



**KÖNYVTÁRPONT ELÉGEDETTSÉGI
VIZSGÁLAT A II. RÁKÓCZI FERENC
KÖNYVTÁRBAN**

2023

KönyvtárPont Elégedettségi Kérdőív

2022. október 24 – április 17.

I. BEVEZETÉS

2022. október 24. és április 17. között a miskolci II. Rákóczi Ferenc Könyvtár fiókhálózata az energiaválság miatt bezárásra kényszerült. A kölcsönzési lehetőség biztosítása érdekében a három legnagyobb fiókkönyvtár (József Attila Könyvtár, Petőfi Sándor Könyvtár, Tompa Mihály Könyvtár) minden csütörtökön 15 és 17 óra között állt az olvasók részére. (Ezekre a továbbiakban KönyvtárPontként hivatkozunk) Ezen időszak alatt a Központi Könyvtár nyári nyitva tartás szerint működött. A dokumentumokat különböző csatornákon keresztül (internet, telefon, személyesen) lehetett előjegyezni és foglalni. A KönyvtárPontokon csak a kölcsönzési szolgáltatás volt elérhető - amely az intézmények előterében került lebonyolításra -, a belső térbe olvasói belépés nem volt engedélyezve.

A kérdőív az olvasók visszajelzései alapján a KönyvtárPontok működésének hatékonyságát volt hivatott értékelni. A felmérést a könyvtár honlapján, a Facebook oldalon, valamint papír alapon a KönyvtárPontokon tettük elérhetővé.

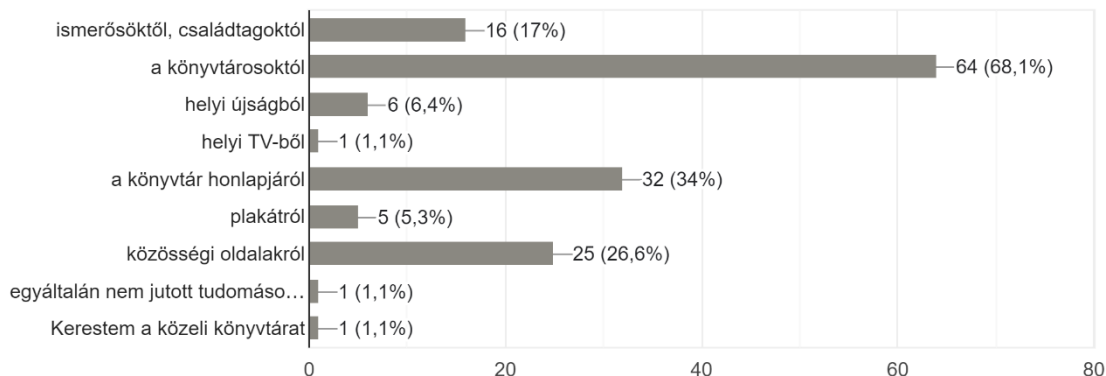
Az olvasóknak nem minden kérdésre volt kötelező válaszolniuk, valamint előfordult, hogy több válasz bejelölésére is volt lehetőség, ezért a kitöltők összlétszáma nem minden esetben megegyező az egyes kérdésekre adott válaszokkal. A felmérés kérdéseit sorrendben tesszük közzé és a kiértékelés sorrendje a legnagyobb értéktől halad a legkisebb felé.

II. A FELMÉRÉS EREDMÉNYEI

1. Honnan értesült a KönyvtárPontok működéséről?

1. Honnan értesült a KönyvtárPontok működéséről?

94 válasz

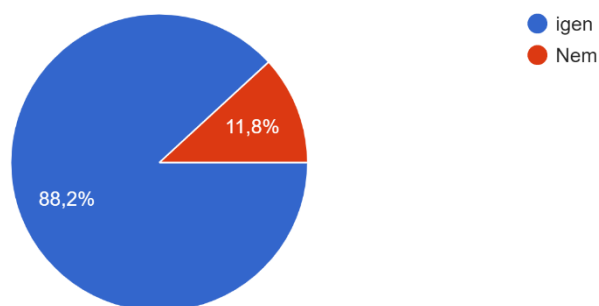


A legtöbb, 64 személy (69,2%) a könyvtárosoktól értesült; 32 könyvtárhasználó (34%) azt válaszolta, hogy a könyvtár honlapjáról; 25 olvasó (26,6%) a közösségi oldalakról informálódott a KönyvtárPontokról. 16 személy (17%) ismerősöktől, családtagoktól hallott róla; 6 válaszoló (6,4%) a helyi újságban olvasott a lehetőségről, 5 személynek (5,3%) a kihelyezett plakát hozta figyelmébe. 1 olvasó (mind 1,1%) a helyi TV-ből; 1 személynek pedig egyáltalán nem jutott tudomására, hogy működik a KönyvtárPont.

