



Szentos Városi Könyvtár
6600 Szentos, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271 Fax.: 63/318-866
e-mail: szentosvarosikonnyvtar@gmail.com
web: www.vksz.hu



A könyvtárlátogatók elégedettségmérésének értékelése



Szentos, 2018. május

Sallainé Gresó Klára
igazgató

1. Bevezető

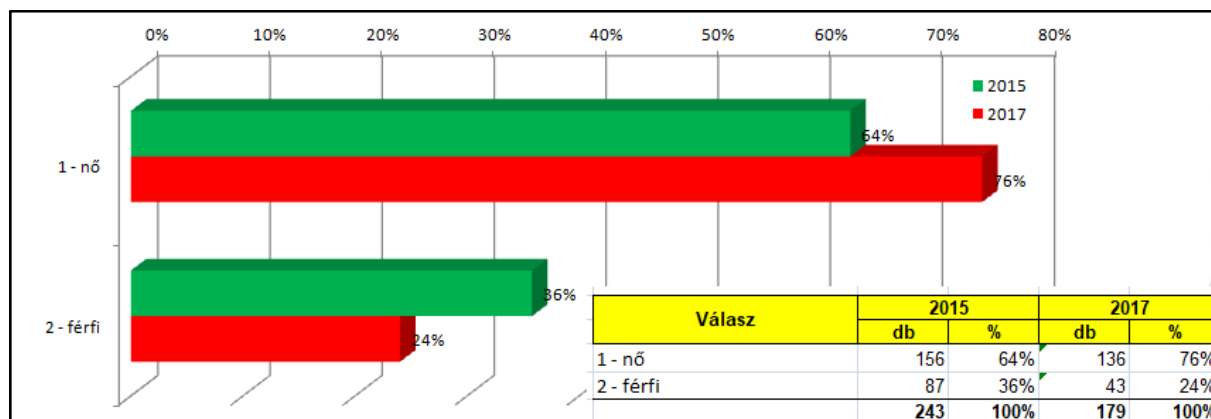
Az ezredforduló környékétől egyre inkább megváltoztak a könyvtárhasználati szokások. Ezt érzékelve a könyvtárak igyekeztek felmérni a módosuló igényeket, és azokhoz alkalmazkodva bővíteni az általuk nyújtott szolgáltatások körét.

Emellett – felismerve a minőségbiztosítás fontosságát – törekedni kezdtek arra, hogy az eseti visszajelzéseken túl minél pontosabb képet kapjanak az olvasóik róluk alkotott véleményéről.

Mindkét cél eléréséhez jó szolgálatot nyújtanak a különféle könyvtárhasználói felmérések. Ezekkel kezdetben papíralapon, majd az Internet gyors térhódítása nyomán online felületeken is gyűjtötték az olvasóikra vonatkozó adatokat, illetve a véleményüket, igényeiket.

A rendszeres elégedettségvizsgálat és az ezek alapján kidolgozott és megvalósított stratégia, azaz a folyamatos visszacsatolás biztosítja a legjobban, hogy könyvtárunk szolgáltatási köre és azok minősége a szolgált közösség igényeihez a lehető legnagyobb mértékben igazodjon, hiszen ez létének célja és záloga.

