

Könyvtárhasználati kérdőív

2023. január 16-21.

Elégedettségi felmérés eredményei, értékelése



Készítette: Buzai Csaba könyvtárigazgató
Orosháza, 2023. február 9.

1. Előzmények

A Justh Zsigmond Városi Könyvtár 2022. december 24. és 2023. január 15. között zárva tartott, szolgáltatásaink szüneteltek. A bezárásnak kizárólag gazdasági okai voltak, a jelentősen megemelkedett rezsiköltség miatt a könyvtárnak is helyet adó Petőfi Művelődési Központ bezárt ebben az időszakban, és a fenntartó erre utasította a könyvtárat is. A kérdőívvel azon könyvtárhasználók elégedettségét szeretnénk mérni, akik a nyitás első hetében vagy kölcsönöztek, vagy hosszabbítottak, vagy visszahoztak könyvtári dokumentumot (azaz mint aktív használó, bekerültek az integrált könyvtári rendszerünkbe), és meg is adták korábban az e-mail címüket.

2. A 2023. január 16-21. közötti időszak a számok tükrében

A fenti időszakban 333 egyéni kölcsönzőt, 144 egyéni hosszabbító olvasót és 388 egyéni visszahozó használót regisztráltunk a rendszerben, akik összesen 1239 dokumentumot kölcsönöztek, 402 dokumentum kölcsönzési határidejét meghosszabbították, és visszahoztak 1544 dokumentumot. Összesen 491 könyvtárhasználót regisztráltunk ilyen módon, közülük 270 személynek volt meg a rendszerünkben az e-mail címe, azaz ennyi címre tudtuk kiküldeni az online kérdőívünket.

3. A kérdőív

A kérdőívet online űrlapon, 2023. január 23. és január 30. között lehetett kitölteni.

A kérdőív tájékoztató szövege a következő volt:

„Kedves Olvasó! Nagy örömünkre szolgál, hogy a könyvtár háromhetes bezárását követő első héten az év első látogatói között köszönthettük önt! Továbbra is arra törekszünk, hogy gördülékenyen, az igényekre odafigyelve, a visszajelzéseket felhasználva szolgálhassuk ki olvasóinkat. Ezért szeretnénk megismerni az ön véleményét is, megtudni, hogy a legutóbbi könyvtárlátogatása mennyiben felelt meg az ön igényeinek. A kérdőív kitöltése legfeljebb 5 percet vesz igénybe. A válaszadás önkéntes, névtelen, a válaszait bizalmasan kezeljük, azokat összesítve, nem azonosítható módon dolgozzuk fel. A kérdőív 2023. január 30-ig lesz elérhető.

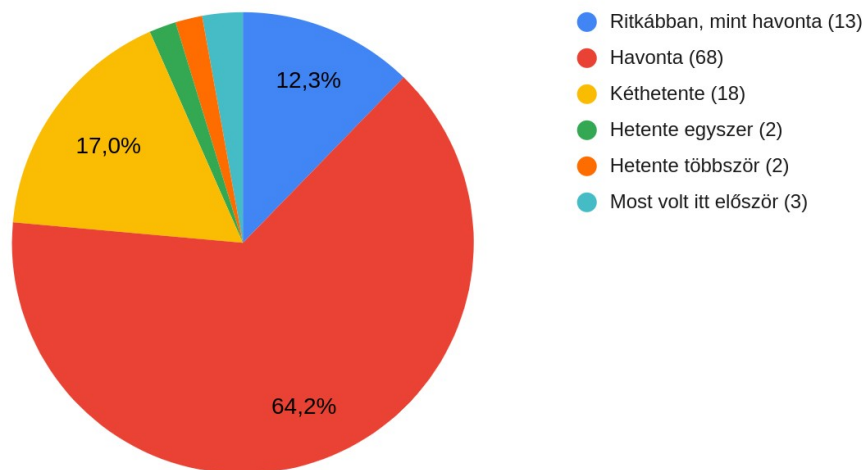
A megadott határidőig 106 kérdőívet töltöttek ki a megszólított könyvtárhasználók (12 e-mail címről hibaüzenet érkezett vissza).



