

Elégedettségmérés a gyermekkönyvtár használóival 2023.



Készítette: Tengerics Éva és Hagymásiné Lazanyecz Anikó
Orosháza, 2024. január 20.

1. Bevezetés

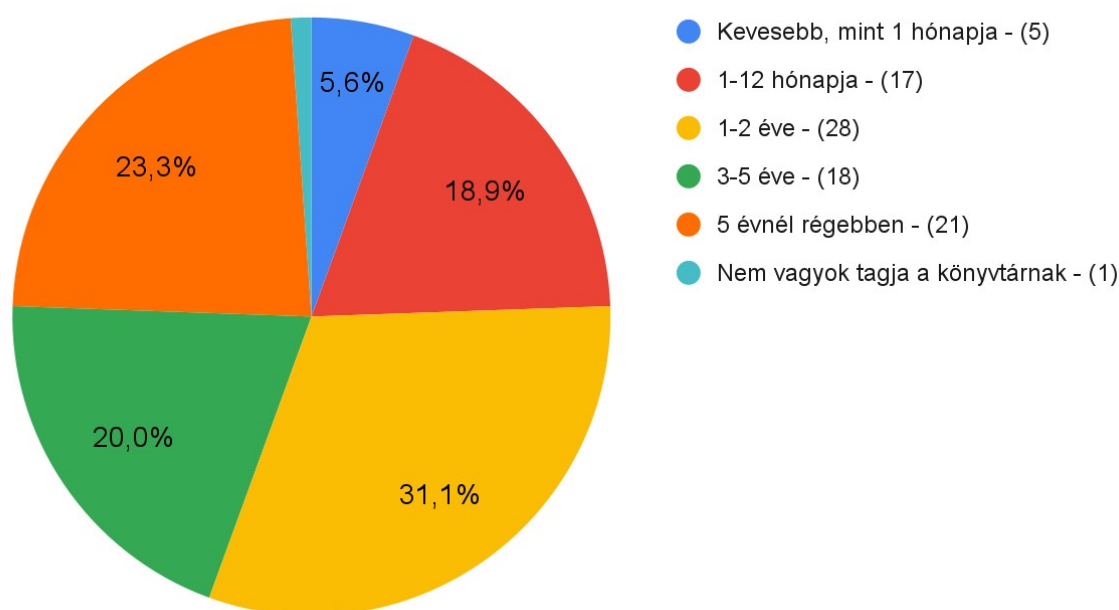
A gyermekkönyvtár használóinak véleményét legutóbb 2011-ben kérdeztük meg. Több mint egy évtized telt el azóta, így időszerűnek láttuk, hogy ismét felmérjük olvasóink elégedettségét. Ez a visszacsatolás annak okán is fontossá vált, mert 2023. októberében a gyermekkönyvtár helye megváltozott. A könyvtár viszonylag nagy területet veszített (150 m²), és a gyermekkönyvtár átköltözött az addig olvasóterem szerepét betöltő kisebb helyiségbe. Ez nem csak azt jelentette, hogy kevesebb könyvet tudtunk a polcokon elhelyezni, hanem a könyvtári tereket is újra kellett gondolnunk. A kisebb termet igyekeztünk a lehetőségekhez mérten optimálisan berendezni, hogy a gyermekek és szüleik is jól érezzék magukat, továbbá a könyvtári rendezvényekhez szükséges infrastruktúra és nézőtér is elérjen.

A használók véleményének megkérdezésére három hetet jelöltünk ki 2023. november 6-24-ig. A papíralapú kérdőívben arra voltunk kíváncsiak, hogy a gyermekkönyvtár használói - legyenek akár 18 év alattiak vagy felnőttek - mennyire elégedettek a szolgáltatásokkal, a munkatársakkal, környezettel, rendezvényekkel, stb. és természetesen vártuk a lehetséges változtatási javaslatokat is.

A válaszadás önkéntes és név nélküli volt. Azok a gyermekek, akik még nem tudnak írni, a szülő segítségével értékelték a tapasztaltakat. A kérdőívet 91-en töltötték ki.

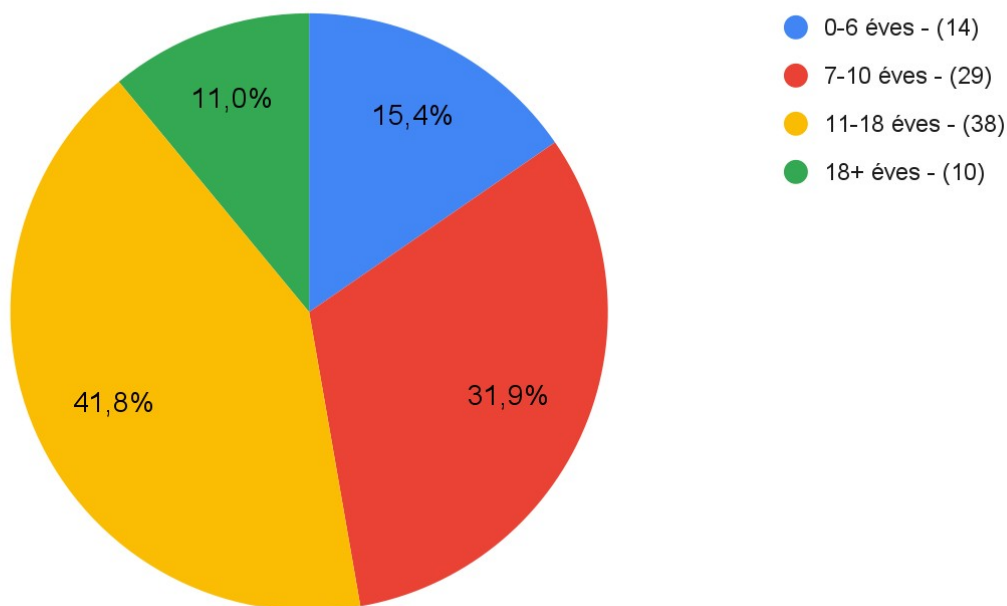
2. Általános kérdések

Mióta vagy a gyermekkönyvtár tagja?



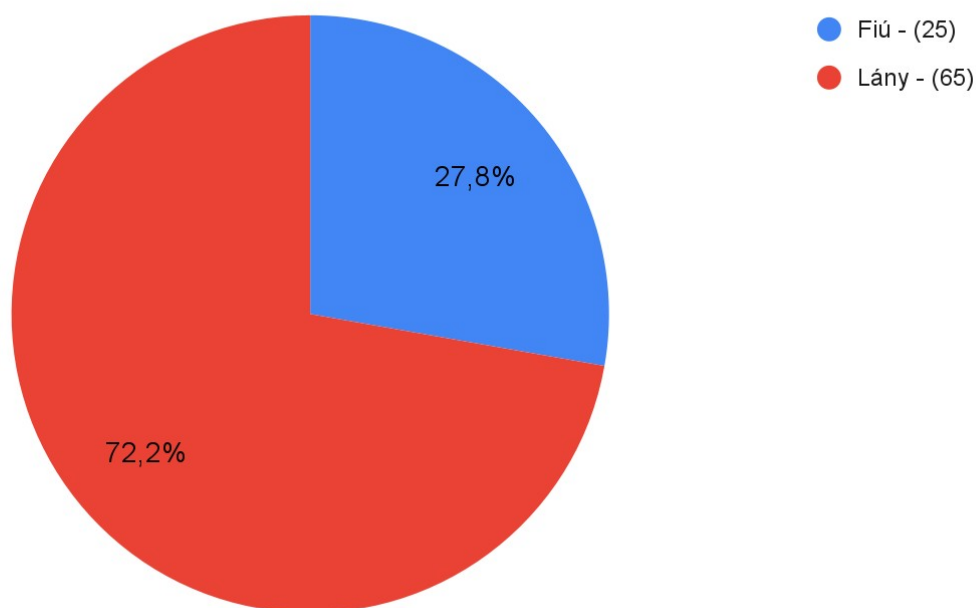
A megkérdezettek nagy része régóta jár a könyvtárba, sikerült úgy kiosztani a kérdőíveket, hogy arányosan jelen van a kitöltők között az is, aki csak egy éve tag, és az is, aki 2, 3, 4 éve, vagy annál régebben jár hozzánk. Egyetlen olyan személy töltötte ki a kérdőívet, aki nem tag, de ő sem először volt nálunk.

Hány éves vagy?



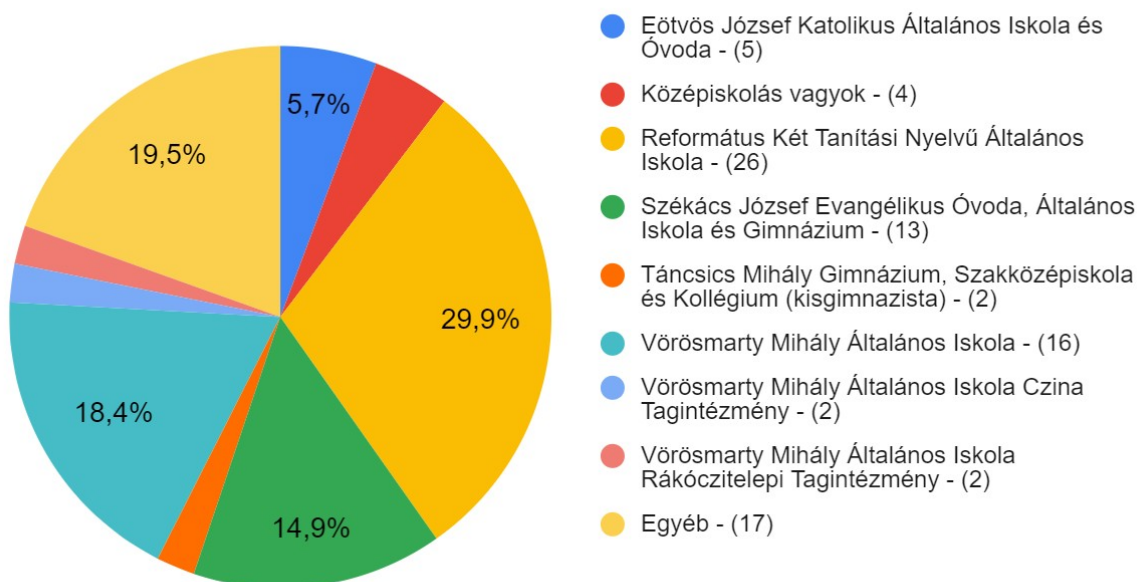
A könyvtárhasználók életkorának megoszlása nyilvánvalóvá teszi, hogy a könyvtárba járók nagy többsége általános iskolába jár. A kisebbek még nem mozognak és döntenek önállóan, így a szülő elhatározásán alapul, hogy taggá válnak-e vagy sem. A későbbiekben - amikor már tudnak olvasni, az iskola is igényt támaszt, gyakorolni kell, kötelező olvasmányokat beszerezni, nem utolsósorban kialakul az igényük is, hogy állandó szabadidős tevékenység legyen az olvasás - már nagyobb számban válnak könyvtári taggá. A 18 éven felüliek száma pedig egyértelműen azért a legkevesebb, mert ők már a felnőtt könyvtárban találják meg az életkoruknak megfelelő szép- és szakirodalmat. Így módunkban sem állt, hogy a három hetes időintervallumban több nagykorú olvasót kérdezzünk meg.

