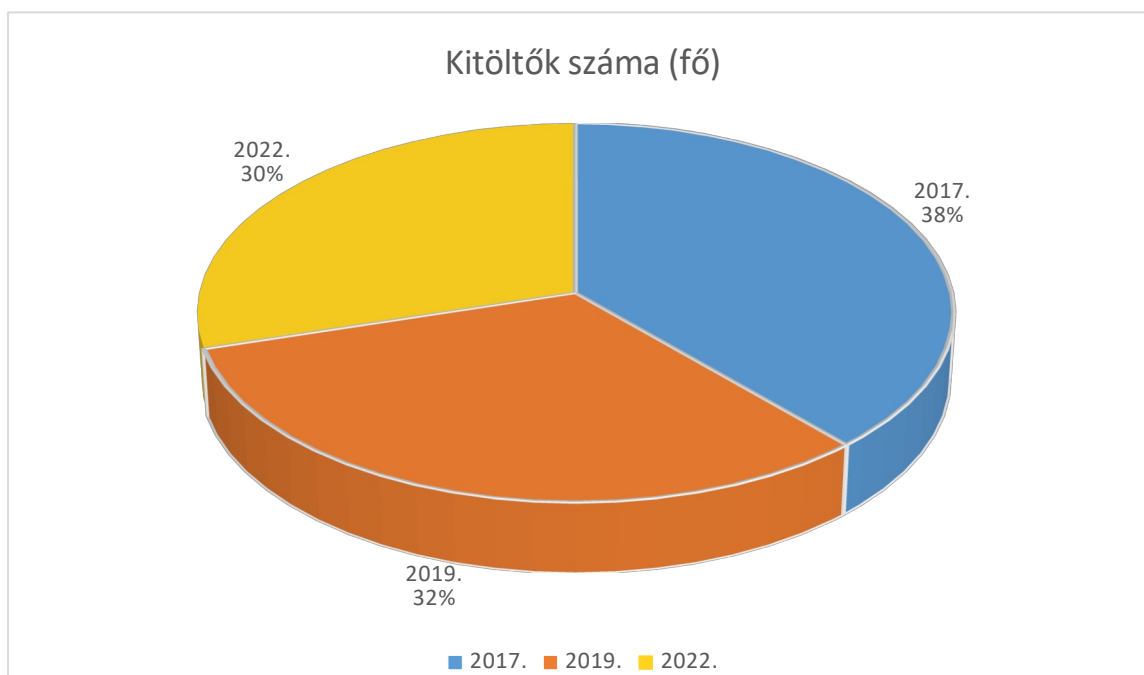


HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT KIÉRTÉKELÉSE

(2017., 2019., 2022.)

I. Bevezetés

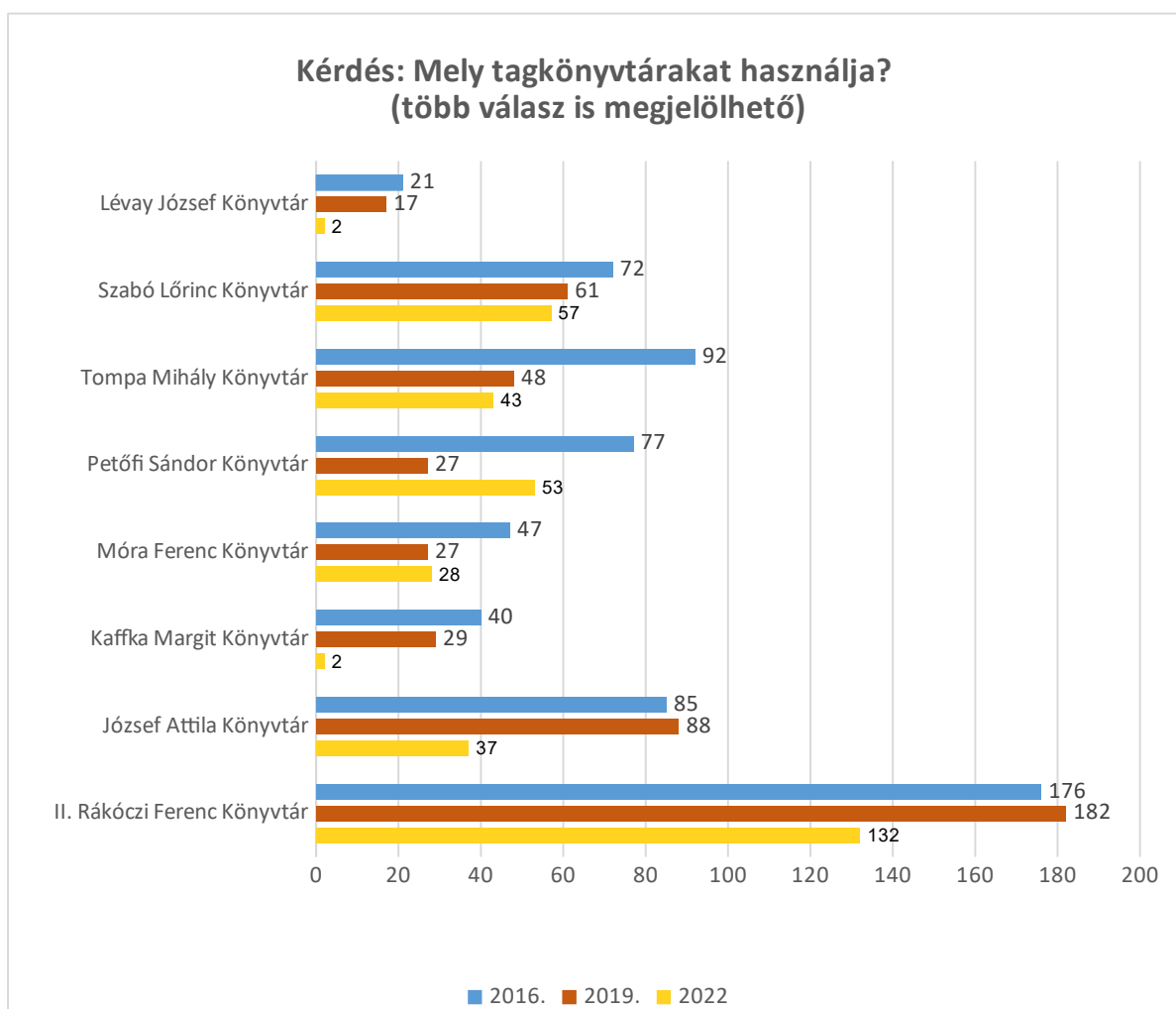
A II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2016. december és 2017. január között, 2019. november és december hónapokban, valamint 2022. július és szeptember között használói elégedettségmérést végzett az intézmény központi könyvtárában és fiókkönyvtáraiban.



II. A felmérés eredményei

A kiértékelés során a kérdések összevethetőségére törekedtünk, ezért a kérdések közül kihagyásra kerültek az összemérhetetlen adatokat eredményező válaszok. A diagramokon feltüntetett értékek a kitöltők számára (fő) vonatkoznak.

1. kérdés: Mely tagkönyvtárakat használja? (több válasz is megjelölhető)

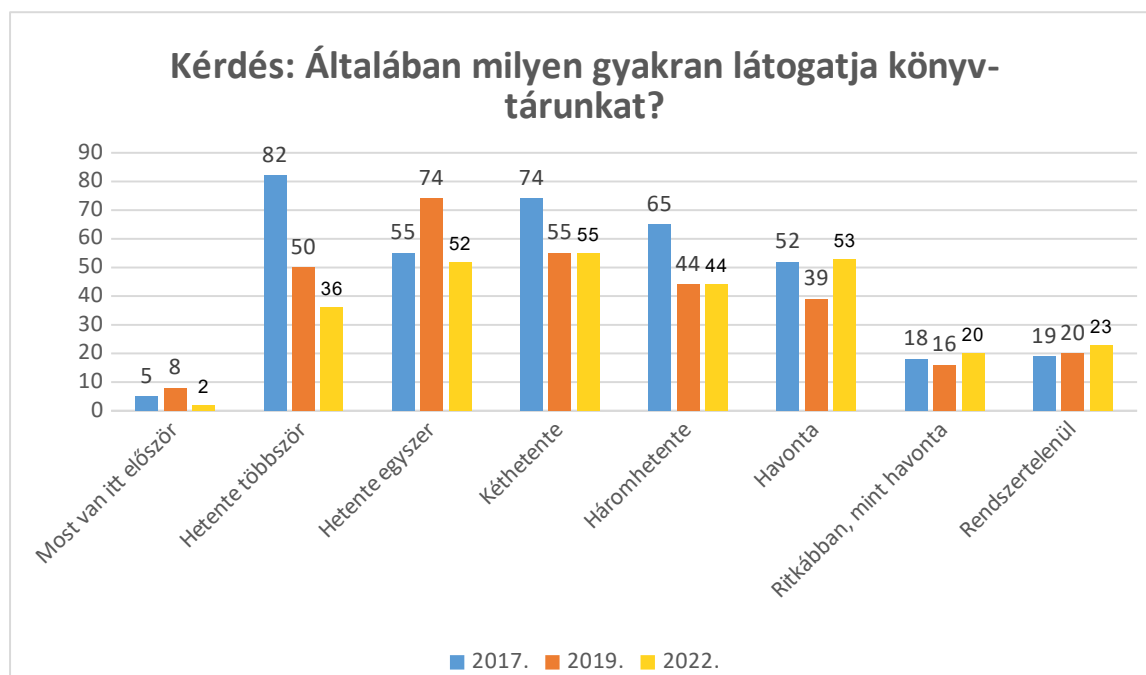


Mivel a kérdésnél több válaszlehetőség megjelölésére is lehetőség nyílt, így a felmérés adataiból az is kiderül, hogy a 2017-es válaszadók 65%-a két vagy több könyvtárnak is tagja, míg ez az érték a 2019-es felmérés eredményei alapján 57%-ra csökkent. 2022-ben már csak a válaszolók 22%-a volt, akik több könyvtárat is használnak.