4. Az elégedettség kérdőív eredményei

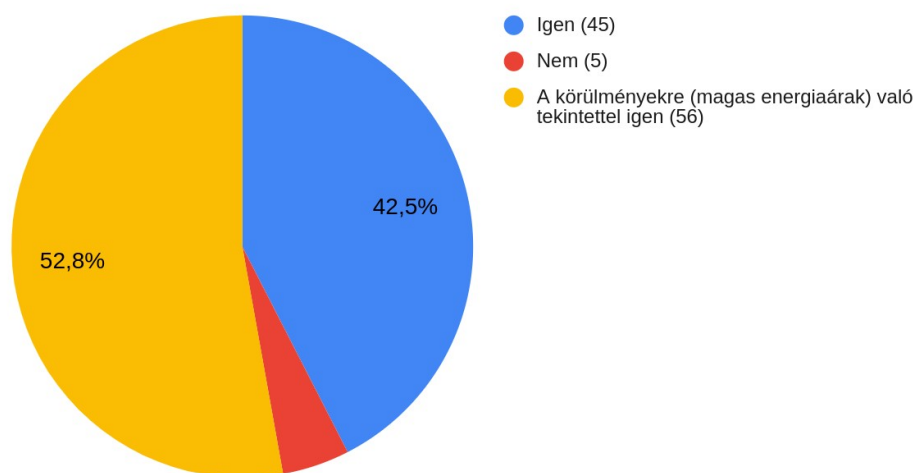
Az első kérdés a könyvtárlátogatás gyakoriságára vonatkozott, ami igen változatos képet mutat. A válaszadók 64%-a havonta jár könyvtárba, 12% még annál is ritkábban, miközben 20% kéthetente, vagy annál is gyakrabban. Három olyan kitöltőnk is volt, aki most először járt a könyvtárban.

Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?
(106 válasz)



A második kérdés nagyon aktuális volt, hiszen rögtön egy hosszabb bezárás után kérdeztük meg az olvasóinkat, hogy elfogadhatónak tartják-e, hogy a könyvtár – gazdasági okokból – három hétig zárva tartott. A válaszadók túlnyomó többsége, összesen több mint 95%-a ezt elfogadhatónak tartja, közülük 52,8% a magas energiaárakra való tekintettel tudta ezt elfogadni. Ebben az elfogadásban minden bizonnyal szerepet játszott a tény, hogy ilyen hosszú bezárás nem volt még korábban, így egyszerű, speciális helyzetként kezelhették az olvasók, másrészt a zárást november közepe óta kommunikáltuk minden létező csatornánkon, így ez valószínűleg nem okozott senkinek sem kellemetlen meglepetést.

Elfogadhatónak tartja-e, hogy a könyvtár - gazdasági okokból - három hétig zárva tartott? (106 válasz)

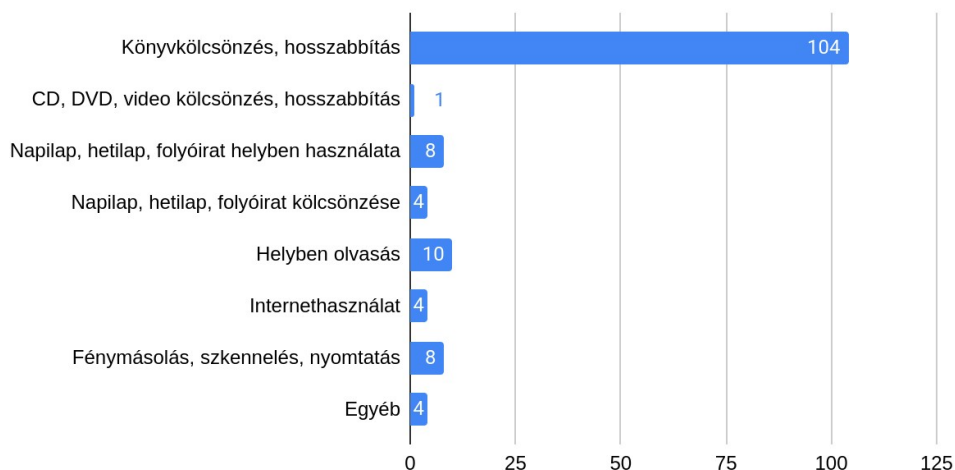


A következő kérdés esetében beigazolódt az előzetes feltételezésünk, miszerint mivel a kérdőív csak olyanokhoz jutott el, akiket regisztráltunk a számítógépes rendszerünkben (tehát vagy kölcsönöztek, vagy hosszabbítottak, vagy visszahoztak könyvtári dokumentumokat), szinte 100%-ban a kölcsönzést jelölték be, mint igénybe vett szolgáltatást. Ez azonban kiegészült más tevékenységekkel is, jelentős volt az újságok és könyvek olvasása helyben, valamint az irodai szolgáltatások is. Fontos kihangsúlyozni: ennél sokkal többen vették igénybe ezeket is, az alábbi grafikon valójában csak