Nemed?



A nemek eloszlása jól mutatja, hogy a fiúk és a lányok eltérően ítélik meg az olvasásnak mint szabadidős tevékenységnek az értékét. Amint önállóan kezdenek el olvasni a gyerekek, tény, hogy a lányok jobban szeretnek olvasni, több könyvük van, és könyvtárba is gyakrabban járnak.

Hol tanulsz?



Az iskolás korosztály nagy többsége három nagy belvárosi iskolából érkezik a könyvtárba. A Református Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola közelsége magyarázza, hogy a legtöbben innen érkeznek a gyermekkönyvtárba. Miután csak egyetlen utca választja el a két épületet egymástól, sokan a könyvtárban csinálják meg a leckéjüket, ott töltik el az idejüket, míg a szakkör kezdődik, vagy a szülőket várják.

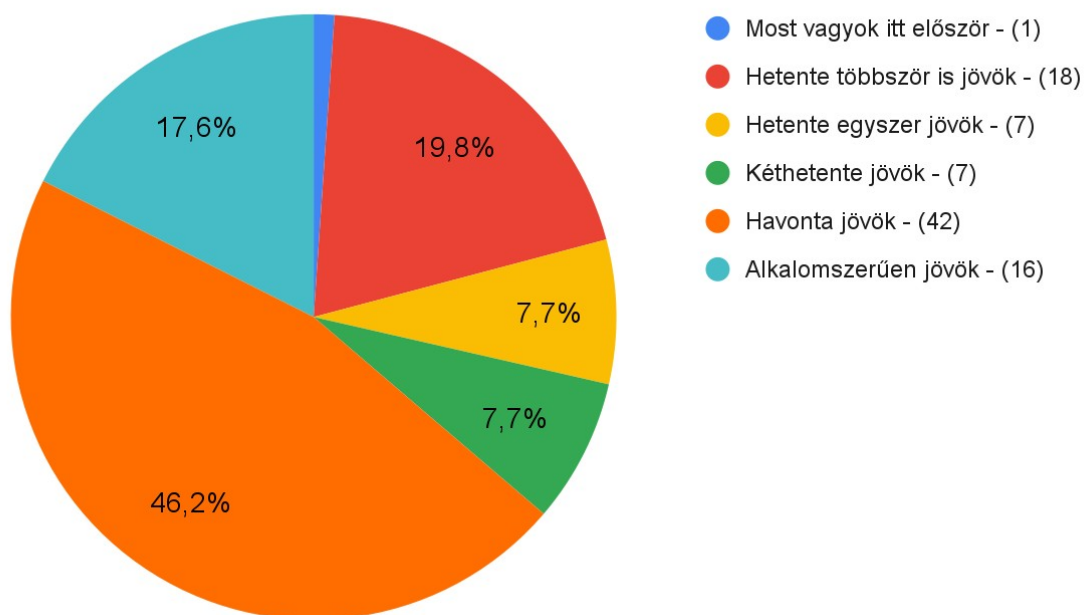
A Vörösmarty Mihály Általános Iskolával évek óta szoros a kapcsolatunk, hiszen több osztály jön rendszeresen hozzánk könyvtári órákra, pályaorientációs foglalkozásra, versenyekre stb. Így számukra már otthonos hely a gyermekkönyvtár.

A Székács József Evangélikus Óvoda, Általános Iskola és Gimnázium tanulói is szép számmal látogatják intézményünket.

A negyedik nagy iskolát, az Eötvös József Katolikus Általános Iskolát és Óvodát meglepően alacsony létszámmal képviselik a diákok. Jó kapcsolatot ápolunk velük is, szervezetteren jönnek minden félévben előre megbeszélrt időpontokban az alsó tagozatos diákok. Ennek ellenére kevesen könyvtártagok a megkérdezettek közül.

Az Egyéb választ adók egy része szülő, aki gyermekével érkezett, a másik része óvodába jár.

Milyen gyakran jársz hozzánk, a gyermekkönyvtárba?

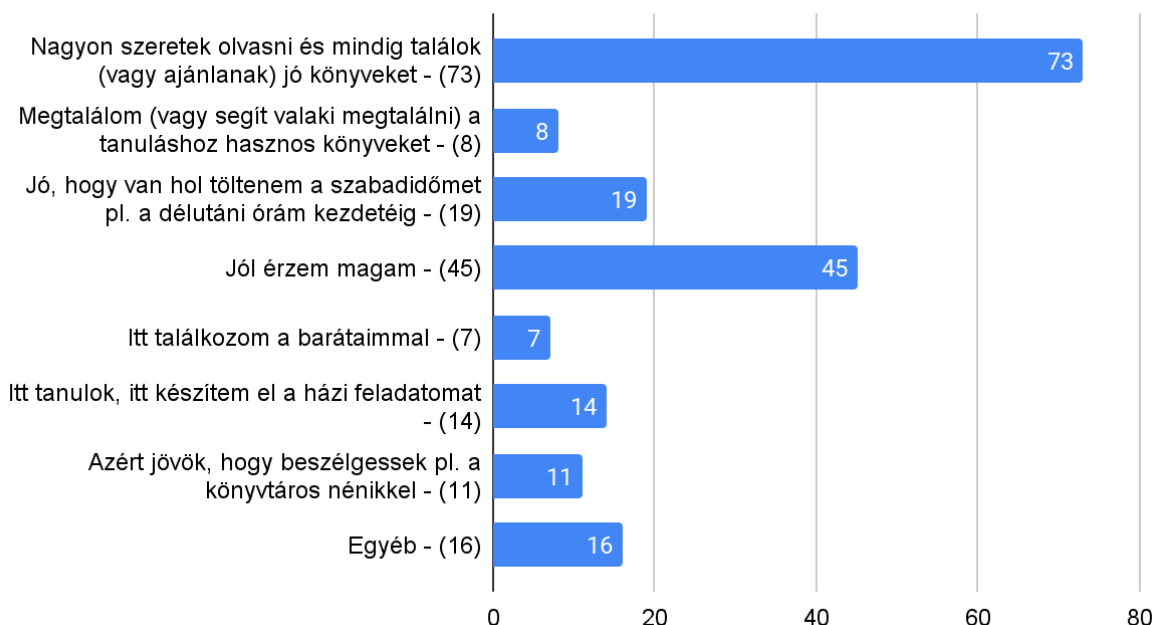


A tagok látogatásának rendszerességére, gyakoriságára vonatkozó kérdés eredményei azt mutatják, hogy a klasszikus, havonta kölcsönzők száma a legnagyobb. Rendszeresen jönnek minden hónapban, miután letelik a 28 napos kölcsönzési határidő, visszahozzák a dokumentumokat, és újakat visznek haza.

Öröndetes, hogy viszonylag nagy százalékban vannak azok az olvasók is, akik hetente többször látogatnak el hozzánk. Ők azok, akik nem csupán kölcsönöznek, hanem újságot is olvasnak, leckét írnak, társasjátékoznak, beszélgetnek, közösségi térként használják a könyvtárat. A kérdőív könyvtári tevékenységekre irányuló kérdéseire adott válaszok is ezt támasztják alá.

3. A gyermekkönyvtár légkörére, felszereltségére, szolgáltatásaira vonatkozó kérdések

Miért jössz ide szívesen? Több választ is megjelölhetsz.



Az általunk felkínált válaszlehetőségek azok voltak, melyeket több éves saját megfigyelés és tapasztalat alapján fogalmaztunk meg.

A könyvtárba leginkább pontos céllal érkeznek az olvasók - könyvet szeretnének kölcsönözni. A válaszok azt igazolják, hogy azért szeretnek ide járni, mert széles a kínálatunk, mindenki megtalálja a hozzá illő, neki tetsző irodalmat. Az sem hagyható azonban figyelmen kívül, hogy itt olyan pozitív, támogató légkör fogadja a betérőket, hogy a második legtöbbször által megjelölt válasz a "Jól érzem magam." volt. A "Miért jössz ide szívesen?" kérdésre adott további válaszok arányosan oszlottak el a többi lehetséges alternatíva között.

Az önállóan megfogalmazott, kifejtős válaszokban (Egyéb) a legfontosabbak, illetve legtöbbször által írtak a következők voltak:

"Társasjáték est"

"Játszani"

"Kézműves foglalkozások"

"A nővérei is sokat jártak ide és szeretett velük jönni. Most tanul olvasni."

"Mindig van új könyv."

