



**OLVASÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS  
A FORGÁCH-I FIÓKKÖNYVTÁRBAN**

**2021**

Készítette: Ferik Ibolya

Jóváhagyta a Primer Kutatások munkacsoport

2021. december 13.

# Olvasói elégedettségmérés a Forgách-i fiókkönyvtárban

2021. október 18 - november 15.

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár fiókkönyvtárai közül a Forgách-i fiókkönyvtár megkülönböztetett szerepet játszik. Adottságai, állománya, látogatottsága alapján is a legnagyobb fiókkönyvtár. Az elmúlt időszakban több változás is történt a fiókkönyvtár működésében, többek között változott a könyvtár nyitva tartása és a könyvtáros személye is. Tapasztaltunk bizonyos átalakulást a látogatók számában és életkori összetételében is.

A kérdőíves felmérés segítségével szeretnénk volna pontosabb képet kapni a használók összetételéről, motivációjáról és könyvtárhasználati szokásairól, valamint a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségükről.

A felmérést a pandémia miatt csak 2021. október-november hónapban tudtuk elvégezni, ezért a kérdőívet kiegészítettük a járványidőszakra vonatkozó kérdéssel is.

## **A felmérést megelőző munkafolyamatok:**

A felméréshez egy 11 kérdésből álló kérdőívet készítettünk el, melyet a könyvtárban elektronikusan és nyomtatott formában is elérhetővé tettünk.

## **A felmérés célja:**

A felmérés célja volt, hogy pontosabb képet kapjunk a fiókkönyvtár használóiról, a szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményéről, elégedettségéről és elvárásairól.

## **A felmérés módszere:**

A kérdőív anonim, önkitöltős volt. A kérdések egyik csoportja a használat céljára, gyakoriságára, és a szolgáltatások igénybevételeire vonatkozott. A kérdések következő csoportja az olvasók érdeklődését és elvárásait vizsgálta, a harmadik csoport pedig az olvasók elégedettségére terjedt ki. A használói csoportok megállapítása érdekében rákérdeztünk a válaszadók nemi, életkorbeli és foglalkozásbeli hovatartozására is.

## **A felmérés időpontja:**

2021. október 18 - november 15. Az adatok értékelésére december hónapban került sor.

## **A mérés folyamata:**

A kérdőív elején röviden megfogalmaztuk a vizsgálat célját a kitöltők számára és kértük az együttműködésüket.

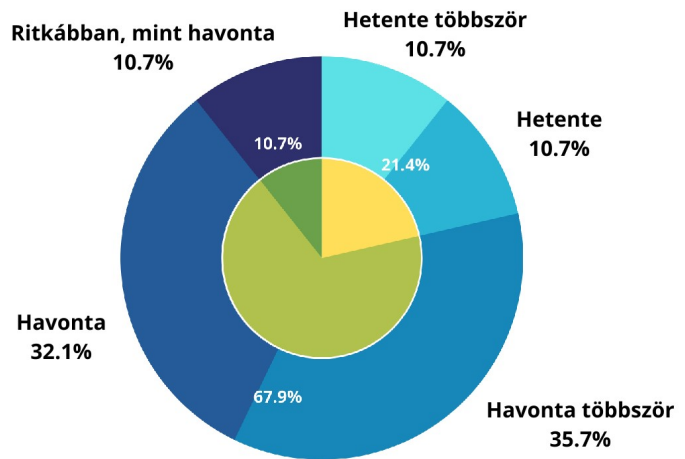
## **A kérdőívek feldolgozása:**

Az összeállított kérdőíveket 28-an töltötték ki. A válaszadók kivétel nélkül a nyomtatott formát preferálták, emiatt a válaszokat kézzel kellett táblázatokba rögzítenünk. A kérdéstípusok összeállítása során törekedtünk arra, hogy a válaszok könnyen értékelhetők legyenek. Emellett adtunk lehetőséget szabad szavas megjegyzésre, javaslatokra is.

## A felmérés eredményei:

### **Milyen gyakran látogatja a könyvtárat?**

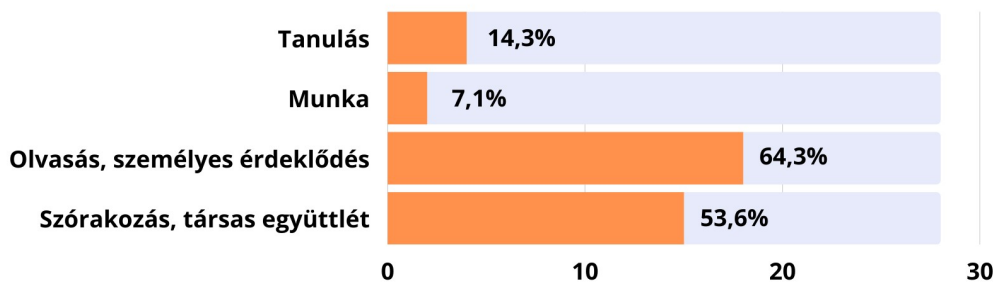
A kérdésre a 28 válasz érkezett. Ezekből látható, hogy a válaszadók meglehetősen rendszerességgel látogatnak el a könyvtárba. A válaszadók 67,8 %-a havonta többször, illetve havonta legalább egyszer felkeresi a könyvtárat. 21,4% hetente vagy hetente több alkalommal is megfordul a könyvtárban.