2. Igénybe vette-e a KönyvtárPont szolgáltatásait?

2. Igénybe vette-e a KönyvtárPont szolgáltatásait?

93 válasz



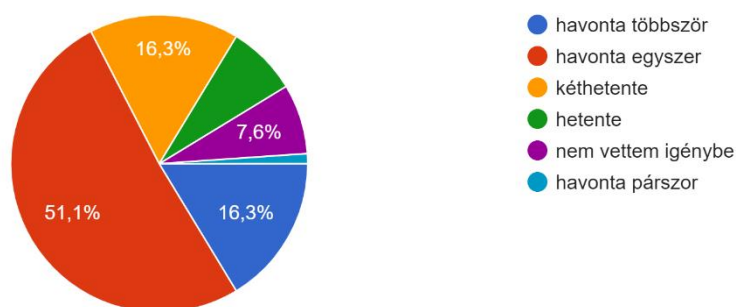
93 válaszadó közül 82 válaszoló (88,2%) igénybe vette a KönyvtárPont szolgáltatásait, 11 könyvtárhasználó (11,8%) pedig nem. Attól függetlenül, hogy az előző kérdésben csupán egy

személy válaszolt úgy, hogy nem tudott a lehetőségről, többen nem vették igénybe a szolgáltatást.

3. Milyen gyakran vette igénybe a KönyvtárPont szolgáltatásait?

3. Milyen gyakran vette igénybe a KönyvtárPont szolgáltatásait?

92 válasz

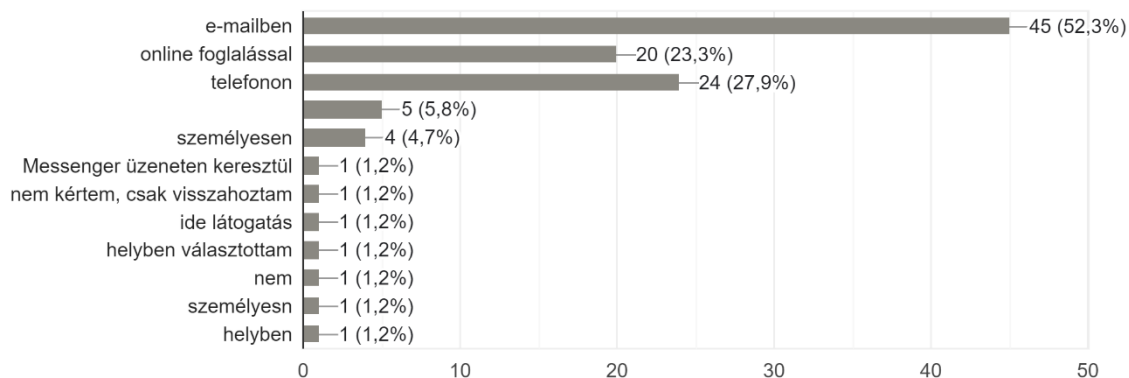


92 kitöltő közül 47 (51,1%) havonta egyszer élt a lehetőséggel, 15-15 olvasó (16,3%) kéthetente és havonta többször vette igénybe a KönyvtárPont szolgáltatásait. 7-7 könyvtárhasználó (7,6%) válaszolta azt, hogy hetente és hogy nem vette igénybe; 1 kitöltő (1,1%) havonta párszor látogatta meg a KönyvtárPontot.

4. Milyen módon igényelte/kérte a dokumentumokat?

4. Milyen módon igényelte/kérte a dokumentumokat?

86 válasz



86-an válaszoltak a kérdésre. Közülük 45-en (52,3%) e-mailben, 24-en (27,9%) telefonon foglaltak dokumentumot. 20 olvasó (23,3%) az online foglalást tett, és 1 válaszadó (1,2%) Messenger üzeneten keresztül adta le igényét. 9-en helyben, tehát nem előzetes igény leadása után kölcsönöztek, 2-en nem kértek dokumentumot. 5 válaszadó az „egyéb” lehetőséget jelölte meg, azonban válaszukat részletesebben nem határozták meg.

