



**A PANDÉMIA HATÁSA
A BALASSI BÁLINT MEGYEI KÖNYVTÁR
SZOLGÁLTATÁSAIRA
2021**

Készítette: Zalánfi Zsuzsanna

Jóváhagyta a Minőségirányítási Tanács

2021. október 1.

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár felmérést végzett a használók körében, hogy a pandémia időszakában a könyvtár mely szolgáltatásait vették igénybe, illetve a megváltozott szolgáltatási körülmények között mik az igényeik, elvárásaik könyvtárunkkal szemben. Legtöbb szolgáltatásunkat online térbe helyeztük át, ezért a felmérés a bezárás ideje alatt az olvasóknak nyújtott szolgáltatásaink elégedettségét kívánta megismerni.

Az online kérdőíves felmérés értékelése 2021. szeptember
A felmérés ideje 2021. július-augusztus

AZ ÉRTÉKELÉS FEJEZETEI

- A felmérést megelőző munkafolyamatok
- A felmérés célja
- A felmérés módszere
- A felmérés időpontja
- A mérés folyamata
- A kérdőívek feldolgozása
- A felmérés eredményei
- A felmérés tanulságai
- Összegzés

A FELMÉRÉST MEGELŐZŐ MUNKAFOGYAMATOK

Tizenöt kérdésből álló online kérdőívet készítettünk el. A kérdőív kitöltésére a már jól bevált elektronikus csatornákat használtuk: a könyvtár web- és facebook oldalát. Ezen kívül néhány olvasónak elküldtük a kérdőívet e-mail és messenger formában is.

A FELMÉRÉS CÉLJA

Intézményünk célja, hogy minél pontosabb képet kapjon a megváltozott könyvtárhasználati lehetőség miatt az olvasók elégedettségéről a kínált lehetőségek tükrében.

A FELMÉRÉS MÓDSZERE

A kérdőív típusát tekintve önkitöltős, anonim volt. A felmérés több részre tagolódik. A kérdések könyvtárunkkal, a könyvtár elektronikus felületeivel, az elmúlt időszakban megjelent online tartalmakkal, a szolgáltatásokkal, az intézmény óvintézkedéseivel voltak kapcsolatosak. Személyazonosító adatként a kitöltők foglalkozás szerinti megoszlásáról a használói csoporttal kapcsolatos kérdésre adott válaszból kaptunk információt.

A FELMÉRÉS IDŐPONTJA

2021. július-augusztus hónap. Az adatok kiértékelésére szeptember hónapban került sor.

A MÉRÉS FOLYAMATA

A készülő mérésről és a kitöltéséhez a kérdőív elején adtunk néhány információt, amellyel a kitöltő segíti munkánkat.

A KÉRDŐÍVEK FELDOLGOZÁSA

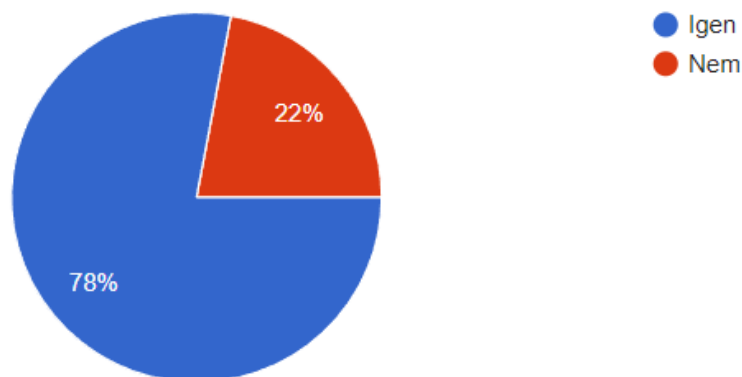
A mért időszakban 109 válasz érkezett. A kérdőív kitöltőinek adtunk lehetőséget megjegyzés hozzáfűzésére és javaslatra, de nem mindenki élt ezzel a lehetőséggel.

A FELMÉRÉS EREDMÉNYEI

Kapcsolat könyvtárunkkal

A pandémia idején a könyvtár zárva tartása negatívan érintette Önt?