2. kérdés: A kérdőíven melyik tagkönyvtárakat értékeli?

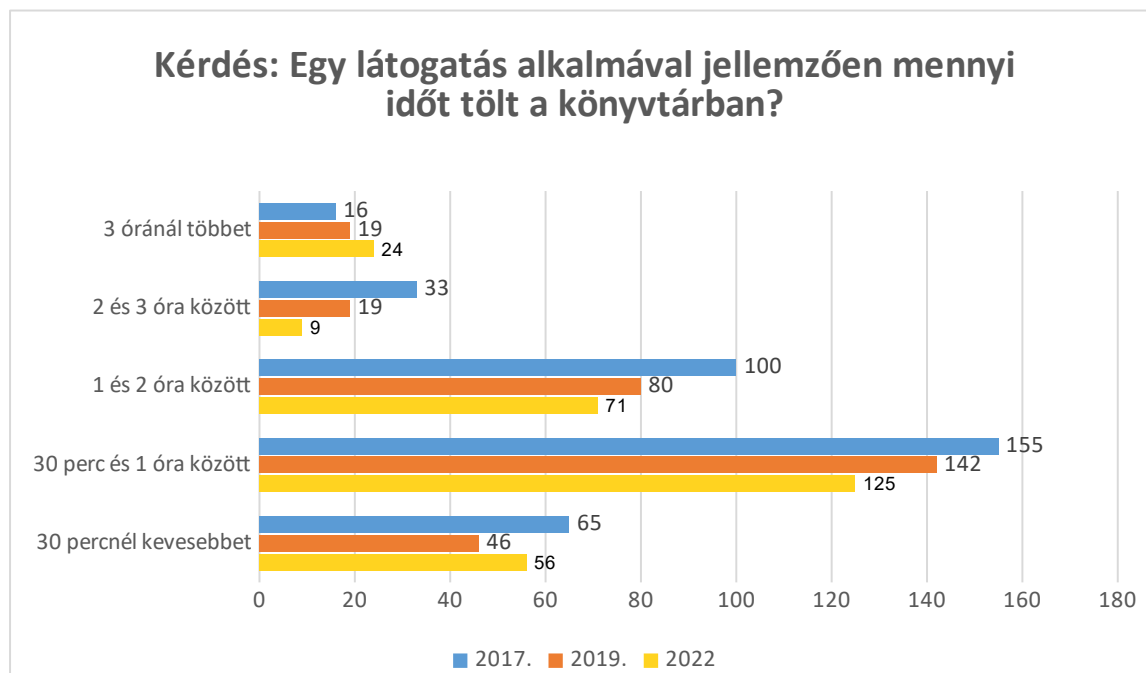
A kérdőíven a válaszadóknak minden vizsgálati évben meg kellett jelölniük azt a könyvtárat, amelyet értékelni kívántak, így lehetséges volt, hogy azok, akik több könyvtárat is használnak, több kérdőívet is kitöltsenek. Az egyenkénti válaszok értékeléséből az adott tagkönyvtárakra vonatkozó információk nyerhetők.

3. kérdés: Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?



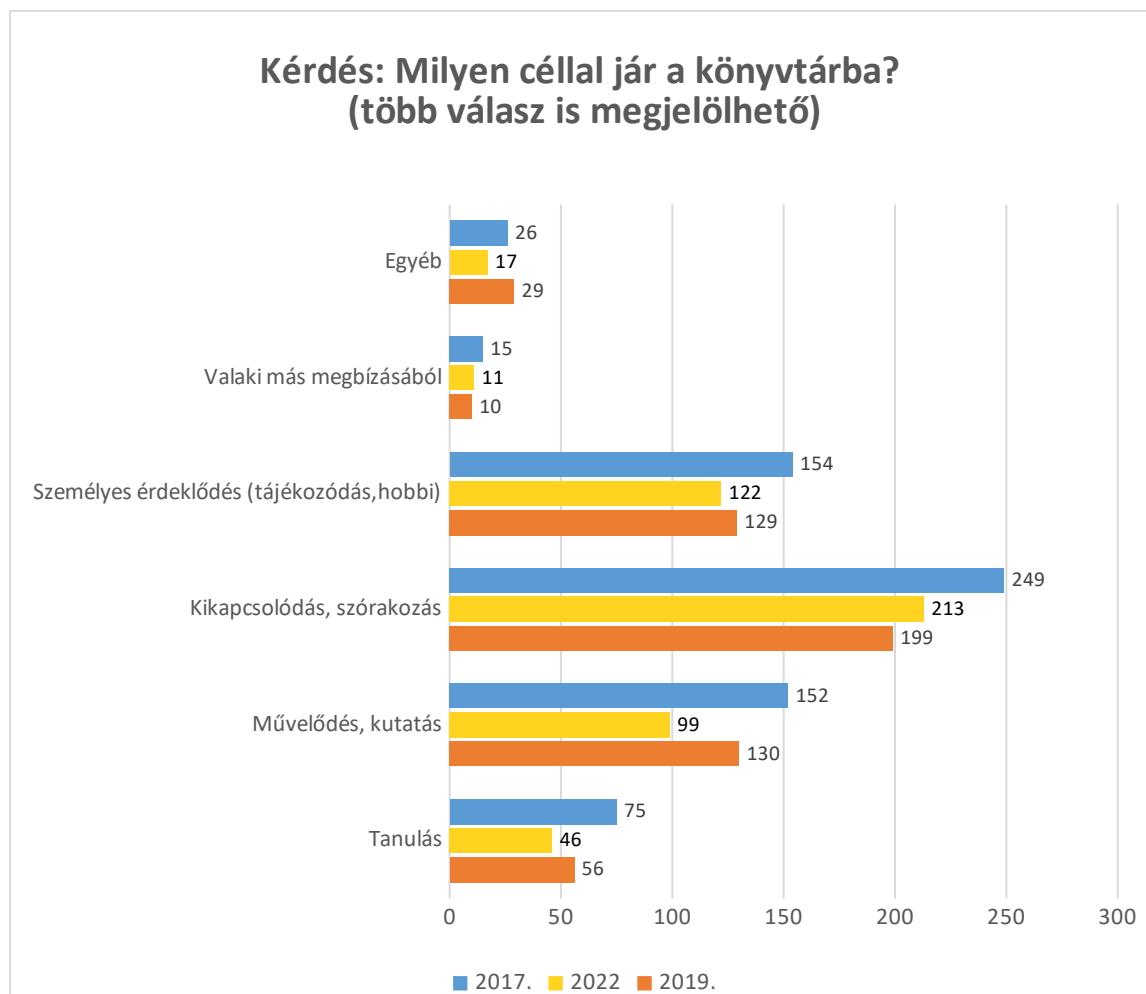
A felmérések eredményei szerint a könyvtárat heti egy alkalommal és a kéthetente látogatók száma a 2017-es és 2019-es évben felcserélődött, 2019-től kezdve a hetente többször is a könyvtárba látogatók aránya pedig folyamatosan csökkenő tendenciát mutat. 2022-ben növekedett a havonta könyvtárba látogatók aránya.

4. kérdés: Egy látogatás alkalmával jellemzően mennyi időt tölt a könyvtárban?