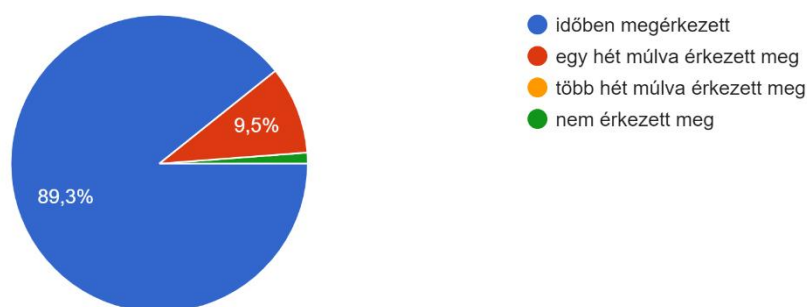
(A táblázatban elírás található, a „személyesn” alatt természetesen a „személyesen”-t értjük.)

A válaszokat kiegészítendő meg kell jegyeznünk, hogy az első nyitvatartási alkalom után a visszahozott dokumentumokat könyvbölcsőben helyeztük el, kielégítve azok igényét, akik inkább a polcok között szeretnek válogatni, illetve akik nem szeretik használni a katalógust böngészésre.

5. A kért dokumentum az igényleadást követően...

5. A kért dokumentum az igényleadást követően...

84 válasz

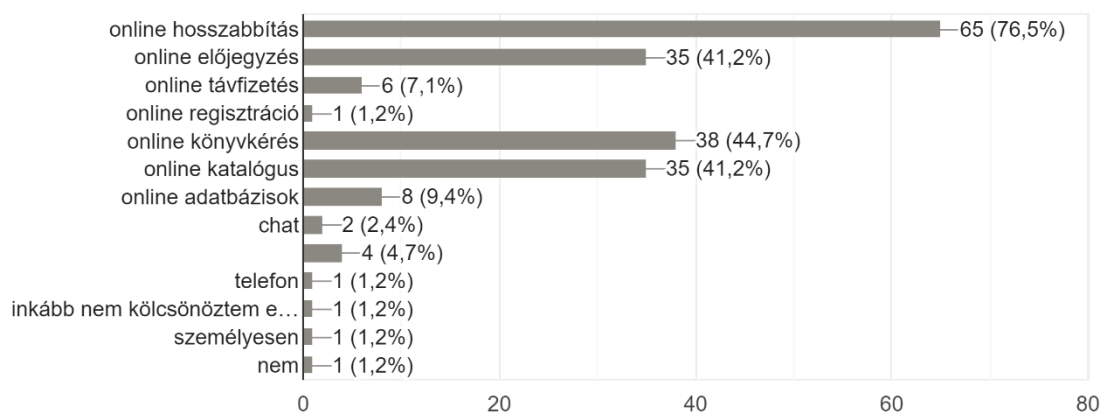


84 válaszadóból a többség, 75 (89,3%) válaszolta azt, hogy időben megérkezett a kért dokumentum. 8 kölcsönző (9,5%) jelölte azt lehetőséget, hogy egy hét múlva érkezett meg a dokumentum, míg 1 (1,2%) érdeklődő számára nem teljesült a kölcsönzés. Egy olvasó sem várakozott több hétig a kért dokumentum megérkezéséig.

