



Elégedettségmérés a Somogy Megyei Könyvtárellátási

Szolgáltató Rendszer kistéleplési könyvtárait használók számára

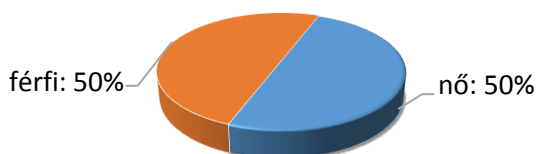
Értékelés

A Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtár KSZR szolgáltatásaira, a szolgáltatás feltételeire irányulóan kérdőíves felmérést végeztünk. Az elégedettségmérés célzottjai a könyvtári szolgáltató helyek használói. A felmérés célja a használói szokások megismerése, az igények feltérképezése, a használók elégedettsége a meglévő könyvtári szokásokkal kapcsolatban, illetve a szolgáltatások bővítése, fejlesztése.

A mintavétel reprezentatív volt. A vizsgálat kérdőív segítségével történt, a kérdőív típusa önkitöltős, kitöltése önkéntes és anonim volt. A felmérés 2016. június 1. és október 1. közötti időszakban valósult meg. A kérdőívet honlapunkon és a kistéleplési könyvtárakban kinyomtatva érhatték el a használók. Összesen 67 KSZR tagkönyvtárból érkezett 804 érvényes kérdőívet értékeltünk ki.

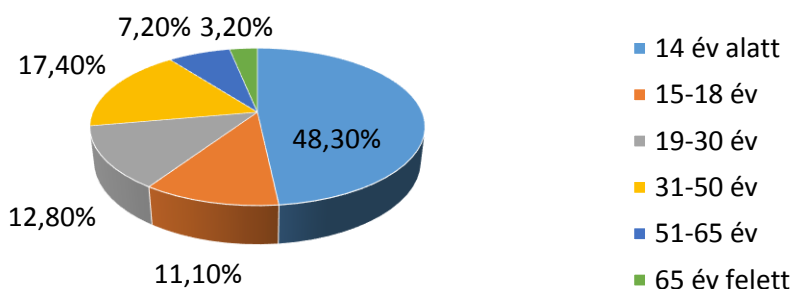
A felmérés eredményei

Az Ön neme:



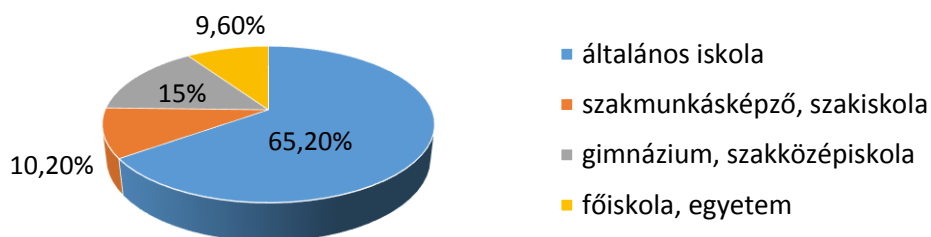
A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlását vizsgálva megállapíthatjuk, hogy a 804 válaszadó közül 50%-a nő, 50%-a férfi. Ez az adat eltér a könyvtárhasználók nemek szerinti megoszlásától, hiszen évek óta azt tapasztaljuk, hogy a női olvasók száma több mint a férfi olvasóké.

Az Ön életkora:



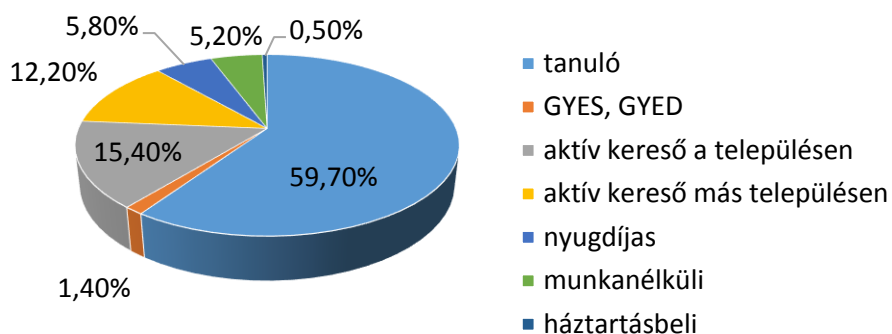
Az életkor szerinti megoszlásból kitűnik, hogy a válaszadók majdnem fele (48,3%) a 14 év alatti korosztályból került ki. Ez teljesen tükrözi a Somogy megyei községi könyvtárak használóinak és használatának életkori megoszlását, a 2016. évi megyei statisztikából az derül ki, hogy a könyvtárhasználók 36,7%-a 14 év alatti, a 14 év alattiak könyvtárhasználatára pedig 45%-a az összesnek. E csoport mellett legmagasabb arányban a 31-50 év közöttiek töltötték ki a kérdőíveket.

Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége:



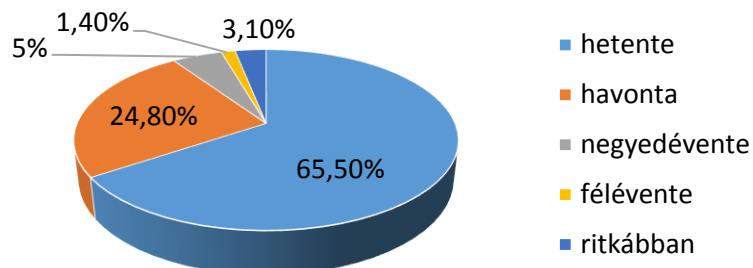
A csak általános iskolát végzett 65,2% kissé félrevezető, hiszen ők nagyrészt a 14 alatti korosztályból kerültek ki. Középfokú végzettségű 25,2%. Legalacsonyabb arányban a felsőfokú végzettségű használók voltak: 9,6%.

Az Ön foglalkozása:



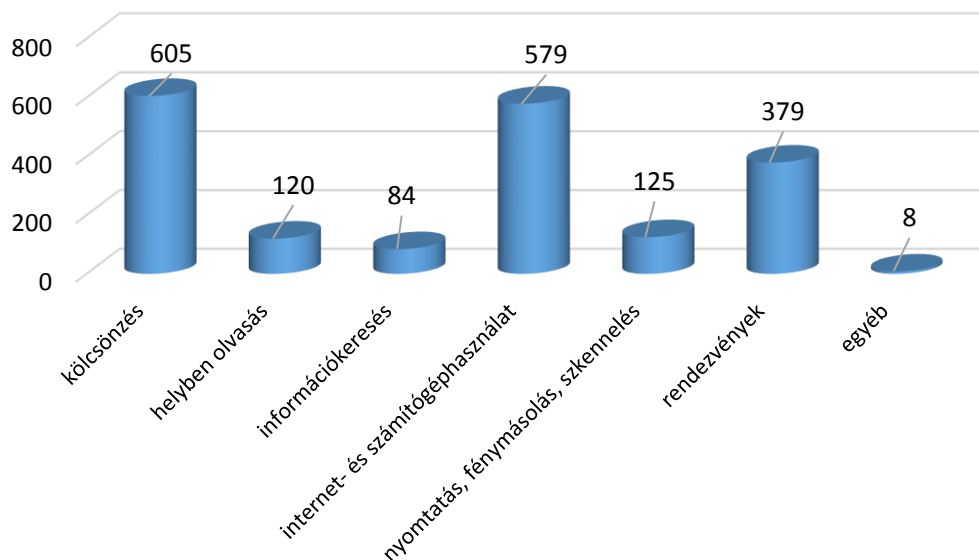
A válaszadóknak több mint a fele jelenleg tanul. A második legnagyobb csoport a dolgozóké (a saját és más településen) összesen 27,6%. Megállapíthatjuk, hogy a legkevésbé a GYES-en, GYED-en lévők, illetve a háztartásbeliek használják a könyvtárat, vagy legalábbis ők kevesebben töltöttek ki kérdőívet.

