

Használói elégedettségmérés 2021.



Használói elégedettségmérés 2021.

A dokumentum kódja	V-01.04.2.1
Verziószám	1
Állománynév	Használói elégedettségmérés 2021.
Oldalszám	24
Készítette	MIT Primer csoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2022. 01. 19.
A hatálybalépés dátuma	2022. 01. 19.

MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

Oliver Csokorvári

Minőségirányítási vezető



10. hószonka

Igazgató

1. Bevezetés

A felmérés célja: Könyvtárunk stratégiájában kiemelkedően fontos szerepet játszik a minőségfejlesztés, amelynek alapvető célja a könyvtárhasználók minél nagyobb elégedettségének elérése. A könyvtár nyitva tartásával, a meglévő szolgáltatásokkal, a rendezvényekkel szemben kialakult olvasói elégedettséget kívántuk felmérni. Célunk az volt, hogy feltérképezzük, megfelel-e az elvárásoknak a könyvtár nyitva tartása, vagy szükséges-e változtatás, módosítás, kiegészítés szolgáltatásainkkal kapcsolatban.

A felmérést megelőző munkafolyamatok: Először a kérdőívet állítottuk össze, majd különböző internetes platformokon, valamint nyomtatott dokumentumként történt a kérdőív közzététele. Azokat a látogatókat kértük fel a kitöltésére, akik legalább egy alkalommal jártak már a könyvtárban. A készülő mérésről szóban, telefonon, de online formában is tájékoztattuk olvasóinkat.

A felmérés módszerei: A kérdőív online került létrehozásra, Google Űrlap segítségével, majd nyomtatott dokumentumként lehetőség volt a papíralapú (hagyományos) kitöltésre is. A kiértékelés folyamatát nem megkönnyítette meg, hogy a kétféle módszer eredményeit együttesen tudjuk kezelni. Több kérdésfajta közül választottunk: feleletválasztós, legördülő menü, lineáris skála és rövid válasz. Az Űrlap ugyan automatikusan rendezte az online válaszokat, és valós idejű grafikonokat állított össze belőlük, de mivel a kitöltők fele a papíralapú módszert választotta, így újonnan kellett a diagrammokat előállítani.

A felmérés időpontja: 2021. október 11. – 2022. január 10. A kérdőívet 2021. október 11-én tettük közzé a könyvtár honlapján, illetve Facebook oldalán és aznap a nyomtatott űrlapok az intézmény több részlegében is elhelyezésre kerültek. A felmérést 2022. január 10-én zártuk le, majd ezt követően táblázatba összesítettük az adatokat. Az adatok kiértékelése ezt követően 2 héten keresztül zajlott.

A mérés folyamata: A pandémiás helyzet kialakulása miatt az olvasók tájékoztatása, illetve a kérdőív közzététele mind online, mind papíralapú formában is megtörtént. A kitöltésre, válaszadásra sajnálatos módon elég csekély számban vállalkoztak az olvasók, ami ezúttal is

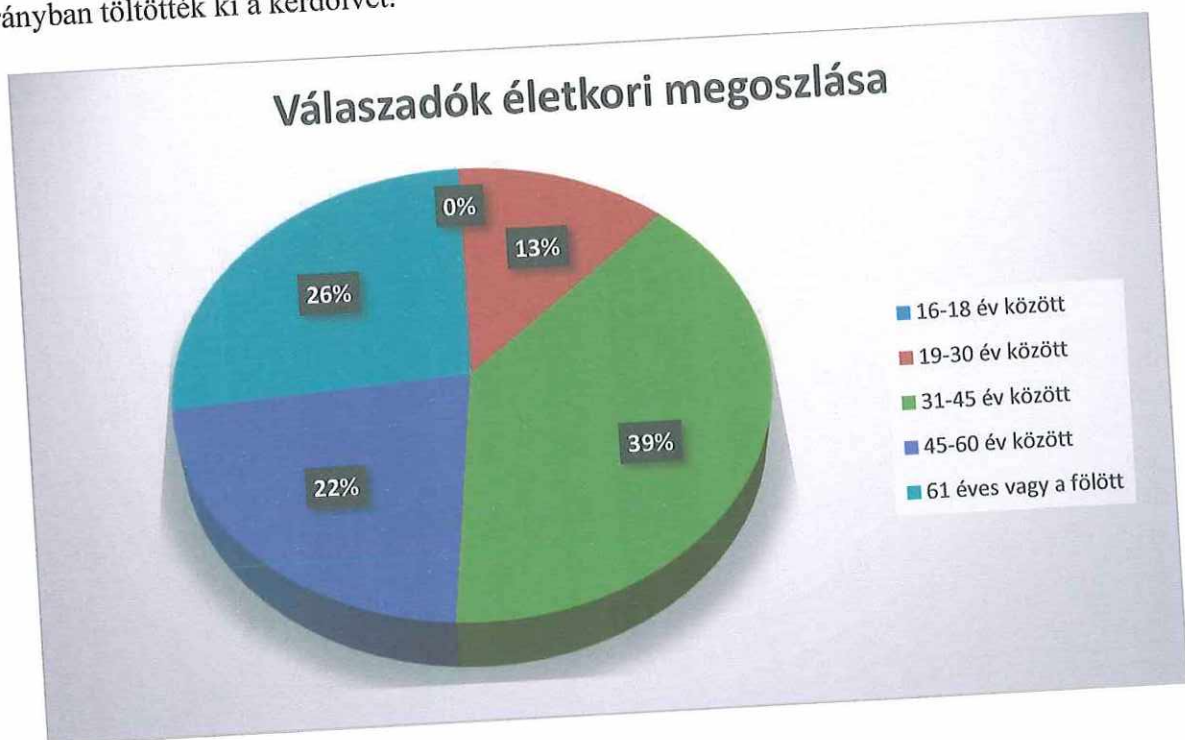
anonim módon történt. Az online kitöltött kérdőíveket a rendszer automatikusan rögzítette, a papíralapúakat pedig az intézmény szintjein kihelyezett ládába dobhatták a válaszadók.