6. A könyvtár zárva tartása alatt használta-e az alábbi szolgáltatásokat? (Több válasz is bejelölhető)

6. A könyvtár zárva tartása alatt használta-e az alábbi szolgáltatásokat? (több válasz is bejelölhető)

85 válasz

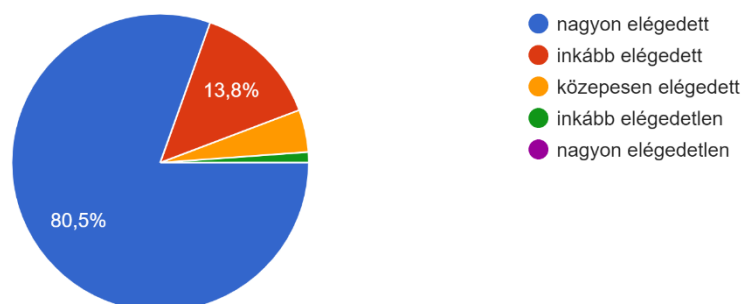


85 személy adott választ arra a kérdésre, hogy mely szolgáltatásokat használt a könyvtár zárva tartása alatt. 65 kölcsönző (76,5%) élt az online hosszabbítás lehetőségével. 38-an (44,7%) nyújtottak be online könyvkérést, 35-en (41,2%) használták az online katalógust. Szintén 35-en (41,2%) tettek online előjegyzést. 8-an (9,4%) vették igénybe az online adatbázisokat. 6 válaszadó (7,1%) kezdeményezett távfizetést online. 4 olvasó (4,7%) nem adott részletes leírást, csupán az „egyéb” opciót jelölte meg. A chat funkciót 2-en (2,4%) vették igénybe. 2 (2,4%) válaszadó nem vett igénybe semmilyen szolgáltatást. 1-1 személy (1,2%) választotta a következő lehetőségeket: telefon, személyes ügyintézés, online regisztráció.

7. Mennyire volt elégedett a kölcsönzésre fordított idővel/várakozási idővel?

7. Mennyire volt elégedett a kölcsönzésre fordított idővel/várakozási idővel?

87 válasz

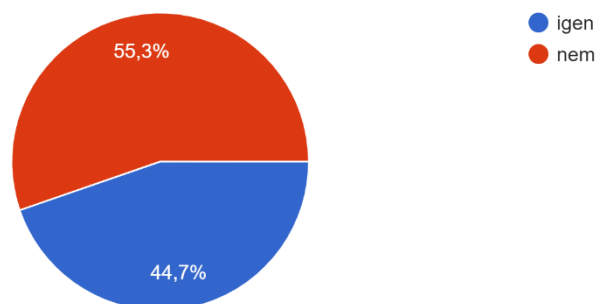


Sikeresen mondható, hogy 87 válaszadóból a többség, 70 fő (80,5%) nagyon elégedett volt a kölcsönzésre fordított idővel és a várakozási idővel. 12-en (13,8%) inkább elégedettek voltak, amely még mindig pozitív visszajelzésként értékelhető. 4 fő (4,6%) közepesen volt elégedett a szolgáltatással, míg 1 (1,1%) olvasó inkább elégedetlen. A „nagyon elégedetlen” opciót senki sem választotta. Megállapíthatjuk, hogy minimális számú kitöltő jelölt meg negatív kritikát.

8. Elégedett volt-e a KönyvtárPont hőmérsékletével?

8. Elégedett volt-e a KönyvtárPont hőmérsékletével?

85 válasz

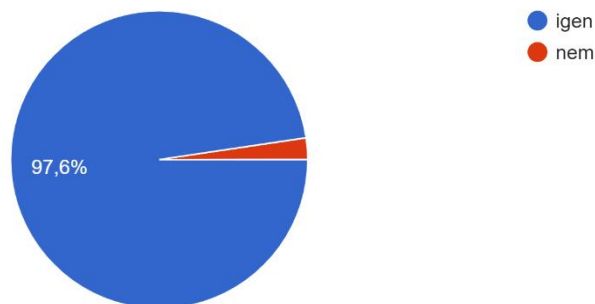


A KönyvtárPont hőmérsékletére vonatkozó kérdésre meglepően szinte fele-fele arányban oszlik meg a reakció. 85 olvasóból 47-en (55,3%) nem, 38-an (44,7%) pedig meg voltak elégedve a hőmérséklettel. A válaszadási lehetőséget minden bizonnyal befolyásolja az a tényező, hogy olvasók nem tartózkodtak az intézményen belül, mert a kölcsönzőpult a bejárató ajtónál volt kihelyezve. Mivel nem volt lehetőségük megtapasztalni a benti hőmérsékletet, ezért érdemes a válaszokat fenntartással kezelni.

9. Hasznosnak találta-e a kölcsönzési pontot?

9. Hasznosnak találta-e a kölcsönzési pontot?

85 válasz

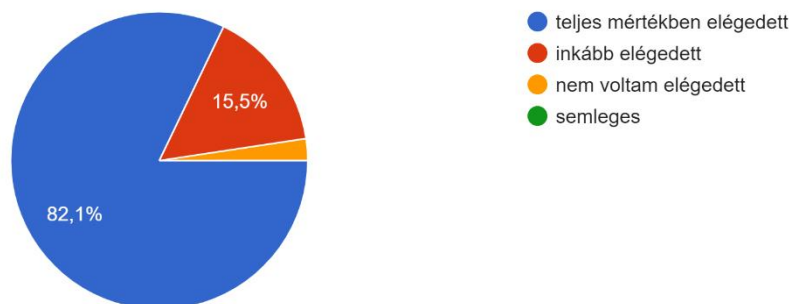


85 olvasóból 83-an (97,6%) találták hasznosnak a kölcsönzési pontokat, míg 2-en (2,4%) nem.