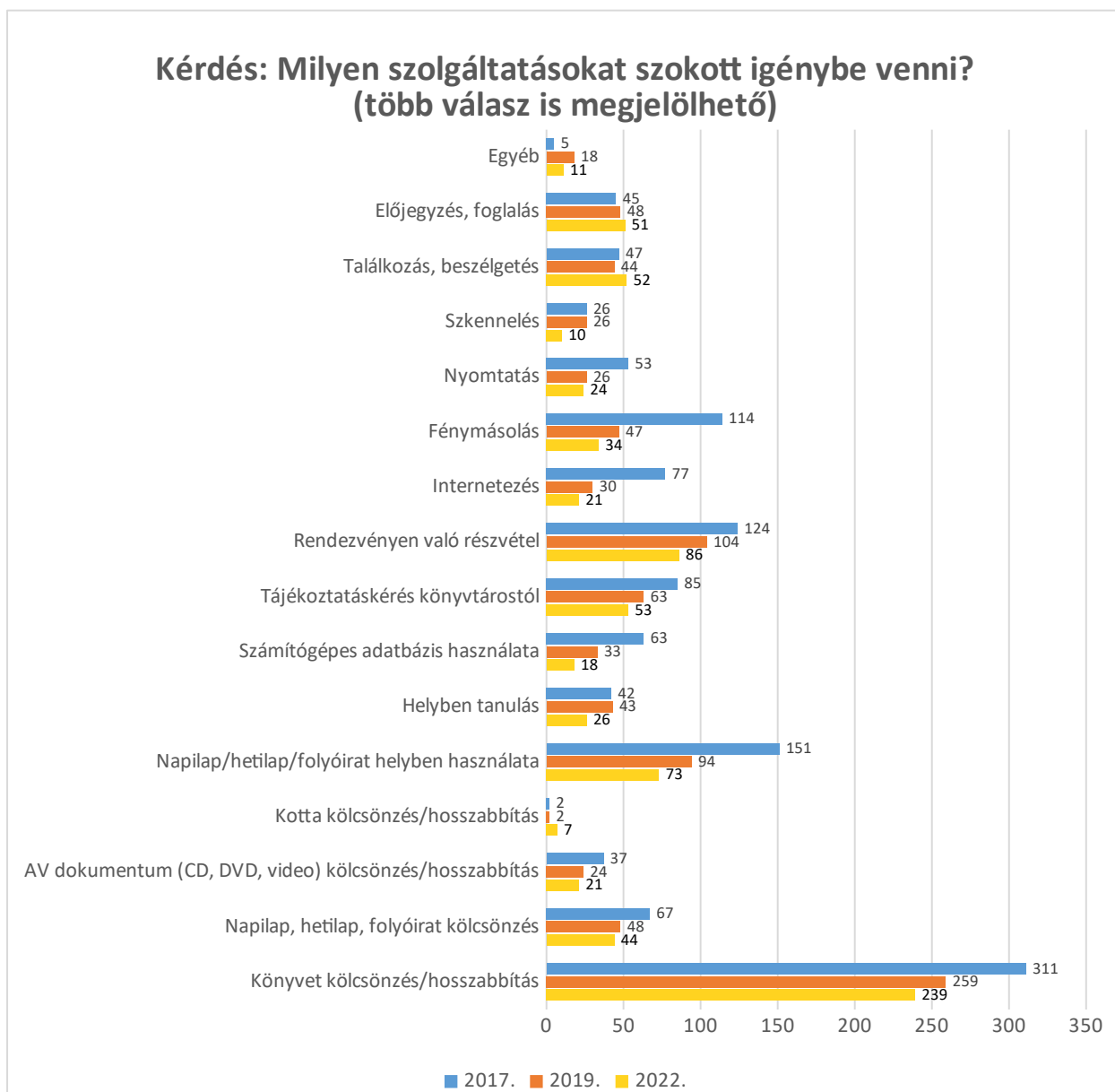
A 2017-es és 2019-es felmérés alapján is elmondható, hogy a látogatók legnagyobb aránya 30 perc és egy óra közti időtartamot tölt leggyakrabban a könyvtárban. Bár a többi látogatási időintervallum tekintetében a 2019-es év alacsonyabb értéket mutat az előző kérdőív eredményeinél, a felmérés szerint 2017-hez képest 2019-ben megnőtt a 3 óránál több időt a könyvtárban töltők száma. Ez 2022-ben is tovább növekedett, viszont a 30 percnél kevesebbet időzők száma növekedett. Az előző kérdésre adott válaszokat összevetve megjelent egy olyan könyvtárhasználói réteg, aki csak minimális időt tölt a könyvtárban, addig, ameddig az általa használt szolgáltatást igénybe veszi. A lezárások alatt csökkent a kulturális intézmények, köztük a könyvtárak személyes látogatottsága is. Telefonon vagy elektronikus úton leadott előzetes kérések elkészítve várták a látogatókat, amelyeket csak át kellett venniük. Ezt a szolgáltatást továbbra is sokan igénylik, így gyorsítva a könyvtárhasználatot.

5. kérdés: Milyen céllal jár a könyvtárba? (több válasz is megjelölhető)



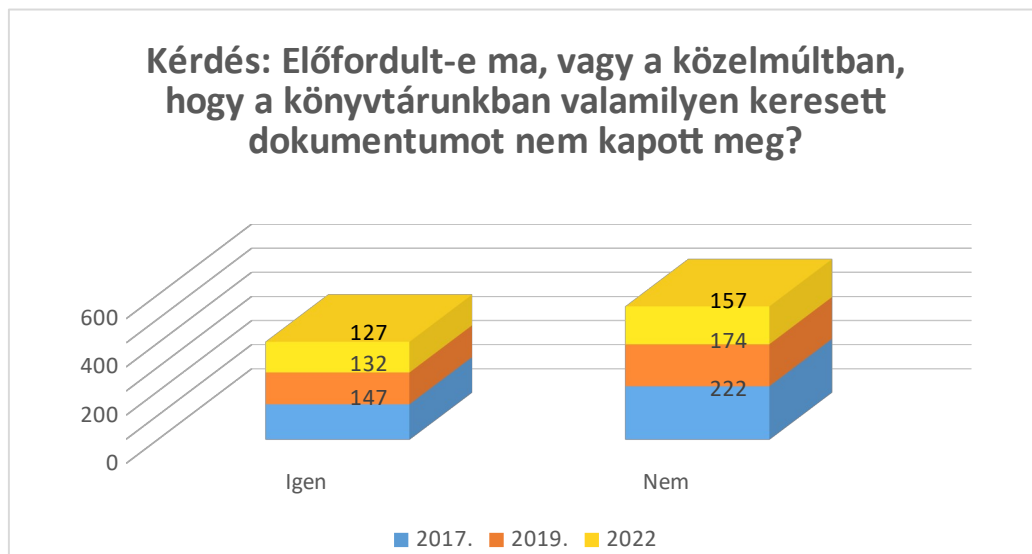
Minden év elégedettségmérése azt mutatja, hogy a könyvtárhasználók fő motivációja a kikapcsolódás, szórakozás igényének kielégítése, ezt követi a mindkét felmérésnél hasonló értékeket mutató személyes érdeklődés (tájékozódás, hobbi), valamint a művelődés, kutatás céljából történő könyvtárlátogatás.

6. kérdés: Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (több válasz is megjelölhető)

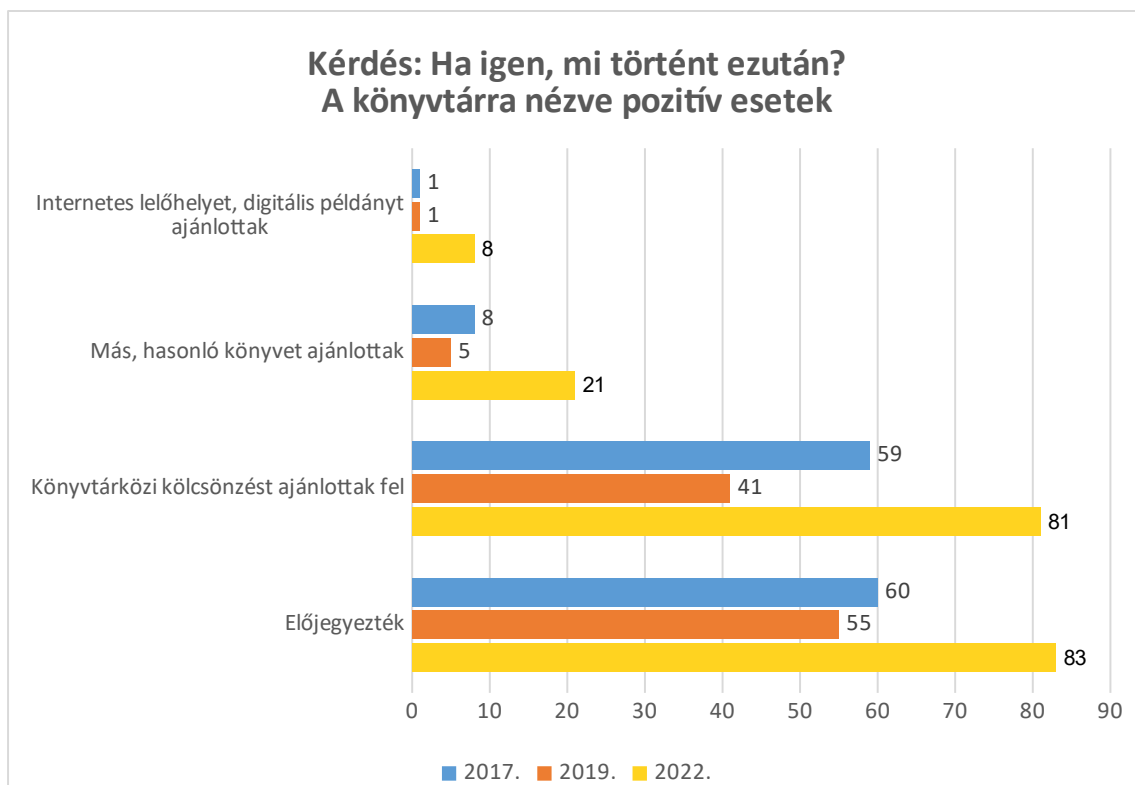


A könyvtár elsődleges funkcióját tükrözik az igénybe vett könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó válaszok: a vizsgált években kiugró eredményeket mutat a könyvkölcsönzés- és hosszabbítás, melyet a napilapok/hetilapok/folyóiratok helyben használata és a rendezvényeken való részvétel követ. A vizsgálatok során a legmarkánsabb eltérést a fénymásolások száma mutat: míg 2017-ben 114-en vettek igénybe reprográfiai szolgáltatást, addig 2019-ben ez a szám 47 főre módosult, 2022-ben pedig közel negyedére csökkent. Növekszik viszont az előjegyzést, foglalást igénybe vevők száma.