### **Általában milyen célból használja a könyvtárat?**

A könyvtárlátogatás motivációját tekintve a megadott válaszlehetőségek közül több opció is választható volt. A kitöltők többsége, 89,3%-a, az olvasást, személyes érdeklődést, illetve a szórakozás, társas együttlét választ jelölte meg fele-fele arányban. Emellett munka vagy tanulás céljából a megkérdezettek 21,4%-a használja a könyvtárat. 1-1 választ képviselt az internethasználat, illetve a szabad szavas válaszként az olvasás, illetve a könyvek szeretete jelent meg.

### **Könyvtárhasználat célja**



### **Mely szolgáltatásokat veszi igénybe leggyakrabban?**

A kérdésre 27-en válaszoltak. Ebben az esetben is több lehetőség jelölhető volt. A válaszadók körében a legnagyobb arányban az olvasással, kölcsönzéssel kapcsolatos szolgáltatások a legnépszerűbb 96,3 %, közülük is a kölcsönzés aránya kiemelkedő, 77,8%.

Az információs szolgáltatások aránya is magas, a tájékoztatáskérés a könyvtárostól, az információkeresés és az internethasználat 51,7%-ot tesz ki az igénybe vett szolgáltatásokon belül. Ezen belül az internethasználat aránya 25,9%. Az internethasználat és az irodai szolgáltatások, fénymásolás, nyomtatás, szkennelés igénybevétele elsősorban férfi használóknál jellemző.

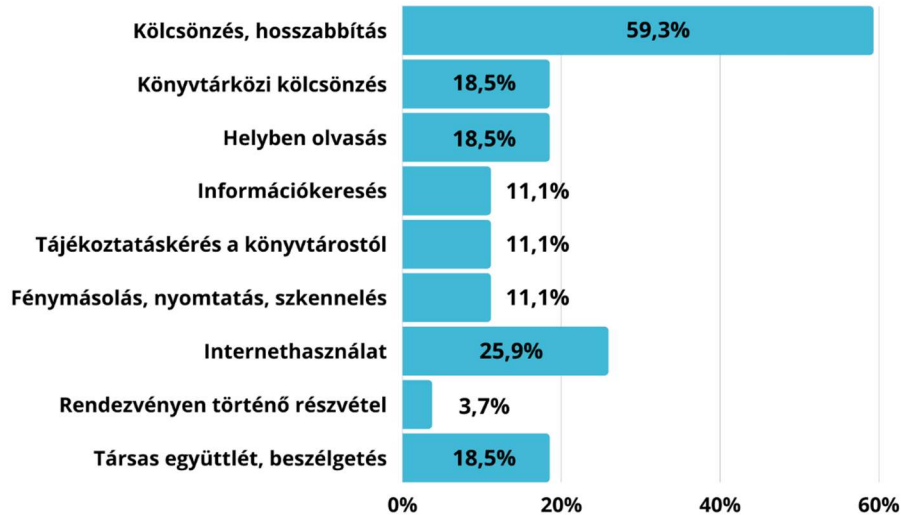
Az irodai szolgáltatások összefüggésben állnak a számítógép és internethasználattal, ezek aránya 11,1%.

A társas együttlétet, beszélgetést, illetve a rendezvényeken való részvételt a kitöltők 22,2 %-a jelölte meg, ezen belül is az első kategória képviselteti magát nagyobb arányban.

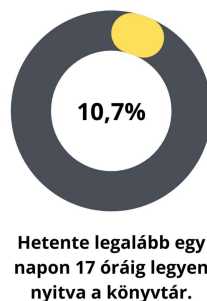
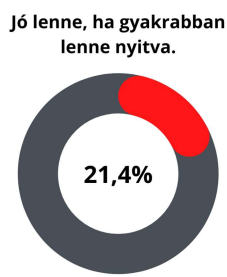
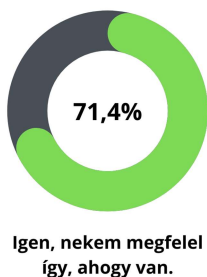
A szolgáltatások jellegét tekintve a kölcsönzéssel kapcsolatos szolgáltatások aránya: 77,8 %

A helybenhasznált, hosszabb tartózkodást igénylő és feltételező szolgáltatások aránya: 99,9 %

### Igénybevett szolgáltatások



### Elégedett-e a könyvtár jelenlegi nyitva tartásával?



A megkérdezettek 71,4%-a elégedett a jelenlegi nyitva tartással.