10. Mennyire volt elégedett a KönyvtárPont-szolgáltatással?

10. Mennyire volt elégedett a KönyvtárPont-szolgáltatással?

84 válasz

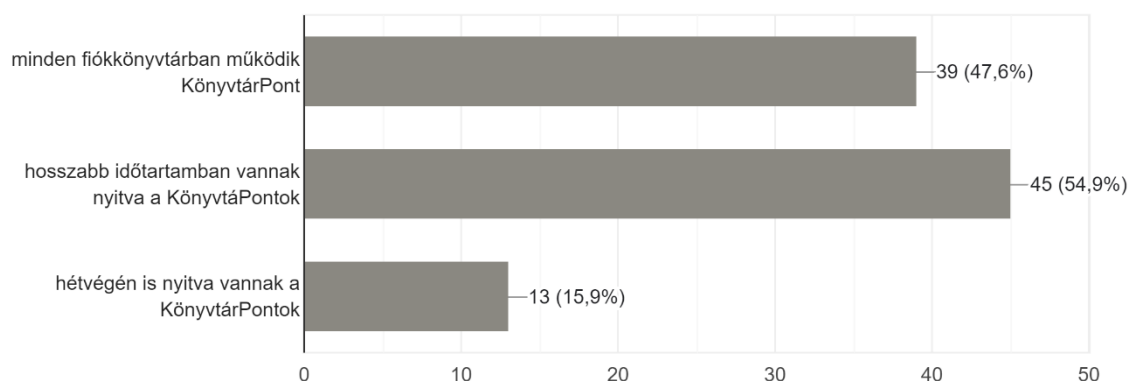


Hasonlóan a 8. kérdéshez, a többség a KönyvtárPontról pozitívan vélekedett. 84 válaszból 69-en (82,1%) teljes mértékben elégedettek voltak a KönyvtárPont nyújtotta szolgáltatással, míg 13-an (15,5%) inkább elégedettek voltak. 2 személy (2,4%) nem volt elégedett. Senkinek nem volt semleges véleménye.

11. Jobb lett volna, ha... (több válasz is bejelölhető)

11. Jobb lett volna, ha (több válasz is bejelölhető)

82 válasz

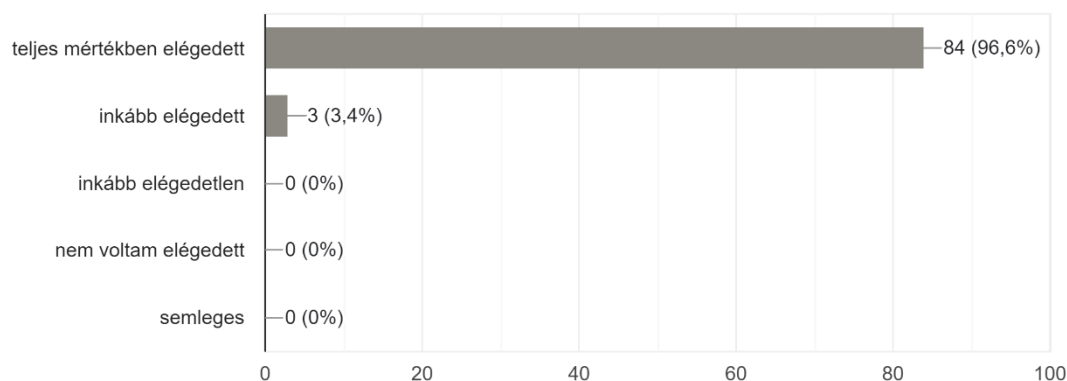


A következő kérdésre több válasz is bejelölhető volt. 82 válaszadó a következő opciókat jelölte meg: 45-en (54,9%) azt kérelmezték volna, hogy hosszabb időtartamban legyenek nyitva a KönyvtárPontok; 39 személy (47,6%) számára az lett volna ideálisabb, ha minden fiókkönyvtárban működött volna KönyvtárPont, 13-an (15,9%) pedig azt szerették volna, hogy hétvégén is nyitva legyenek a KönyvtárPontok.

