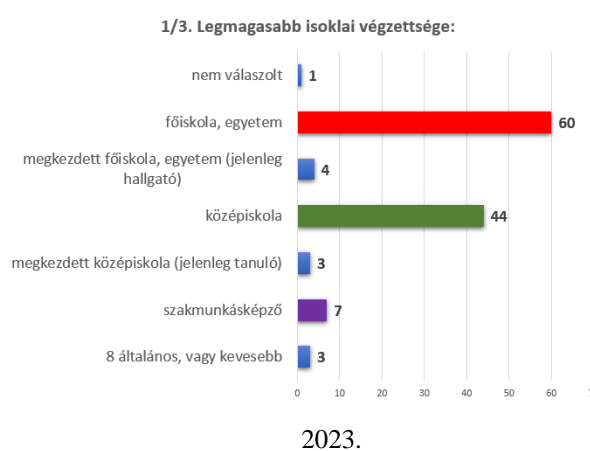
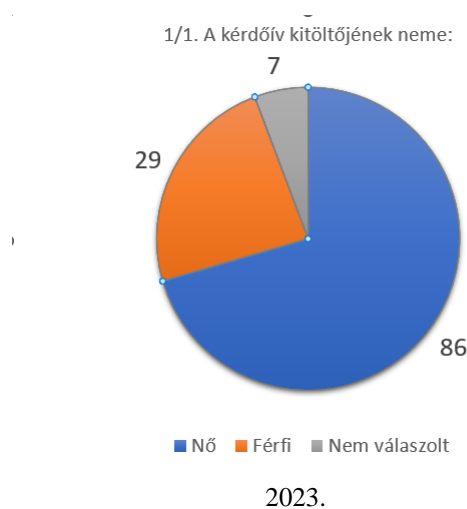


Olvasói elégedettségmérés eredményeinek elemzése 2023.

Könyvtárunkban sok éves múltra tekint vissza a használói elégedettségmérés. Bár a könyvtár olvasói, látogatói bármikor fordulhatnak hozzánk kérésekkel, javaslatokkal, fontosnak tartjuk, hogy szervezett keretek között is megkérdezzük a szolgáltatásainkat igénybe vevők véleményét. Megismerhessük könyvtárhasználati és olvasási szokásaikat, szolgáltatásainkkal kapcsolatos tapasztalataikat, javaslataikat. Ennek érdekében minden második évben kérdőíves olvasói elégedettségmérést tartunk, melynek során papír alapon vagy a honlapunkról elérhető digitális formában tesszük fel kérdéseinket a könyvtár főépületébe látogatóknak, a felnőtt részleg használóinak.

Kik a mi olvasóink?

2023-ban május vége és július vége között zajlott a kérdezés. Ebben a két hónapban 122 választ kaptunk. A válaszadók döntő többsége – 70% – nő. Ez nagyjából egyezést mutat az előző évi felmérésekben kapott adatokkal (2019-ben 75%, 2021-ben 78%).



15 és 89 év közöttiek adtak válaszokat. Az átlagéletkor 55 év, ami szintén a korábbi évek eredményeivel egyezik meg. A módusz 68, míg a medián 57 év. A korábbi évekhez hasonlóan továbbra is jellemző, hogy a könyvtárhasználók a 40-65 éves korosztály tagjai közül kerülnek ki, utánuk a nyugdíjasok, majd a középiskolások következnek létszámukat tekintve.

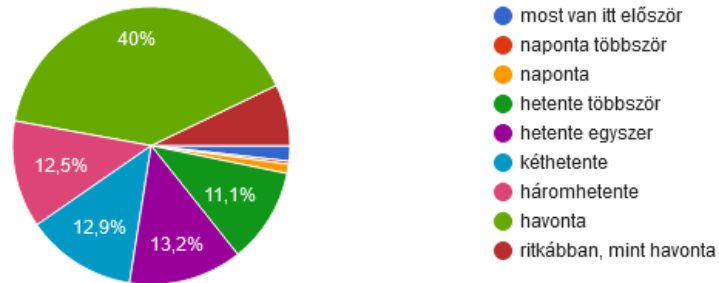
A válaszadók között magas számban – 49%-ban – vannak jelen a felsőfokú végzettséggel rendelkezők, 36%-uk középfokú végzettségű, ezek az adatok is teljesen egybe vágnek az előző évek adataival.