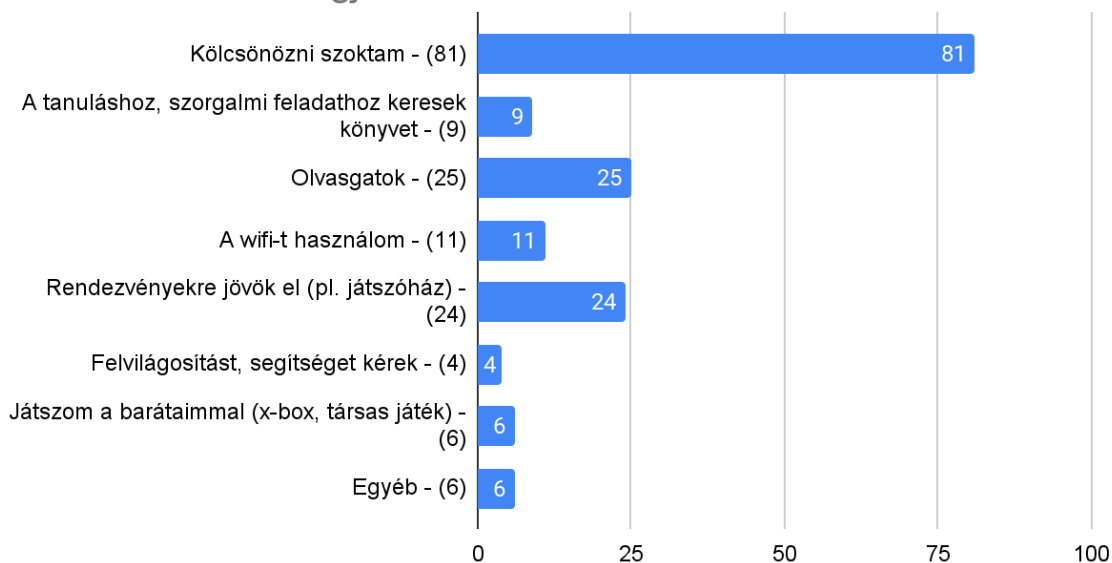
"Mert van free WiFi."

"Nagyon színes a kínálat, sok hasznos könyv van esti meséhez vagy akár önbizalom fejlesztéshez."

"Itt érzem magam szabadnak, boldognak, itt jönnek elő a jó gondolataim és nagyon örülök, hogy ilyen kedvesek és barátságosak a könyvtárosnénik! ♥ "

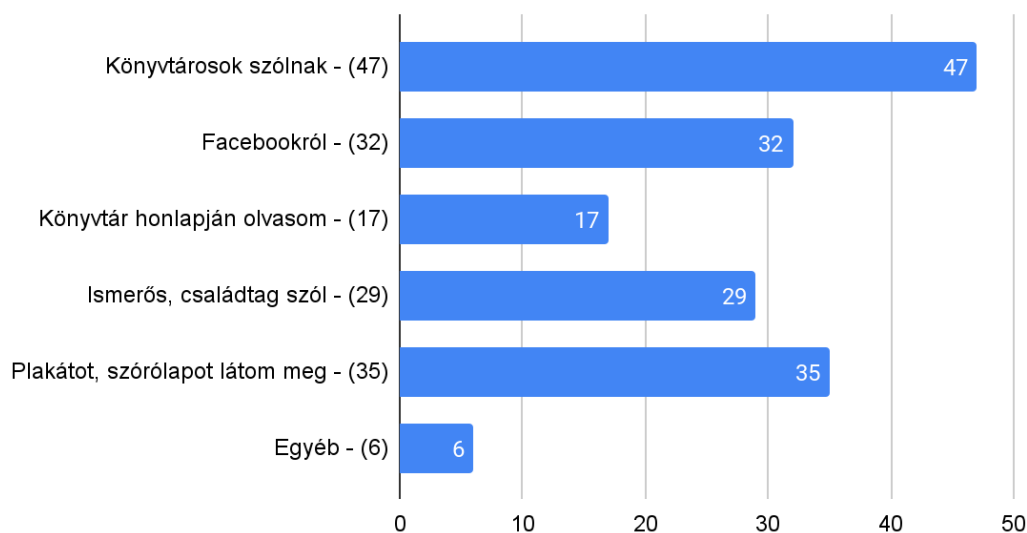


Milyen szolgáltatásait veszed igénybe a gyermekkönyvtárnak? Több választ is megjelölhetsz.



A szolgáltatások közül leggyakrabban a könyvkölcsönzés lehetőségét veszik igénybe, nem kis számban használják a lehetőségek közül a helyben olvasást, a különféle rendezvényeken (kézműves foglalkozás, társasjáték est) való részvételt. Az ingyenes wifi is az olvasók kényelmét szolgálja, ezt is többen használják. Az egyéb válasznál néhányan kifejtették szövegesen is a tevékenységet, a leggyakoribb válasz az "Olvasgatok, nézelődök." volt.

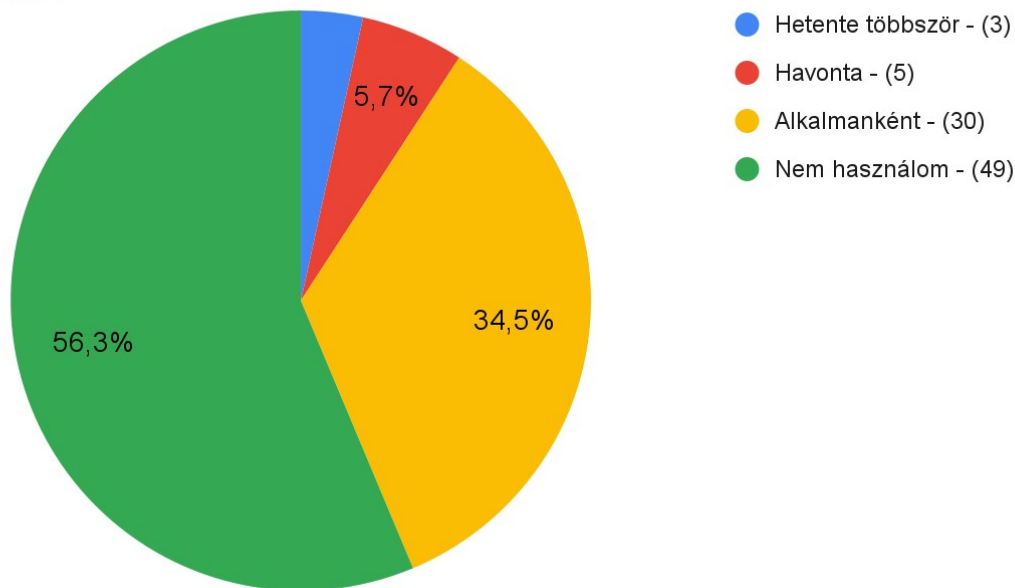
Honnan szerzel tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? Több választ is megjelölhetsz.



A rendszeres könyvtárlátogatók szívesen beszélgetnek a könyvtárosokkal, és nálunk jól működik a szóbeli tájékoztatás. A legtöbb információt a munkatársaktól tudják meg, gyakran kérdezik is, hogy milyen programok lesznek az intézményben. Számottevő még a plakát, szórólap, illetve a Facebook mint kommunikációs csatorna. Az Egyéb válasz kifejtésével kiderül, hogy több gyermek a szüleitől tudja meg a programot, mert neki küldünk e-mailt. Vannak olyan könyvtártagok, akiket külön értesítünk azokról az eseményekről, melyek érdeklődési körükbe tartoznak. Szeretnék, ha TikTokon, Youtube-on, Instagramon is tájékozódhatnának a gyermekkönyvtár történéseiről.

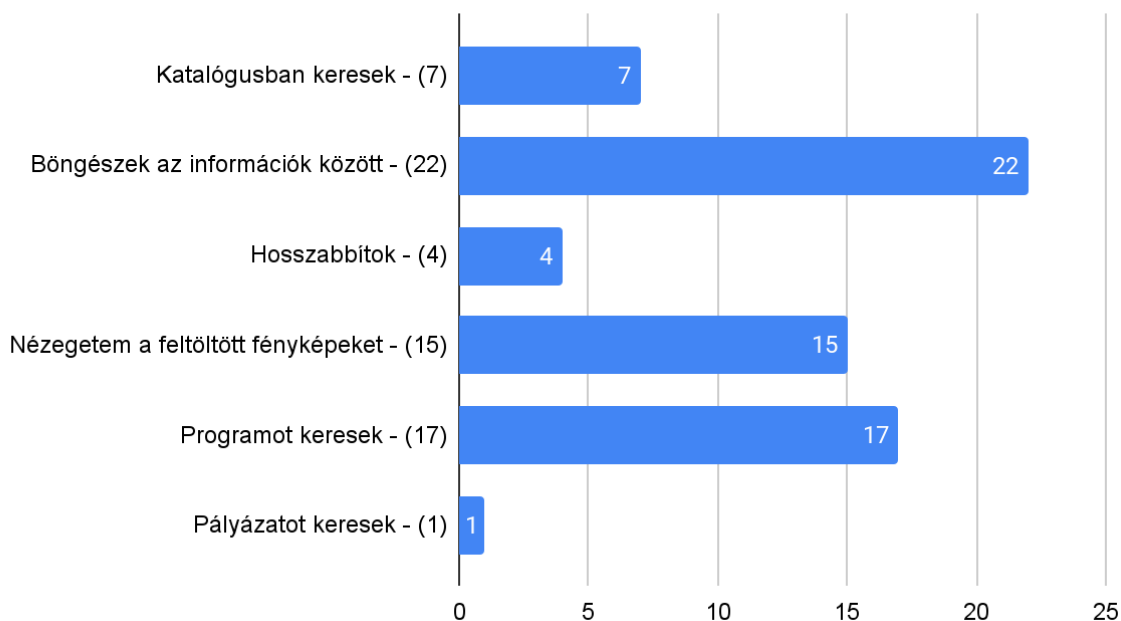


Használod a gyermekkönyvtár honlapját? Ha igen, milyen gyakran?



A gyermekkönyvtár honlapja nincs benne igazán a köztudatban, valószínűleg a többségnek eszébe sem jut, hogy ott keresse az aktuális információkat, vagy böngéssze a könyvajánlókat. A tartalom fejlesztése elengedhetetlen, minél több érdekes és hasznos hírt, témát, tartalmat kell folyamatosan kínálnunk.

Mit használsz a honlapon?