Erre a kérdésre a 109 válaszadó 78 %-át érintette negatívan a könyvtár zárva tartása, 22 %-ra viszont nem volt negatív hatással az intézmény bezárása. A későbbi visszajelzésekből sok olvasónknak a személyes kapcsolat hiányzott, a könyvtár tereiben való válogatás.

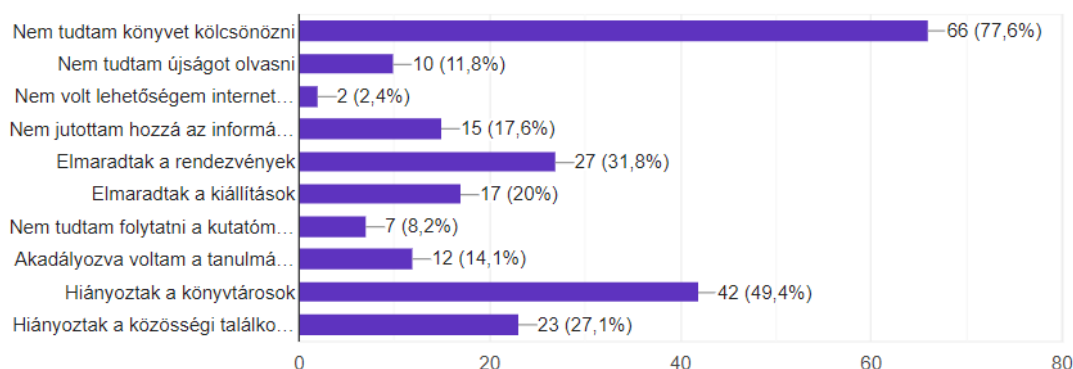


Ha negatívan érintette, miért?

A második kérdésre 85 válasz érkezett és feltehetően itt azok nyilatkoztak, akik az előző kérdésre „igennel” válaszoltak. A kérdésre több válaszlehetőség is jelölhető volt. Fontosnak tartottuk megkérdezni, hogy a hagyományos szolgáltatásaink közül, melyek hiányoztak a leginkább.

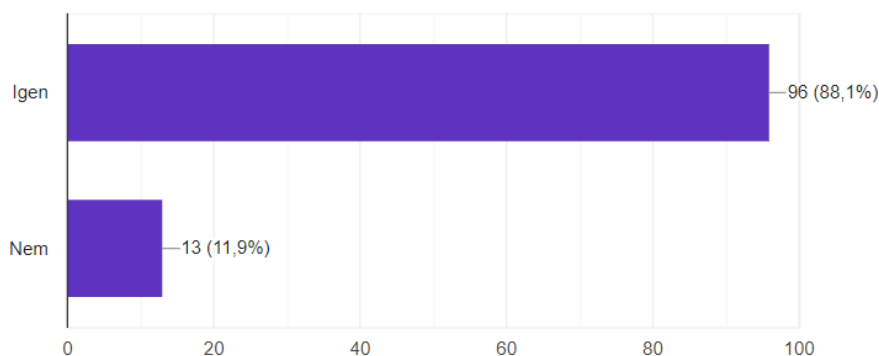
A legtöbben 66 főt, a válaszadók 77,6 %-át a könyvkölcsönzés hiánya, míg a válaszadók 49,4 %-át, a könyvtárosok hiánya miatt érintette a bezárás negatívan. Az elmaradt rendezvényeket 31,8 % míg az elmaradt kiállításokat a kérdőívet kitöltők 20 %-a sajnálta. Sok látogatónk hiányoztak a közösségi találkozások, ezt a választ a kitöltők 27,1 % jelölte be. Tizenöt fő nehezményezte, hogy nem jutott hozzá a számára szükséges információhoz, ez a válaszadók 17,6 %-a. A válaszadók 14,1 %-a érezte úgy, hogy akadályoztatva volt a tanulmányai során. A felsőoktatásban tanulók számára, pl. szakdolgozatokhoz anyag gyűjtésére, könyvek, jegyzetek más könyvtártól való megkérésére vagy egy-egy témában való személyes kutatásra sajnos a pandémia alatt nem volt lehetőség. A kitöltők 11,8 %-a, azaz 10 fő választotta a Nem tudtam újságot olvasni lehetőséget. A későbbi kérdésünk között szerepel, hogyha újra bezárásra kényszerülne intézményünk, akkor milyen dokumentumtípus kölcsönzését igényelné.

