

Használói elégedettségvizsgálat és igényfelmérés a Teleki László Városi Könyvtárban

2014. május 15-30.
Számítógépes és technikai szolgáltatások vizsgálata

Az elmúlt évben végzett kérdőíves felmérésünk egyrészt az általános könyvtárhasználati szokások alakulását vizsgálta, másrészt - az olvasók és látogatók elégedettségének felméréseivel, elemzésével - igyekezett átfogó képet kapni szolgáltatásaink hatékonyságáról és szakmai munkánk, működésünk eredményességéről.

Ez év májusában újabb vizsgáldást indítottunk el használóink körében. Ezúttal – elsősorban - könyvtárunk **számítógépes, és egyéb technikai jellegű szolgáltatásait** vettük szemügyre: ismertségükről, használatuk mikéntjéről kértük látogatóink visszajelzéseit.

Kérdéseink három területet érintettek:

- általános könyvtárhasználat: tagság, látogatás gyakorisága, célja, valamint a nyitva tartás és a könyvtárról történő tájékozódás
- virtuális könyvtárhasználat és elektronikus ügyintézés
- egyéb számítógépes és technikai szolgáltatások

Ez utóbbiaknak – a korábbi felmérésünkben - már vizsgáltuk egy-egy szegmensét, pl. internet-használat, fénymásolás, így ezekre nem tértünk ki ismételten.

Újra rákérdeztünk viszont **online katalógusunk** és **weboldalunk** használatára, valamint az eddig még nem vizsgált szolgáltatásokra: az **elektronikus ügyintézés (ügyfélkapu)**, az Interneten elérhető **NAVA és MANDA adatbázisok** ismertsége, az egyéb számítógépes szolgáltatásaink – **szkennelés, nyomtatás** – használata, és a néhány éve bevezetett „praktikus” szolgáltatásaink: a **laminálás és spirálozás** lehetőségének kihasználtsága.

Utolsó kérdésünk **új, számítógépes online szolgáltatások bevezetéséhez** kérte olvasóink javaslatát, véleményét. .

A vizsgáldásra **2014. májusában, 15. és 30.-a** között került sor, **papíralapú kérdőíven**.

A mintába **véletlenszerű kiválasztással** kerültek be azok a **14 éven felüli látogatóink**, akik az említett időszakban tényleges könyvtárhasználóként megfordultak az intézményben, és kérésünkre együttműködően, szívesen bekapcsolódtak a felmérés munkájába. (Részvételüket és válaszaikat ezúton is köszönjük.)

A kijelölt napokon **összesen 90 db** kérdőívet osztottunk szét az érdeklődők között.

A kérdések legtöbbje feleletválasztós, zárt kérdés volt, a válaszadás pedig önkéntes és anonim.

6 olvasónktól nem kaptuk vissza a kérdőíveket - talán a vizsgaidőszak elfoglaltságai miatt - így **felhasználható, érvényes válaszokat 84 résztvevő adott le**.

Felmérésünk nem reprezentatív.

A felmérés statisztikája, értékelése

A vizsgálatban összesen **84 fő** vett részt.

Életkor szerinti megoszlásuk

A minta résztvevőit az alábbi korcsoportokba soroltuk:

15-25 éves:	16 fő (20%)	
26-49 éves:	30 fő (35%)	
50-60 éves:	17 fő (20%)	
60 év feletti:	21 fő (25%)	Összesen: 84 fő

Foglalkozás szerinti megoszlásuk

Aktív dolgozó:	36 fő (43%)	
Tanuló/főiskolás:	16 fő (20%)	
GYES-en van:	1 fő	
Nyugdíjas:	23 fő (27%)	
Álláskereső:	3 fő	
Nem válaszolt:	5 fő	Összesen: 84 fő

Nemek szerinti megoszlás

Férfi:	30 fő (35%)	
Nő:	54 fő (65%)	Összesen: 84 fő

Tartalmi elemzés

Könyvtárhasználat (1.- 3. kérdés)

Kérdéseink első csoportja - a **könyvtári tagság jellegére**
- a **látogatás rendszerességére** és
- a **látogatás céljára** vonatkozott.