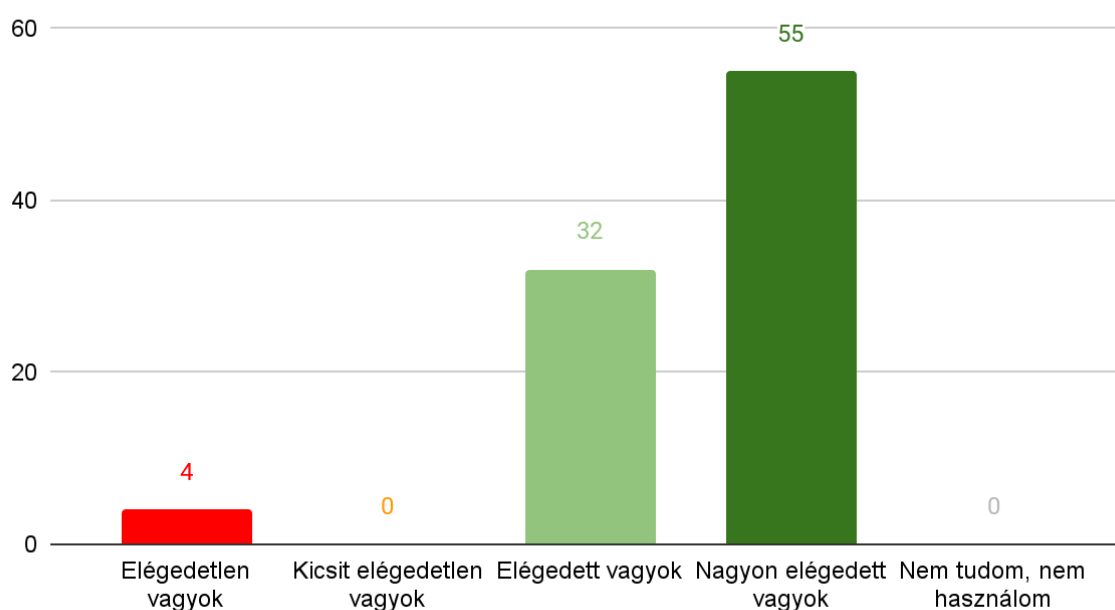


A honlapot főként azért használják, hogy értesüljenek a legújabb történeésekről, programokról. Van, aki a képeket nézi meg. A könyvtár katalógusában már sokkal kevesebben keresnek, és elenyésző azok száma, akik itt hosszabbítják meg a dokumentumok kölcsönzési idejét. A 6-14 éves korosztályra inkább jellemző, hogy nem konkrét könyvet keresnek, hanem nézelődnek, nagyon fontos számukra a könyv borítója, illusztrációi, betűmérete, tipográfiája, tehát ritkán használják a katalógust, mert ott nem minden derül ki, ami őket érdekli a könyvvel kapcsolatban. A dokumentum kölcsönzési határidejét is sok esetben még a szülő tartja számon, kíséri figyelemmel, tehát nem a gyermek hosszabbít, meglehet, hogy nem is tud a hosszabbítás tényéről.

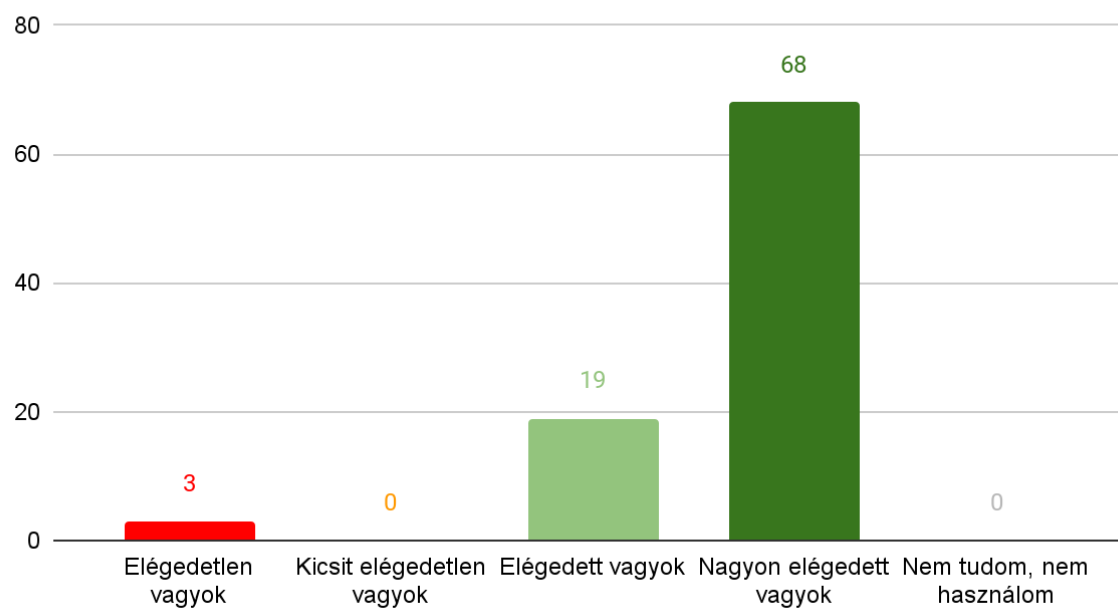
4. A könyvtár infrastruktúrájára, dokumentumellátottságára, dolgozóira, programjaira vonatkozó kérdések

Ebben a részben a kérdés az elégedettség mértékére vonatkozott. Az olvasóknak meg kellett válaszolniuk, mennyire elégedettek a könyvtár adottságaival. Az első oszlop az “elégedetlen vagyok” volt. Valószínűleg volt néhány gyermek, aki csak átfutotta az első feliratot, és nem olvasta el pontosan, mit is jelent. 3 fő a kitöltők közül mindennel elégedetlen volt a válaszáda alapján. Amikor azonban a kérdőív végén a javaslataikat, kívánságaikat kellett volna megfogalmazniuk, semmit nem írtak. Felmerült bennünk a gyanú, hogy esetleg figyelmetlenségből félreolvasták az első meghatározást, és “elégedetlen vagyok” helyett “elégedett vagyok”-ra gondoltak. Annál is inkább helyénvaló a feltevésünk, mert nem egyszer szemtanúi voltunk annak, hogy a félreértés után a kérdőív kitöltője az összes választ “elégedetlen vagyok”-ról “elégedett vagyok”-ra módosította. Egy könyvtári tag csak az első kérdésre, a könyvtár elhelyezkedésére vonatkozó kérdésre válaszolt, azután egyikre sem, így a 91 fő válaszadó 90 főre csökkent ezután a kérdés után.

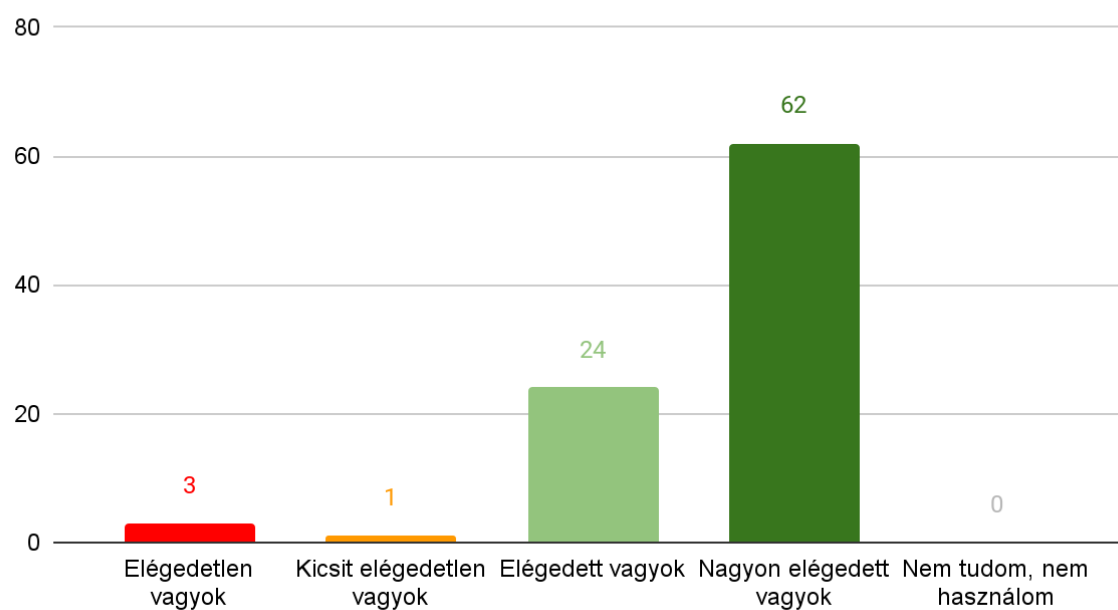
A könyvtár elhelyezkedése a városon belül