Milyen gyakran jár könyvtárba:



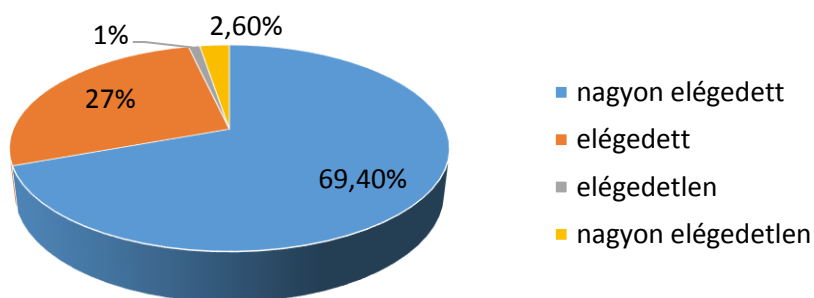
Használóink legnagyobb része (65,5%) hetente keresi fel könyvtárunkat. Az előző két kérdés eredményeiből valószínűleg joggal következtethetünk arra, hogy az általános iskolai tanulók járnak hetente a könyvtárba. Illetve azok az olvasók, akik az újságok miatt keresik fel a könyvtárakat. 24,8% havi rendszerességgel jár könyvtárba. A használók csupán 9,5%-a az, aki negyedévente vagy annál ritkábban keresi fel a könyvtárat.

Milyen könyvtári szolgáltatásokat szokott igénybe venni:



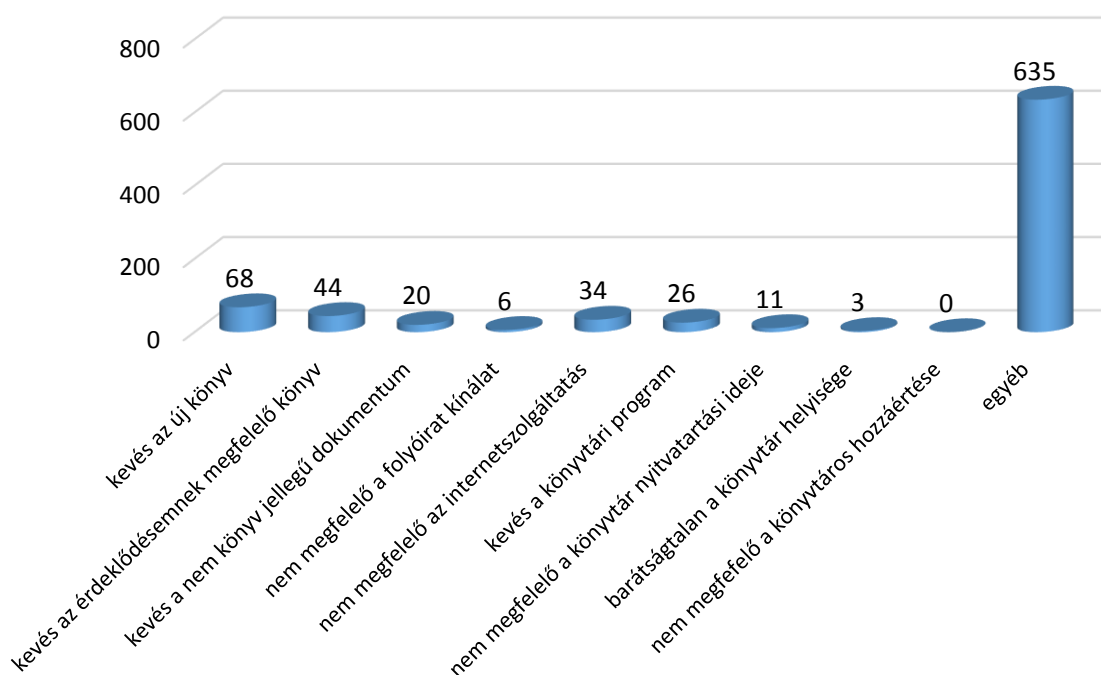
Hatféle szolgáltatást soroltunk fel, amelyekből a válaszolók többet is bejelölhettek. A válaszokból az derült ki, hogy továbbra is a hagyományos szolgáltatásokat kedvelik leginkább olvasóink. Még mindig a legkedveltebb a könyvkölcsönzés 74,3%-kal, ezt követi az internet- és számítógéphasználat 71,1%-kal, majd a rendezvények 46,6%-kal. Közepes mértékű a helyben olvasás, valamint a nyomtatás, fénymásolás, szkennelés. Elenyésző az igény az információkeresésre, ezt a szolgáltatást jobban kellene erősíteni.