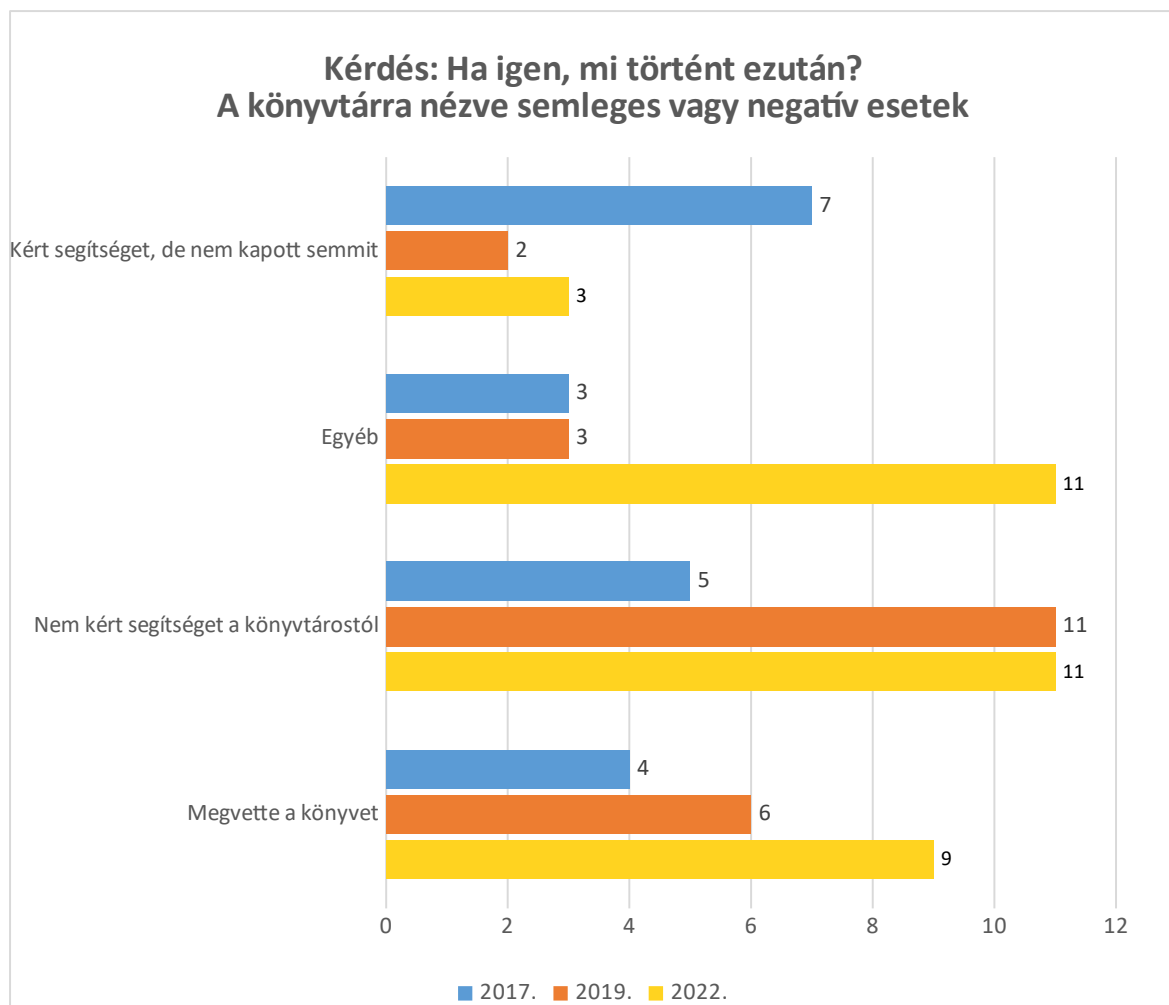
7. kérdés: Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy a könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?



A következő, kiegészítő kérdés a keresett dokumentum eredménytelen keresése után történetekre vonatkozott, melynél a könyvtárra nézve pozitív, valamint semleges/negatív esetek kerültek külön elemzésre.

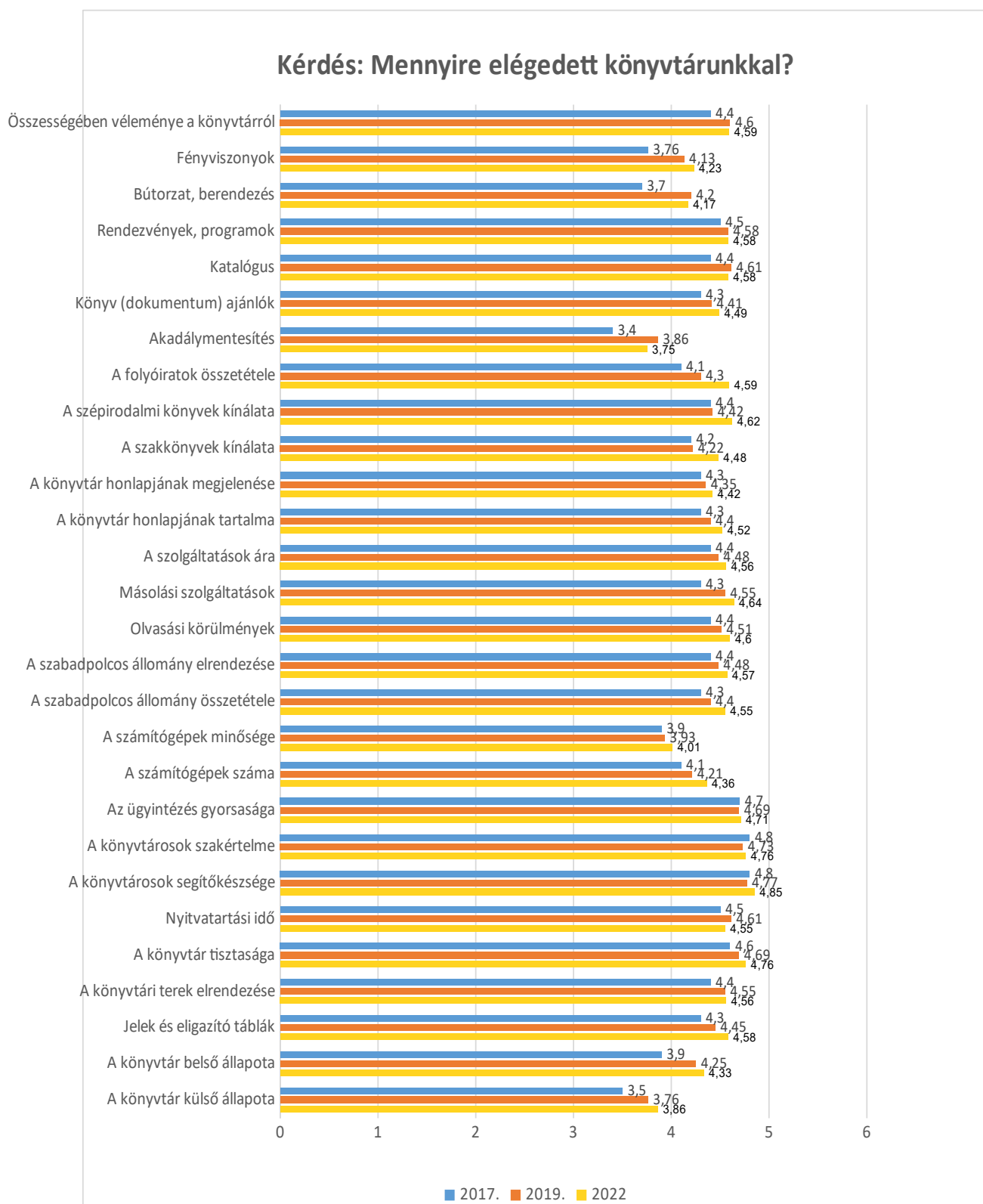


Megállapítható, hogy a vizsgált évek válaszai alapján a legtöbb esetben előjegyzés vagy könyvtárközi kölcsönzés útján szerezte be a keresett dokumentumot a könyvtáros az igényt támasztó olvasó számára.



A felmérések alapján megállapítható, hogy a 2017-es év kitöltői nagyobb hajlandóságot mutattak a könyvtárostól való segítség kérésére, mint a későbbi években, pozitív előre mozgulást jelez azonban, hogy amíg 2017-ben 7 fő kért ugyan segítséget, de állítása szerint nem kapott semmit, addig 2019-re ez a szám 2 olvasóra csökkent.

8. kérdés: Mennyire elégedett könyvtárunkkal?



A nyolcadik kérdésnél a válaszadóknak egy öt pontos választóskálán kellett értékelniük a könyvtár különböző szegmenseit. A válaszok alapján megállapítható, hogy az összevetett huszonnyolc szempont esetében az olvasók több területen is elégedettebbek voltak az előző

évek felméréseihez képest. (Könyvtár belső állapota, dokumentumajánlók, folyóirat állomány összetétele, szak- és szépirodalmi könyvek stb.) Ebből levonható az a konzekvencia, hogy az első vizsgálat utáni években számottevően megnőtt a felhasználók elégedettsége a könyvtárra vonatkozóan, mely jelentős eredménynek tekinthető.

9. kérdés: Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?