Itt a válaszolók a könyvkölcsönzés mellett a folyóirat kölcsönzését jelölték meg. Hét fő jelezte, ez a kitöltők 8,2 %-a, hogy nem tudta folytatni a kutatómunkát. Mindössze 2 fő (2,4 %) hiányolta az internetezési lehetőséget.



A bezárás ideje alatt kereste-e a kapcsolatot könyvtárunkkal, a könyvtárosokkal?

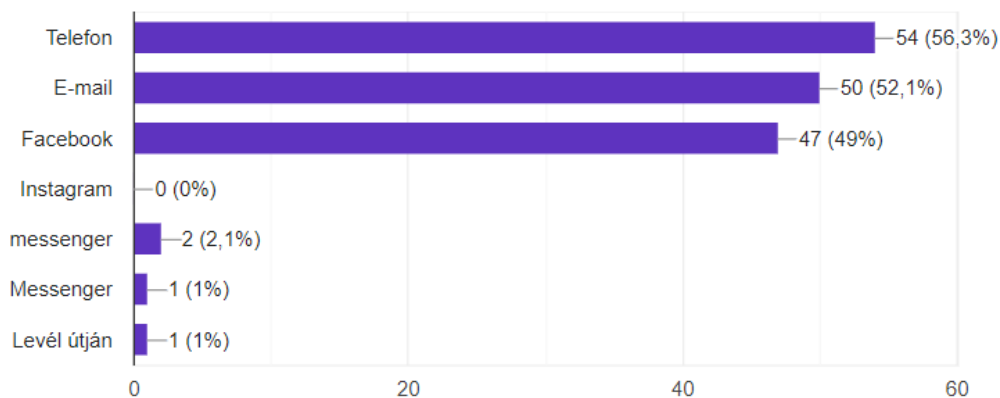
A kitöltők nagy része 88.1 %-a valamely formában kereste könyvtárunkkal vagy könyvtárosainkkal a kapcsolatot és csak a kitöltők 11,9 %-a nem élt ezzel a lehetőséggel. Az olvasók kihasználták az elektronikus csatornákat, a közösségi oldalak adta előnyöket.



Hogyan tartotta intézményünkkel a kapcsolatot a járvány idején? (több válasz is bejelölhető)

A járványügyi lezárás idején olvasóink körében a telefonos kapcsolattartás volt a legnépszerűbb, a 96 válaszadóból 54-en, a kitöltők 56,3 %-a választotta ezt a csatornát. Az e-mailben való kommunikációt 50 fő jelölte meg, 52,1 %. Az online felületeinket, a Facebookos kommunikációt 47-en, 49 %, míg a messengert viszonylag kevesebben hárman, 3,1 % jelölte meg, mint kapcsolattartási formát. A hagyományos, levél útján történő lehetőséggel 1 olvasónk élt.

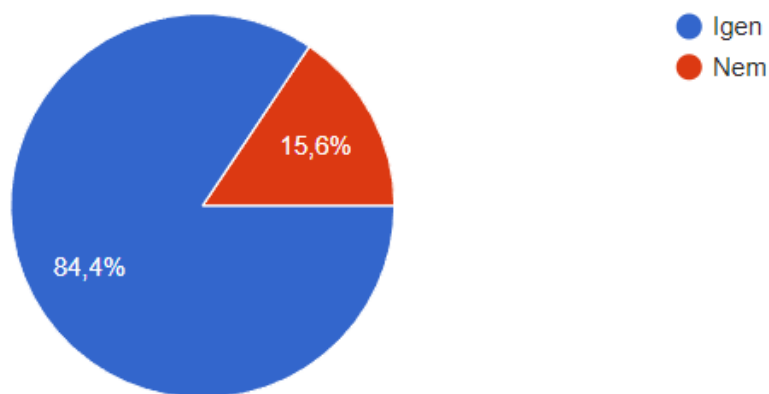
A telefonos kapcsolattartás azért lehetett a legnépszerűbb opció, mert a későbbiekben olvashatjuk, hogy a válaszadók 63 %-a igényelte a Könyvet haza! szolgáltatásunkat. Ezt a szolgáltatást a google űrlap mellett lehetséges volt telefonon is igényelni. Válaszadóink ezt valószínűleg kapcsolattartásként értékelték.