2. Kik a mi olvasóink?

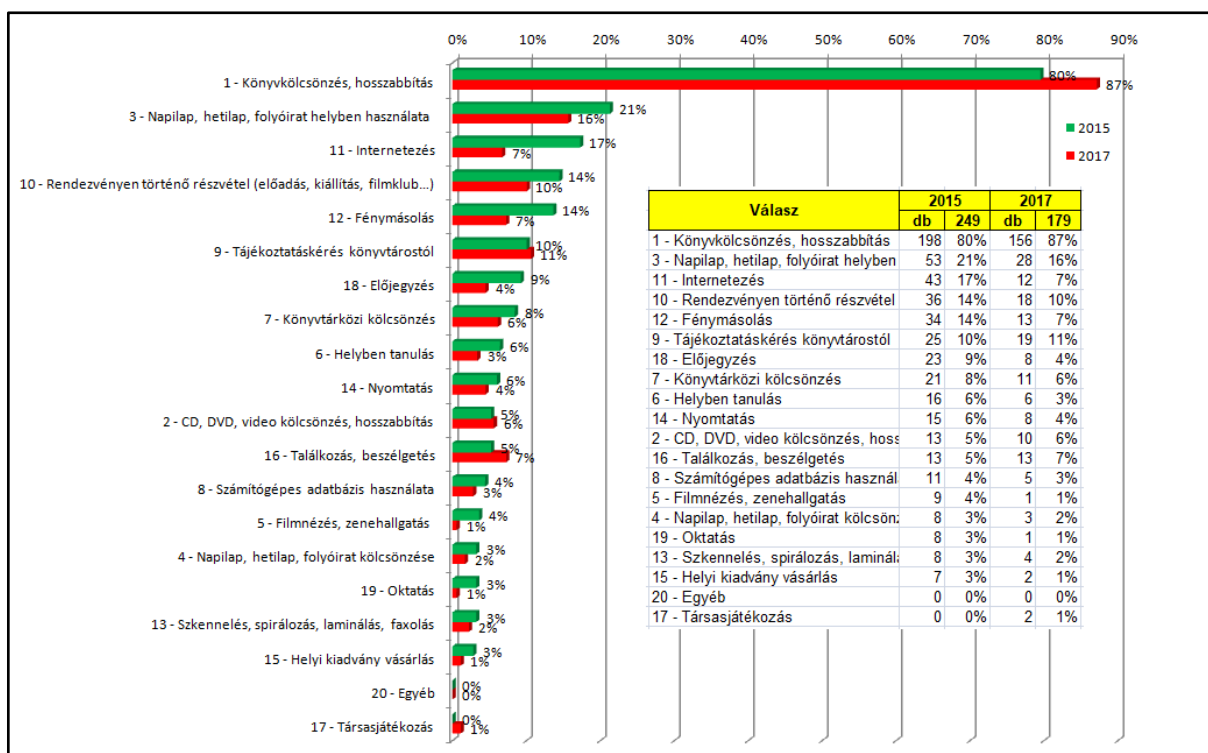


A nemek szerinti megosztást figyelembe véve a használóink 2/3-a nő (2015). Arányuk a későbbi mérés során elérte a 3/4-et (2017). Ennek megfelelően a férfi látogatók aránya csökkent.

A korosztályt tekintve legtöbben vannak a 40-65 év közöttiek, arányuk pedig növekszik. Őket a középkorúak követik, itt viszont sajnos csökkenést mérhettünk.

Kiemelendő, hogy olvasóink majdnem fele felsőfokú végzettséggel rendelkezik, ill. a kitöltés idején már megkezdte felsőfokú tanulmányait. A többiek nagy része legalább középfokú végzettségű, vagy épp középiskolai tanulmányait folytató személy.

3. Igénybe vett szolgáltatások



Szolgáltatásaink vizsgálatánál egy pillanatképet szeretnénk volna rögzíteni: azt kérdeztük használóinktól, hogy a kérdőív kitöltésének napján mely szolgáltatásunkat / szolgáltatásainkat vették igénybe. Tettük mindezt úgy, hogy tisztában vagyunk azzal, az így kapott kép szükségszerűen kissé torz (hiszen nem feltétlen csak ezen szolgáltatásainkat használja a kérdőív kitöltője), ugyanakkor mégis jelzésértékű. Kérdésünk másik célja a figyelemfelhívás volt. Bízunk abban, hogy a listát áttekintő használóink információt szereznek olyan szolgáltatásunkról is, melyet eddig esetleg nem ismertek és a jövőben kipróbálják, megszeretik és használják majd.

A gyakoriság tekintetében használóink mintegy 1/3-a havonta keres fel bennünket. Ennek és a környékének aránya enyhén növekvő, a sűrűbben látogatóké csökken.

80%-uk célja könyvkölcsönzés illetve hosszabbítás, 15-20% esetében újságolvasás. 10% körüli a internetet és más szolgáltatást igénybe vevők illetve a rendezvényeket látogatók aránya, bár ezeknél a mérés esetlegessége, illetve a kialakult "törzsközönség" léte torzíthat.

Adatbázisainkat - katalógus, e-Könyvtár - elsősorban távhasználattal érik el, így ebben a körben a papíralapú felmérés nem ad hű képet.

Ha a keresett mű épp nem érhető el, olvasóink 2/3-a az előjegyzést választja, arányuk növekvő. A könyvtárközi kölcsönzést 15%-uk vette igénybe.