Mennyire elégedett a könyvtári szolgáltatásokkal:



Azt láthatjuk a kérdés eredményeiből, kimagaslóan nagy arányban elégedettek a szolgáltatásokkal, csupán 3,6% elégedetlen valamiért.

Amennyiben nem teljesen elégedett, mi az oka?

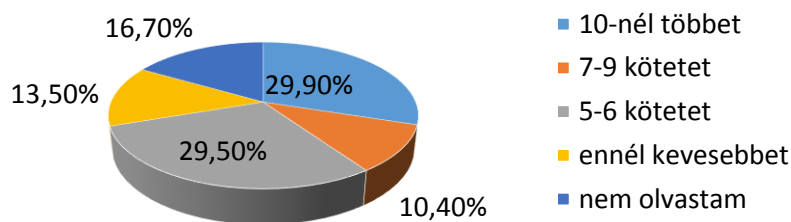


A válaszokból fentebb kiderült, hogy a kölcsönzést veszik legnagyobb mértékben igénybe, ebből logikusan következik az, hogy az új könyvek mennyisége és témája az elégedetlenség első két fő oka. Jelentősebb még a nem megfelelő internet szolgáltatás, illetve a rendezvények kevés száma.

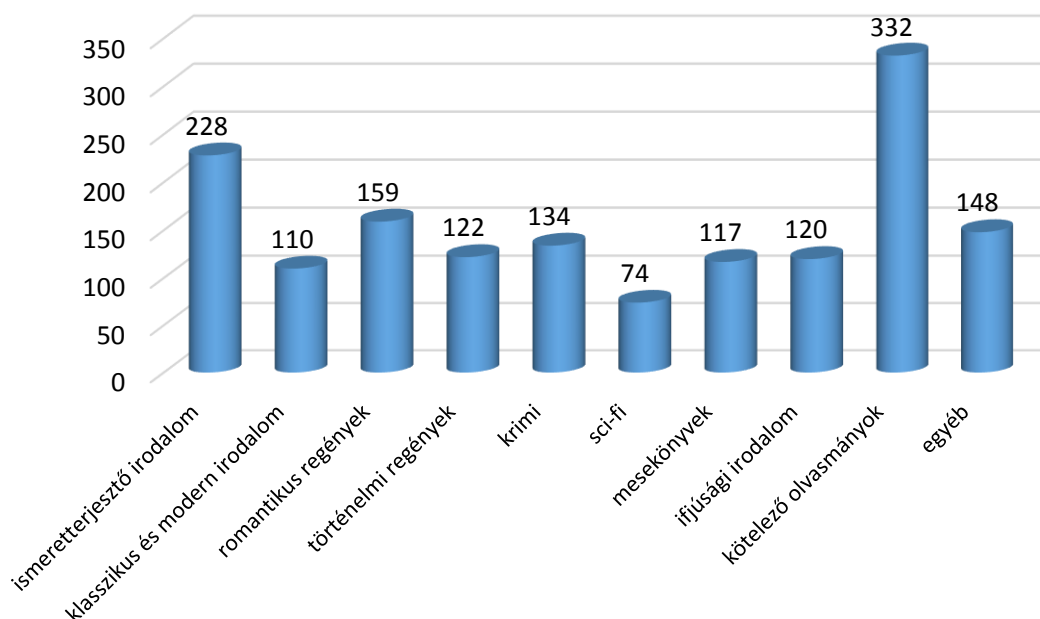
Az érvényes kérdőívekből 67 volt értékelhető az „egyéb” kategóriában. Ennek megbontása a következő:

- 1 a második választ fogalmazta másképp
- 7 a fénymásolás, nyomtatás lehetőségének hiánya miatt elégedetlen
- 60 kevesli a számítógépek számát:
 - Somogyvámos: 55
 - Rinyabesenyő: 2
 - Csokonyavisonta: 2
 - Kutas: 1

Hány könyvet olvasott az elmúlt évben?



Milyen témájú könyvek érdeklik?