21,4 % szeretné, ha gyakrabban lenne nyitva a könyvtár.

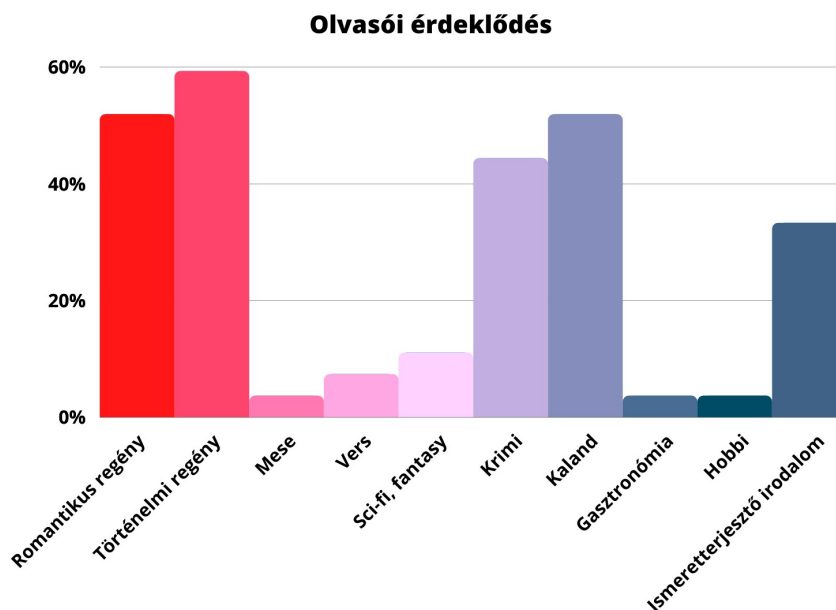
10,7% javasolta, hogy, hogy akik dolgoznak, munka után is be tudjanak jönni.

### Milyen témájú könyveket olvas Ön szívesen?

Az olvasói érdeklődésre irányuló kérdések célja, hogy az igényekhez igazodó, változatos kínálatot tudjunk biztosítani a könyvtárban. Itt is jelölhető volt több válasz.

Az olvasók körében legnagyobb érdeklődés a szépirodalmi olvasmányok, ezen belül is a regények iránt nyilvánul meg. A legkeresettebbek, 59,3% a történelmi regények, 51,9% a romantikus regények, ugyanakkora az aránya a kalandregényeknek, melyeket kis lemaradással követnek a krimik 44,4 %-kal.

A nonfiction olvasmányokat is inkább a könnyed szabadidős és ismeretterjesztő olvasmányok uralják, melyek az olvasmányok 40,7%-át teszik ki.



### Mennyire elégedett az állományfrissítéssel?

Ezt a kérdést azért tartjuk fontosnak, mert a frissítés, új dokumentumok kiszállítása letéti rendszerben történik. Fontos számunkra a visszajelzés, hogy a jelenlegi rendszeresség megfelelő-e, vagy szükség van-e gyakoribb állománycserére.

Az adatlapon 4 fokozatot határoztunk meg az elégedettség kifejezésére: Nagyon elégedett, Inkább elégedett, Inkább elégedetlen, Elégedetlen.

#### *Gyakran érkeznek új könyvek*

A válaszadók 95,2% elégedett az állományfrissítés gyakoriságával, fele-fele arányban szerepelnek a Nagyon elégedett és az elégedett válaszok. Egy esetben érkezett Inkább elégedetlen választ.

#### *Elegendő számú új könyv érkezik*

Az érkező új könyvek számát tekintve is pozitív a kép, a visszajelzések alapján 86% elégedett, ebből 32% nagyon elégedett, 54% inkább elégedett. Érkeztek olyan válaszok is azonban, 13,6%, amelyek azt mutatják, hogy az olvasók szeretnék, ha több új könyvre érkezne.