A kérdőívek feldolgozása: A feltöltött, 17 kérdésből álló kérdőívet 41 olvasó, míg a nyomtatott formátumú verziót 31 olvasó töltötte ki, vagyis összesen 72 fő.

2. A kérdőív kiértékelése

1. kérdés – A kitöltők életkori megoszlása

A 72 beérkezett válaszból kiderült, hogy használóink jelentős többsége 31-45 év közötti (39%) és 61 év feletti (26%). Csupán a válaszadók 13% volt 30 év alatt, míg a 16 év alatti korosztályból pedig semmilyen kérdőívet nem töltöttek ki. Ennek oka lehet az is, hogy ők csak szülői jótállóval beiratkozatható olvasók. 45-60 év közötti korcsoportból 22%-os arányban töltötték ki a kérdőívet.



2. kérdés – A kitöltők neme szerinti megoszlása

Kíváncsiak voltunk a válaszadók nemek szerinti arányára is, hiszen tapasztalataink szerint a könyvtárhasználók között túlnyomó részben vannak a hölgyek. Ez beigazolódni látszott, hiszen a válaszadók többsége, összesen 81% női olvasó volt, míg a férfiak 19%-os arányban vettek részt a mérés folyamatában.

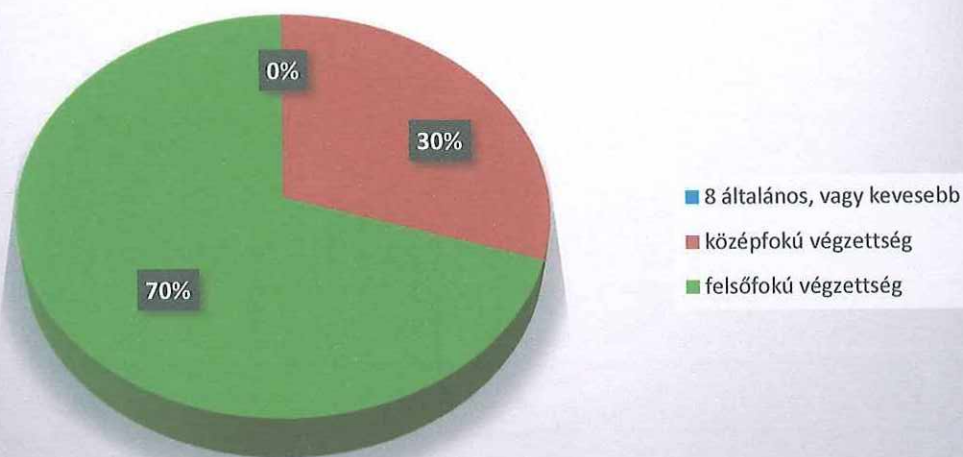
Válaszadók neme szerinti megoszlás



3. kérdés – A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége szerinti megoszlása

72 válaszadóból jóval több mint 50 % (70%) valamilyen felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Kevesebb arányban (30%) adtak választ a valamilyen középfokú végzettséggel rendelkező olvasók. Az összes kitöltő között ketten voltak, akik semmilyen iskolai végzettséget nem jelöltek meg, valamint a 8 általános, vagy kevesebb végzettségűek köréből nem érkezett egyetlen egy válasz sem.

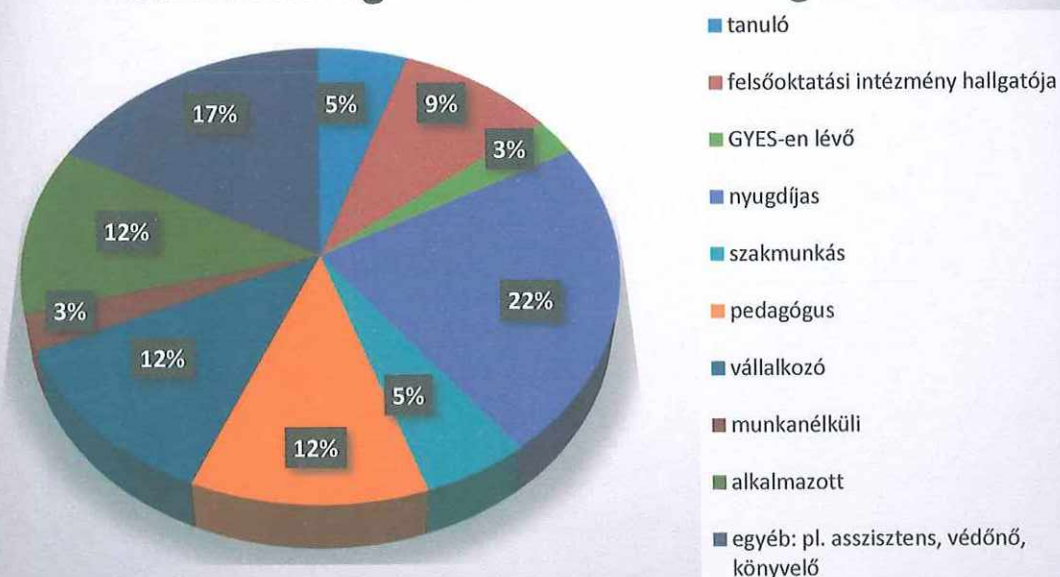
Válaszadók legmagasabb iskolai végzettsége szerinti megoszlás