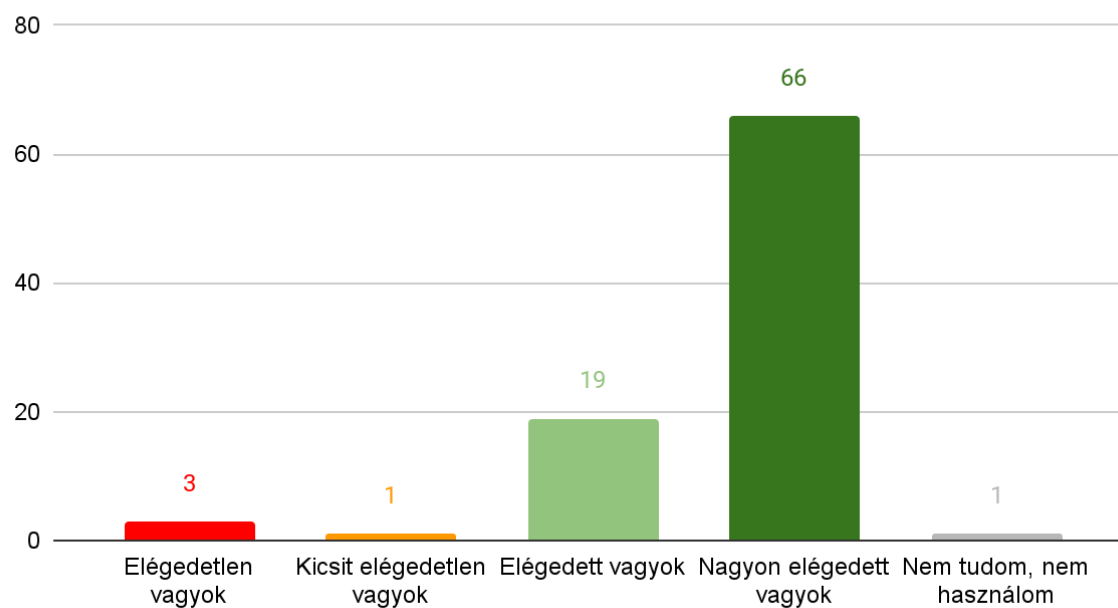
A könyvtár tisztasága, rendezettsége



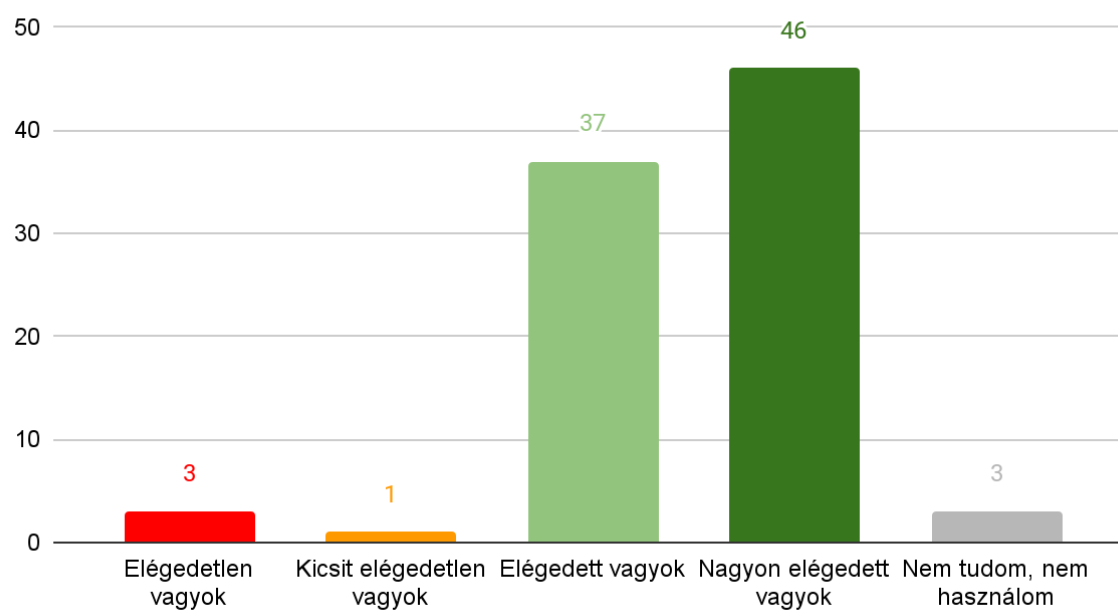
A könyvtár hangulata az új helyünkön



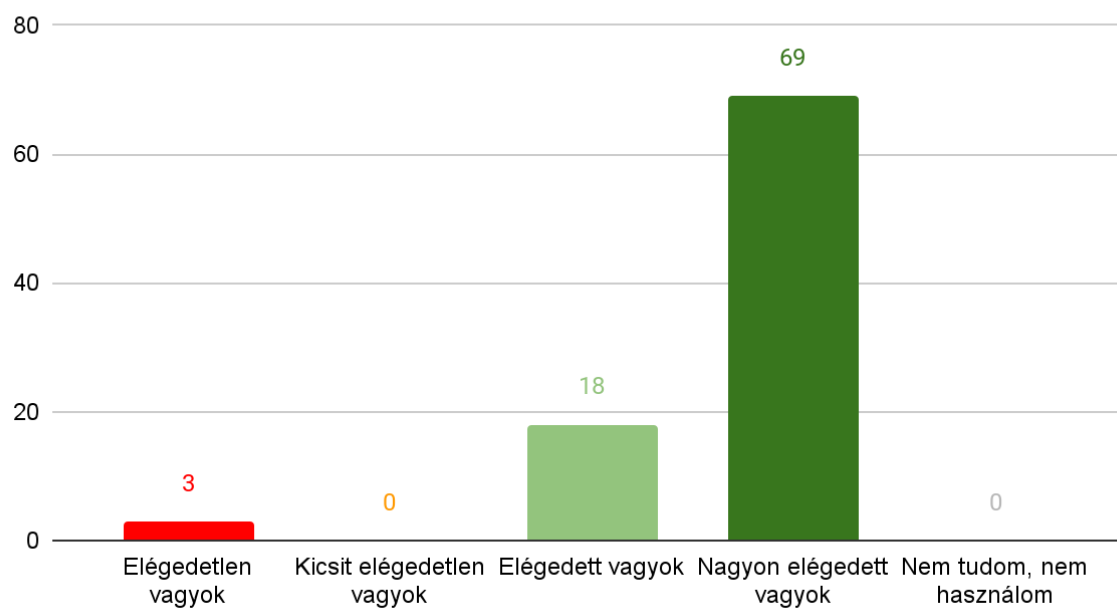
A könyvtár berendezése



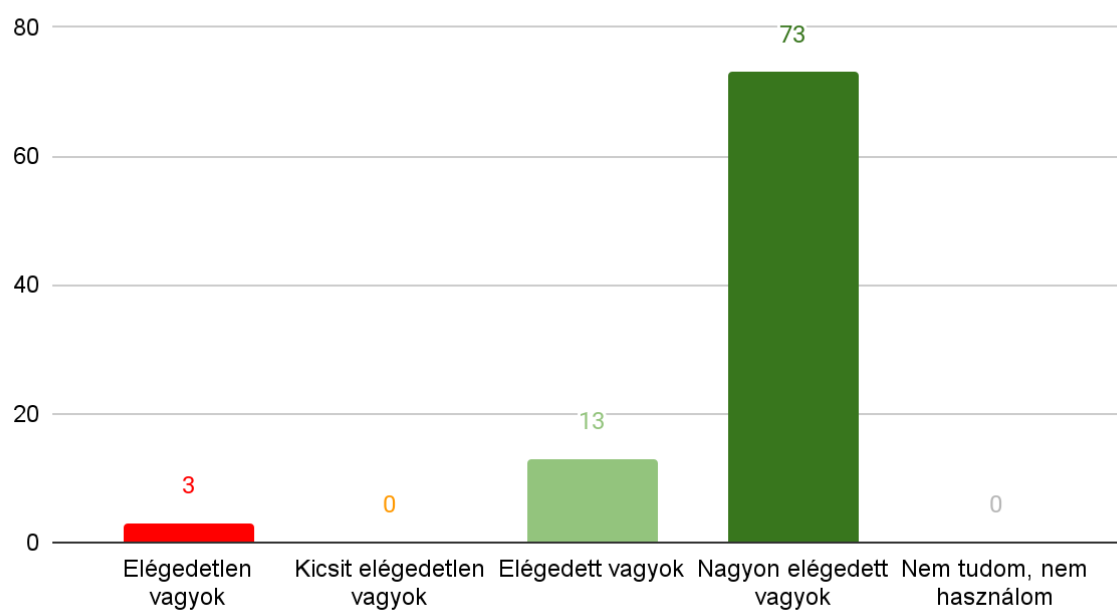
Jelek és eligazító feliratok



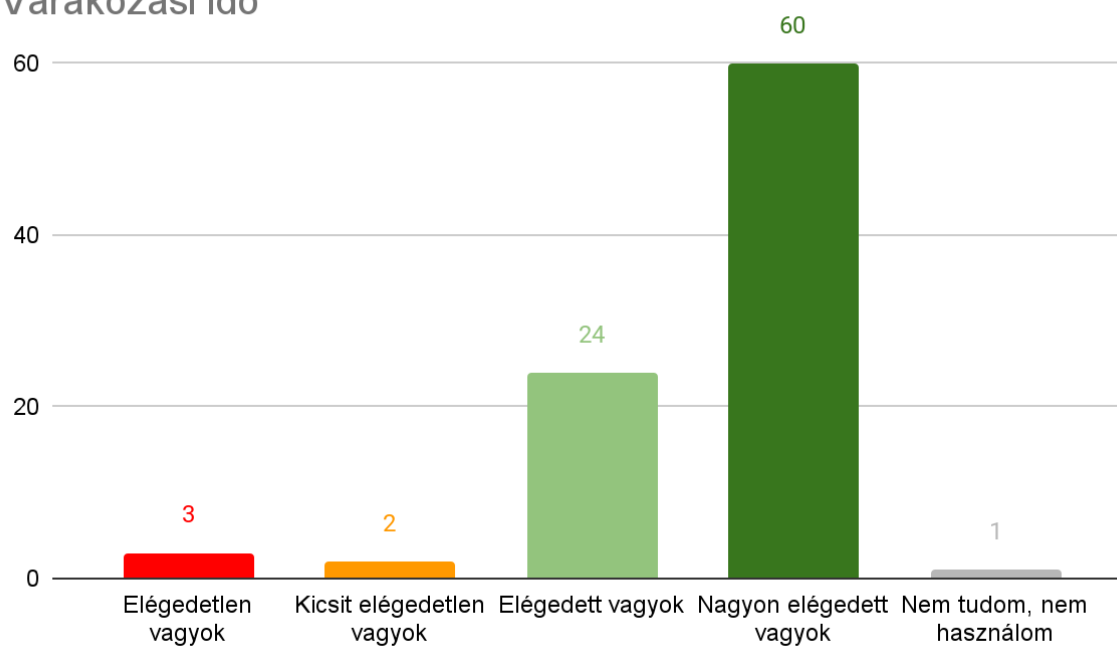
Könyvtárosok tudása