#### *Gyorsan megérkezik egy-egy friss könyv, nem kell túl sokat várni*

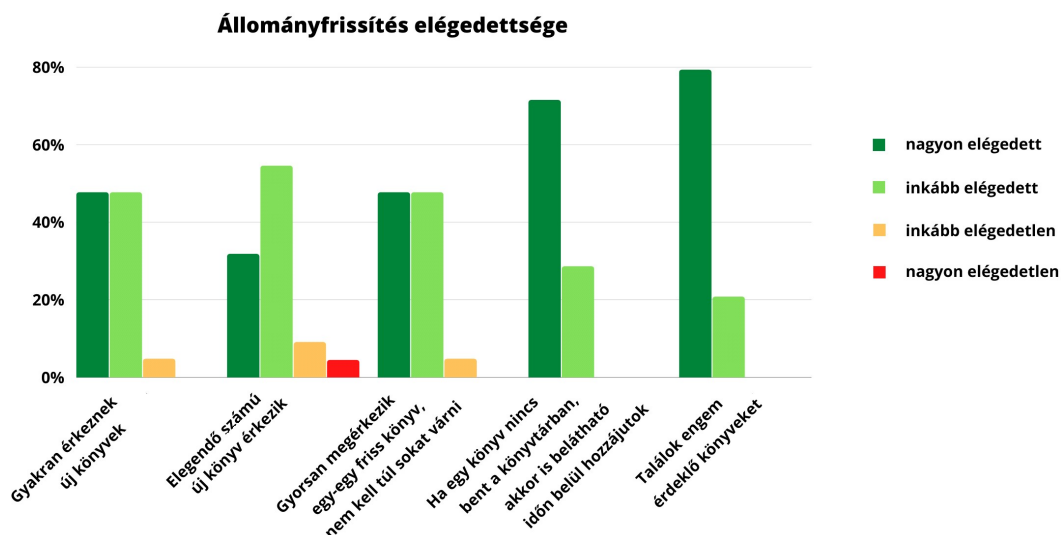
A kínálat naprakészségével 95,2% elégedett. Törekszünk arra, hogy a friss megjelenések a beérkezés és feldolgozás után eljussanak a fiókkönyvtárba.

#### *Ha egy könyv nincs bent a könyvtárban, akkor is belátható időn belül hozzájutok*

A válaszadók 100%-a elégett azzal, hogy a könyvtárban meg nem található könyveket, egyéni kéréseket gyorsan teljesítjük, ezen belül is 71,4% a Nagyon elégedett kategóriát jelölte meg.

#### *Találok engem érdeklő könyveket*

A kitöltők 100%-a elégett azzal, a könyvtár kínálatával, azaz hogy talál őt érdeklő könyvet, ezen belül 79,2% nagyon elégedett. Az egyéni igényeket pedig a következő alkalomra igyekszünk a megyei könyvtár vagy az Ellátóközpont állományából biztosítani.



### Milyen típusú programokat, szolgáltatásokat szeretne a könyvtárban?

Fontosnak tartjuk, hogy az ünnepekhez vagy országos könyves és könyvtári programokhoz kapcsolódva a fiókkönyvtárban is szervezzünk rendezvényeket, programokat. A programok sikeressége érdekében szeretnénk felmérni az olvasók érdeklődését, részvételi hajlandóságát.

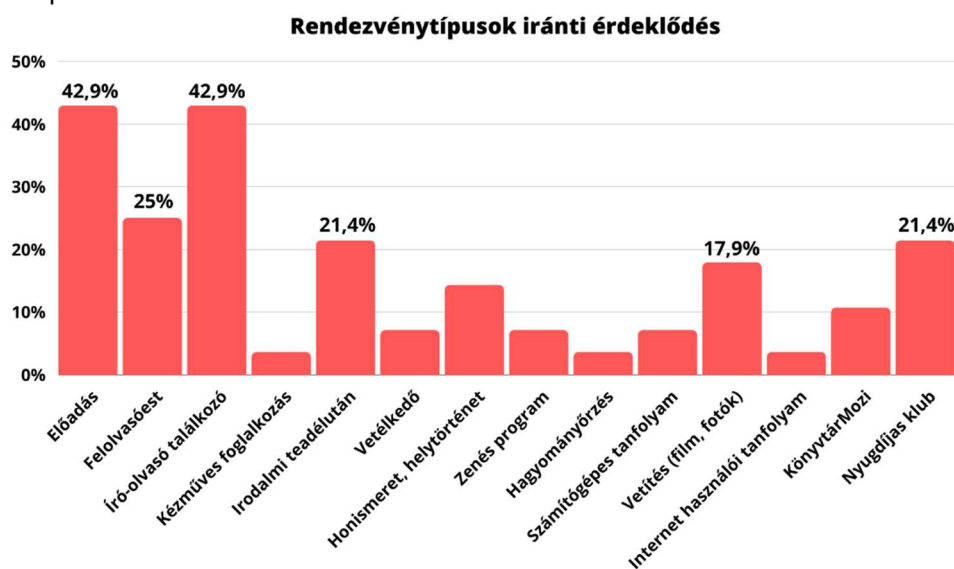
Az adatlapon 15 rendezvénytípust jelöltünk meg, és az egyéb kategóriában saját javaslatot is meg lehetett fogalmazni.

A megadott kategóriák alapján legtöbben valamilyen előadást, filmvetítést, író-olvasó találkozót vagy felolvasóestet szeretnének a könyvtárban, ezek inkább passzív befogadásra irányuló hagyományos programok.

Igényelték a nyugdíjas klubot és az irodalmi teadélutánt, melyek inkább kiscsoportos beszélgetős alkalmak lennének, hasonló programunk volt már korábban is.