A könyvtár elektronikus felületei:

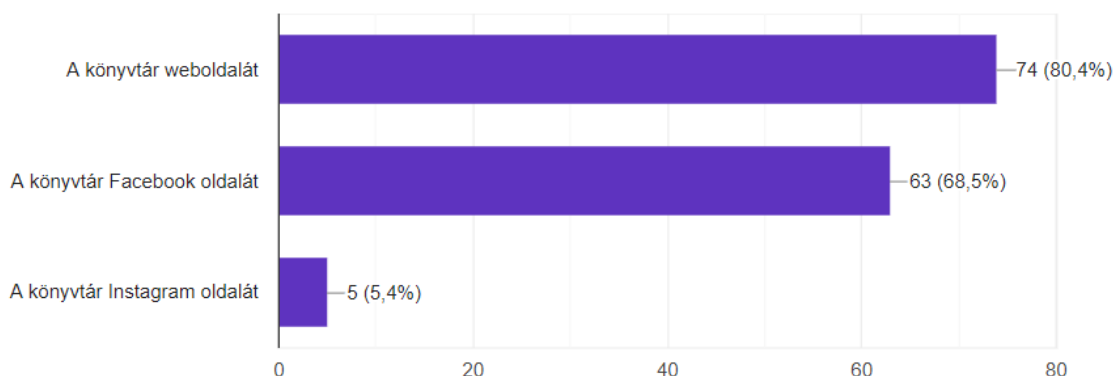
Használta-e a könyvtár elektronikus felületeit (web-, facebook- és instagram) oldalát a pandémia idején, hogy tájékozódjon a könyvtár aktuális híreiről?

A diagramból is látható, hogy a kitöltők jelentős része, 84,4 %-a használta a könyvtár elektronikus felületeit és csak 15,6 % tájékozódott más forrásból a könyvtár aktuális eseményeiről.



Ha igen, melyeket?

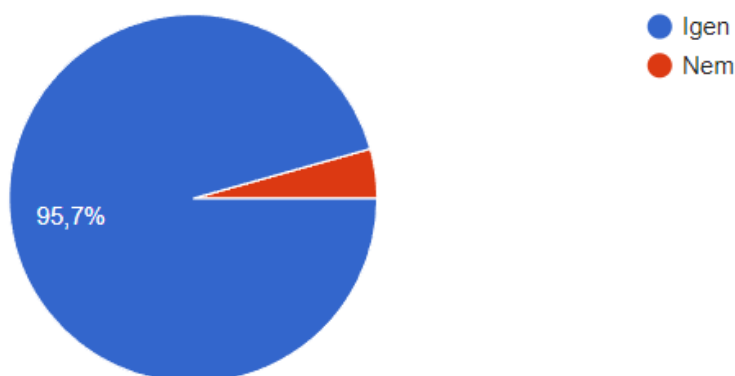
A könyvtár weboldaláról tájékozódott a válaszadók 80,4 %-a, míg 68,5% pedig a Facebook oldaláról és sajnos csak 5,4 % Instagram oldalunkról. Ha megnézzük a kitöltők korcsoport szerinti megoszlását ott a tanulók aránya igen kevés, mert hiszen ők használják leginkább ezt a közösségi felületet.



Online megjelenő tartalmak:

Elégedett volt-e a járvány idején a könyvtár elektronikus felületein (web-, facebook- és instagram oldalán) megjelent online tartalmakkal?