4. kérdés – A kitöltők foglalkozása szerinti megoszlása

72 válaszadóból legtöbben aktív munkavállalók, ők a válaszadók kicsivel több, mint 50%-t adják (58%). A tanulók, hallgatók aránya idén is alacsony (14%), a nyugdíjasok aránya ezúttal is magasabb, 22%, bár kevesebb az elmúlt évekhez képest. Nagy valószínűséggel a pandémiás helyzet lehet az oka. (Itt több választ is meg lehetett jelölni.)

Válaszadók foglalkozása szerinti megoszlás



5. kérdés – Mióta tagja a könyvtárnak?

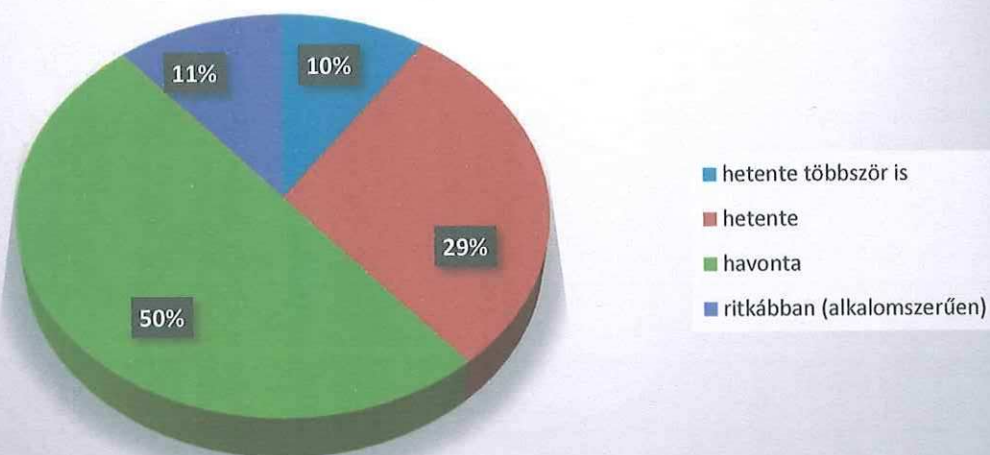
A válaszadók jelentős része, pontosabban 73%-a már több mint 5 éve könyvtártag. Továbbá 20%-uk pedig szintén évek óta (1-5 éve) rendszeres használója könyvtárunknak. Volt három kitöltő, akik ezen kérdésünkre nem adott választ az űrlapon. Törzsolvásóink számának stagnálásában a pandémia hatásai mutatkoznak. A jövőben az újabb fejlesztésekkel, és az országos veszélyhelyzet normalizálódásával reméljük, új olvasókat is sikerül megszólítanunk minden korosztályban.



6. kérdés – Általában milyen gyakran látogatja a könyvtárat?

A kérdésre válaszadó 72 olvasó fele részben (50%) havi szinten látogatja, keresi fel, és használja a könyvtárat. Csak kisebb arányban, 10 és 29%-ban vannak azok, akik minden héten többször is, vagy legalább egyszer ellátogatnak hozzánk és igénybe veszik valamely szolgáltatásunkat. Alkalmoszerű könyvtárhasználók is (11%) kitöltötték páran űrlapunkat.

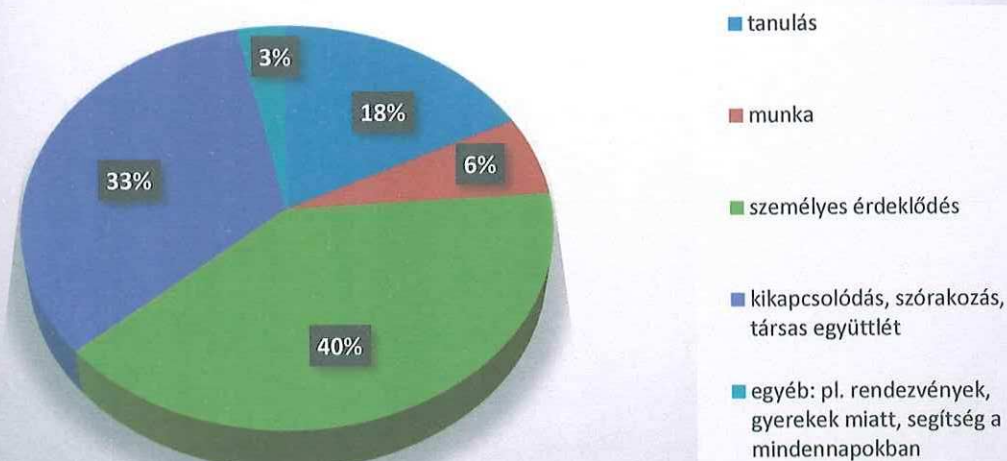
Általában milyen gyakran látogatja a könyvtárat?