A kitöltők személyére vonatkozó kérdések után a könyvtárhasználati szokásokat vizsgáltuk.

Hogyan veszik igénybe szolgáltatásainkat?

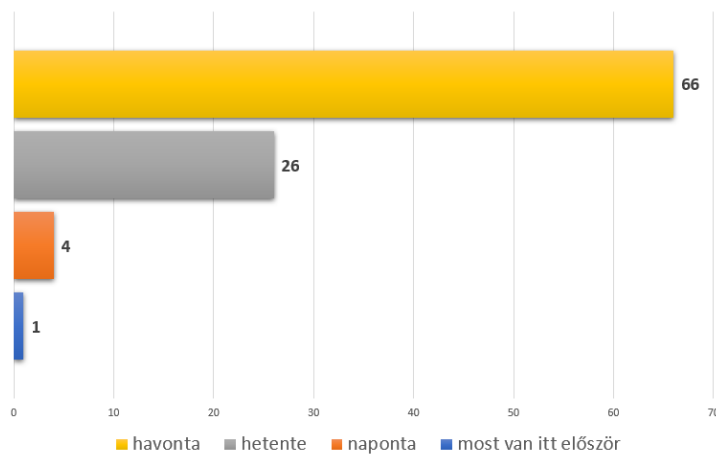
Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

280 válasz



2023.

2/1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?



2019.

A kérdésekre adott válaszokból kiderült, hogy a válaszadók már korábban is jártak a Szentes Városi Könyvtárban. Közülük legtöbben havonta veszik igénybe szolgáltatásainkat – pontosabban inkább 2-3 hetente, ahogy az a szabadszöveges válaszokból kiderül. Ők a válaszadók 54%-át teszik ki, míg 21%-uk hetente látogat el hozzánk. Megjegyzésre érdemes, hogy a 2021-ben összeállított vészhelyzeti kérdőívben is az derült ki, hogy a válaszadók 67%-a abban az időszakban is havonta vagy 3 hetente vette igénybe az adott törvényi keretek és higiéniai szabályok figyelembevételével kialakított „zártajtós kölcsönzést”. Tehát jellemzően a rendszeres könyvtárhasználók azok, akik a kérdőíveken megosztják velünk véleményüket.

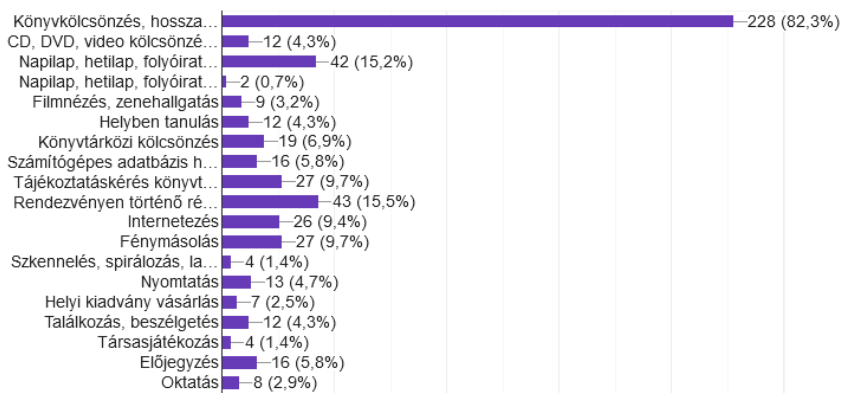
Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe a hozzánk látogatók?

A válaszadók többsége, mintegy 60%-a egy-egy könyvtárhasználat alkalmával egyidejűleg több szolgáltatást is igénybe vesz.

A könyv-, illetve egyéb dokumentum kölcsönzés a legjellemzőbb tevékenység. 49%-ban kölcsönzést vagy hosszabbítást intéztek (2023-ban 109 ilyen választ kaptunk a 122 kitöltőtől). Emellett jelentős számban használtak a hozzánk érkezők internetet, valamint számítógépes adatbázist (összesen 20%). A válaszadók nagyjából egyharmada rendezvényeinken vett részt.