Kevésbé voltak vonzók a nagyobb aktivitást igénylő programok: a kézműves foglalkozás, számítógépes tanfolyam.

Saját válaszként egy opció érkezett, mely a filmvetítés hiányát vetette fel, de ez a felsorolt lehetőségek között is szerepelt.



## **Mennyire elégedett könyvtárunkkal?**

Ennél a kérdésnél különböző szempontok szerint kellett értékelni a könyvtárat a már korábban is alkalmazott elégedettségi fokozatok szerint a Nagyon elégedettől az Elégedetlenig.

A kérdéseken belül az adottságokat, a könyvtár és az állomány használhatóságát, a szolgáltatásokat, összességében a könyvtár használat komfortosságát, a felhasználók számára a kényelmes használat lehetőségeit kellett értékelni.

A kapott válaszok alapján megállapíthatjuk, hogy a használók elégedettek a könyvtárral. Az egyes területeken vannak eltérések az egyes szempontok között.

### *Bútorzat, berendezés*

A bútorzattal és a berendezéssel egy kivételével minden válaszadó elégedett volt, ezen belül 62% Nagyon elégedett opciót jelölte meg. Egy válaszadó Inkább elégedetlen volt.

### *Fényviszonyok*

A válaszadók többsége 92% elégedett, ebből 42% jelölte meg az inkább elégedett kategóriát. 2 válaszadó inkább elégedetlen volt a fényviszonyokkal.

### *Jelek és eligazító táblák*

A kérdésre csak pozitív válasz érkezett, a többség 76% a Nagyon elégedett választ adta.

### *A könyvtári terek elrendezése*

Szintén elismerően vélekedtek a terek elrendezéséről, a válaszok között még magasabb volt a nagyon elégedettek aránya.

### *Nyitvatartási idő*

A korábbi önálló kérdéshez hasonló visszajelzések érkeztek, vannak kritikus megnyilvánulások, sőt első ízben a felmérés során 3 válaszadó is elégedetlenségét fejezte ki.

### *A könyvtáros segítőkészsége, felkészültsége*

A könyvtáros segítőkészségét, felkészültségét egyöntetűen nagyon magasra értékelték, 28 válaszadó közül 27 a Nagyon elégedett, 1 pedig inkább elégedett választ adta.

### *A számítógépek száma, minősége*

A számítógépek számával minden válaszadó elégedett volt, ebből 70% nagyon elégedett. A minőségével a többség elégedett volt, de itt kevesebb volt a nagyon elégedettek aránya (55,5%), és volt egy kritikus válasz is, mely inkább elégedetlen volt a számítógépek minőségével.

### *A szabadpolcos állomány elrendezése*

A vélemények alapján az olvasóknak tetszik az állomány jelenlegi elrendezése, közülük 68% nagyon elégedett az elrendezéssel.

### *Irodai szolgáltatások*

Az irodai szolgáltatásokkal kapcsolatban két kritikus vélemény érkezett, egy Inkább elégedetlen és egy Elégedetlen. Jó lenne tudni, milyen tapasztalatok váltották ki ezt a véleményt. A többi válaszadótól pozitív válaszokat kaptunk. Ezt a szolgáltatást nem mindenki értékelt.

### *A szolgáltatások ára*

Ez a kérdés nem egészen releváns, mert a kérdőív összeállítása óta megszűntek a fizetős szolgáltatások. Sokan nem is értékelték ezt a szempontot. Aki igen az elégedett volt, 68%-ban nagyon elégedett.

### A könyvek, folyóiratok tartalmi összetétele

A válaszadók megfelelőnek tartják a könyvek és folyóiratok tartalmi összetételét.

A könyvekkel kapcsolatban a válaszadók 100%-ban elégedettek, többségükben nagyon elégedettek.

A folyóiratok esetében egy kritikus válasz érkezett, aki nagyon elégedetlen. A többi válasz egyértelműen az elégedettségről tanúskodik, sőt erősen dominál a nagyon elégedettek aránya.