7. kérdés – Általában milyen célból használja a könyvtárat?

Erre a kérdésre több válaszlehetőség megjelölésére is lehetőséget adtunk. Legtöbben a könyvtárat a személyes érdeklődés céljából használják (40%). Ugyanakkor nagy arányban jelölték meg, 33%-ban a kikapcsolódást, szórakozást, társas együttlétet. Tanulás (18%) és munka (6%) céljából kisebb arányban keresnek fel minket. A pandémiás helyzet magyarázat lehet arra, hogy hosszabb időre kutatás céljából nem ülnek le nálunk.

Általában milyen célból használja a könyvtárat?

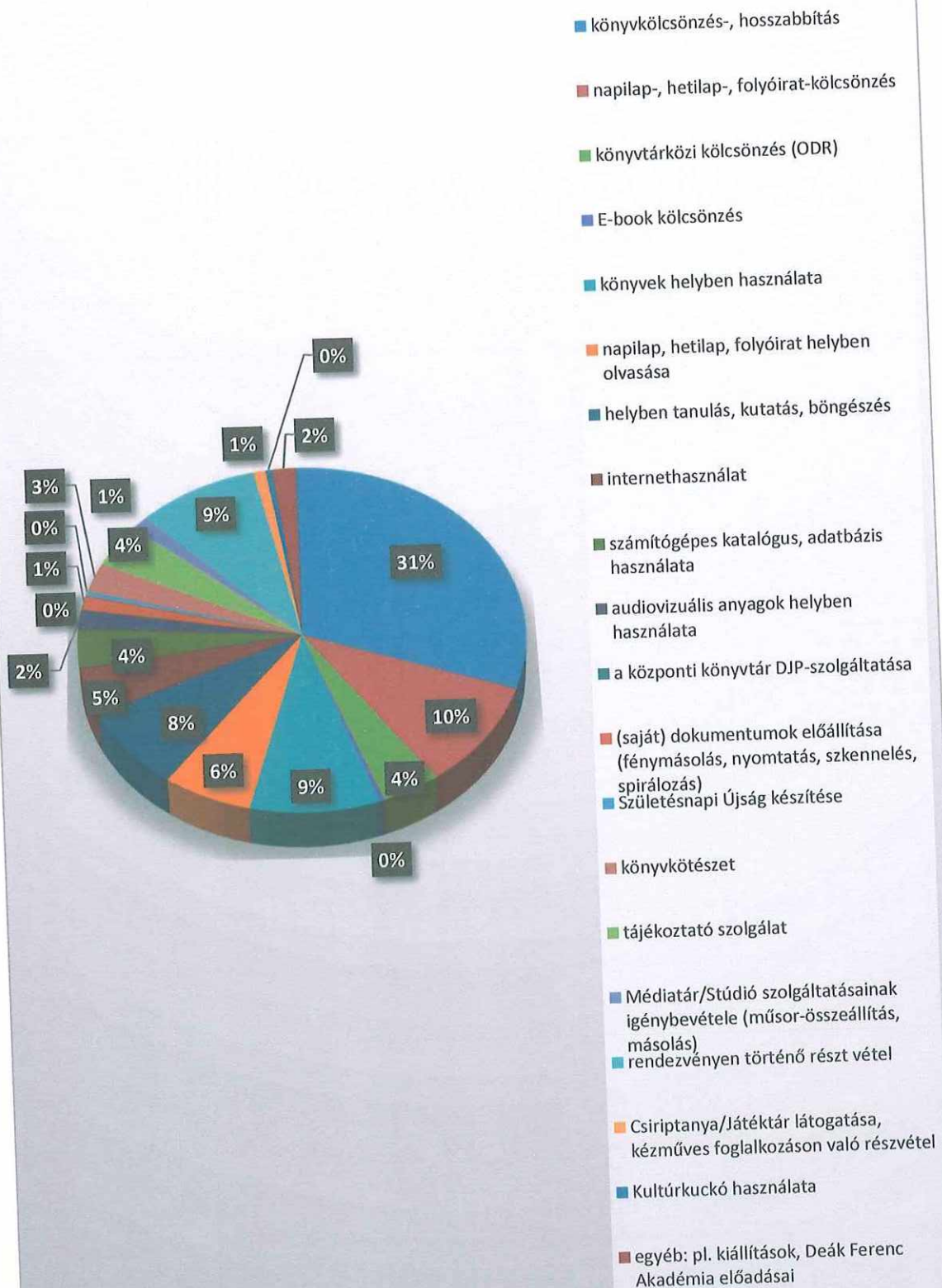




8. kérdés – Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni könyvtárunkban?