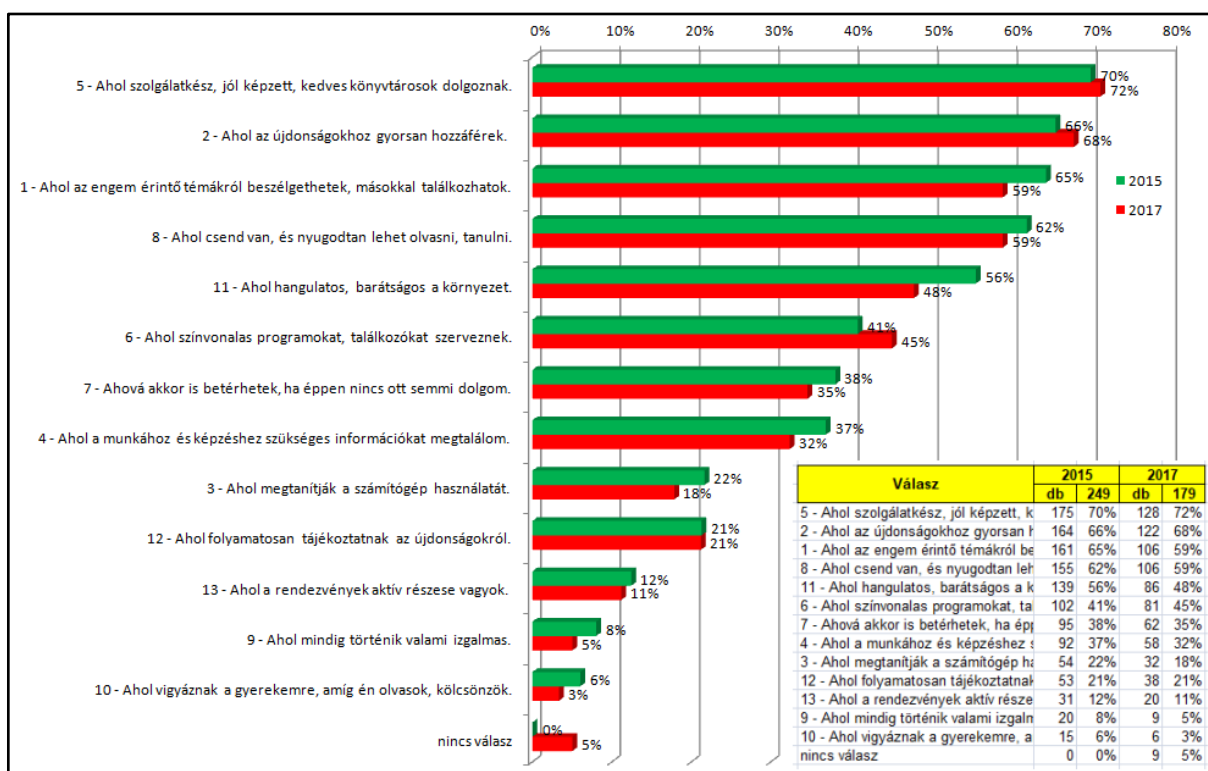
Az állományfejlesztésre vonatkozó javaslattal a megkérdezettek 2/3-a élt: 25%-uk a szépirodalomra, 18% az ismeretterjesztő- és idegen nyelvi állományra, 10% pedig az ifjúsági könyvekre illetve az e-Könyvtárra adta a voksát. Az utóbbit a régebbi kérdőíveinken még nem szerepeltettük.

4. Fejlesztési javaslatok, vélemények

Felmerült az e-könyvek kölcsönzése, a kávéautomata újbóli beüzemelése és egyes könyvtári előadásokról való felvételek készítése. Ez utóbbi a szerzői jogok tisztázását, rögzítését követően kivitelezhetőnek tűnik. Közzétételük helye az e-könyvtár lehetne. További megfontolást igényel a könyvtári előadások tematikájának bővítése, színesebb tétele. A jelenlegi humán területek mellé természettudományos előadásokra lehetne felkérni a város fizika, kémia, biológia vagy földrajz szakos pedagógusait - szerény díjazás ellenében.

Arra a kérdésre, hogy milyen az ideális könyvtár, nagyon hasonló válaszok születtek. Kiemelt jelentőséget tulajdonítottak a kitöltők a „humán erőforrásnak”, azaz annak, hogy empatikus, segítőkész személyekkel találkozzanak a könyvtárban. Hasonlóan fontosnak ítélték azt, hogy az újdonságok hamar elérhetőek legyenek. A könyvtárképben még mindig igen hangsúlyos, hogy a csenddel, a nyugalommal társítják az emberek a könyvtárat.

A másik fontos üzenete az olvasóinknak, hogy a könyvtártól az információs igényeik kielégítését várják el. Mindemellett a könyvtár az otthonosság érzetét kell, hogy adja az ide látogatóknak. Az alábbi kimutatás a „Milyen az ideális könyvtár?” kérdésre adott válaszok statisztikáját foglalja össze.



A fizetős szolgáltatások árával a használók kb. fele elégedett. Itt érdemes egy jövőbeli vizsgálatnál a részletekre rákérdezni (mely szolgáltatás árával elégedett, melyet tart esetleg soknak), ill. egyfajta piackutatással feltérképezni a városban hasonló szolgáltatást végzők árait. Emellett a könyvtár kommunikációjában fontos hangsúlyt fektetni arra, hogy minőségi szolgáltatást végzünk.