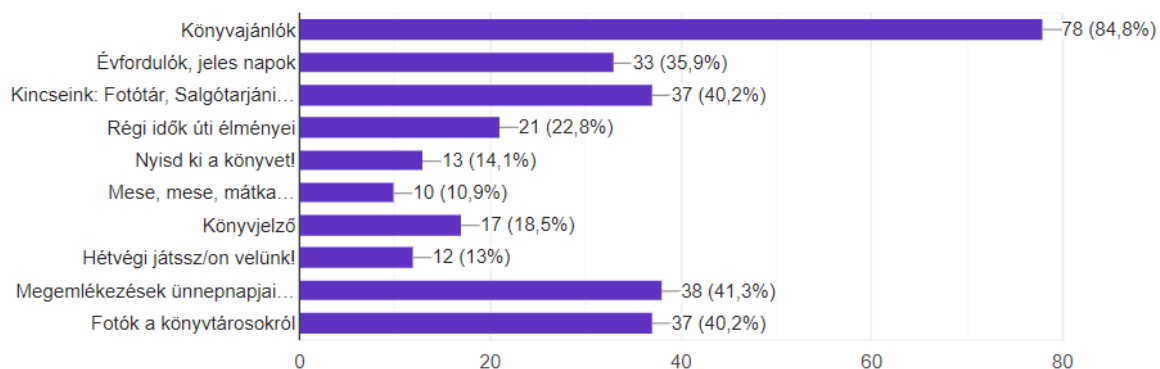
A pandémia idején a könyvtár igyekezett a közösségi felületein minél több információt megosztani olvasóival. A 92 válaszadó 95,7 %-a elégedett volt az elektronikus felületeinken megjelent online tartalmakkal.



Melyek nyerték el a tetszését?

Ezt a kérdést a 109 kitöltőből 92 válaszolta meg. A kérdésnél több válasz is jelölhető volt. Legtöbben a könyvajánlóknak örültek, összesen 78 fő, ez a válaszadók 84 %-a. Másodikként az ünnepi megemlékezéseink tetszettek, ezt a választ 38 fő, 41,3 % jelölte. A harmadik helyen a Kincseink: Fotótár, Salgótarjáni Értéktár, Régi folyóiratok és a Fotók a könyvtárosokról című válogatásaink arattak sikert, mind a kettő 37 főnek tetszett, 40,2 %. Negyedik helyen az Évfordulók, jeles napok eseményei vannak, ez 33 főnek tetszett, 35,9 %. Utána a Régi idők úti élményei következnek, amely 21 főnek tetszett, ez a válaszadók 22,8 %-a. Tizenhét olvasónknak, 18,5 % a Könyvjelző irodalmi ajánlónk nyerte el a tetszését. Ezután a

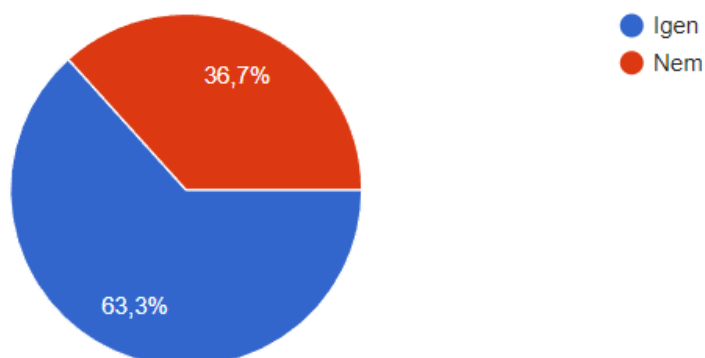
Nyisd ki a könyvet! mese olvasás a következő, ami 13 kitöltőnknek tetszett, 14,1 %. A Hévégi játssz/on velünk! logikai játékaikat 12 fő, 19 %, végül A Mese, mese, mátká... 10 válaszoló, 10,9 % kedvelte.



Szolgáltatások:

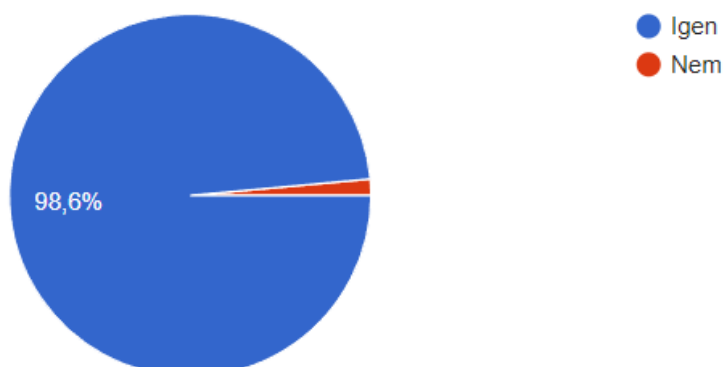
Igényelte-e a Könyvet haza! szolgáltatásunkat?