- A megkérdezettek közel 70% -a (56 fő) régi, rendszeres olvasónk és **több mint 5 éve** tagja a könyvtárnak.

- 11 fő (12%) válaszolta, hogy **3-5 éve** és

- 15 fő (18%), hogy **1-2 éve** tartozik könyvtárunk olvasótáborába.

- 2 fő használja tagság nélküli látogatóként a könyvtárat: csak olvasgatni, tanulni járnak be időnként.

A látogatás rendszerességét vizsgálva kiderült, hogy a mintában szereplőknek

- több mint a fele (45 fő) **általában havonta** jár be a könyvtárba: ők azok a „rendszerető” kölcsönzők, akik a három hét határidőt betartva, rendszeresen, 3-4 hetente jönnek könyvet cserélni.

- **kb. heti rendszerességgel** tér be hozzánk 16 fő
- **naponta** bejárnak 9-en (az internetezők és a folyóirat-olvasó látogatói)
- **negyedévente**, illetve **alkalmanként** ha szükségük van valamire (könyv, információ, szolgáltatás) 3 illetve 11 fő.

A látogatás céljaként több tevékenység is megjelölhető volt:

- a legtöbben, (64 fő) - a megkérdezettek 75%-a – **elsősorban könyvet kölcsönözni** jár be a könyvtárba

- 29 fő (közel 30%) jelezte, hogy **olvasgatni, tájékozódni** szeretne látogatásai alkalmával
- 13-an a **tanulást, kutatást** nevezték meg látogatásuk fő céljaként (diákok, főiskolások)
- 11 – 11 fő pedig az **internetezést** és a **szórakozást, időtöltést** említette.

Nyitva tartás (4. kérdés)

Negyedik kérdésünk a könyvtár **nyitva tartásával** foglalkozott.

A téma újbóli felvetését azért tartottuk fontosnak, mert az év elejétől – sajnos - **ismét rövidült** a nyitva tartási időnk. Jelenleg heti 28 óra. Bár olvasóinktól gyakran kapunk erre vonatkozóan szóbeli visszajelzéseket is, kíváncsiak voltunk, mi a többségi vélemény a változásról.

A mintában szereplők jelentős hányada (70 fő, közel 80%) így is **megfelelőnek tartotta** és **általában véve elégedett** az intézmény nyitva tartási idejével (főleg a nyugdíjasok és a középiskolások)

A többiek - a fennmaradó 20% - az alábbi változtatásokat javasolta ezen a téren:

- **legyen újra hétfélig, szombat délelőtti kölcsönzés** (ez elsősorban a főiskolásaink számára lenne lényeges)
- **legalább heti egy alkalommal este 18 óráig** tartsunk nyitva (jelenleg 16 illetve 17 órakor zárunk, ezért a késő délutánig dolgozók nehezen jutnak be hozzánk)
- néhányan kifogásolták a **késői -11, illetve a 12 órai** - nyitást.

Tájékozódás, hírszatórnák (5. kérdés)

A következő kérdésünkkel arra kerestünk választ, **milyen csatornákon szereznek tudomást, hogyan, kitől tájékozódnak könyvtárunk szolgáltatásairól, programjairól?** (több forma is jelölhető volt)

- a legtöbben (45 jelölés) a **könyvtárosoktól** – **nagyra értékelve a személyes, jó kapcsolatot** - szerzik be idevonatkozó információikat
- **plakátokról, szórólapokból** tájékozódik 39 fő

- a könyvtár **honlapját, weboldalát** 20 személy látogatja e célból rendszeresen
- mások -15 fő- a **helyi sajtó/média híradásait** kíséri figyelemmel
- néhányan pedig **ismerősöktől**, illetve a közösségi oldalak (**facebook**) látogatásával tájékozódnak rendezvényeink felől (11 és 8 jelölés)

Számítógépes/elektronikus szolgáltatások (6.-10. kérdés)

Ismét rákérdeztünk könyvtárunk **online katalógusának** és **weboldalának** ismertségére, használatára.