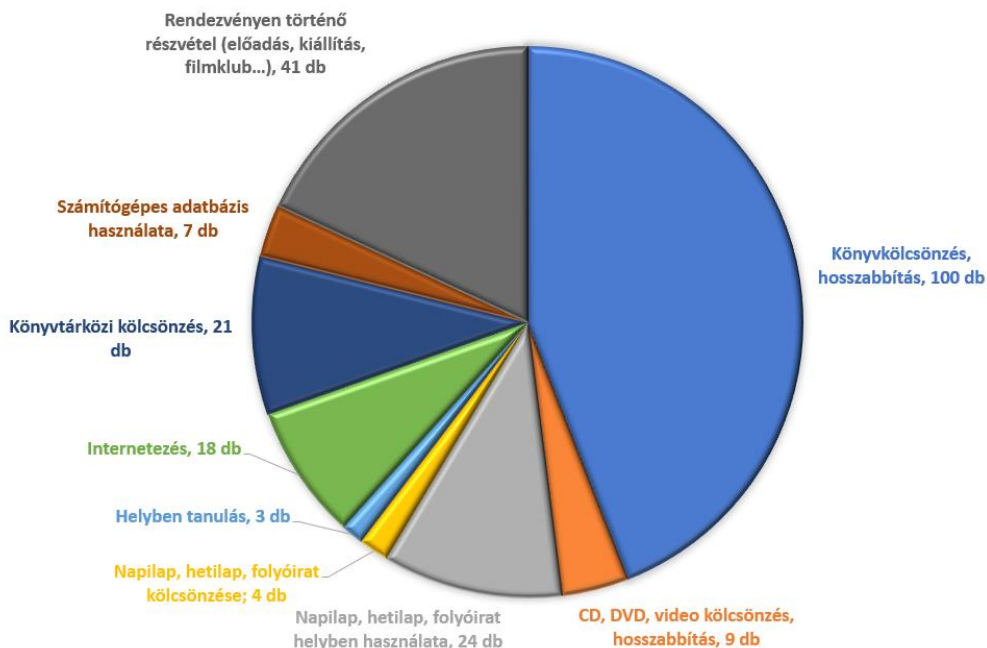
Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe? (Több válasz is jelölhető!)

277 válasz



2019.

2/2. MILYEN SZOLGÁLTATÁSOKAT VETT MA, VAGY SZOKOTT ÁLTALÁBAN IGÉNYBE VENNI?



2023.

A válaszok százalékos előfordulását összevetve, jelentős változás figyelhető meg az igénybevett szolgáltatások tekintetében, mint az a 2015 óta gyűjtött adatokból látszik:

Év	Kölcsönző válaszadók %
2015	80
2017	87
2019	82
2021	89
2023	49

A kölcsönzések igen magas százalékos aránya csökkent – amellett, hogy a kölcsönzések száma az országos adatszolgáltatás során benyújtott statisztikai kimutatás szerint jelentősen emelkedett 2023-ban. A személyes használat és a kölcsönzések száma eléri a Covid előtti időszak számait.

Év	Kölcsönzések száma	Személyes használat száma
2017	45.640	47.737
2019	38.080	45.171
2021	30.248	28.160
2023	45.038	54.616

Tapasztalatunk szerint egyre többen nem kizárólag a könyvek táráként tekintenek a könyvtárra, hanem találkozási helyként, illetve a szabadidő kulturált eltöltésének helyeként (helyben olvasás, tanulás, rendezvényen történő részvétel).

2020/21 folyamán a Covid miatti zárva tartás időszakában is igyekeztünk kapcsolatban maradni használóinkkal, kiszolgálni igényeiket. Eleinte tartalmakat szolgáltatunk, youtube-on, honlapunkon vagy facebook oldalunkon keresztül. Később, amikor a szabályok lehetővé tették mi is biztosítottuk a „zártajtós kölcsönzést”. E-mailes vagy telefonon kérés alapján összekészítettük a könyvcsomagokat, amelyeket érintkezésmentesen vehettek át olvasóink.

A 2021-ben elektronikus formában végzett olvasói elégedettség mérésünk kifejezetten a vészhelyzeti időszakokra vonatkozó véleményeket, tapasztalatokat próbálta összegezni. A válaszokból kiderült, hogy bár eleinte egyáltalán nem és később is csak korlátozottan volt lehetőség a könyvtárat személyesen használni, mégsem távolodtak el tőlünk olvasóink. Pozitívan értékelték, hogy ekkor is igyekeztünk valamilyen formában elérhetők maradni számukra.