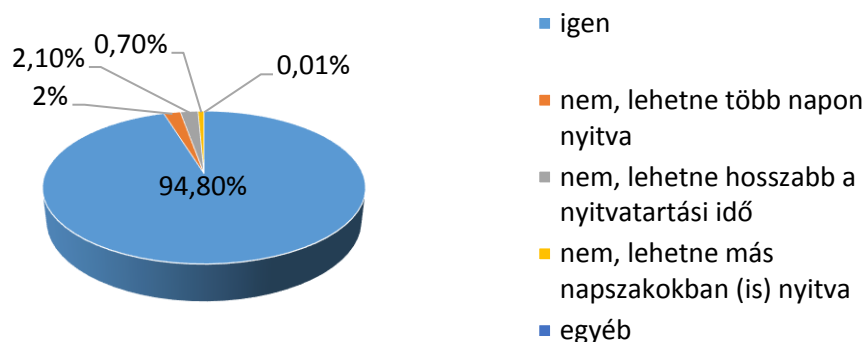


Több kategóriát is be lehetett jelölni, a válaszadók 37%-át a mesekönyv/ifjúsági irodalom/kötelező olvasmányok kategória érdekli, ők valószínűleg a 18 év alatti korosztályból valók. Az ismeretterjesztő irodalmat 15% választotta, a szépirodalom valamelyik műfaját pedig 39%.

Az „egyéb” kategóriában a válaszokból 47 volt értékelhető, ezek a következőképpen oszlanak meg:

- Krisna-tudatú vallással foglalkozó könyvet olvasna (ők a somogyvámosi¹ könyvtár használói)
- nem szokott olvasni
- életrajzi könyveket olvasna
- a további igények beilleszthető az „ismeretterjesztő irodalom” témakörbe (babgondozás, pszichológia, néprajz, történelem, sport stb.)

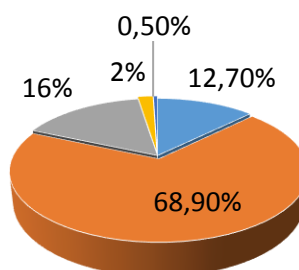
Megfelelő-e a könyvtár nyitvatartási ideje?



¹ A településen van a vallás központja.

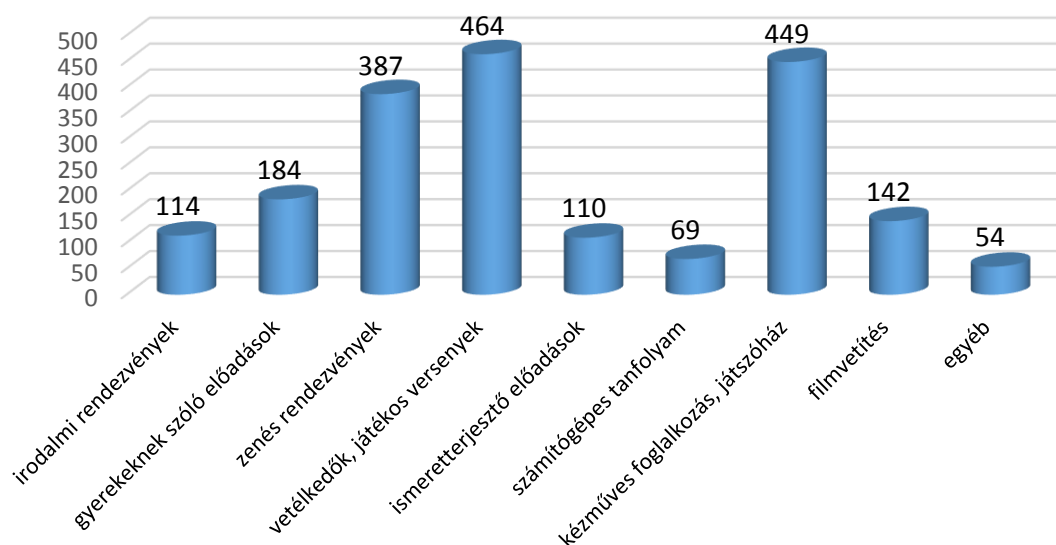
Látogatja-e a könyvtár programjait, rendezvényeit?