A korábbi kérdőívünk idevonatkozó eredményei nem voltak túl biztatóak: megkérdezett olvasóinknak csupán 25%-a ismerte és használta a számítógépes katalógust és a honlapunkat. Vagyis a virtuális tájékozódás helyett inkább a hagyományos, megszokott könyvtárhasználati formákat részesítették előnyben. Kíváncsiak voltunk, **az eltelt egy év alatt mennyit változott látogatóink hozzáállása, érdeklődése e tekintetben?**

A kapott válaszok alapján úgy tűnik - sajnos - nem történt jelentős előrelépés a távhasználatot illetően.

A megkérdezetteknek közel 2/3-a ugyanúgy nem ismeri/nem használja a katalógusunkat, mint az előző felmérés idején.

- Nemleges választ adott: 57 fő (közel 70%)
- Használja, ismeri: 27 fő (30%)

Meggyőződésünk azonban, hogy a helyzet nem ennyire lehangoló: feltételezzük és nap mint nap tapasztaljuk is munkánk során, hogy a diákok és a fiatalabb korosztályhoz tartozó látogatóink egyre rendszeresebben használják a számítógépes katalógust, és jönnek úgy kölcsönözni a könyvtárba, hogy előre tájékozódnak a keresett könyvek, dokumentumok meglétéről, státuszáról.

Megkérdezettjeink között – ebben a mintában is - elég magas volt az 50 éven felüliek aránya (38 fő - 45%): ők pedig – statisztikai mutatóink szerint – nem kedvelik sem a számítógép használatát, sem pedig az Interneten történő online keresgélést, tájékozódást.

A honlap látogatottságában sem történt nagy áttörés, de **emelkedő, javuló tendenciát** mutatnak az adatok:

- a megkérdezetteknek csaknem fele több-kevesebb rendszerességgel használja, látogatja a weboldalunkat (36 fő)
- nem ismeri/nem használja: 48 fő

Mivel a közeljövőben **weboldalunk megújítását** és tartalmi színesítését, aktualizálását tervezzük, megkérdeztük látogatóinkat, szívesen látnának-e a honlapon **online, interaktív játékokat, vetélkedőket?**

- igennel válaszoltak: 36-an
- a többség azonban (48 fő) nem érdeklődik az új szolgáltatás és tartalom iránt.

Online, elektronikus ügyintézés – ügyfélkapu; NAVA, MaNDA archívum

Könyvtárunk regisztrált e-Magyarország Pontként biztosít elérhetőséget mind **az ügyfélkapu**, mint pedig a Nemzeti Audiovizuális Archívum (NAVA) és a közeljövőben lehetőségünk lesz **Magyar Nemzeti Digitális Archívum (MaNDA) adatbázisát is megismerni, ugyanis aTÁMOP-3.2.4.A-11/1 sz. pályázatunkban kötelező MANDÁ Pont leszünk.** Ezek használatában, valamint a közhasznú tájékoztatás és az e-tanácsadás terén, szakképzett könyvtáros tud segítségére lenni az érdeklődőknek.

Ezek a lehetőségek - mint kiderült - nagyon kevésbé ismertek a megkérdezettek körében, így igénybevételük és kihasználtságuk is igen alacsony.

- 53-an válaszolták, hogy nem is tudnak róla
- 14-en, hogy már használta/próbálta
- 12-en, hogy ismerik vagy hallottak róla, de még nem volt rá szükségük

A számítógépes szolgáltatásaink közül a nyomtatás és a szkennelés a leggyakrabban és legrendszeresebben igénybe vett szolgáltatás: a megkérdezetteknek csaknem a fele, 40 fő használja látogatásai alkalmával.

Technikai jellegű - praktikus is nevezhető - szolgáltatásaink közül **a laminálás és a spirálozás** már kevésbé ismert és kihasznált.

- Nem ismeri a lehetőséget: 64 fő
- Ismeri a szolgáltatást és már vette is igénybe nálunk: 16 fő
- Nem válaszolt a kérdésre: 4 fő

Utolsó, 11. kérdésünk olyan új szolgáltatások bevezetése felől érdeklődött, amelyek megvalósulását a könyvtárhasználók szívesen látnák a jövőben.