Szembeszökő a különbség a két könyvtár megítélésében az akadálymentesítés szempontjából. A gyermekkönyvtárba sajnos csak lépcsőn és három nagyméretű ajtón keresztül lehet bejutni, s az ajtók közül az egyik egy nehéz csapóajtó. A könyvtártérben újabb akadályt jelent, hogy a polcok egy jelentős része dobogóra épült, amihez lépcső vezet fel. Keressük a megoldást a helyzet orvoslására. A bejutást a főbejárat mellé helyezett elektromos csengő megkönnyítené, mellyel a babakocsis kismamák jelezni tudnák a könyvtárosnak a segítség kérését. A belső dobogó már nehezebb kérdés. Első lépésként statikus vizsgálatot szeretnénk kérni annak eldöntésére, hogy a dobogó elbontható-e. További gond a gyermekkönyvtár esetén a bútorok, polcok esztétikai értelemben vett elavultsága. A szürke salgó polcok egy autószerelő műhelyben elmennek, de a 21. század könyvtárában nincs helyük... Ezt a problémát minél hamarabb orvosolni kell!

5. Az állomány összetétele

Olvasóink többsége elégedett az állomány összetételével - ez az ő szemszögükből azt jelenti, hogy az őket érdeklő kiadványokat valamilyen formában elérte könyvtárunkban. Ez - tekintettel a közel harmincezres lakosságszámra, a megjelenő kiadványok magas számára ill. a költségvetési keretek behatároltságára, mindenképp dicséretnek fogható fel, melyre a jövőben is igyekszünk rászolgálni. Sajnos időnként előfordul, hogy a könyv a katalógusban ugyan megtalálható, ám a polcon nincs (pedig ott kellene lennie a katalógus szerint). Továbbá az is elgondolkodtató, hogy akik idejárnak természetesen elégedettek, hisz azért járnak még könyvtárba, de felmerül a kérdés: aki már nem jár, miért nem jár? Ők is elégedettek voltak? Ennek eldöntésére a későbbiek során külön kutatást kell végezni.

Bár mindkét könyvtárban évek óta működik hangoskönyvtári szolgáltatás, valószínűleg még mindig sokan nem hallottak róla - erre utalhat a válaszadók magas (30-40%) "Nem tudja eldönteni" aránya. Közel azonos arányban született "nagyon elégedett" ill. "inkább elégedett" válasz, aminek háttérében az is állhat, hogy (bár olvasóink esetleg nem tudják) a DVD-k közül csak a kölcsönzési joggal megvásárolható kiadványok kerülhetnek be az állományba, ami a megjelenő DVD-filmek igen kis százaléka.

A válaszadók megosztottak az előfizetett folyóiratokkal kapcsolatban. Ennek háttérében részben az is állhat, hogy nem használják ezt az állományrészt. A válaszadók közel 1/3-a nem teljesen elégedett a kínálattal. Az elégedetlenség okának (pl. milyen címeket hiányolnak) feltérképezése további kutatás tárgyát képezi a jövőben.

A helyismereti adatbázis és gyűjtemény kapcsán hasonló válasz született mindkét könyvtárban. A válaszadók bő 40%-a nem tudott véleményt formálni róla, vagy azért mert nem használja, vagy azért mert nem is tud róla. Amennyiben ez utóbbi áll a háttérben, itt is érdemes lenne egy átgondolt PR-stratégia keretében felhívni használóink figyelmét az ebben rejlő lehetőségekre. Ugyanakkor elmondható, hogy könyvtárunk lehetőség szerint beszerzi a helyi kiadványokat, ill. válogatva a videó és hanganyagokat. Az e-könyvtárban már most nagyon sok helytörténeti dokumentum található. Szépen használják is az olvasók, amint azt az e-könyvtár letöltési statisztikái mutatják. Ugyanakkor azt is tudni kell, hogy a helyismereti, helytörténeti anyagok iránt korlátozott az érdeklődés. Szentesen van egy kb. pár száz fős réteg, leginkább az idősebb korosztály, akik több-kevesebb érdeklődést mutatnak. Az iskolák

felé lehetne nyitni... Valamilyen formában reklámozni a helytörténeti irodalmat, az e-könyvtárunk tartalmát.

4. Tapasztalatok, következtetések

Bár a jelenlegi átfogó kérdőív segítségével fontos visszajelzéseket, véleményeket ismerhettünk meg, a vizsgálat egyik legnagyobb tanulsága az, hogy a jövőben szerencsésebb lenne egy-egy részterületre fókuszálnunk.

A jelen vizsgálat alapján körvonalazni tudjuk azokat a területeket, melyekre vagy jobban fel akarjuk hívni olvasóink figyelmét, vagy - érzékelve a változtatás szükségességének igényét - még jobban az olvasói igényekhez szeretnénk alakítani. Érdemes volna egy tervet készíteni, hogy milyen sorrendben, mikor történjen e területek vizsgálata.

Annak érdekében, hogy a jelenleg könyvtárunkat nem használók véleményét is megismerjük, a kérdőíveket (megfelelő médiatámogatással) online felületeinken is érdemes lenne elérhetővé tenni.