Azon kérdésre, amely a könyvtár potenciális megváltoztatására irányult, a kitöltők szöveges válaszokat közölhettek, melyek közül kiemeltük a legtöbbször említett és mindkét évben visszaköszönő, reprezentatív, összevetésre alkalmas válaszokat.

Ezek között az olvasók leginkább a könyvtár belső tereinek felújítását szorgalmazták, külön kiemelve az épület állagát, a bútorzat megújítását (különösen nagy hangsúlyt fektetve a kanapék elhelyezésére és a polcrendszer korszerűsítésére), de többször felvetődött egy, az épület kölcsönzői tereitől különválasztott társalgó, valamint egy rendezvényterem létesítésének igénye is.

A második legtöbbször visszaköszönő válasz a könyvtár külső tereinek felújítására vonatkozott, külön kiemelve a nyílászárók cseréjét és néhány könyvtár udvarának rendbetételét.

Az általánosabb, külső és belső felújításokra vonatkozó igényeken túl a válaszadók felvetették a világítás korszerűsítését, a gyarapítás mennyiségének és gyakoriságának növelését (némelyek külön igényként fogalmazva meg az ifjúsági könyvek, gyermekkönyvek, folyóiratok és szakkönyvek gyarapításának fellendítését), az újdonságok számának növelését, a hosszabb kölcsönzési időnek, valamint az ingyenes parkolási lehetőségnek a bevezetését.

A válaszadók minden felmérésénél felvetettek olyan speciális, újszerű ötleteket, melyek innovativitásukból fakadóan nem köszöntek több alkalommal is vissza a vizsgált évek eredményeiben, ám mégis említésre méltóak. Ilyen javaslat volt például, hogy a csupán egy példányban rendelkezésre álló könyvek a fiókkönyvtárakból áthelyezésre kerülhetnének a központi könyvtárba; a központi épület erkélye kiülésre alkalmas terasszá volna alakítható; bevezetésre kerülhetne egy gyermekmegőrző a könyvtári szolgáltatást igénybe vevő szülők könyvtárban tartózkodásának idejére; beszerezhető volna több nagyobb méretű betűvel nyomtatott könyv az idősebbek és gyengén látók számára; valamint elhelyezhető volna több növény, virág a könyvtári terekben.

A kapott válaszokból megállapítható, hogy vannak folyamatosan visszatérő észrevételek (az épület külső és belső állaga, bútorzat, légkondicionálás hiánya), amelyeken nem vagy csak kisebb mértékben tudunk javítani. Viszont az apróbb változásokat örömmel veszik és említik is olvasóink. A korábbi években több javaslat érkezett az előjegyzési rendszer változtatására, amit figyelembe vettünk és részben módosítottunk a szolgáltatáson. Ennek köszönhetően a 2022-es felmérésben már nem jelentkezett ez az igény számottevően.

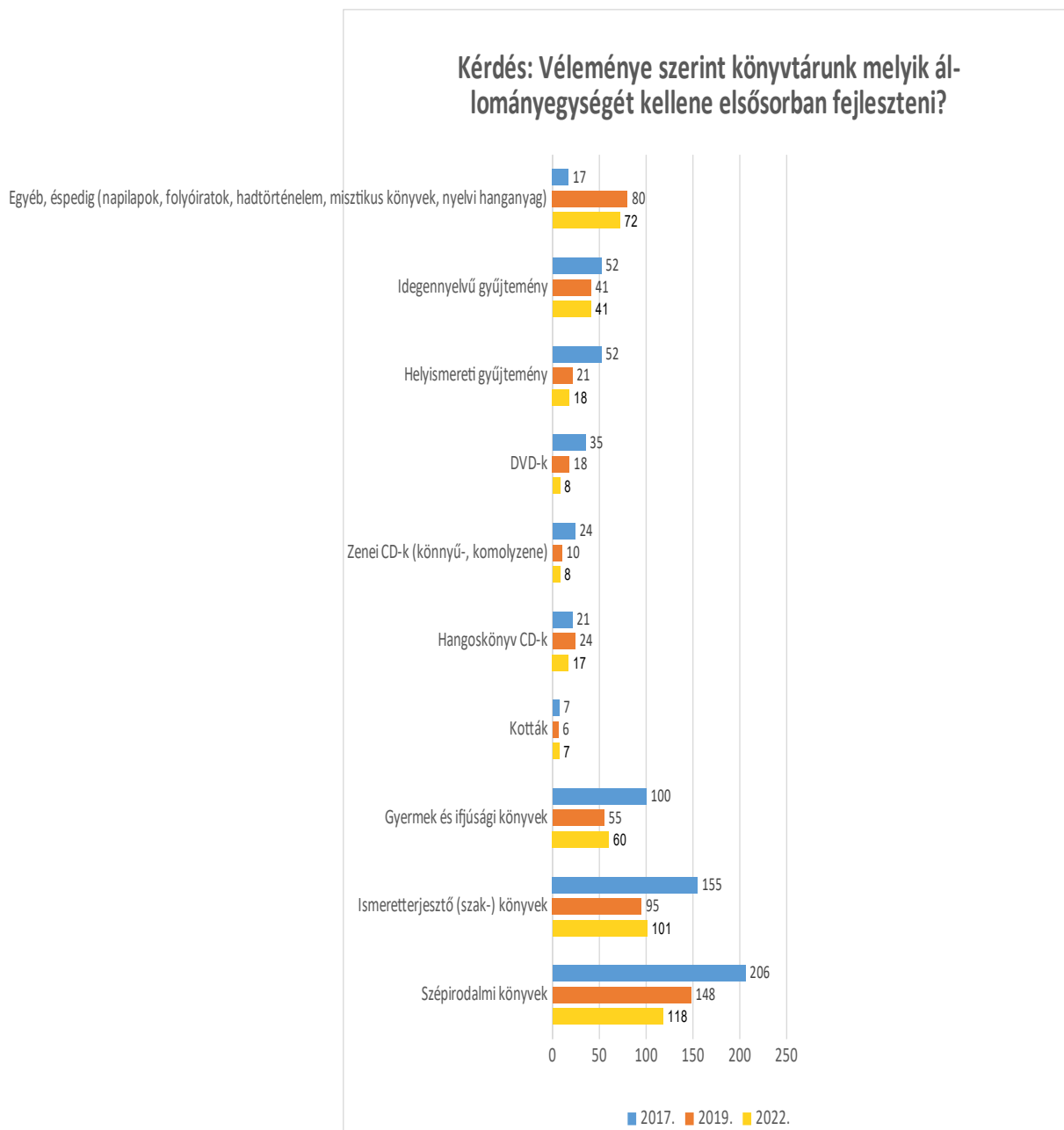
10. kérdés: Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

Az új szolgáltatások bevezetésére vonatkozó elképzeléseket feltáró kérdésre szintén szöveges válaszokat vártunk a kitöltőktől, melyek közül az összevethető válaszokat emeltük ki.

A rendezvények számának növelése volt a válaszadók legfőbb igénye (ezen belül konkretizált igényekként merültek fel az olvasóklubok, filmklubok, kézműves szakkörök, zenetörténeti előadások, író-olvasó találkozók bevezetése). Többen jelezték továbbá a gyermekeknek szóló előadások szervezése, a folyóiratok számának növelése, a kávéautomata/büfé, valamint a hosszabb időintervallumon át tartó, részletes számítógéphasználati tanfolyam bevezetése iránti kíváncsiságot.

Az előző kérdés válaszaihoz hasonlóan a kitöltők új szolgáltatásokra vonatkozó javaslatai között is szerepeltek vissza nem térő, ám kiemelten konstruktív ötletek, mint például a katalógushasználatra szánt számítógép kihelyezése az olvasók számára, a helyben használható olvasószemüvegek biztosítása, valamint a jegyvásárlási lehetőség bevezetése miskolci kulturális rendezvényekre.

11. kérdés: Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?