### Friss dokumentumok elérhetősége

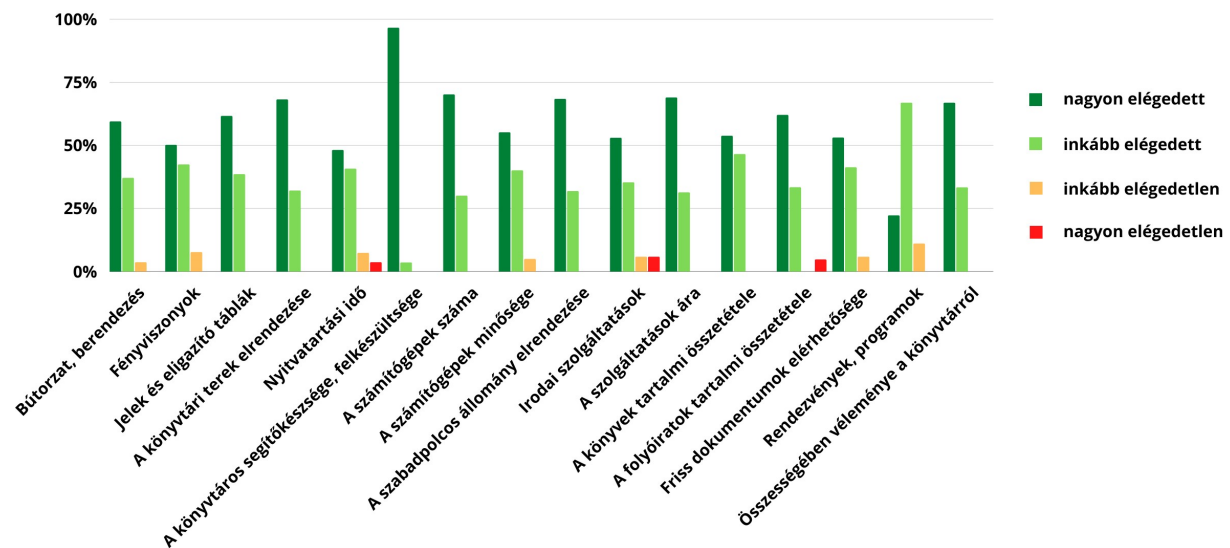
Ezt a szempontot sem értékelte minden válaszadó. A 17 válaszból 1 inkább elégedetlen, a többi válaszadó elégedett, 9-en nagyon elégedettek.

### Rendezvények, programok

A szempontot 18-an értékelték, ebből 2 inkább elégedetlenek, míg a többiek közül 12-en inkább elégedettek, 4-en nagyon elégedettek. Az eredményt érdemes lesz összevetni a 7-es kérdéssel, melyben az igényelt programok típusára kérdeztünk rá.

### Összességében véleménye a könyvtárról

A beérkezett 24 értékelésből valamennyi pozitív volt, az olvasók szeretik a könyvtárat és szívesen tartózkodnak ott.



### Hogyan változtak meg könyvtárhasználati szokásai az újraindítás után?

A járványidőszak alatt a fiókkönyvtár zárva tartott, az olvasók csak a központi könyvtárban vehették igénybe a szolgáltatásokat. Arra kerestük a választ, hogy a májusi újraindítás után az olvasók könyvtárhasználati szokásai miképp változtak.

A kérdésre mind a 28 kitöltő válaszolt.

Közülük 5-en jelezték, hogy ritkábban látogatják a könyvtárat, 1 fő kevesebb könyvet kölcsönöz egyszerre.

A válaszok többsége azonban azt tükrözi, hogy az olvasók rendszeresebben, gyakrabban látogatják a könyvtárat és egyszerre több olvasnivalót kölcsönöznek. Két olvasó saját véleményként is megfogalmazta: *Havonta járok a könyvtárba; Nagyobb örömmel és lelkesedéssel látogatom újra és újra.*



## **Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?**

Erre a kérdésre szabadszavas válaszokat vártunk, nem akartuk korlátozni vagy irányítani a válaszadók véleményét.

A kérdésre 9 választ kaptunk:

*Napi lapok.*

*A folyóiratok választékát.*

*Hosszabb nyitvatartási idő: 9-17 óra.*

*Több klasszikus témájú könyvet kölcsönözni.*

*Több író és olvasó találkozáson örülnék.*

*Semmit.*

*Így jó.*

*Nem változtatnék.*

*Így jó, ahogy van! Legyen sok könyv, amivel mi jól járunk, olvasók!*

A válaszokban a korábban is kifogásolt témák köszöntek vissza, a folyóiratokat illető észrevételek, valamint a hosszabb nyitva tartás kérdése. A rendezvények, író-olvasó találkozó kérdése is előkerült a korábbi kérdések során. Ezek megfontolandó javaslatok.

A klasszikus témájú könyvekre vonatkozó igény új elem, ez érdemes lenne az olvasóval tisztázni, hogy mire gondol. Valószínűleg pontosabb kommunikációval ki tudjuk elégíteni ezt az igényt is.

Kaptunk 4 elismerő véleményt is, ami arról tanúskodik, hogy olvasóink megfelelőnek tartják a könyvtárat és a kínált szolgáltatásokat.

## **A könyvtárral kapcsolatos egyéb észrevétele, javaslata:**

Erre a kérdésre 7 válasz érkezett, melyek egy része kapcsolódik az előző kérdéshez: a nyitva tartással, illetve a rendezvényekkel kapcsolatos javaslatok érkeztek.

*Nyitva tartás változtatása, a héten több nap lehetne.*

*Beszélgetős délutáni programok szervezése.*

Megfontolásra érdemes a következő javaslat, hogy a könyvtár marketingjét erősíteni lehetne.