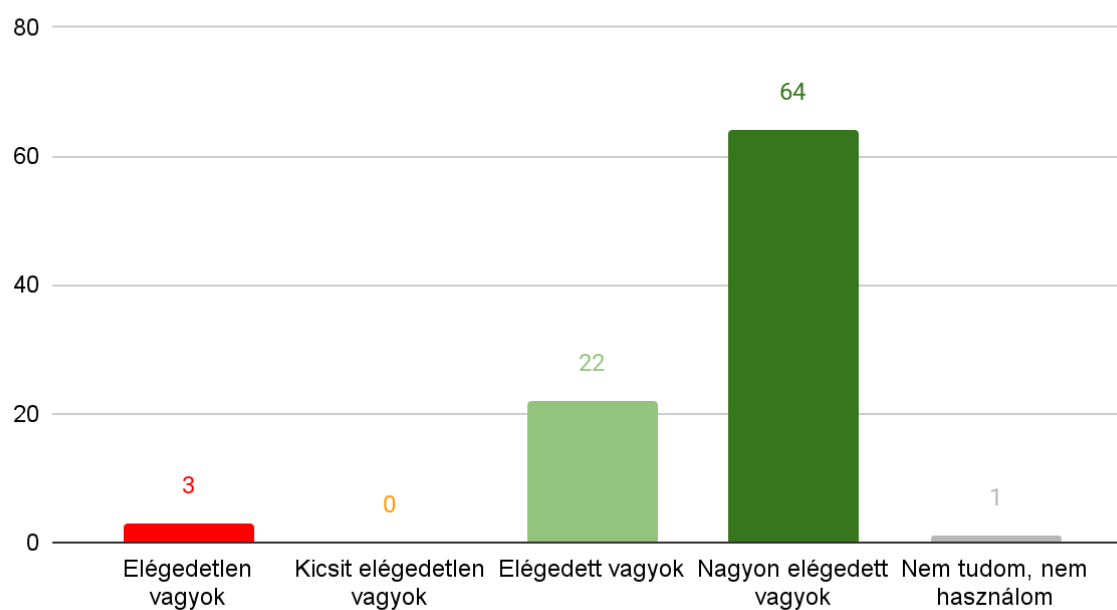
Könyvtárosok kedvessége



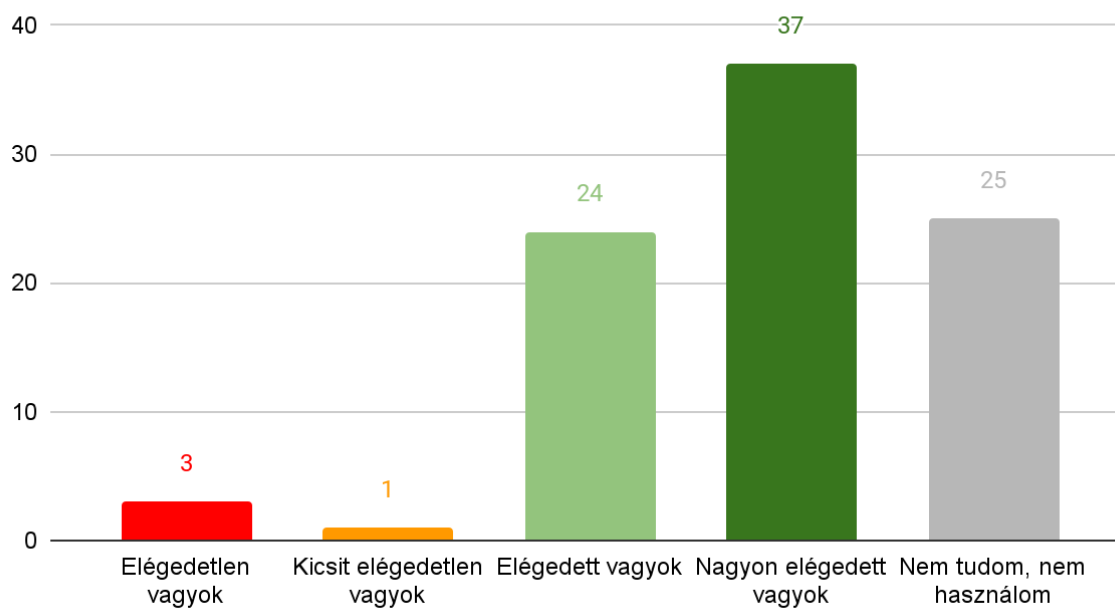
Várakozási idő



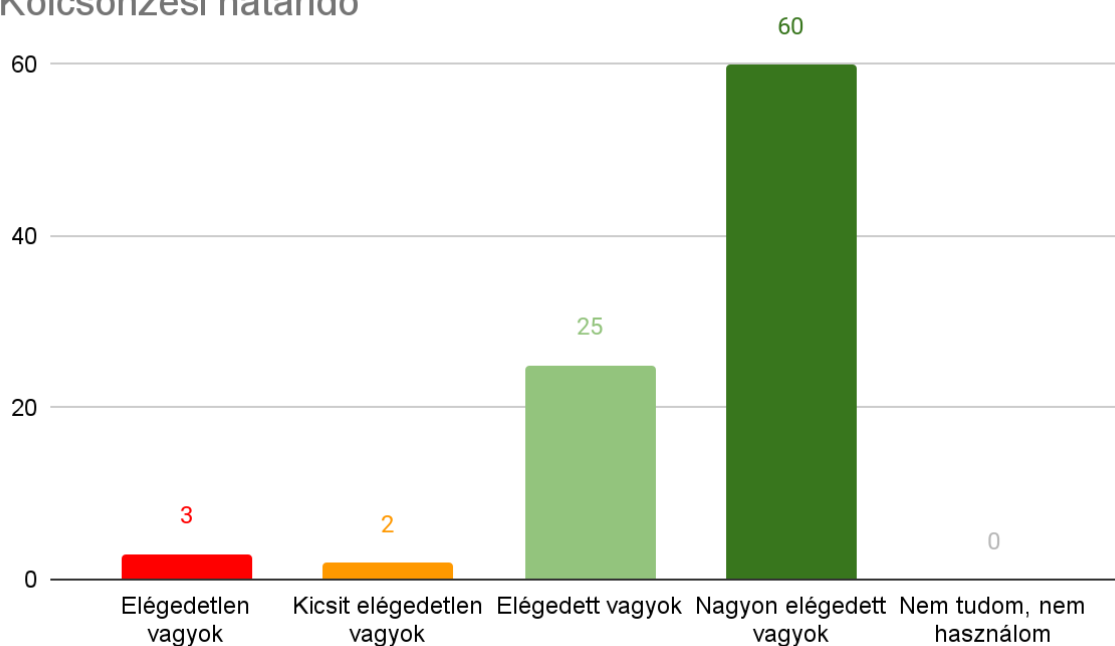
Könyvek sokfélesége



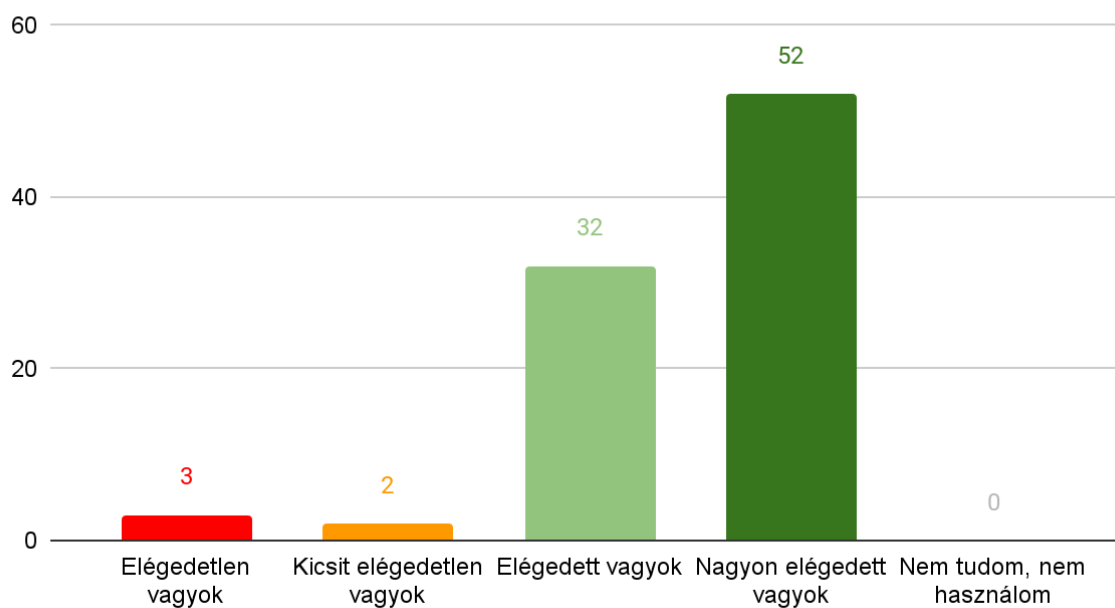
Újságok, folyóiratok



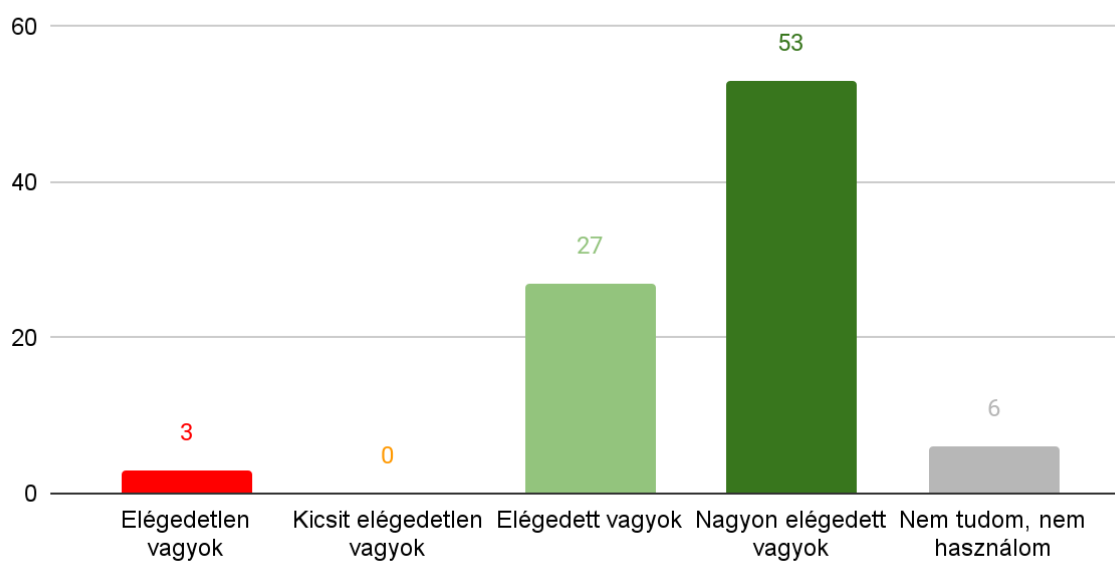
Kölcsönzési határidő



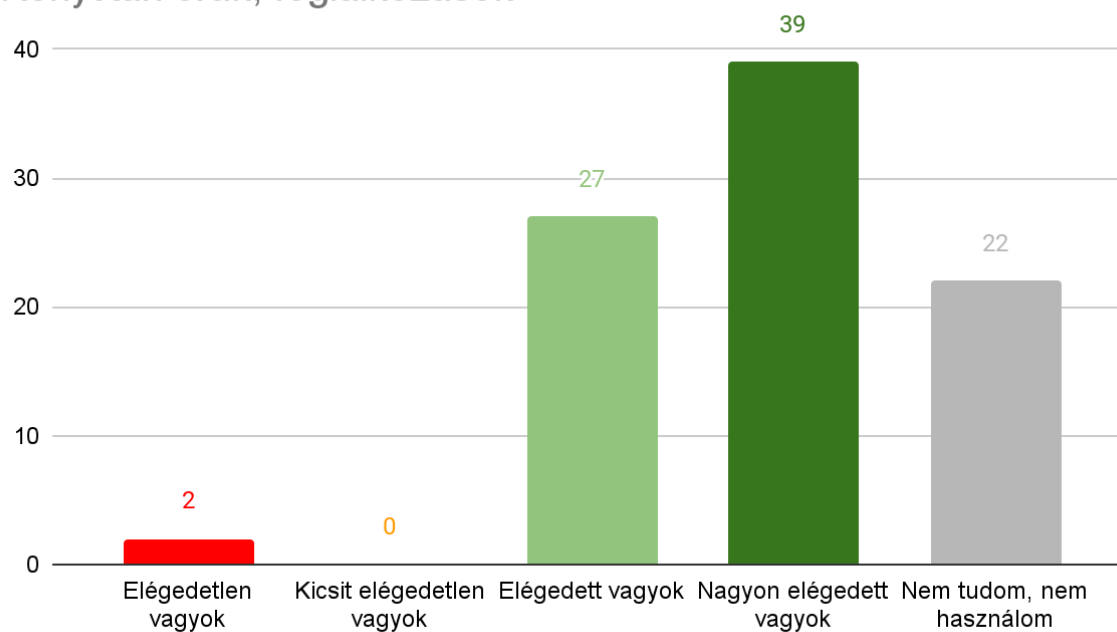