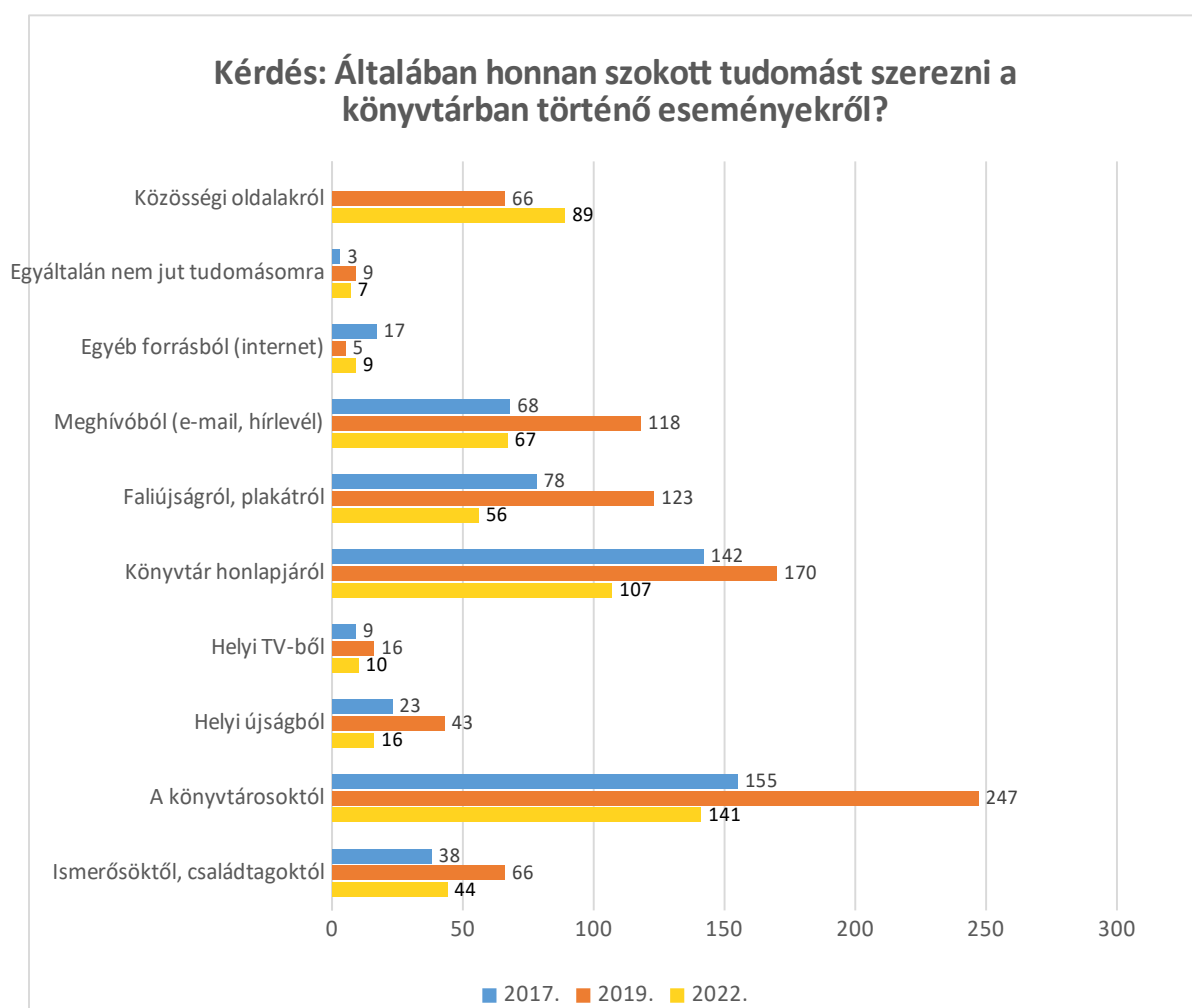
Az állományegységek fejlesztésére vonatkozó válaszok alapján a 2017-es olvasók leginkább a helyismereti (52 fő), a gyermek- és ifjúsági (100 fő), az ismeretterjesztő (szak-) (155 fő), valamint szépirodalmi (206 fő) könyvek kategóriáit érezték fejlesztendőnek, míg a 2019-es válaszadók kiugró arányban említették az egyéb dokumentumokat, többek között periodikákat is lefedő kategóriát (2017.: 17 fő, 2019.: 80 fő). 2022-ben továbbra is a szépirodalmi könyvek kínálatának fejlesztése kapta a legtöbb javaslatot, de arányaiban kisebb százalékban jelenik

meg az előző évekhez képest, a szakirodalmi választék pedig 4%-kal kevesebb, mint 2019-ben.

Szépirodalom: 2017 55,8% 2019: 48,4% 2022: 41,4%

Szakirodalom: 2017: 42% 2019: 31% 2022: 35%

12. kérdés: Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?

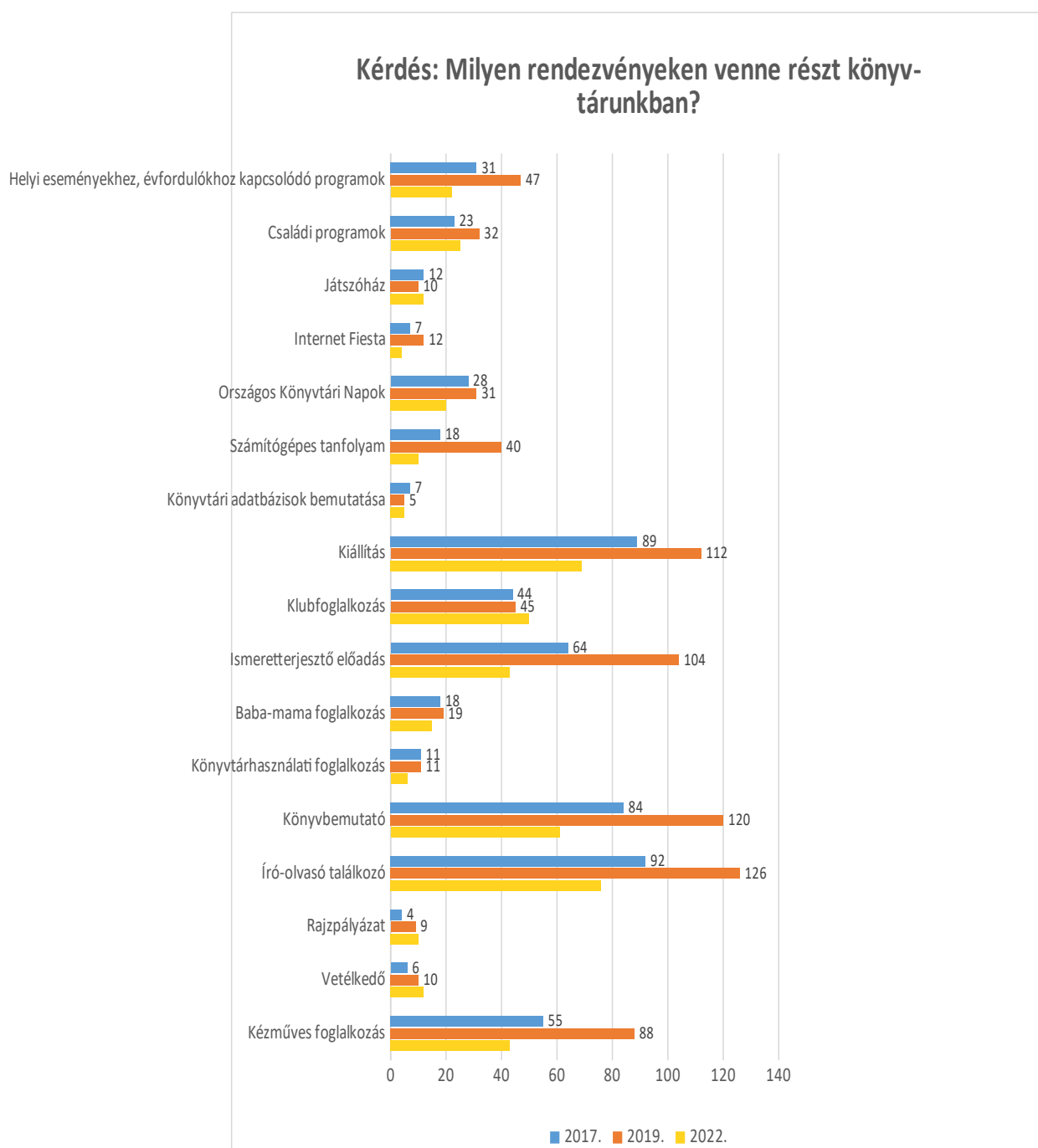


A könyvtárban történő eseményekről való hírszerzés esetében a felmérés meglepő tendenciát mutat: az elektronikus források és közösségi média térhódítása ellenére 2019-ben a válaszadók közül 247 fő informálódott a könyvtárosoktól, míg ez a szám 2017-ben számottevően kevesebb, 155 volt. Ezzel összhangban lévő eredményt tükröz az egyéb forrásból, pl. internetről információkat nyerők száma, amely válaszopciót 2017-ben 17 fő, míg 2019-ben mindössze 5 fő választotta, ezek alapján elmondható, hogy az internet

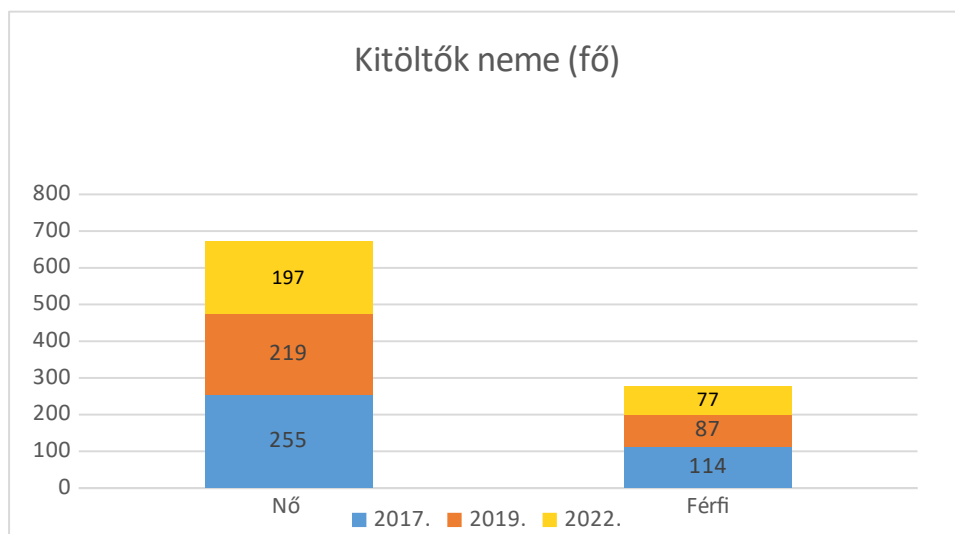
népszerűségének növekedése ellenére a könyvtárosok személye maradt az elsődleges hírforrás az olvasók számára. Ez 2022-ben is tapasztalható, viszont jelentősen nőtt a közösségi oldalakról tájékozódók száma. 2017-ből nincs erre vonatkozó adatunk.