Kérdés	értékelés (db)				
	1	2	3	4	5
12. A vészhelyzeti időszakban a könyvtár szolgáltatásainak elérhetősége általános biztonságérzetet adott.	0	0	5	11	67
13. A vészhelyzeti időszakban a könyvtár szolgáltatásainak elérhetősége csökkentette az elszigeteltség, magányosság érzését.	6	2	13	13	48
14. A vészhelyzeti időszakban a könyvtár szolgáltatásainak elérhetősége csökkentette az unalom érzését, az olvasás jó elfoglaltságot adott.	2	0	6	13	59
15. A vészhelyzeti időszakban a könyvtár szolgáltatásainak elérhetősége segített "normálisnak", elviselhetőnek érezni a saját helyzetem.	0	0	7	20	55
16. A vészhelyzeti időszakban a könyvtár szolgáltatásainak elérhetősége hozzájárult a lelki egészségem megőrzéséhez.	0	2	3	19	57

Hangskönyvtár, idegennyelvű könyvek, társasjátékok

A 2023-ban készített kérdőívben kifejezetten rákérdeztünk arra, hogy a kitöltő használta-e már bizonyos állományrészeinket. A kérdésekkel két célunk volt. Először is figyelemfelkeltés, hiszen mindhárom vizsgált állományrész a könyvtár főépületének második emeletén található, így kevesen találnak rájuk véletlenül. A kérdések által szeretnénk volna a szolgáltatásra felhívni a figyelmet. Illetve szeretnénk volna megtudni, hogy van-e konkrét oka annak, hogy bizonyos szolgáltatásainkat a felhasználók csak kis mértékben veszik igénybe.

Hangskönyvtár: A kezdetben népszerű szolgáltatás ma már egyre kevésbé keresett és szeretnénk volna megvizsgálni, hogy ez minek köszönhető. Az országos trendek ismeretében a válaszok az előzetes várakozásoknak megfelelően alakultak. Mindössze a megkérdezettek negyede használta már hangskönyvtárunkat. A következő kérdésre adott válaszokból pedig az

is kiderült, hogy elsősorban azért nem használják a szolgáltatást, mert nincs rá szükségük, hiszen az ilyen jellegű tartalmakat megnézik az interneten vagy letöltik onnan. Országszerte hasonló tapasztalnak a könyvtárak. Fontos megjegyezni azonban, hogy a Szentes Városi Könyvtárban ez a trend kifejezetten a felnőtt részleg használóinak körében mutatkozik, hiszen a gyermekrészlegben jelenleg is népszerű a hangoskönyvtári szolgáltatás, ahonnan jellemzően klasszikus mese dvd-eket, népszerű filmeket kölcsönöznek. A szolgáltatást 2024-től könnyebben elérhetővé tettük azért, hogy már nem szükséges külön beiratkozás a hangoskönyvtári kölcsönzéshez. A könyvtári beiratkozott olvasói a könyvek mellett cd-eket dvd-eket is kölcsönözhetnek.

Idegennyelvű könyvek: Egy másik kevésbé kihasznált szolgáltatásunkról is kérdést tettük fel. Aziránt érdeklődtünk, hogy könyvtárunk olvasói kölcsönöznek-e idegennyelvű könyveket. Ez az állományrész az utóbbi időben komoly fejlesztésen esett át. Egy nagyobb selejtezés keretében megváltunk a korszerűtlen vagy rosszabb állapotú dokumentumoktól, ezzel párhuzamosan pedig időről-időre friss beszerzések kerülnek az idegennyelvű állományba. A válaszok itt is igazolták a tapasztalatainkat. Sajnos a válaszadók döntő többsége, közel negyede nem hallott még a lehetőségről. 36%-uk kölcsönözött már idegennyelvű könyveket tőlünk, míg a fennmaradó 40% az ilyen jellegű tartalmakat is inkább az internetről tölti le. A megkérdezettek nagyjából fele azt válaszolta, hogy nem rendelkezik olyan szintű nyelvtudással, hogy idegennyelven olvasson. Az országos kép egyébként szintén egybe vág a helyi tapasztalatokkal. Kivételt a megyei könyvtárak és az egyetemi városok jelentenek, ahol a lakosság összetételéből adódóan nem csak a magyar nyelvű könyvek iránt érdeklődik.

A továbbiakban is szeretnénk idegennyelvű könyveket vásárolni könyvtárunk számára. Igyekszünk különféle fórumokon népszerűsíteni az állományrészt, többek között azzal, hogy újra szervezünk idegennyelvű előadásokat.