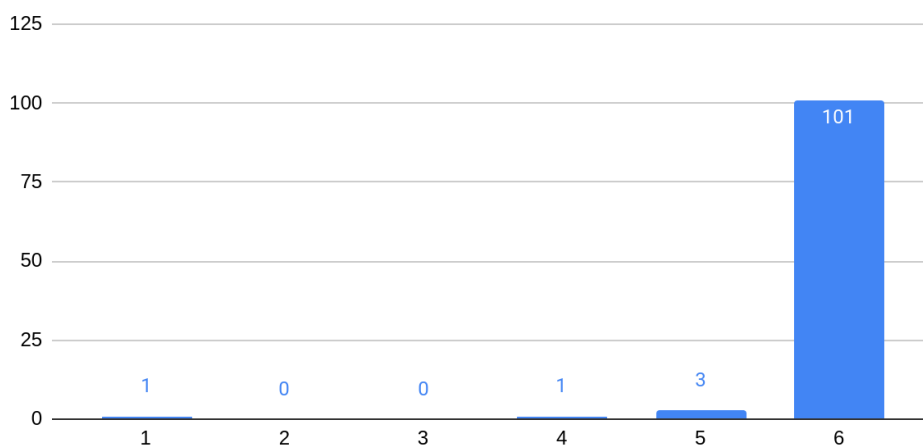
arra ad választ, hogy a kölcsönzők milyen *más* szolgáltatásokat használtak még.

Legutóbbi látogatása során milyen szolgáltatásokat vett igénybe? (több válasz is bejelölhető) (106 válasz)



A könyvtárban igénybe vehető, az előző grafikonon felsorolt szolgáltatásokat a kérdőívben összefoglaló néven ügyintézésnek neveztük. A következő kérdésben azt vizsgáltuk, hogy az ügyintézés – bármely szolgáltatás esetében – mennyire volt egyszerű a könyvtárhasználónak. Az 1-es érték jelentése „Egyáltalán nem”, a 6-os jelentése „Teljes mértékben” volt. Örömmel konstatáltuk, hogy szinte mindenki teljes mértékben elégedett volt az ügyintézés egyszerűségével. Természetesen a gépi kölcsönzés valóban egyszerűvé teszi a folyamatot, így nem is lenne igazán elfogadható, ha sok más vélemény született volna, de az első hét megnövekedett forgalma akár jelenthetett volna több bonyodalmat is. Örülünk, hogy nem így történt.

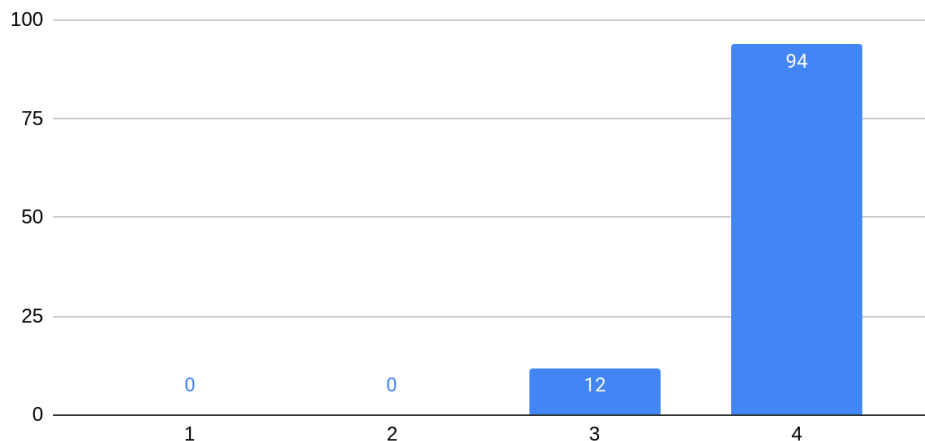
Mennyire ért egyet az alábbi állítással: legutóbbi látogatásom során a könyvtárban az ügyintézés egyszerű volt számomra. (106 válasz)