13. kérdés: Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban?

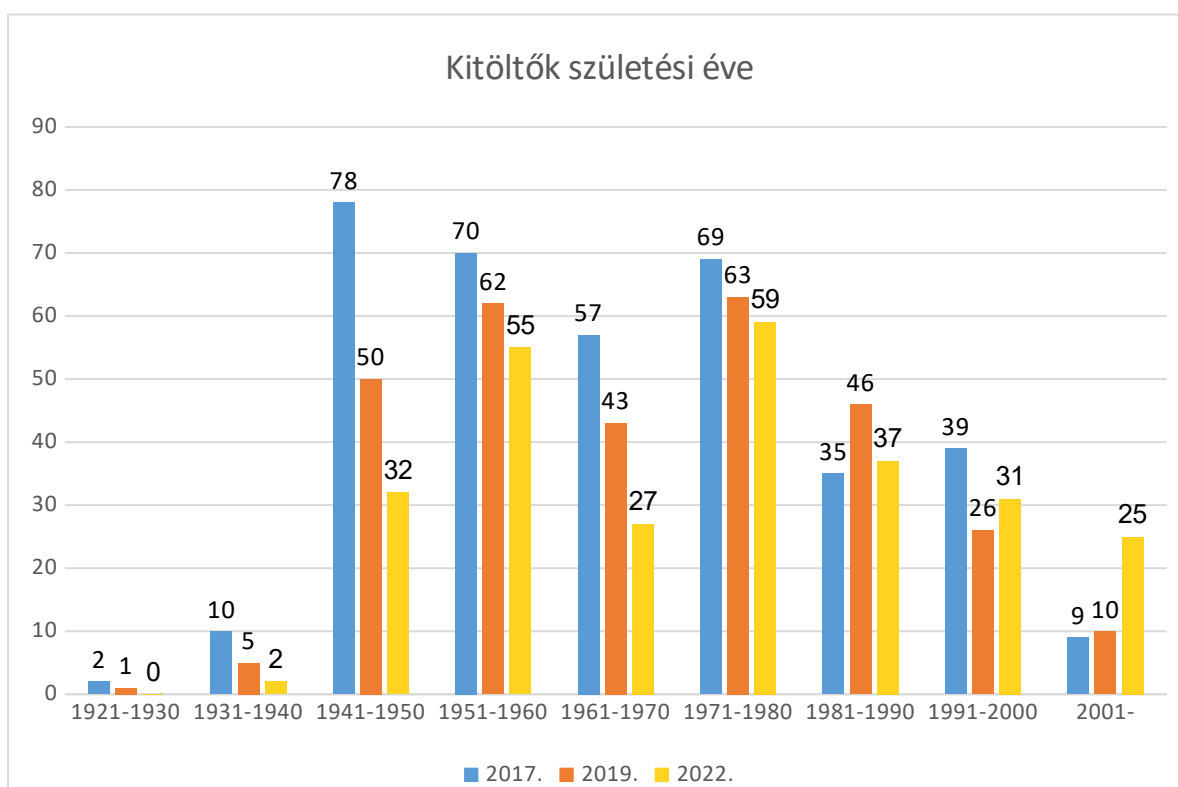
Itt 2022-ben azt kérdeztük, milyen rendezvényeken vesz! részt, így nehéz értékelni a három évet egyben. Beletettem a kérdőívbe, de ezt így nem hasonlítanám, kivenném ezt a kérdést.



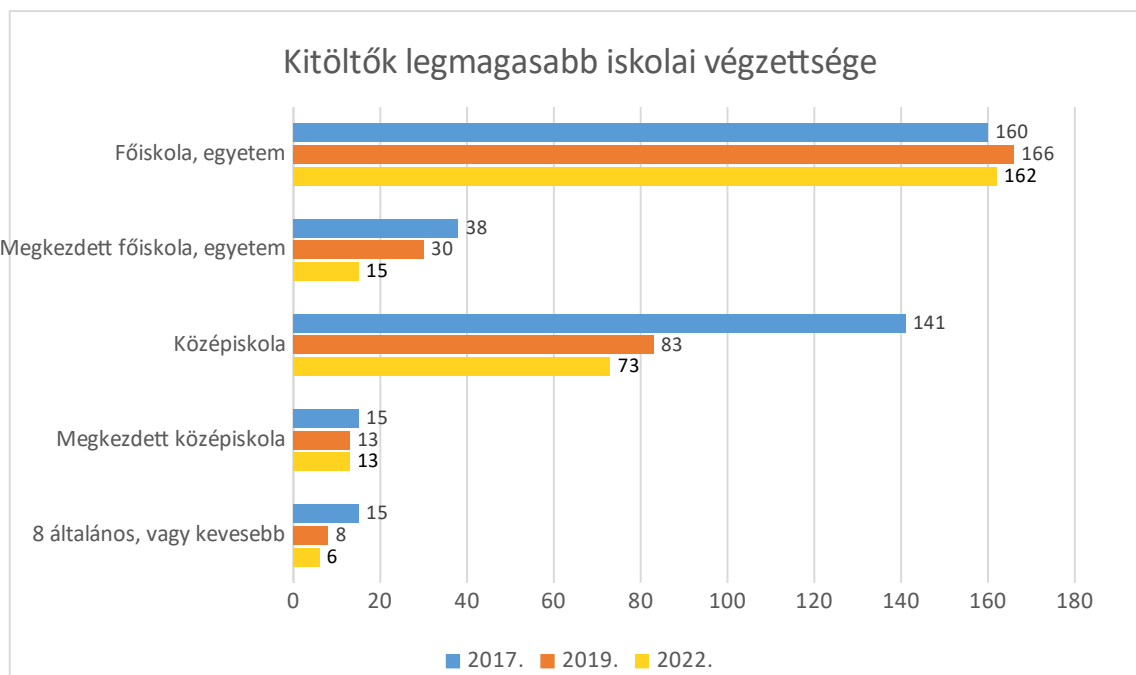
14. Személyre vonatkozó kérdések:



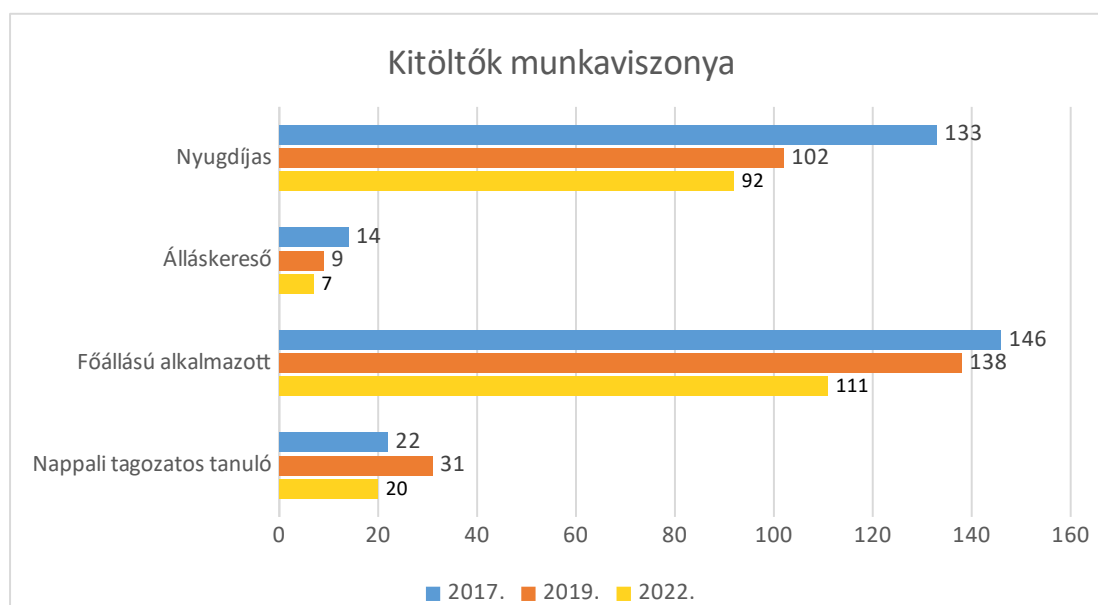
Többségében a nők töltötték ki a használati kérdőívet.