Olvasóink közül kimagasló arányban könyvkölcsönzés-, hosszabbítás céljából térnek be hozzánk, főleg a könyvtár saját állományából történő kölcsönzésért (31%), ami a napilapok, hetilapok, folyóiratok tekintetében 10%. Ugyanakkor nagy arányban jelölték meg a helyben használatot, a helyben tanulást, olvasást, kutatást, böngészést (9-6-8% megoszlásban). Az internet- és a számítógépes katalógus használat az igénybe vett tájékoztató szolgálattal egyenes arányban áll a válaszokból kialakult százalékok tekintetében (4-5 %-os arányú). A rendezvényeken történő részvételt 9% jelölte meg. Voltak azonban olyan válaszadási lehetőségek, amit csak minimálisan vesznek igénybe a válaszadó olvasók, így ezen szolgáltatások népszerűsítésére és fejlesztésére a jövőben nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk, mint E-book kölcsönzés, DJP szolgáltatás, Születésnap Újság készítése, Kultúrkuckó használata.

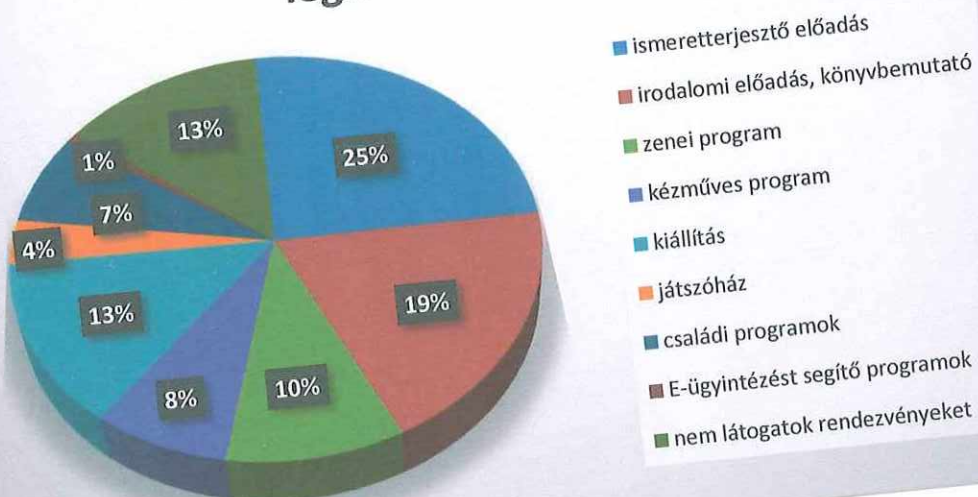
Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni könyvtárunkban?



9. kérdés – Milyen típusú rendezvényeket látogat a legszívesebben?

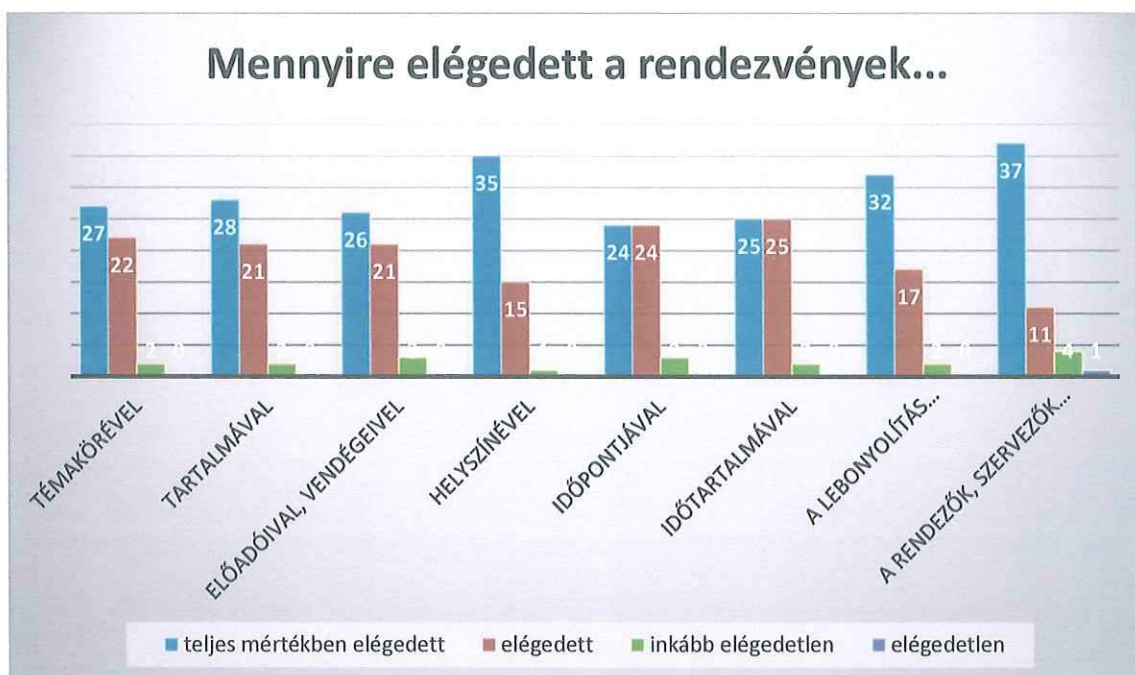
Erre a kérdésre több válaszlehetőség megjelölésére is lehetőséget adtunk. 72 válaszadó közül 25%-os arányban szeretnek részt venni az ismeretterjesztő, míg 19%-ban az irodalmi előadásokon, könyvbemutatókon. Érdekes módon ugyanannyian nem látogatnak könyvtárunkban semmilyen rendezvényt, mint amilyen arányban kiállításainkon részt vesznek (13%). Közkedveltnek mondhatók még a zenés és a kézműves programok is (10 és 8%-os megoszlásban). A legkevesebb érdeklődés a játszóház és az E-ügyintézését segítő programok iránt mutatkozik a felmérésből.