A következő kérdésblokkban a könyvtárosra vonatkozóan tettünk fel kérdéseket. Kíváncsiak voltunk, hogy mennyire volt elégedett az olvasó a könyvtáros felkészültségével, segítőkészségével, kedvességével, odafigyelésével. Az 1-es érték jelentése „Egyáltalán nem”, a 4-es jelentése „Teljes mértékben” volt. Amint a lenti diagramokon is látható, a válaszok összesítésében mind a négy kérdésnél szignifikáns volt a teljes mértékben elégedettek aránya.



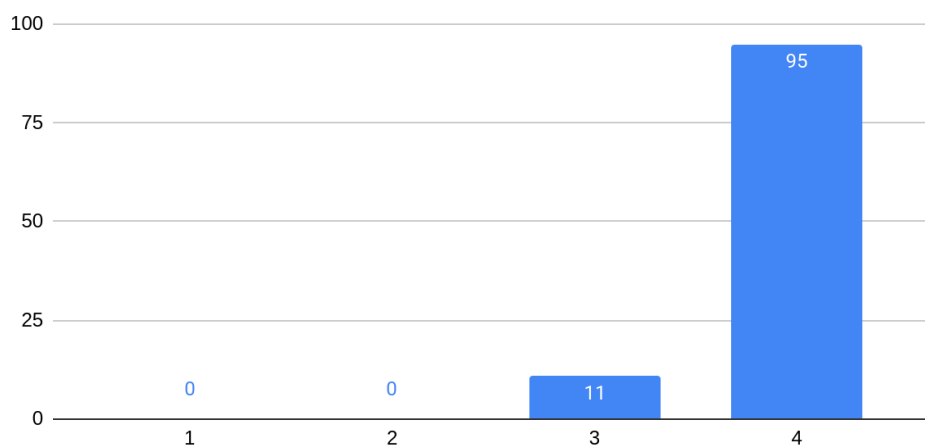
Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárossal kapcsolatos állításokkal? Teljesen felkészült volt, minden feltejt kérdésre tudott válaszolni. (106 válasz)



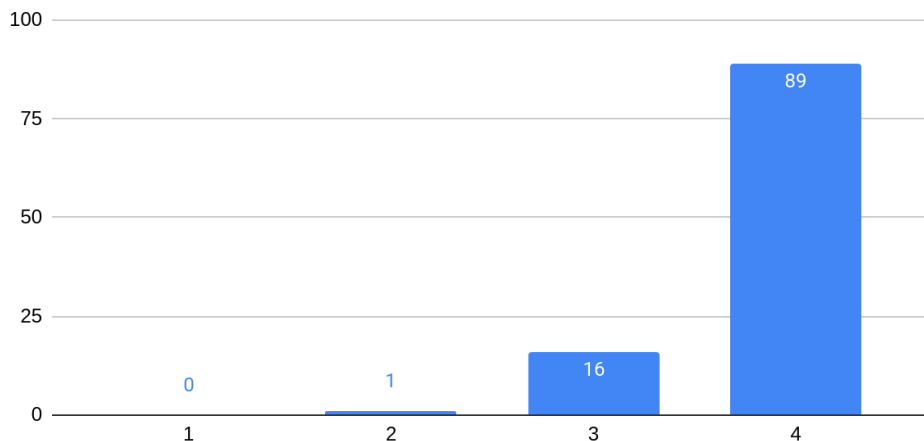
Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárossal kapcsolatos állításokkal? Segítőkéss volt: átgondolta a kérdésemet és ennek megfelelően ajánlott megoldást. (106 válasz)



Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárossal kapcsolatos állításokkal? Kedves, udvarias volt. (106 válasz)