12. Mennyire volt elégedett a könyvtárosok munkájával? 87 válaszadó.

12. Mennyire volt elégedett a könyvtárosok munkájával?

87 válasz



A könyvtárosok munkáját illetően pozitív visszajelzések érkeztek. 84 olvasó (96,6%) teljes mértékben elégedett volt a KönyvtárPontokon nyújtott szolgálattal, 3 válaszoló (3,4%) inkább elégedett volt. Nem érkezett sem negatív, sem semleges értékelés (inkább elégedetlen, nem voltam elégedett, semleges) a kollégák munkájával kapcsolatban.

III. EGYÉB VISSZAJELZÉSEK

13. Szívesen fogadjuk egyéb észrevételeit, javaslatait, hogy a továbbiakban is az Ön megelégedettségére tudjunk szolgálni!

A szabadon kitölthető lehetőségnél 22 válasz érkezett, melyeket csoportokba gyűjtve értékelünk.

- Heti 2 alkalom jobb lett volna, mert könnyebben be tudtam volna osztani, hogy mikor menjek. A Központi Könyvtár túl messze van számomra.
- Heti két alkalommal nyitva lehetett volna a könyvtári pont.
- Javaslom heti min. 1 alkalom - akár csak du-t tényleges nyitva tartást.
- Heti 2x2 óra nyitva tartás jobb lett volna.

Többen fejezték ki sajnálatukat a KönyvtárPontok ritka elérhetőségéről és hosszabb, ill. gyakoribb nyitva tartási időről tettek javaslatot.

Egyéb javaslatok:

- Lehetőleg ne zárják be újra, szívesen veszünk részt itt programokon, vagy töltünk el egy délutánt, ide olyan is betérhet a gyerkőccel, aki egyéb programot nem engedhet meg magának, de csak akkor, ha nyitva van!
- Feleslegesnek tartom a bezárást. Rövidített nyitvatartási idővel is meg lehet oldani.
- Ne zárjanak be télre, mert nagyon szeretünk járni a gyerekekkel együtt!
- Véleményem szerint, hagyni kellett volna a Könyvtárakat normál nyitvatartási rendben működni, a megtakarítás nem hozott érdemi eredményt (költségcsökkenést).
- Jó lett volna, ha a Petőfi Könyvtárt nem zárták volna be!
- Egész évben megfelelő hőmérséklet mellett (22 C) legyen teljes nyitva tartás.
- Remélem nem lesz szükség soha többet ilyen bezárásra. Ha mégis bekövetkezne, lehessen válogatni a polcokról abban a pár órában. Köszönöm!
- Ne zárják be a könyvtárat!

- Nem szeretném, ha többé bezárnának a fiókkönyvtárak!
- Az legjobb, ha nem kell bezárni a könyvtárakat. Nem csak a könyvekről van szó, a fiókkönyvtáraknak jelentős közösségformáló szerepe van.

A legtöbb válaszadó azt nehezményezte, hogy a könyvtárak bezárására sor került, mely azt mutatja, hogy hosszútávon ez a válság-kezelési stratégia nem fenntartható.

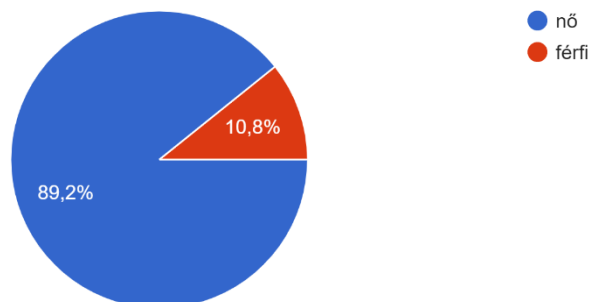
- Online előjegyzésnél jó lenne, ha bármelyik könyvtár példányát átkérhetném, automatikusan küldenék az elérhető példányt.
Nem egyedüli esetet reprezentál a fenti kritika. Több olvasó sem tájékozott a könyvtári fogalmakkal kapcsolatban. Az „előjegyzés” illetve az „online foglalás” opciók álltak az olvasók rendelkezésére. Az előbbi esetben nem volt lehetőség kiválasztani, hogy melyik könyvtárba kéri az adott dokumentumot, míg az utóbbi esetében igen.
- Tetszett, hogy az előtérben volt néhány könyv, amiből várakozás közben választani lehetett.
- Tetszettek a honlapon olvasható könyvismertetőik.
- Nagyon gyorsan, pontosan kaptam meg a könyveket.
- Elégedett vagyok mindennel.
- Köszönjük
- Nagyon elégedett vagyok a programokkal (kiállítások stb) Továbbra is szívesen részt veszek rajtuk.