*Jó a könyvtár, de egy kicsivel több reklám (média) bizonyosan nem ártana.*

A további válaszok a válaszadók elismerését és elégedettségét, valamint a biztatását fejezik ki:

*Azt szeretném, ha továbbra is az értelmes, szellemileg igényes emberek menedéke lenne.*

*A jelenlegi rendszer a számomra megfelel.*

*Nagyon kedvelem, így tovább.*

*A könyvtár berendezése jó, az adott terület jól van kihasználva. A könyvtáros udvarias és segítőkész. Gratulálok, ez egy jó kis könyvtár!*

## **A válaszadók személyére vonatkozó kérdések:**

A használói csoportok meghatározására szolgáló személyes vonatkozású kérdéseket a 28 válaszadóból csak 27-en töltötték ki, nagyobb számban hölgyek töltötték ki a kérdőívet.

Pontos nem szerinti megoszlásuk 63% nő és 37% férfi.

Életkort tekintve inkább a középkorostály és az idősebb generáció képviseltette magát.

A felmérésben a 14 éven aluli korosztály nem vett részt.

15-25 év közötti életkori csoportot 1 fő reprezentálta.

A 25-65 közötti aktív korosztály és a 65 év felettek azonos számban 13-13 fővel szerepeltek a kitöltők között. Ez az arány nagyon jól tükrözi a beiratkozott olvasók életkori megoszlását, ott is közel azonos a két korcsoport aránya, bár itt a 25-65 év közöttiek száma némileg magasabb.

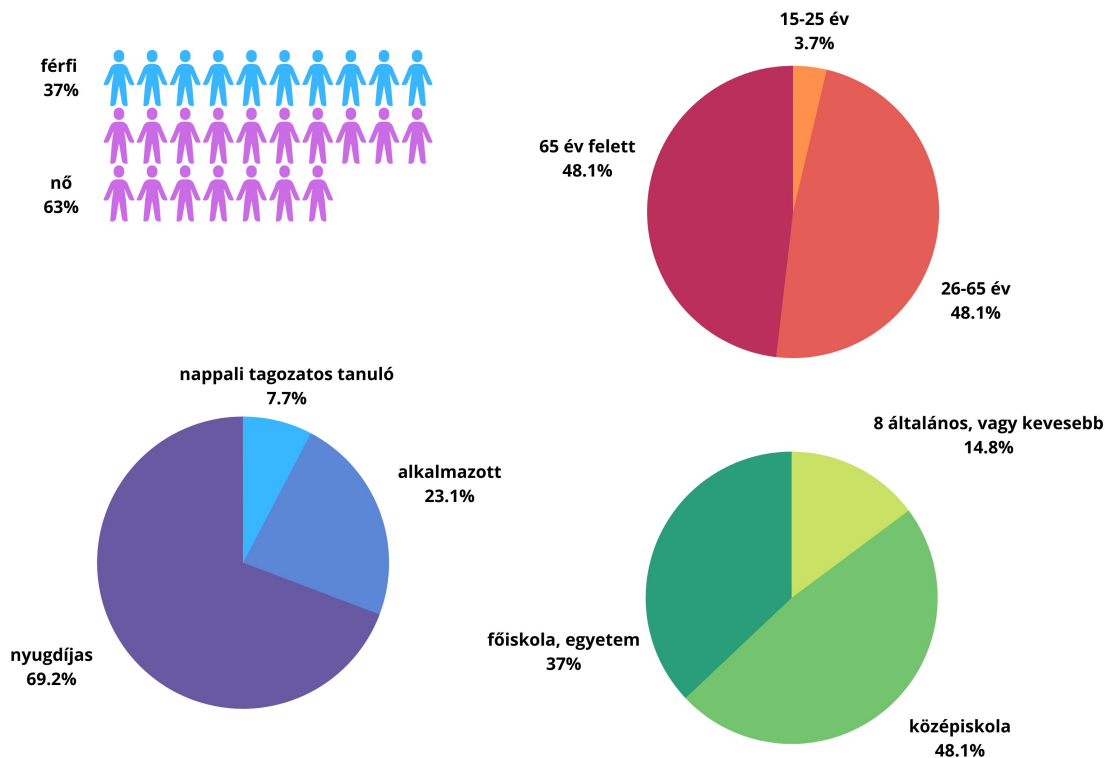
A felmérés és a beiratkozási adatok szerint tehát elsősorban a közép és idősebb korosztály alkotja a használói kört.

Iskolai végzettség szerinti megoszlásban legnagyobb arányban 48,1% a középiskolai végzettséggel rendelkezők voltak a kitöltők között, ezt szintén magas arányban 37%-kal követik a felsőfokú végzettségűek. Az általános iskolát végzettek száma a legalacsonyabb, 14,78%.