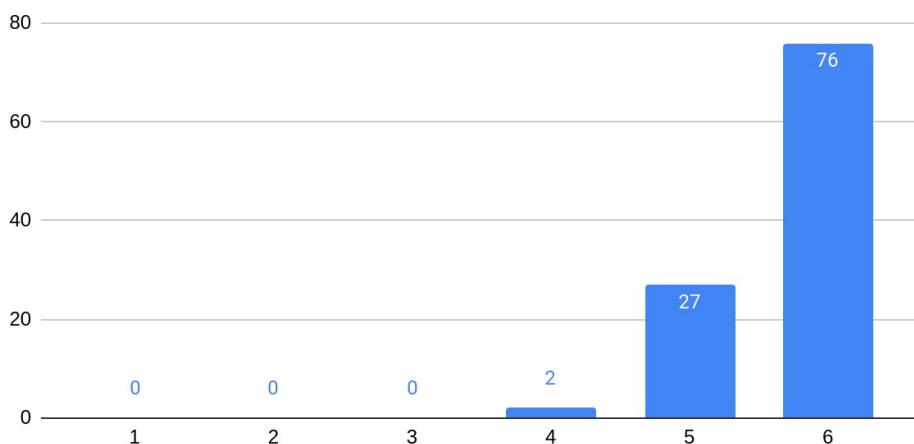


Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárra vonatkozó állításokkal? Az ügyintézés során végig rám figyelt, nem foglalkozott mással. (106 válasz)



A következő kérdés nem volt kötelező, csak azokra vonatkozott, akik kölcsönöztek is dokumentumot. Ezzel együtt a 106 kitöltőből 105-en erre a kérdésre is válaszoltak, ami újfent megerősíti, hogy a kérdőívet a kölcsönző olvasóink töltötték ki. A kérdésre, hogy mennyire volt elégedett a könyvtár gyűjteményével (az 1-es érték jelentése „Egyáltalán nem”, a 6-os jelentése „Teljes mértékben”) 76-an válaszoltak úgy, hogy teljes mértékben, és 4-es osztályzatnál senki sem adott kevesebbet. Érdeemes megjegyezni, hogy csak a tavalyi évben 2201 új dokumentum került a könyvtár állományába, folyamatos a beszerzés, és mindez az olvasói igények figyelembevételével történik.

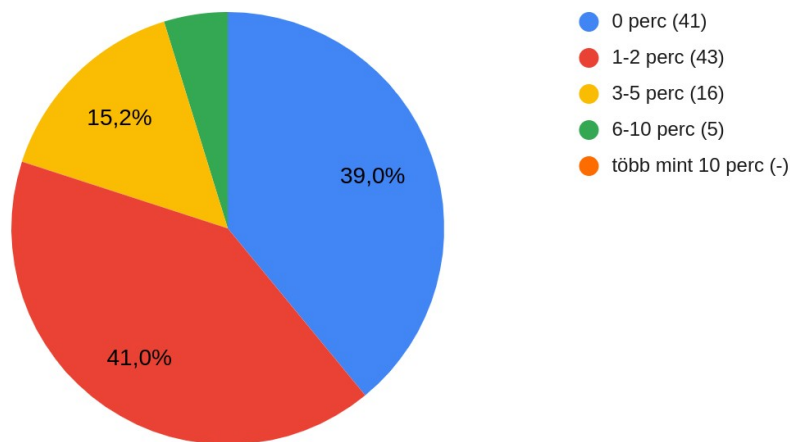
Amennyiben kölcsönzött: mennyire volt elégedett a könyvtár gyűjteményével? (105 válasz)



Sokat elmond egy szolgáltatás megítéléséről, hogy milyen gyorsan jut hozzá az ügyfél, esetünkben a könyvtárhasználó. Magunk is úgy éreztük, hogy még a legforgalmasabb időszakokban sem voltak jelentős fennakadások a kiszolgálásban, de a visszajelzések is ezt igazolják. A kérdésre, hogy mennyi időt vártak, amíg sorra került, a válaszadók 39%-a úgy nyilatkozott, hogy azonnal sorra került, 41% 1-2 percet várt, 15% 3-5 percet, és a fennmaradó 5% is 6-10 perc alatt eljutott az ügyintézésig.