E fentebbi visszajelzés vélhetően a bezárás előtti időszakra vonatkozik, mert nem voltak biztosítva a megfelelő körülmények rendezvények lebonyolítására és kiállítások szervezésére. Ezért a vélemény inkább általános jellegű.

IV. DEMOGRÁFIAI ADATOK

Végül néhány személyes információt szeretnénk Öntől kérni! Neme:

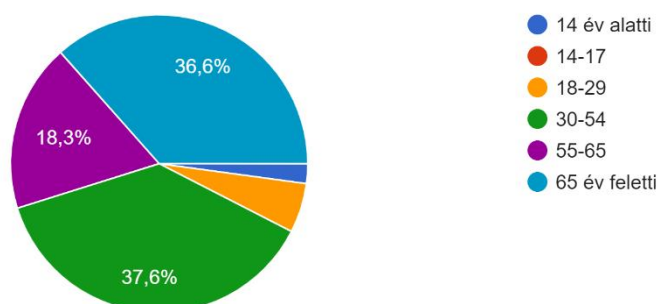
93 válasz



A 93 válaszadóból 83 (89,2%) kitöltő nő, míg 10 (10,8%) férfi.

Életkora:

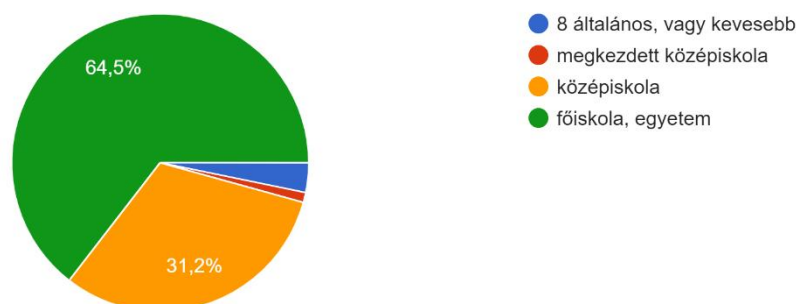
93 válasz



A 93 válaszadóból 35-en (37,6%) 30-54 év közöttiek, 34-en (36,6%) 65 év feletti, 17-en (18,3%) 55-65, 5-en (5,4%) 18-29 év közöttiek, 2-en (2,2%) 14 év alattiak, 14-17 év közöttiek pedig nem töltötték ki a kérdőívet.

Legmagasabb iskolai végzettsége:

93 válasz



93 válaszadóból 60-an (64,5%) főiskolai vagy egyetemi, 29-en (31,2%) középiskolai, 3-an (4,3%) 9-en általános, vagy kevesebb iskolai végzettséggel rendelkeznek.

V. ÖSSZEGZÉS

Az olvasók örömmel vették a KönyvtárPont szolgáltatást, hiszen nem mindenkinek volt lehetősége eljutni a Központi könyvtárba. Az energiaválság Miskolc tömegközlekedését is érintette, mert járattítkításra kényszerült a város., ez azt eredményezte, hogy az olvasók számára is korlátozott volt az utazás lehetősége. A Martinkertvárosba való közlekedést az Y-híd építése nehezítette. A diósgyőri városrész kívül esik a központtól.

Az olvasók összességében elégedettek voltak a KönyvtárPontokkal, azonban kifogásolták a rövid korlátok közé szorított nyitva tartási időt és a mindössze heti egy alkalmat. Továbbá, hiányolták az offline böngészést, a polcok közötti keresést, a könyvekkel való kapcsolódási lehetőség örömeit.

Ha a jövőben ismét megszorítások miatt a könyvtár bezárásra szorul, akkor a visszajelzések alapján elkészült kiértékelés a látogatói igényeket tekintetbe véve – különösen, ami a szolgáltatások személyes igénybevételének biztosítását illeti – a hatékonyabb olvasói kiszolgálást fogja segíteni.

Készítette:

Jakabné Csizmár Ágnes