A 109 kérdőívet kitöltő 63,3 %-a igényelte a könyvtár ezen szolgáltatását és csak 36,7 % nem élt ezzel könyv kölcsönzési lehetőséggel.

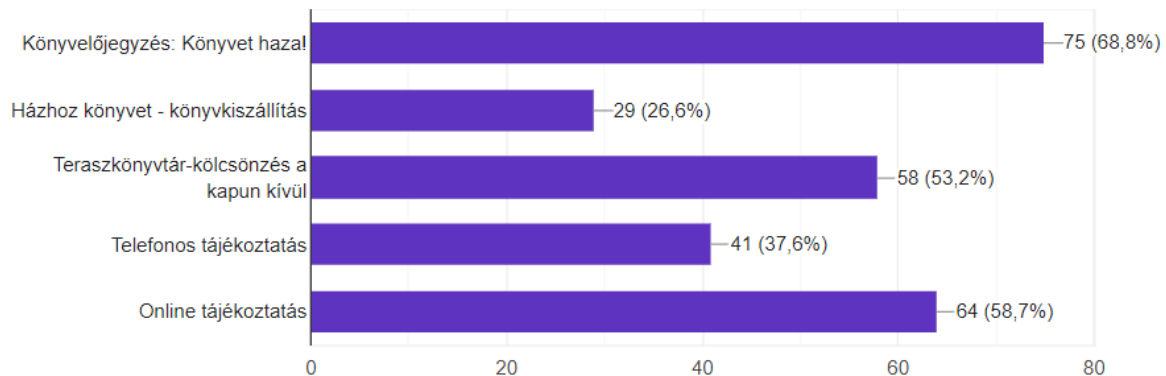


Ha igen meg volt-e elégedve ezzel a szolgáltatással?

A 109 kitöltőből 69-en válaszoltak erre a kérdésre. A válaszadók 98,6 %-a elégedett volt ezzel a szolgáltatásunkkal.

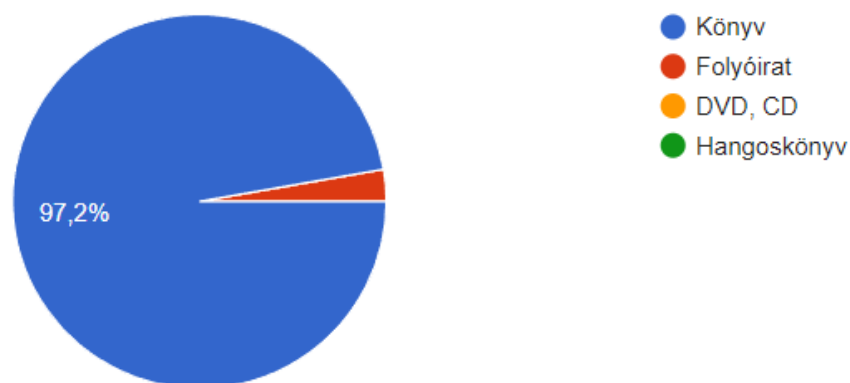


Mind a 109 kitöltő válaszolt erre a kérdésre. A Könyvet haza! szolgáltatásunkat 75 fő, a válaszadók 68,8 %-a venné igénybe. Ez a magas arány érthető, hiszen az előzőekben feltett kérdéseknél láttuk, hogy sokan igényelték ezt a szolgáltatást és elégedettek is voltak vele, tehát a későbbiekben is többen ezt választanák a szolgáltatásaink közül. Az Online tájékoztatást 64 fő jelölte, ez a kitöltők 58,7 %-a. A Teraszkönyvtár-kölcsönzés a kapun kívül szolgáltatásunkat 58 fő választaná, ez 53,2 %. Negyvenegyen, a kitöltők 37,6 %-a a Telefonos tájékoztatásunkat venné igénybe. Végül 29-en, a válaszadók 26,6 %-a a Házhoz könyvet-könyvkiszállítást venné igénybe.