Nyitvatartási idő



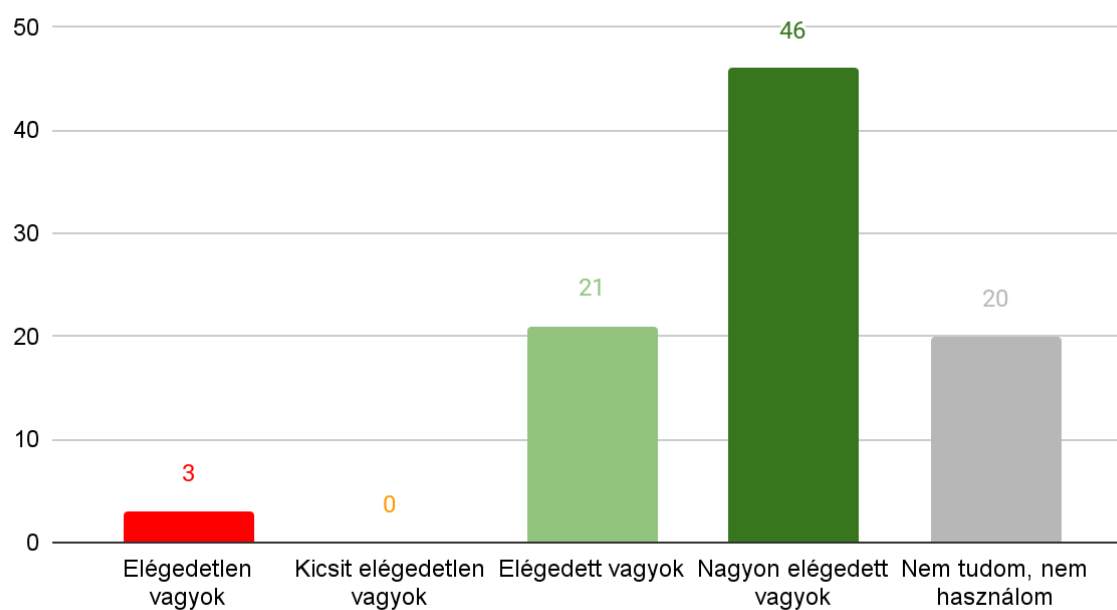
"Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól (amikért érdemes könyvtárba járni)"



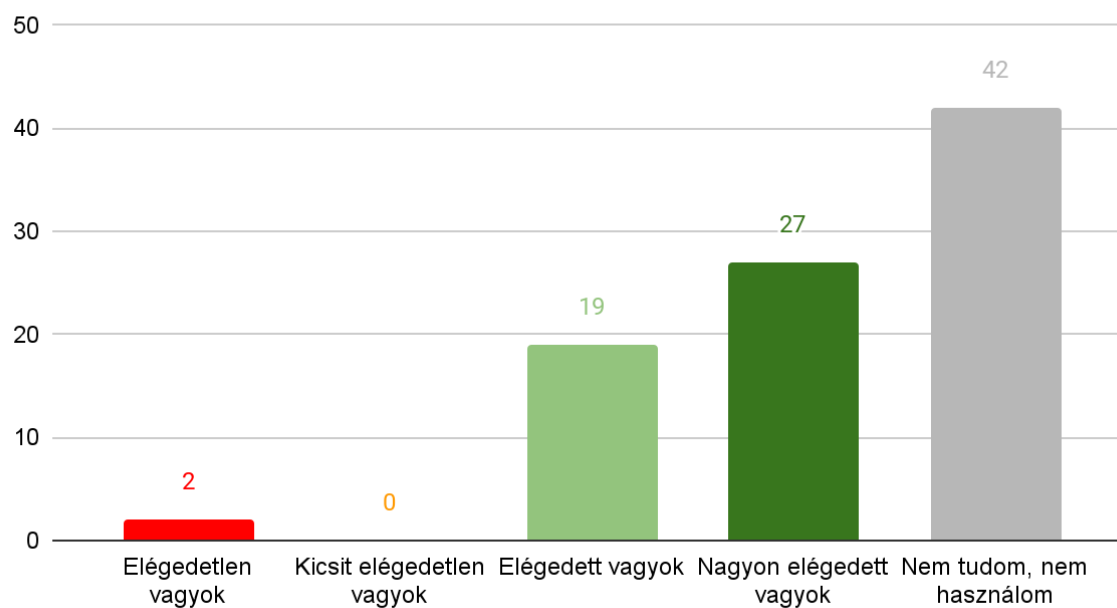
Könyvtári órák, foglalkozások



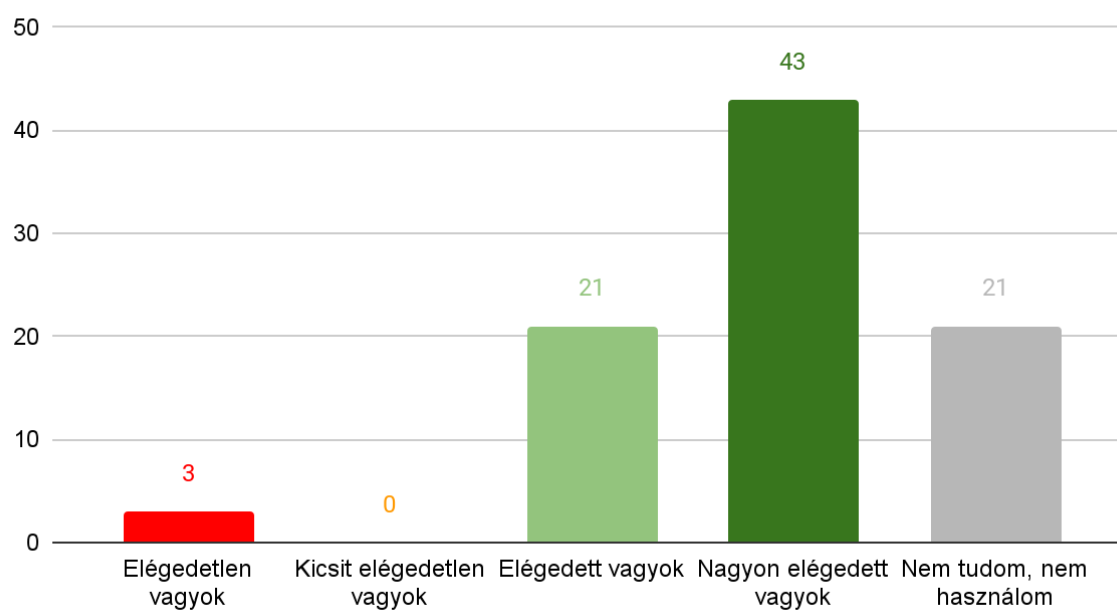
Rendezvények



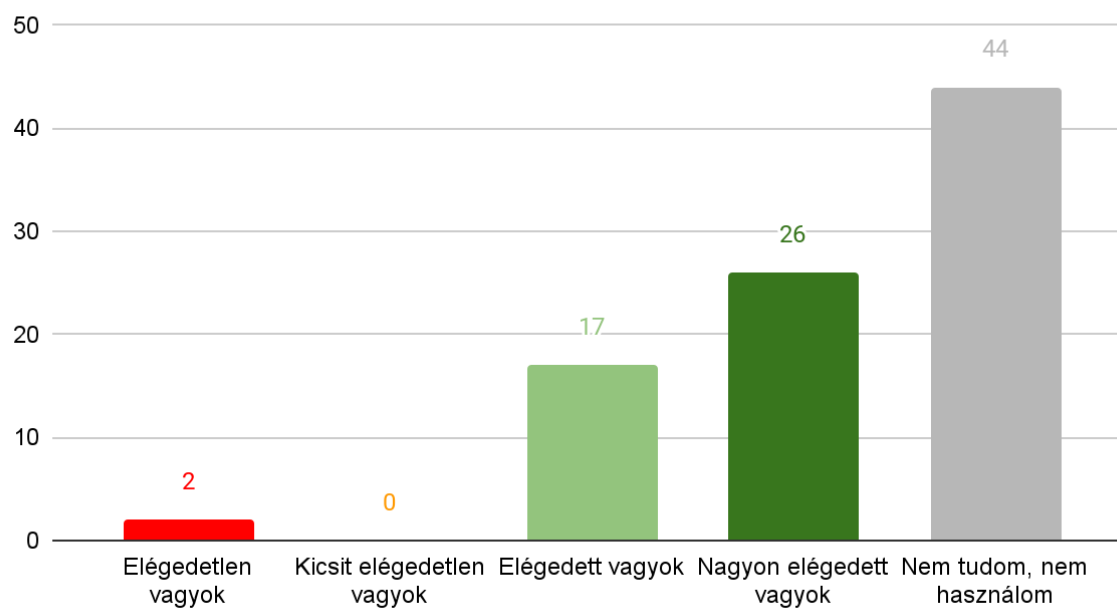
Internetezés lehetősége (wifi)