Hét új lehetőséget, szolgáltatást „kínáltunk fel” olvasóinknak, és mindenki több javaslattal is élhetett:

- könyvek online hosszabbítása
- online beiratkozás
- digitális tartalmak kölcsönzése
- weboldal/katalógus elérése mobileszközökkel
- SMS/e-mail/facebook értesítés
- WIFI kapcsolat
- fax szolgáltatás
-

E kérdés megválaszolása szinte csak a fiatalabb korosztály érdeklődését keltette fel.

- Legtöbben (32 fő) a kölcsönzött **könyvek határidejének online meghosszabbítását** igényelnék

- **Digitális tartalmak** kölcsönzésének, elérésének örülne 18 fő
- **WIFI kapcsolat kiépítését** szeretné 14 személy
- Az **online beiratkozás** lehetőségének megvalósítását 11-en kérték
- **SMS/e-mail/facebookon történő értesítés** bevezetését 8 fő

- A **weboldal/katalógus elérése mobil eszközökkel** és a **fax szolgáltatás** megoldása 5 illetve 4 jelölést kapott látogatóinktól

- 30 fő nem adott választ erre a kérdésre (leginkább a nyugdíjasok és az 50 éven felüliek). Számukra - úgy tűnik - az online elérhető szolgáltatások kevésbé vonzóak, és a könyvtárhasználat hagyományos lehetőségeit kedvelik.

Összegzés és néhány észrevétel megfogalmazása

Bár felmérésünk adatai - az alacsony részvételi arány és nem túl szerencsésen alakult életkori összetétel miatt - nem reprezentálják a teljes használói kör szokásait, igényeit, azért sok hasznos információval, észrevétellel szolgálunk munkánk e területének további tervezéséhez, alakításához.

- a kérdőívünket összesen 84 személy töltötte ki
- a résztvevők között elég magas az 50 éven felüliek és a nyugdíjasok aránya: 38 fő (45%)
- a mintában megjelentek 70%-a (56 fő) **régi, rendszeres** látogatónk
- a használók több mint fele **havi rendszerességgel** jár könyvtárba
- a látogatások leggyakoribb célja a **kölcsönzés** (75 %), a **tájékozódás, olvasgatás** (30%), a **tanulás** és az **internet használat**
- a **nyitva tartási időt** a megkérdezettek kb. 80%-a elfogadhatónak tartja, de ismét sokan jelezték a szombat délelőtti kölcsönzés szükségességét
- bár egyre többen látogatják **weboldalunkat**, a szolgáltatásainkról és rendezvényeinkről való **tájékozódásuk** elsődleges „forrása” még mindig a **könyvtáros személye**, valamint a **plakátok** híradásainak figyelemmel kísérése (45 illetve 39 jelölés): ez irányú reklámtevékenységünket és kapcsolatainkat is javítani, bővíteni kell
- az **online katalógusunk** használata nem sokat változott : a korábbi felmérés adataival összevetve a megkérdezetteknek csak kb. 1/3-a válaszolta, hogy ismeri és használja. Véleményünk szerint – a már említett okok miatt – nem ez a reális helyzet
- **honlapunk megújítása, aktualizálása** fontos és mielőbb megoldandó feladat
- az **e-ügyintézés, az ügyfélkapu, a NAVA és a MaNDA adatbázisainak** ismertsége igen alacsony: erőteljesebben kell propagálni, népszerűsíteni a lakosság körében
- a **számítógépes és technikai jellegű** szolgáltatásaink közül a nyomtatás és a szkennelés igénybevétele a leggyakoribb
- a laminálás és spirálozás lehetősége alig ismert
- az **új, online szolgáltatások bevezetéséhez** leginkább a fiatalabb korosztályhoz tartozó használóink tettek javaslatokat: legtöbben **az online határidő hosszabbítást** (32 jelölés) és az **online beiratkozás lehetőségét** (11 kérés) igényelnék, de a **digitális tartalmak** elérését, kölcsönzését (18 jelölés), a **WIFI használatát** (14 fő) és az **e-mail-ben, SMS-ben illetve a facebookon történő értesítés** bevezetését is többen kérték.

Pásztó, 2014. június 30.

Barócsi Sándorné tájékoztató könyvtáros
Teleki László Városi Könyvtár