Társasjáték kölcsönzés: 2012 óta állományunkban megtalálhatók a különféle társasjátékok. Közöttük klasszikus és modern táblás és kártyajátékok. Ezek közel 10 évig csak helyben voltak használhatók, de 2022 júliusa óta kölcsönözzük is azokat. Mindössze a válaszadók 7%-a válaszolt igennel arra a kérdésre, hogy szokott-e társasjátékot kölcsönözni állományunkból. A nemleges választ adók közül sokan nem is hallottak még a lehetőségről – amelyet plakátokon és facebook oldalunkon népszerűsítettünk – de többen válaszolták azt, hogy nem szeretnek játszani, illetve, hogy inkább megvásárolják maguknak az őket érdeklő játékot. A játékok magas ára, illetve sérülékenysége miatt az utóbbi időben nem bővítettük tovább játékkínálatunkat, figyeljük az igények változását és igyekszünk arra reagálni.

Vélemények javaslatok

Minden olvasói elégedettségmérés során megkérdezzük a válaszadókat arról, hogyan értékelik könyvtár, illetve a könyvtárosok munkáját. Mennyire elégedettek meglévő szolgáltatásainkkal és milyen kéréseik, javaslatiak lennének. Minden alkalommal nagyon hízelgő eredmények születnek, a hozzánk látogatók elégedettek az olvasási körülményekkel (80%), az állomány összetételével (82%), a könyvtárosok szakértelmével (82%) és segítőkészségével (90%). Ennél kevesebb ötös értékelést kapott a számítógépek minősége (53%). Az olvasók számára rendelkezésre álló gépeket is folyamatosan karbantartjuk, anyagi lehetőségeinkhez mérten fejlesztjük. Ezen kívül a fény, valamint a hőmérsékleti viszonyok kapcsán mutatkozott némi elégedetlenség. A nyári időszakban az épület földszintjén is eléri a hőmérő higanyszála a 28 fokot, míg a második emeleten nem ritka, hogy 33-34 fokot mérünk, ami az embereknek és elektronikus eszközöknek is megpróbáltatás jelent, főleg az egész nap ott dolgozó kollégáknak. Szeretnénk megoldani az épület légkondicionálást, aminek komoly anyagi követelményei vannak.

A javaslatok között minden alkalommal találkozunk a büfé vagy kávéautomata ötletével, amit sajnos nem tudunk megvalósítani, mert mindeddig csak olyan feltételekkel találtunk vállalkozót, amit nem tudunk teljesíteni. Azok számára, akik a könyvkölcsönzést szeretnék igénybe venni saját munkaidejükhöz kényelmesebben igazodva megoldást jelenthetne a nyitvatartási időn kívül egy a csomagautomaták elvén működő könyvbox, amely megoldás egyre elterjedtebb már hazánkban is. Egyelőre elsősorban megyeszékhelyeken és a fővárosban találkozhatnak vele az olvasók, de mi is vizsgáljuk a lehetőségeket, hogyan tudnánk biztosítani ezt a szolgáltatást.

Összegzés

Olvasóink többsége az idősebb korosztályból kerül ki. A fiatalabbak jellemzően a tanulmányaikhoz válogatnak szakirodalmat, a középkorúak az ismeretterjesztő könyvek mellett leginkább a szépirodalmi, azon belül is a lektűr irodalmat kölcsönzik. Az idősebbek körében a könyvkölcsönzés az állomány minden területére kiterjed.

Folyamatosan emelkedik azok aránya, akik a könyvtárra közösségi térként tekintenek, és ekként is használják. Sokan látogatják a rendezvényeket, kiállításmegnyitókat, klubfoglalkozásokat. Már kialakult törzsgárda jár egy-egy közösségi programra, ők kifejezetten igénylik ezeket az összejeveteleket. Rendezvényeink színvonalának fenntartására és fejlesztésére ezért a jövőben is komoly figyelmet kell szentelnünk. Ezek egy része ingyenesen, vagy viszonylag alacsony költségvetéssel valósul meg, más része viszont komoly anyagi vonzattal bír. Ugyancsak

folyamatos anyagi ráfordítást igényel a számítógépes parkunk és egyéb technikai eszközeink karbantartása és fejlesztése. Mivel lépést kell tartanunk a fejlődéssel, ezért ez a terület igazi kihívást jelent számunkra.