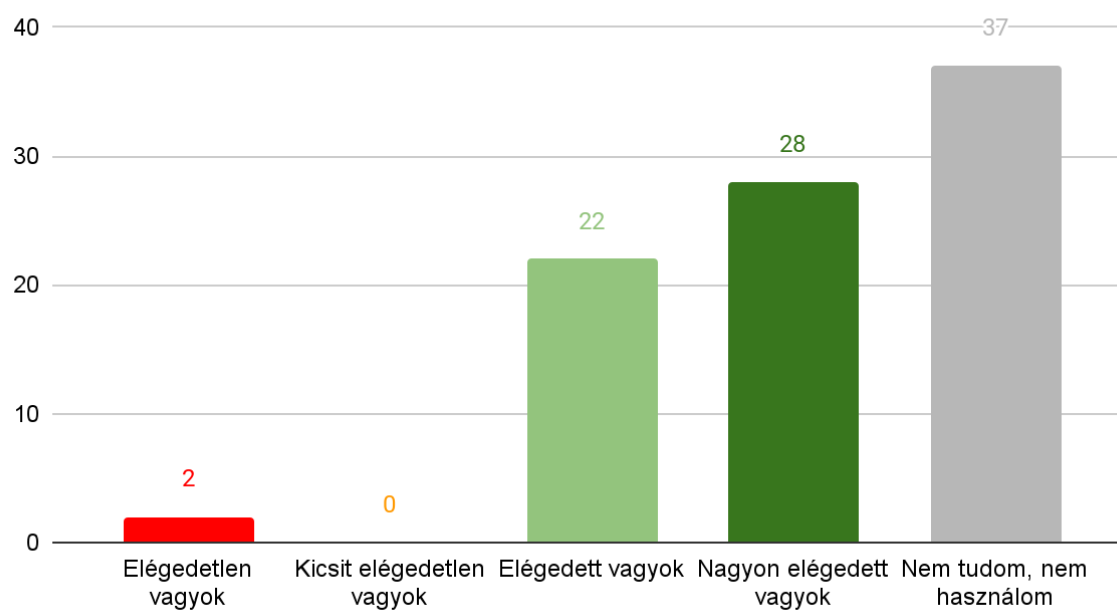
Online hosszabbítás, előjegyzés, e-mail értesítés



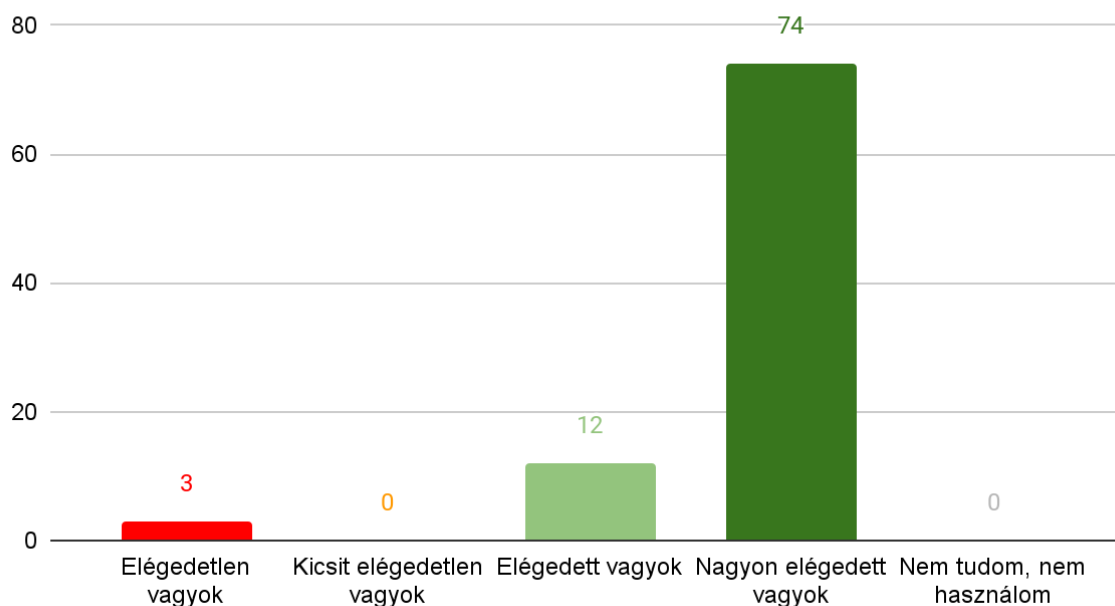
A könyvtár online katalógusa



A könyvtár honlapja



Véleményed a könyvtárról összességében



A legtöbb könyvtárhasználó a könyvtár adottságaival elégedett. Kiemelkedik ezek közül a könyvtár berendezése, mellyel a válaszadók 94%-a elégedett vagy nagyon elégedett, a könyvtárosok tudása, mellyel 97% elégedett vagy nagyon elégedett, és a könyvtárosok kedvessége is elégedettséggel tölti el a gyermekkönyvtárba járók 97%-át. A könyvtárral összességében az elégedettségmérésben résztvevő olvasók 83%-a nagyon elégedett, 13 %-a elégedett. Ez az eredmény nagyon pozitív megítélést mutat, de vannak olyan feladatok, amelyek még megoldásra várnak.

Az online katalógust, hosszabbítást, előjegyzést, e-mail küldésének lehetőségét még sok olvasó nem ismeri, nem használja, tehát folyamatosan tájékoztatnunk kell a szülőket és az idősebb gyerekeket a létezéséről és a használatáról. A honlapot is minél több könyvtárhasználónak kell megismernie, hiszen így mindig friss és pontos információkhoz jut a könyvekkel és a könyvtár működésével, újdonságaival kapcsolatban.

Néhány szolgáltatással kapcsolatban kevesebb volt az elégedett vagy nagyon elégedett olvasó, ennek oka az, hogy nincs szükségük az adott szolgáltatásra, pl. újságkölcsönzés vagy ingyenes wifi használata. Vannak olyan rendezvényeink, amelyek célzottan egy-egy osztálynak tartunk, pl. könyvtári órák, így értelemszerűen ezekről nem is tudnak nyilatkozni azok, akik nem vesznek részt a programon.

5. Összegzés

Az előző elégedettségmérés 12 évvel ezelőtt történt, azóta megváltozott a helyszín, az egyik gyermekkönyvtáros személye, a felhasználók kicserélődtek, valószínűleg az olvasási szokások is mások lettek. Indokolt volt, hogy mérjünk, hiszen - annak ellenére, hogy ez a mérés nem szolgál összehasonlítási alapként - fontos ismernünk az olvasók véleményét. Igényeiket messzemenőig figyelembe vesszük munkánk tervezésekor.

Néhány terület folyamatos odafigyelést igényel. Az állománygyarapításnál kellő egyensúlyban kell lennie a fiúknak és lányoknak szóló irodalomnak, hogy minél több fiú olvasót vonzzunk be a könyvtárba, illetve azok, akik már rendszeres könyvtárlátogatóvá váltak, mindig találjanak számukra érdekes olvasmányt.

Az Eötvös József Katolikus Általános Iskola tanulóinak körében növelnünk kell a beiratkozott olvasók számát. Ezt olyan módon érhetjük el, hogy amikor szervezeten jönnek óralátogatásra, előzőleg elvisszük nekik a regisztrációs lapokat, melyeket reményeink szerint minél többen hoznak vissza kitöltve.

Új kommunikációs csatornákat szükséges használnunk, hiszen a tizenéves korosztály igényli, hogy ott legyünk TikTokon, Youtube-on, Instagramon. A gyermekkönyvtár honlapja sincs még igazán benne a köztudatban, és ahhoz, hogy látogatottabb legyen, több, naprakész tartalommal kell megtöltenünk.

Az említett megoldandó feladatokra próbálunk folyamatosan fókuszálni annak ellenére, hogy a terhek minden évben növekednek, és valószínűleg a csökkenő könyvtári dolgozói létszám újabb nehézségeket fog generálni. Az olvasók türelmesek, de vannak olyan időszakok, amikor egyetlen gyermekkönyvtáros dolgozik, és az állomány jelentős része a lenti raktárban van. Ezekben az időszakokban biztosan növekedni fog a várakozási idő. Eddigi segítségünk - akinek a munkáját részben át kell vennünk - a napi 8 óra helyett csak két órát dolgozik a gyermekkönyvtárban. A tények ellenére mindent megteszünk, hogy a szolgáltatás színvonala ne, vagy csakis pozitív irányban változzon.

Örömről szól, hogy a válaszadók döntő többsége az általa igénybe vett szolgáltatásokkal, a könyvtári környezettel és a könyvtárosokkal is elégedett vagy nagyon elégedett. Ez azt jelzi számunkra, hogy -bár vannak fejlesztendő területek- jó irányba haladunk.