

A kérdőív kitöltési időszakában (2024.04.15. – 2024.06.02.) a könyvtár aktív használóinak száma 3829 fő volt. Megoszlásuk: 1056 fő (28%) vette igénybe szolgáltatásainkat a 14 év alattiak közül, míg 2773 fő (72%) volt a 14 év felettiak száma.

A 14 év felettiak közül sikerült az aktív használók közül megszólítani 85 főt, mely több mint a látogatók 3%-a, a 14 év alattiak közül csak 5 főt, amely nincs az ilyen korú látogatók 0,5%-a sem. Természetesen az is közrejátszik, hogy általában a 14 év alattiak vagy nagyon „picik”, vagy a szülők töltik ki helyettük a kérdőívet. Ami igazán nehéz az a 14-18 év közöttiek megszólítása, hiszen ők azok akik a legkevésbé látogatják a könyvtárat.

Beavatkozási javaslat: a 14-18 év közötti korosztály megszólítása, mely akár a könyvtár stratégiájában is szerepet kaphat.

Egyéb észrevétel:

10 válasz

Fontos a kapcsolattartás az olvasó és a könyvtáros között, így is kevés az olvasó, de a fiatalok szeretik a digitális dolgokat.

Szeretem az emberi kapcsolatokat, egy kedves könyvtáros ezerszer többet ér a technikánál!

Nagyon aranyosak a könyvtárosok és mindig tudnak nekem segíteni!

Az önkiszolgáló kölcsönzés lehet, hogy meggyorsítaná a kölcsönzés folyamatát, viszont a humán kapcsolatokat háttérbe szorítaná, ami munkaerő csökkenéshez vezethet és a szociális kapcsolatok is csorbát szenvednének, ami hosszútávon káros az emberekre.

Jelenleg sem működik az online belépési rendszer, ahol a könyveket hosszabbítani lehet. Erre a gépre sincs szükség.

A fejlesztőknek néha szabadságra kellene menniük. Nem a fára akarok visszaülni, de a pihenésre mindenkinek szüksége van.

Jobban örülnék, ha be lehetne állítani, hogy ne adjon papírt. Úgyis online követem, mi van nálam.

Szeretem a személyes kontaktust a könyvtárosokkal. Támogatnám a zárás utáni automata visszavevőt. Úgy tudom, már működnek ilyenek az országban.

Rossz a wifi jel

Szeretem, amikor kölcsönzéskor kapok ajánlást egy könyvre a könyvtárostól.

Összegzés:

A válaszadók többsége (70-75%) a különböző szempontok szerinti megkérdezések alapján szívesen látna az intézmény felnőtt részlegeiben is önkiszolgáló kölcsönzést biztosító munkaállomást, de majdnem ugyanennyien kipróbálnák az önkiszolgáló visszavétel lehetőségét is.

A válaszadók kisebb része az, aki maradna a hagyományos kölcsönzésnél.

A mai társadalmi hatások alapján nyitottabbak az emberek az új technológiai vívmányok kipróbálását illetően. Többségük kezelni is megtanulja, de vigyázni kell, hogy megfelelő technológiai színvonalú eszközökön biztosítsa a könyvtár ezen szolgáltatásokat.

Beavatkozási javaslat: a 2025. évi munkaterv részeként kezelni az önkiszolgáló kölcsönző és visszavételi „szolgáltatás” biztosítását, az ezekhez szükséges források biztosításával, nem mellőzve az újrahasznosítás lehetőségét sem.