Milyen típusú rendezvényeket látogat a legszívesebben?



10. kérdés – Mennyire elégedett a rendezvények...

A válaszadók jelentős része teljes mértékben elégedett minden tekintetben a rendezvényeinkkel, úgy mint, azok témakörével, tartalmával, előadóival és vendégeivel, helyszínével, időpontjával, időtartalmával, a lebonyolítás körülményeivel, a rendezők, szervezők munkájával. Elégedetlenségét egy válaszadó fejezte ki a szervezőmunkával kapcsolatban, illetőleg négyen voltak inkább elégedetlenek.



11. kérdés – Milyen típusú programokat, rendezvényeket hiányol a könyvtár jelenlegi kínálatából?

Arra a kérdésre, hogy milyen típusú programokat, rendezvényeket hiányolnak a könyvtár jelenlegi kínálatából csupán 17 válasz érkezett. Általában meg vannak elégedve az olvasók a programkínálattal. Nevesebb, kortárs írókat, költőket szeretnének, konkrétan két személyt neveztek meg ezúttal: Borsa Brownt és Fábián Jankát. Felvetette valaki, hogy lehetne „Könyvtárak éjszakája”, amin érdemes volna elgondolkoznunk a jövőben. Egy-egy olvasó hiányol: színházi jellegű, gasztronómiai, egészséggel kapcsolatos, pszichológiai témájú előadásokat, koncerteket. A kitöltők szerint lehetne több fiataloknak szóló program.

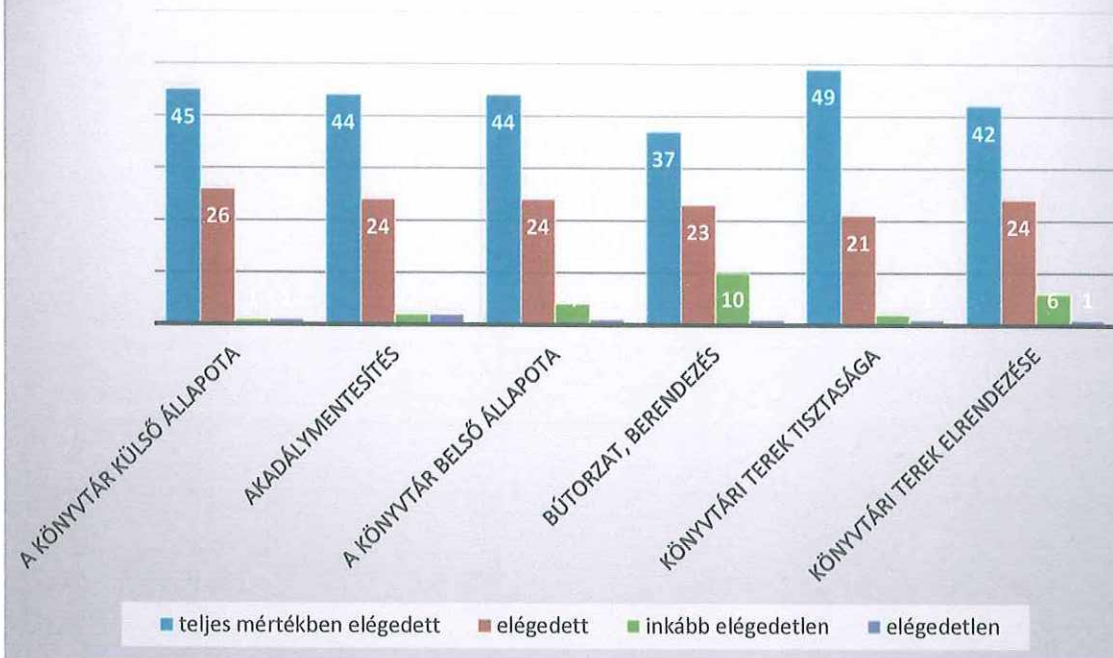
- színházi jellegű előadások, művészestek
- Borsa Brown írónővel és Fábián Janka írónővel szívesen találkozónék Író-olvasó találkozón
- Nincs ilyen
- Elégedett vagyok a programokkal
- Gasztronómiai és egészséggel kapcsolatos könyvbemutatókat, előadásokat.
- Meg vagyok elégedve a programkínálattal.