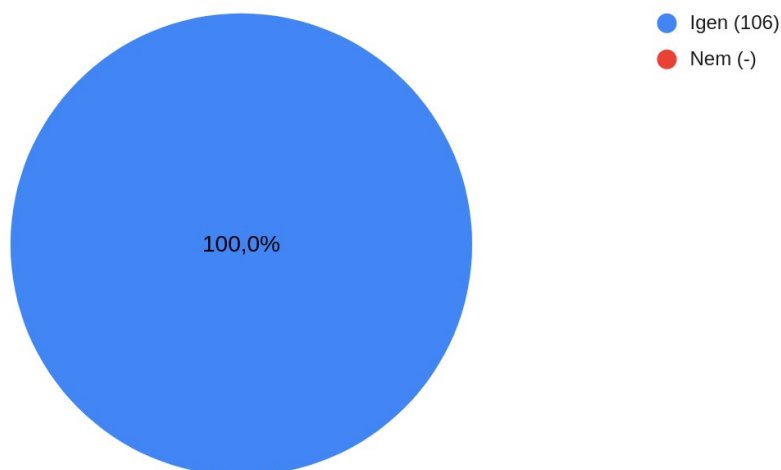


"Legutóbbi látogatása során körülbelül mennyi időt várákozott, míg az ügyintézésre sor került? Kérjük válaszáat percben adja meg! (106 válasz)"



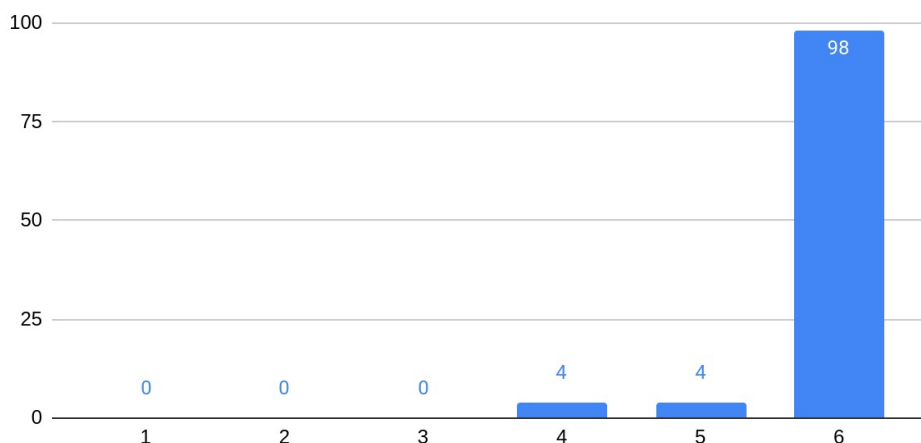
A fentiek ismeretében nem meglepő, hogy minden válaszadó elégedett volt a várákozási idő hosszával.

Az ön számára elfogadható volt a várákozási idő hossza? (106 válasz)



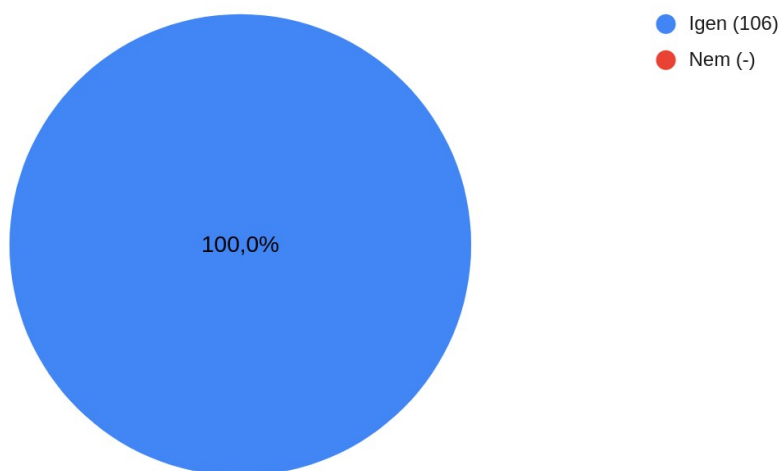
Megkérdeztük az olvasókat arról is, hogy mennyire voltak elégedett a könyvtár tisztaságával, rendezettségével (az 1-es érték jelentése „Egyáltalán nem”, a 6-os jelentése „Teljes mértékben”). Itt is kiemelkedő volt a teljes mértékben elégedettek aránya.