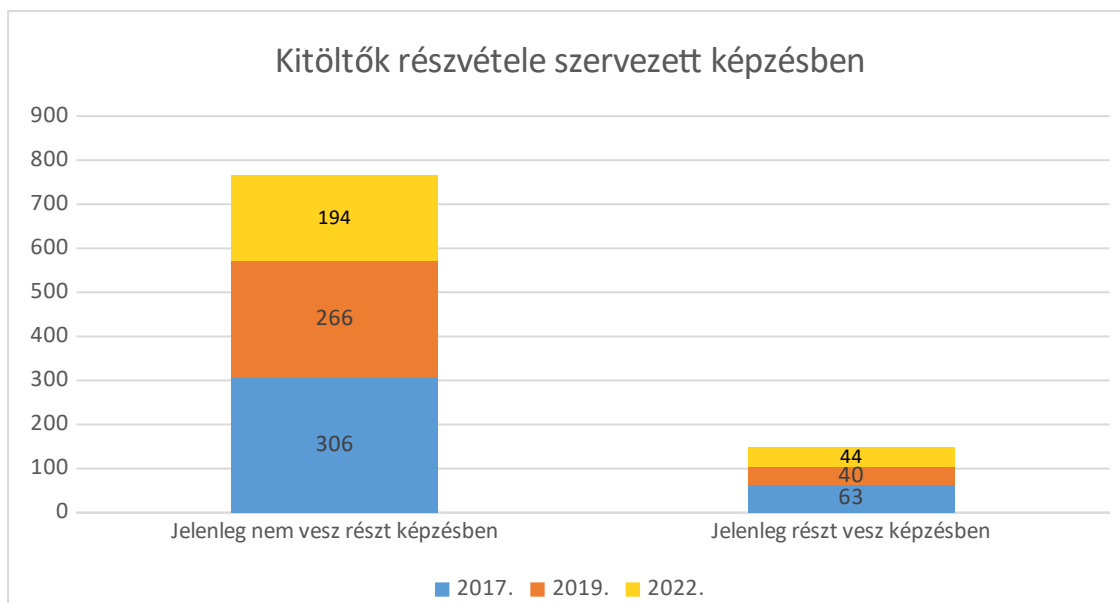
A legfiatalabb korosztály és a tizenévesek a kérdőív kitöltésében sajnos egyik éven sem mutattak kellő aktivitást, ezért a kapott adatok nincsenek összhangban a regisztrált használók korosztályonkénti megoszlásával.



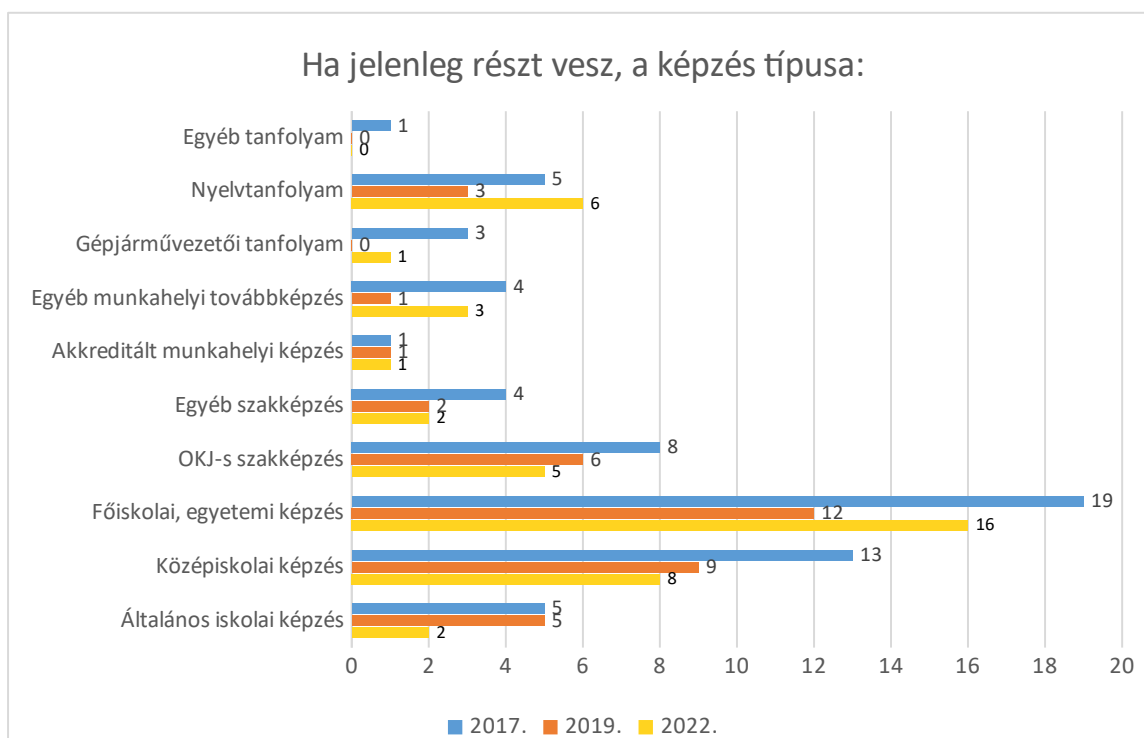
A megkérdezettek legmagasabb iskolai végzettségének tekintetében a 8 általános (vagy annál kevesebb), a megkezdett középiskola, illetve a főiskola/egyetem válaszopciók esetében hasonló eredmények születtek. Számottevő eltérés mutatkozik azonban a középiskolai végzettséggel rendelkezők értékeinél 2017 és 2019 között. Itt jelentős csökkenés mutatkozik, amely 2022-re kis mértékben ugyan, de tovább csökkent.



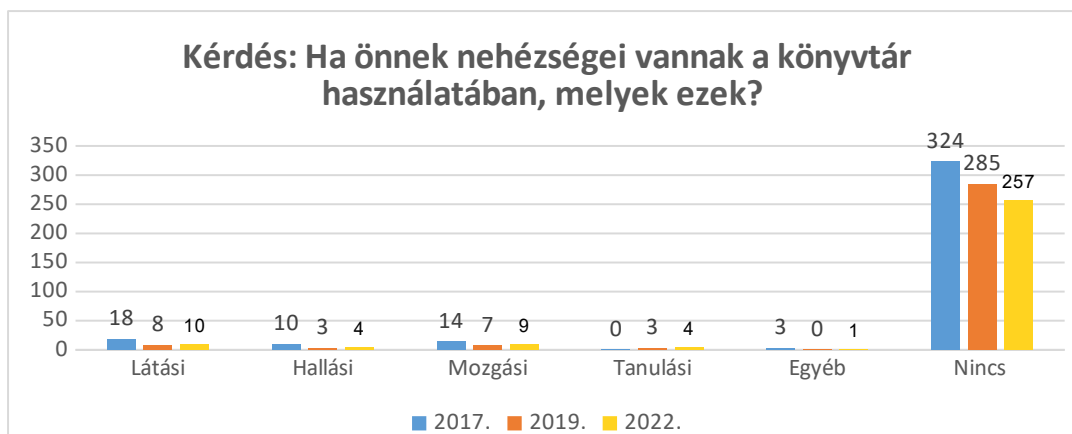
A felmérés alapján az olvasók túlnyomó többsége mindhárom évben a főállású alkalmazottak és nyugdíjasok közül került ki.



Mindhárom felmérés résztvevőinek válasza hasonló arányokat mutatnak annak tekintetében, hogy a kérdőív kitöltésekor részt vettek-e éppen valamilyen képzésben: 2017-ben 369 válaszadóból 63 fő (17%) volt részese aktuális képzésnek, 2019-ben 306 főből 40-en (13%), 2022-ben 285 főből 44-en (15,43%) nyilatkozták ugyanezt.



Mindhárom vizsgált évben a főiskolai, egyetemi, valamint a középiskolai képzésben részt vevők száma a legmagasabb.



A látási, hallási és mozgási nehézséggel küzdők száma a 2019-es évre jelentős mértékben csökkent, 2022-re némileg újra emelkedett, de nem érte el a 2017-es szintet. Ellenben megjelent új releváns kategóriaként 2019-ben a tanulási nehézséggel küzdők csoportja, mely válaszopciót 2017-ben senki sem jelölt, 2019-ben 3, 2022-ben 4 fő érezte magára igaznak.

Az összevetésre alkalmatlan, szöveges válaszok esetében mindkét évben többen is jelezték a könyvtár fejlesztésére vonatkozó azon javaslataikat, hogy az olvasóknak megfelelőbb fényviszonyokra/világításra, valamint liftre volna szükségük, melyek főként szintén a szervi/érzékszervi problémákkal küzdők könyvtárhasználatát könnyítenék meg.

III. Összegzés:

A használói elégedettség mérése során ismét sok hasznos és megfontolásra érdemes észrevételt tettek olvasóink. Az előző évi felmérésekhez képest javulás történt pl. a rendezvénylátogatási hajlandóságban, valamint néhány szolgáltatásunkban. Az ezen változásokat eredményező fejlesztéseket a korábbi eredmények tükrében végeztük el, ezért is fontosak a visszajelzések, észrevételek, javaslatok az intézmény fejlesztési tervének előkészítésében. A könyvtár külső és belső állapotát, az akadálymentesítés hiányát, a nem megfelelő bútorzatot és a fényviszonyokat a válaszadók minden évben javítandó területekként határozták meg. Az anyagi forrást is igénylő változtatásokat akkor tudjuk bevezetni, ha a források és technikai feltételek is rendelkezésre állnak. Könyvtárunk elkötelezett abban, hogy folyamatosan figyelemmel kísérje a használók észrevételeit, véleményüket a fejlesztések során felhasználja. Annak érdekében, hogy a felmérés, valamint a további javaslatok nyomán bevezetésre kerülő változások hatásait mérni tudjuk, a vizsgálatot két évente meg kívánjuk ismételni. Bízunk abban, hogy munkánknak további pozitív eredményei lesznek, melyet használóink is érzékelnek és értékelnek majd.