- Ismeretterjesztés a kutatások témakörben.
- Pszichológiai témájú beszélgetések
- semmit
- Nagy nevű kortárs írók-költők nagyon ritkán vendégei a könyvtárnak.
- Gyerek előadások
- Jelenleg nincs ilyen.
- Új könyvek érkeznek és azok bemutatása.
- A fiataloknak szóló előadások számát lehetne növelni, ezáltal fogékonyabbak lennének a könyvtár látogatására.
- Lehet, hogy van ilyen program, de én nem tudok róla. Szívesen vennék részt havi közös olvasásban, amit aztán kibeszélnénk a könyvet olvasókkal. akár meg lehetne hívni nyíregyházi booktubereket pl:az Enikő olvas csatornáról.
- Könyvtárak éjszakája, koncertek.
- Örülök annak is, hogy lehet látogatni a pandémia miatt.

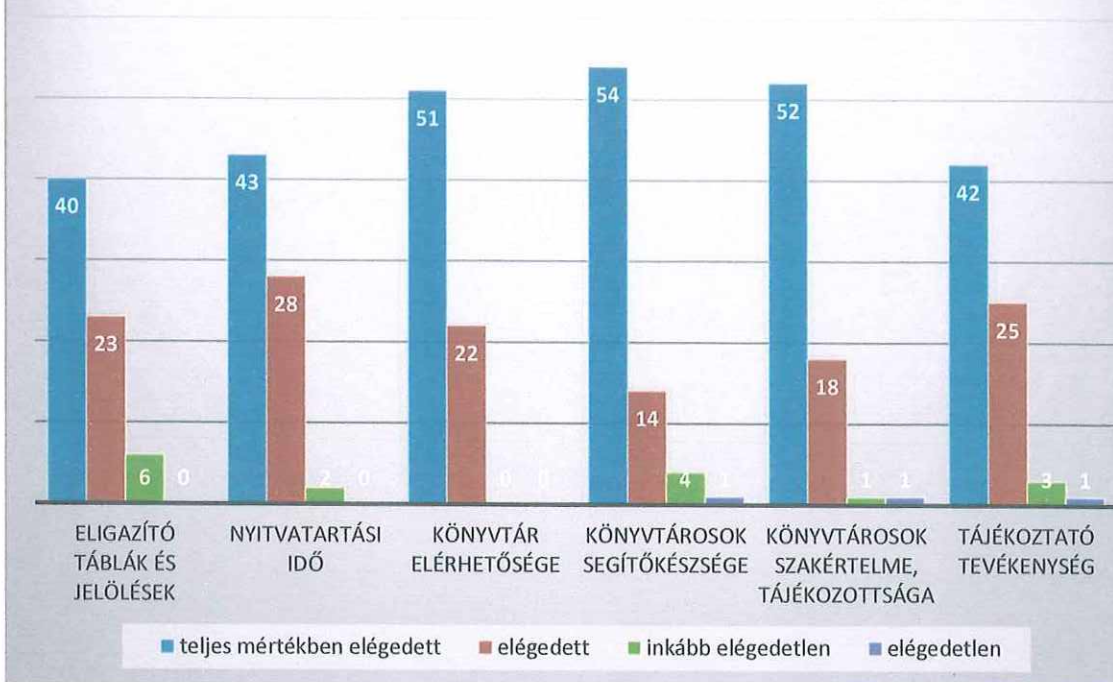
12. kérdés – Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Kíváncsiak voltunk, olvasóink összességében mennyire elégedettek könyvtárunkkal többféle szempontra rákérdezve. A legtöbben teljes mértékben elégedettek a könyvtár külső és belső állapotával, az akadálymentes megközelíthetőségével, a könyvtári terek tisztaságával és elrendezésével. A bútorzatra és a berendezésre vonatkozó elégedettség kicsit alacsonyabb. A kihelyezett eligazító táblák és jelölések kapcsán némi elégedetlenség tapasztalható. Nagy örömünkre szolgál, hogy a könyvtárosok szakértelme, tájékozottsága, segítőkészsége magasan kiugró pozitív értéket kapott. Némileg gyengébb értéket mutat az állomány elrendezése, a frissen megjelent és beszerzett dokumentumok elérhetősége, a könyvek példányszáma, a folyóiratok összetétele. Néhányan örülnének, ha egyes könyvek több példányban is elérhetőek lennének. A számítógépek számával és minőségével általában elégedettek a válaszadók, bár a gépek minőségét páran kifogásolják. A szolgáltatások ára megfelelő. A könyvtár aktuális honlapja nem nyerte el minden olvasó elégedettségét. A Wifi-hozzáféréssel és a rendezvényekkel is elégedettek könyvtárhasználóink.