Mennyire volt elégedett a könyvtár tisztaságával, rendezettségével? (106 válasz)



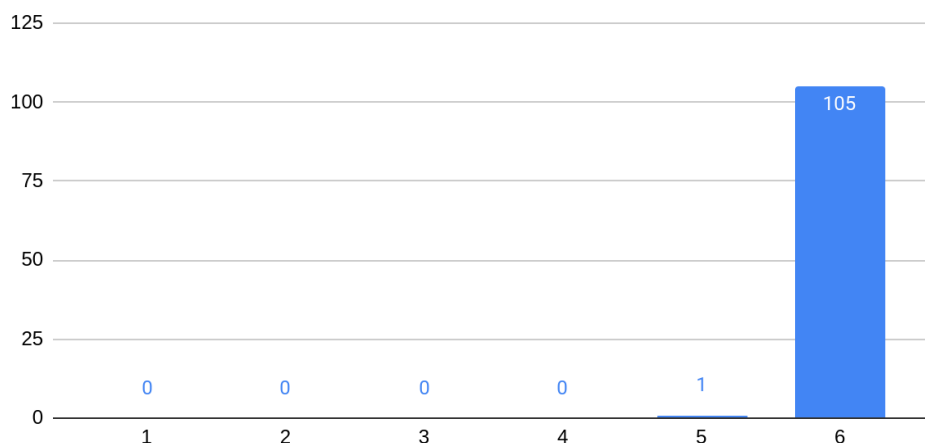
A következő kérdéseinkre adott válaszokból kiderült, hogy minden, a kérdőívet kitöltő olvasónknak sikerült elintéznie, amiért a könyvtárba látogatott.

Sikerült elintéznie, amiért a könyvtárba látogatott?
(106 válasz)



„Alapul véve az elmúlt héten szerzett tapasztalatait, mennyire szívesen ajánlaná könyvtárunkat barátainak, ismerőseinek?” - szólt az összegző, értékelő kérdésünk (az 1-es érték jelentése „Semmiképp sem ajánlanám”, a 6-os jelentése „Biztosan ajánlanám”). Bízunk benne, hogy olvasóink valóban jó híret viszik majd a könyvtárunknak.

Alapul véve az elmúlt héten szerzett tapasztalatait, mennyire szívesen ajánlaná könyvtárunkat barátainak, ismerőseinek?
(106 válasz)



Utolsó kérdéseinkre, vagy inkább kérésünkre („Köszönjük, hogy válaszolt kérdéseinkre. Kérjük, ha van véleménye, kérdése, javaslata, azt itt is ossza meg velünk!”) az alábbi 17 szöveges válasz érkezett:

- *A legjobb hely a városban!*
- *A város legjobb helye a könyvtár!*
- *Maximálisan elégedett vagyok! Vidáné Ági és a többiek is nagyon kedvesek, mindenben segítőkészek! Köszönöm!*
- *Köszönjük a mindig segítőkész hozzáállásukat!*
- *Nagyon szépen köszönöm a mindenkori munkájukat, segítőkészségüket és kedvességüket!*
- *Köszönöm a könyvtár dolgozóinak rendkívül segítőkész munkáját, és a sokféle rendezvény szervezését. Köszönöm a technikai kérdések megoldásában nyújtott segítséget, az olvasók iránti nagy figyelmet. Nagyon jó a rendszeres tájékoztatás mind e-mailben, mind a honlapon*



keresztül. További eredményes munkát kívánok!

- Köszönöm! Szép napot kívánok!
- Örülök a sok új könyvnek, amelyek közül mindig találok kedvemre valót minden témában.
- Kedves, kellemes környezet. Mindenkinek szeretettel ajánlom. Talán több marketing kellene az olvasás hasznosságát hirdetni.
- Szeretem a könyvtárat.
- Teljes mértékben elégedett vagyok a könyvtárral, szeretek ide járni. Szeretnék néhány modern, újonnan felkapott könyvet ajánlani beszerzésre: A spanyol szerelmi átverés, Colleen Hoover könyvek, Néma tanú, Evelyn hét férje. Ha esetleg valamelyik már a könyvtár gyűjteményében van, elnézést kérek.
- A legújabb könyvek, kedves, gyors, szakszerű kiszolgálás! Mindig örömmel látogatom!
- Köszönöm eddigi segítségüket.
- Tisztelet és elismerés a könyvtár minden dolgozójának
- Köszönöm a lehetőséget. Megható hogy ebben a zavaros életbe ilyen emberségesen odafigyeléssel szolgálják ki az olvasni vágyókat.
- Nagyon felkészült, korrekt, udvarias, művelt könyvtárosok dolgoznak az orosházi könyvtárban. Segítőkések mindenben.
- Köszönöm a sok segítséget, amit az eddigiekben kaptam a könyvtár segítőkész dolgozóitól.