Melyik dokumentumtípus kölcsönzését igényelné leginkább?

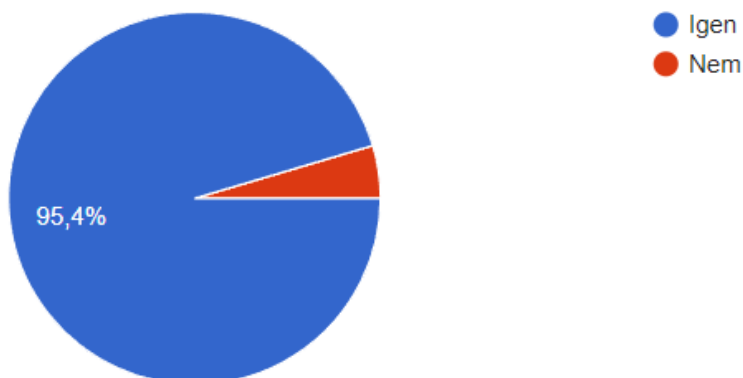
Ezt a kérdést is mind a 109 válaszadó kitöltötte. A legtöbben, 97,2 %-ban a könyvek kölcsönzését választanák, ez a legnépszerűbb dokumentumtípus. Néhányan a könyvek mellé a folyóiratokat is szívesen böngésznék, bár ez nem volt százalékban mérhető adat. A napi gyakorlatban viszont tapasztalható volt a folyóiratok iránti csekély igény is.



Óvintézkedések:

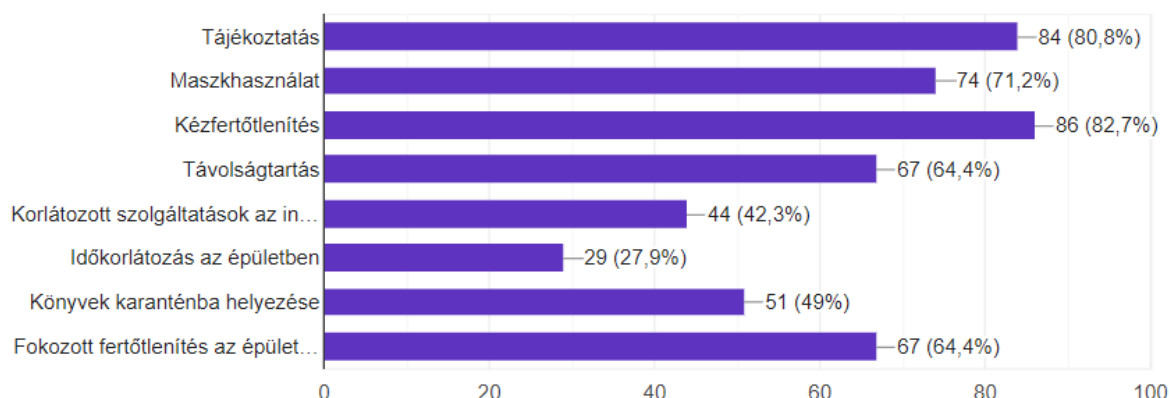
Megfelelőnek tartja-e az intézmény óvintézkedéseit, védekezését a járvány idején?

Intézményünk igyekezett minden járványügy óvintézkedést megtenni a dolgozók és az olvasók érdekében egyaránt. A kitöltők visszaigazolták ezt, hiszen 95,4 % elégedett volt az intézmény óvintézkedéseivel.