- igen, mindegyiken részt veszek
- igen, némelyikre elmegyek
- nem
- nincs információm a könyvtári programokról
- nincsenek programok a könyvtárban



A válaszadók (könyvtárhasználók) több mint 80%-a tud a könyvtári rendezvényekről és részt is vesz rajtuk ilyen-olyan gyakorisággal. Kis mértékben (2%) nincs információ a programokról, bár minden ös-szejövetelen, értekezleten, tanfolyamon felhívjuk a könyvtárosok figyelmét a megfelelő tájékoztatásra. A „nincsenek programok a könyvtárban” kategória elenyésző mértékű jelölést kapott. Lehet, hogy a valóságban ennyi sincs, csak félreértelmezték a könyvtári rendezvény fogalmát, és nem gondoltak a saját szervezésű játszóházakra, foglalkozásokra, klubokra.

Milyen típusú programokon vesz részt, illetve venne részt szívesen?

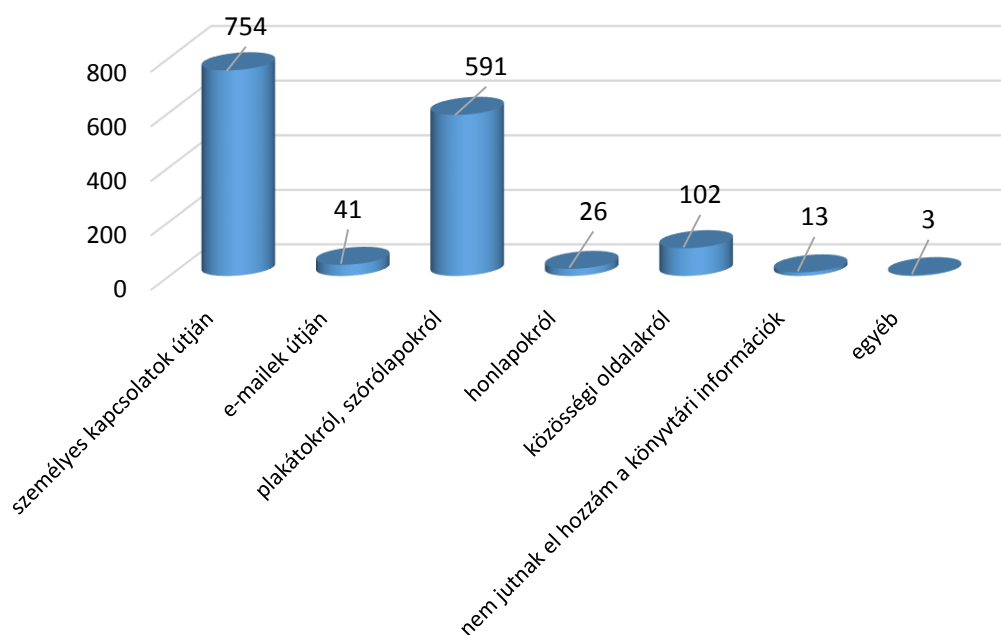


Mivel a könyvtárhasználók több mint fele 18 év alatti korosztályú, kimagasló a vetélkedőkre, játékos versenyekre, kézműves foglalkozásokra, gyerekeknek szóló előadásokra való igény. A valószínűsíthetően felnőtt válaszadók nagy arányban szeretnének zenés rendezvényeket a könyvtárban, és nem biztos, hogy megzenésített verses műsorokra gondolnak. Érkezett elég szép számban igény filmvetítésre, emiatt meg kell vizsgálnunk, mely könyvtárak lennének alkalmasak KönyvtárMozi szolgáltatásra.

Az „egyéb” kategóriába érkezett válaszok a következők:

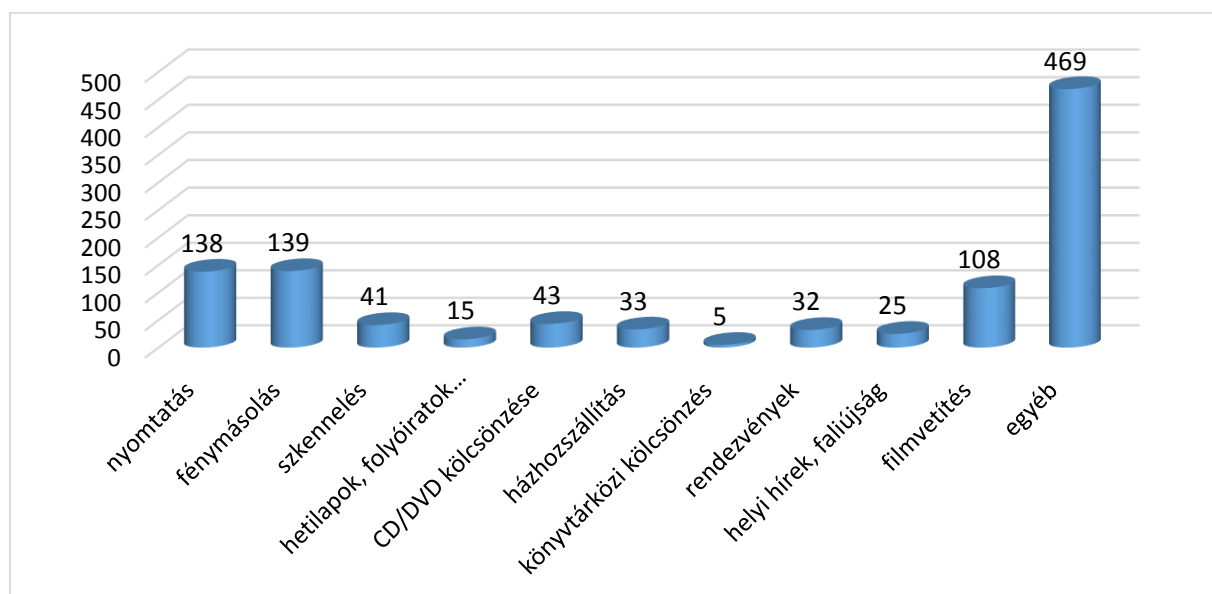
- kiállításokat szeretne látni
- 3 Krisna-tudatú vallással foglalkozó előadást hallgatna (Somogyvámos)
- a nyugdíjas klub rendezvényeire lenne kíváncsi
- nincs ideje programokon részt venni

Honnan szerez tudomást a könyvtári szolgáltatásokról, rendezvényekről?



A kérdőívet kitöltők általában rendszeres használói a könyvtárnak, és bizonyos ismétlődő gyakorisággal megfordulnak az intézményben, így személyesen értesülnek a könyvtári rendezvényekről is. A tájékozódás szempontjából a második legtöbb jelölést a plakát, szórólap kapta, harmadik helyen a közösségi oldalakról szerzett információ áll. Legkevesbé jelentős az elektronikus levelezés által és a honlapokról történő tájékozódás, mivel a kistépülési könyvtárak túlnyomó része nem jelenik meg honlapon. Saját honlapja egyiknek sincs, a település honlapján pedig legfeljebb a hivatalos adatokkal, elérhetőségekkel vannak jelen.

Milyen szolgáltatásokat hiányol a könyvtárból?



Kitűnik a grafikonból a nyomtatásra, fénymásolásra való igény. Összevetve, mely településekről érkeztek a válaszok, jobban tudunk tervezni a következő évi eszközbeszerzéseknél.

A filmvetítésre beérkezett igények száma arra késztet bennünket, nagyobb figyelmet fordítsunk a KönyvtárMoziról való tájékoztatásra, a szolgáltatóhely beszerzésére a KönyvtárMozi számára.

A 468 „egyéb” válaszból 418 db volt értékelhető:

- semmit, mindennel meg vagyok elégedve (407)
- lehetne TV a könyvtárban (11)

Összegzés

A felméréssel valamennyire képet kaptunk a használók véleményéről. A vizsgálat alapján bizonyos fejlesztési irányokat meg tudunk határozni.

Megállapíthatjuk, hogy a szolgáltatások népszerűsítésére, a rendezvényekről való tájékoztatásra, az olvasói javaslatokra nagyobb figyelmet kell fordítanunk.

A Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtár hálózati osztályának munkatársai nevében köszönjük az olvasói együttműködéseket, az őszinte véleményeket, észrevételeket. Megállapításaik hasznosak számunkra, melyeket figyelembe fogunk venni, beépítjük azokat a mindennapi munkánkba. Az általunk nyújtott szolgáltatásokat továbbra is szeretnénk a településen élők legnagyobb megelégedésére végezni, ezért a jövőben is számítunk a könyvtárakat használók véleményére.