5. Összegzés

A sok pozitív értékelés egyrészt olyan visszaigazolás, ami rendkívül jól esik a könyvtár munkatársainak, igyekszünk belőle egyszerre feltöltődni és fejlődni. Ugyanakkor tisztában vagyunk vele, hogy most azokat kérdeztük meg, akik talán a legközelebb állnak hozzánk, ilyenformán nem is szeretnének minket megbántani egy-egy rosszabb osztályzattal. Igyekszünk a javaslatokat figyelembe venni, új, innovatív ötleteket kidolgozni, és továbbra is ezen a színvonalon végezni munkánkat.

Az első kérdés válaszaiból kiderült, hogy három olyan kitöltőnk is volt, aki most először járt a könyvtárban. Mintegy végső összegzésként legvégül arra voltunk kíváncsiak, hogy ők mit válaszoltak a fenti kérdésekre, így külön adatsorokban is megvizsgáltuk néhány válaszukat:

Időbélyeg	Elfogadhatónak tartja-e, hogy a könyvtár - gazdasági okokból - három hétig zárva tartott?
2023.01.23. 15:31:32	A körülményekre (magas energiaárak) való tekintettel igen
2023.01.23. 17:54:55	Igen
2023.01.25. 13:38:09	A körülményekre (magas energiaárak) való tekintettel igen

Időbélyeg	Legutóbbi látogatása során milyen szolgáltatásokat vett igénybe? (több válasz is bejelölhető)
2023.01.23. 15:31:32	Könyvkölcsönzés, hosszabbítás
2023.01.23. 17:54:55	Könyvkölcsönzés, hosszabbítás, Internethasználat
2023.01.25. 13:38:09	Könyvkölcsönzés, hosszabbítás, Napilap, hetilap, folyóirat helyben használata, Helyben olvasás



Időbélyeg	Mennyire ért egyet az alábbi állítással: legutóbbi látogatásom során a könyvtárban az ügyintézés egyszerű volt számomra.	Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárosra vonatkozó állításokkal? [Teljesen felkészült volt, minden feltett kérdésre tudott válaszolni.]	Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárosra vonatkozó állításokkal? [Segítőkéz volt: átgondolta a kérdésemet és ennek megfelelően ajánlott megoldást.]	Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárosra vonatkozó állításokkal? [Kedves, udvarias volt.]	Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárosra vonatkozó állításokkal? [Az ügyintézés során végig rám figyelt, nem foglalkozott mással.]
2023.01.23. 15:31:32	5	4	4	4	4
2023.01.23. 17:54:55	6	4	4	4	4
2023.01.25. 13:38:09	6	3	3	3	3

Időbélyeg	Amennyiben kölcsönzött: mennyire volt elégedett a könyvtár gyűjteményével?
2023.01.23. 15:31:32	5
2023.01.23. 17:54:55	6
2023.01.25. 13:38:09	5

Időbélyeg	Legutóbbi látogatása során körülbelül mennyi időt váraozott, míg az ügyintézésre sor került? Kérjük válaszát percben adja meg!	Az ön számára elfogadható volt a váraozási idő hossza?
2023.01.23. 15:31:32	5 perc	Igen
2023.01.23. 17:54:55	1 perc	Igen
2023.01.25. 13:38:09	2 perc	Igen

Időbélyeg	Mennyire volt elégedett a könyvtár tisztaságával, rendezettségével?
2023.01.23. 15:31:32	6
2023.01.23. 17:54:55	6
2023.01.25. 13:38:09	6

Időbélyeg	Alapul véve az elmúlt héten szerzett tapasztalatait, mennyire szívesen ajánlaná könyvtárunkat barátainak, ismerőseinek?
2023.01.23. 15:31:32	6
2023.01.23. 17:54:55	6
2023.01.25. 13:38:09	6