Ha igen, mely intézkedésekkel elégedett (több válasz is bejelölhető)

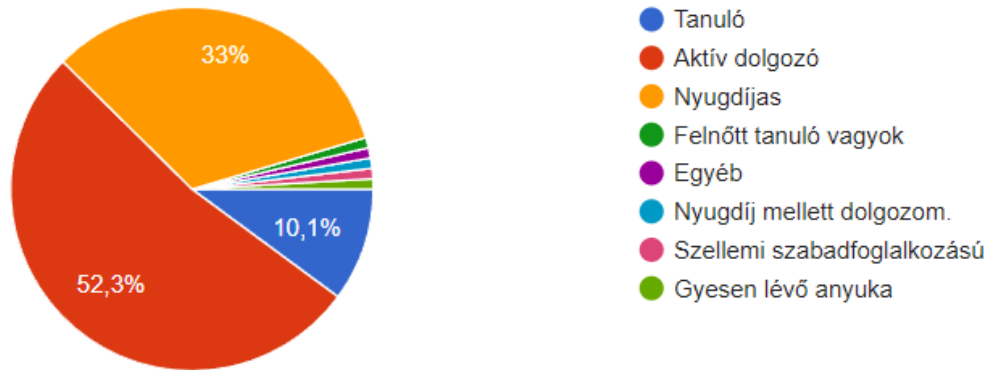
Erre a kérdésre a 109 kitöltő közül 104-től kaptunk választ. Ebben az esetben is több válasz is jelölhető volt. A diagram szerint az intézkedéseink közül 86 fő, 82,7 % legjobban a kézfertőtlenítéssel volt elégedett. A tájékoztatás pedig 84 fő számára, 80,8 % volt megfelelő. A maszkhasználatot kapcsolatos intézkedéseinket pedig a válaszadók 71,2 %-a tartotta elfogadhatónak. A fokozott fertőtlenítéssel és a távolságtartással egyenlő arányban 67-67 fő, 64,4 % elégedett volt ezeknek az intézkedéseknek a betartásával. Az olvasók által visszahozott könyvek karanténba helyezésével 51 fő, 49 % tartotta fontosnak.



Korcsoport:

Kérjük, adja meg mely használói csoport tagja:

A kérdőívet kitöltők korcsoporti megoszlása három nagy használói csoportra tagolódik. A legnagyobb az aktív dolgozók aránya, 52,3 %, őket követik a nyugdíjasok 33 %-ban és végül 10,1 % a tanulók aránya. A további kategóriákban nem kaptunk mérhető eredményt.



A FELMÉRÉS TANULSÁGAI

A kérdőív elemzése során a kérdésekre adott válaszokból kiderült, hogy olvasóink milyenek látták a pandémia során könyvtárunkat a megváltozott szolgáltatási körülmények tükrében.

Már több felmérés során tapasztaltuk a kérdőívet kitöltők életkori megoszlásánál, hogy még mindig kevés a 14-25 éves korosztály aránya. Kiemelt feladatunk ennek a korosztálynak az újbóli megszólítása, aktív könyvtárhasználókká való nevelése.

A kérdőívet kitöltőknek lehetőséget adtunk megjegyzésre, javaslatok megfogalmazására. Néhányan éltek is ezzel a lehetőséggel. Kiemelhető a megfogalmazott válaszokból, hogy olvasóink elégedettek a könyvtárosaink munkájával, segítőkészségével. Sok aktív könyvtárhasználót negatívan érintett a könyvtár bezárása. Szerencsére sok olvasó maximálisan elégedett a könyvválasztékkal, de van, olyan olvasó, aki még több új dokumentumot látna szívesen. Az ötletek, javaslatok a későbbiekben irányt mutatnak a további célok megfogalmazásában.

ÖSSZEGZÉS

A felmérés részletes elemzése során képet kaptunk arról, hogy olvasóinkat hogyan érintette a könyvtár bezárása, milyen módon tartották könyvtárunkkal, könyvtárosainkkal a kapcsolatot. Melyek azok a szolgáltatások, amelyek hiányoztak használóinknak. A járványhelyzet miatt intézményünknek is meg kellett tenni a kellő óvintézkedéseket, amelyeket megfelelőnek tartottak olvasóink. Új szolgáltatási formát alakítottunk ki, amelyet olvasóink szívesen fogadtak és éltek is ennek lehetőségével. Az internet, a közösségi felületek használata felértékelődött ebben az időszakban. Kérdéseink között megfogalmaztuk, hogy mennyire használták elektronikus felületeinket és mennyire voltak megelégedve az ott megjelent online tartalmakkal. Ez a fajta folyamatos kapcsolattartás lehetőséget adott számunkra, hogy jobban kihasználjuk az elektronikus felületek nyújtotta lehetőségeinket.