Foglalkozás szerinti megoszlásban a nyugdíjasok száma volt a legmagasabb 67,2%, kisebb számban szerepeltek, 23,1%-uk alkalmazott, nappali tagozatos tanulók aránya 7,7%. A nyugdíjasok száma mind az urak, mind pedig a hölgyek körében kétszerese az aktív dolgozóknak, akik szinte kivétel nélkül alkalmazottként dolgoznak.

Eszerint a használók körét többségben az iskolázott, legalább közép és felsőfokú végzettséggel rendelkező olvasók alkotják.

## Személyes jellegű kérdések



## A felmérés tanulságai, összegzés

A felmérés segítségével képet kaphattunk arról, hogy kik alkotják a könyvtár használói körét, hogyan látják a könyvtárat, milyen rendszerességgel és mely szolgáltatásokat vesznek igénybe. Megismerhettük véleményüket, javaslataikat, a könyvtárral kapcsolatos gondolataikat.

A felmérés rámutatott, hogy egyre inkább az idősebb korosztály irányába tolódik el a használók életkora, elsősorban a nyugdíjasok teszik ki a törzslátogatók körét. Iskolai végzettségüket tekintve, többségében közép- vagy felsőfokú végzettségűek. Szinte valamennyien rendszeres használók, akik elsősorban a hagyományos szolgáltatásokat preferálják. Elsősorban kölcsönzés céllal érkeznek, de szívesen tartózkodnak a könyvtárban, ahol találkozhatnak, szót válthatnak az ismerősökkel. Nemcsak olvasnivalóért térnek be, hanem a jó társaság, az irodalom és az olvasás, a kultúra iránti érdeklődés, céljából. Számukra fontos a könyvtár, mint a közösségi együttlét színtere, igényük van - elsősorban

hagyományos - könyvtári rendezvényekre is. Nekik érték a kultúra, és érték a könyvtár. Szívesen vennének részt ismeretterjesztő előadáson, író-olvasó találkozón, irodalmi programon is.

Az aktív korú használók száma kevesebb, de az általuk megfogalmazott felvetés, miszerint fontos lenne a nyitvatartási idő átalakítása annak érdekében, hogy legyen lehetőség a munka után is betérni a könyvtárba, indokolt. Érdeemes megfontolni a nyitvatartási idő újragondolását az igényeknek megfelelően, annál is inkább, mert így nagyobb esély van ennek a csoportnak a bővítésére, és az olvasói utánpótlás biztosítására. Elsősorban ők használják a könyvtárban az információs szolgáltatásokat (tájékoztató, internet).

Az olvasók érdeklődését tekintve elsősorban a szépirodalmi olvasmányok dominálnak, történelmi, romantikus és bűnügyi regények, elsősorban a férfi olvasók körében népszerű az ismeretterjesztő és szakirodalom.

A dokumentumkínálatot és a dokumentumfrissítés gyakoriságát is többségében megfelelőnek találták, egy-egy jelzést kaptunk arról, hogy több új könyvre lenne szükség, ezen tudunk majd változtatni a könyvtárossal egyeztetve. Továbbra is törekszünk megfelelő választék biztosítására, és az igényeknek megfelelő mennyiségű és minőségű könyv és folyóirat kínálat kialakítására. A könyvek esetén az újdonságok mellett néha érdemes lenne egy-egy ajánlást tenni a régi „klasszikusok” közül is, esetleg régebbi kedves olvasmányokat is vissza lehetne hozni a forgalomba.

Az egyes olvasók által megfogalmazott napilapok iránti igényt a továbbiakban sem fogjuk tudni biztosítani, mivel a könyvtár heti két napi nyitva tartása nem teszi azt indokolttá.

A könyvtár kialakításával, elrendezésével, felszereltségével minden válaszadó elégedett volt.

Kivétel nélkül minden olvasó elismeréssel nyilatkozott a könyvtáros személyéről, segítőkészségéről, felkészültségéről.

A járványhelyzettel összefüggésben megfogalmazták, hogy a lezárás óta tudatosabban, és rendszeresebben járnak a könyvtárba, és több könyvet kölcsönöznek. A felmérés során szinte minden pont mellett hagytunk lehetőséget a megadottak mellett egyéb vélemények megfogalmazására, ezzel a lehetőséggel csak kevés válaszadó élt.

A kérdőív végén vártuk a válaszadók véleményét, javaslatait. Ezek közül kevés vélemény vagy javaslat nyújtott a korábbi kérdéseken (nyitva tartás, folyóiratok) túli új információt. Az egyik legérdekesebb javaslat felhívta a figyelmet arra, hogy szükséges lenne a könyvtár imázsát, marketingjét erősíteni, ezt feltétlenül megszívlelendőnek tartjuk a jövőre nézve.

Számos elismerés és pozitív vélemény azt mutatja, hogy a használók szeretik és szívesen keresik fel a Forgách-i fiókkönyvtárat.

A felmérés eredményeit, a pozitív és negatív véleményeket egyaránt felhasználjuk a szolgáltatás javításának érdekében.