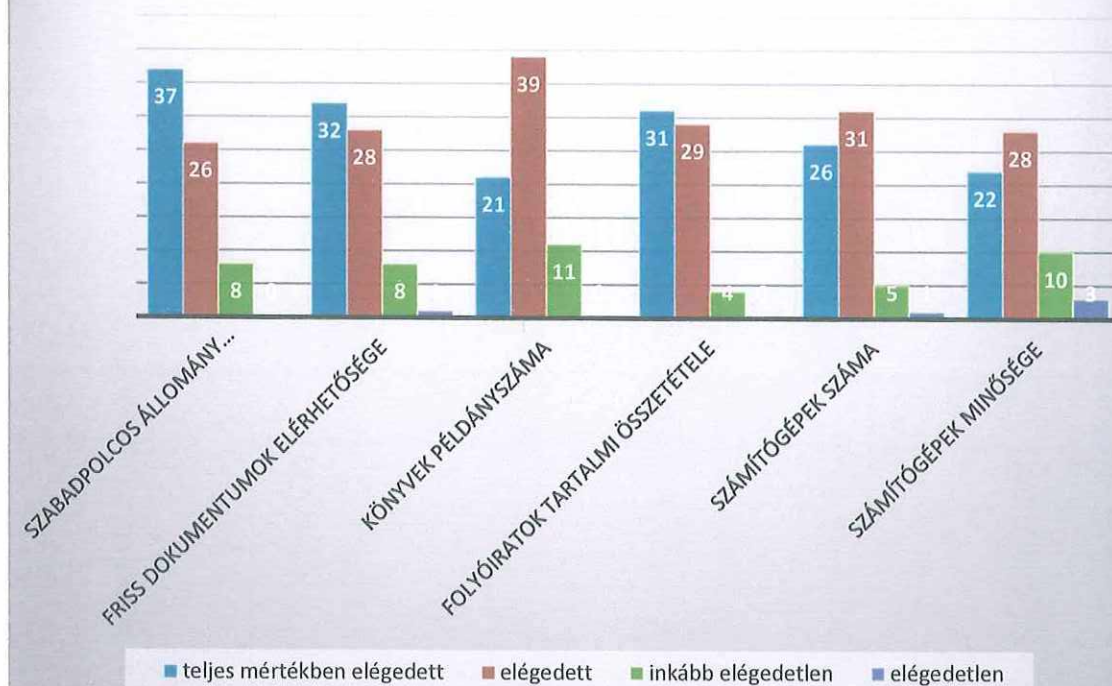
Mennyire elégedett könyvtárunkkal?



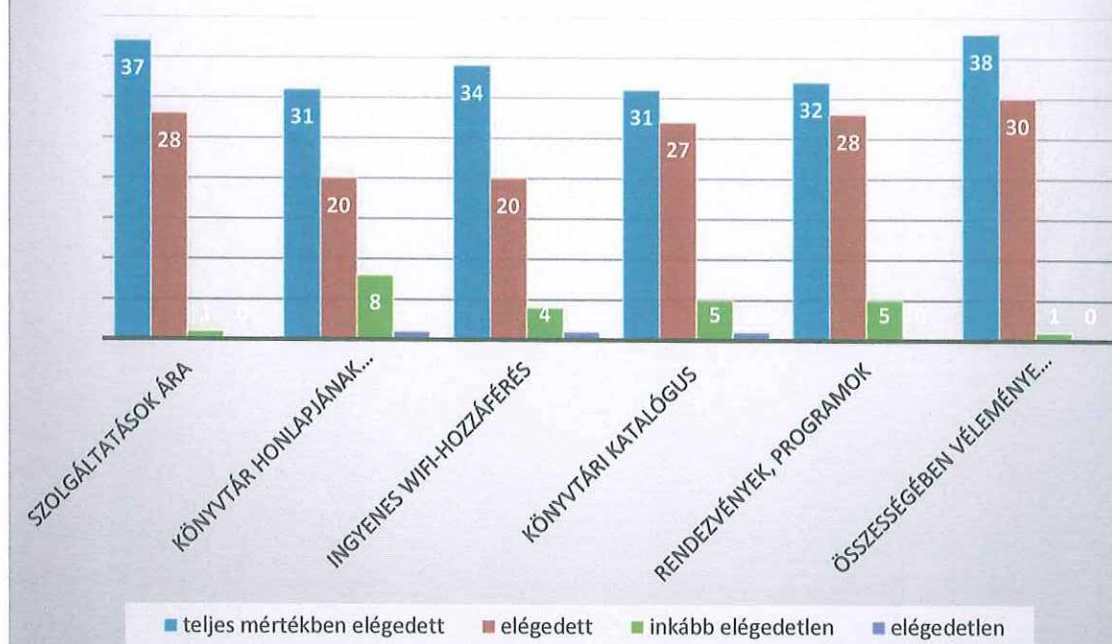
Mennyire elégedett könyvtárunkkal?



Mennyire elégedett könyvtárunkkal?



Mennyire elégedett könyvtárunkkal?



13. kérdés – Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?

Erre a kérdésre több válaszlehetőség megjelölésére is lehetőséget adtunk. Az olvasók jelentős része (29%) gondolja úgy, hogy a felnőtt szépirodalmi könyvek számát kellene gyarapítani, összetételét fejleszteni, míg kevesebb számban javasolták a szak- és ismeretterjesztő művek (24%), illetve a gyermek- és ifjúsági könyvek (13%) fejlesztését. A beérkezett válaszok azt mutatják, hogy a CD-k és DVD-k állományának bővítésére nincs nagy igény, ahogy a jelenlegi Helyismereti gyűjtemény (2%) és a Zenei gyűjtemény (4%) kínálatával is elégedettek az olvasók. Az idegennyelvű gyűjteményünket és a Folyóirat- és Hírlapolvasó állományunkat egyenlő arányban (9%) némileg fejlesztésre javasolják. A válaszadók csekély százaléka fejlesztené az E-bookjainkat, amire a technikai világ gyorsléptékű fejlődésének kihívásaként mégis figyelmet kell fordítanunk.



14. kérdés – Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban?

Kíváncsiak voltunk, ha lehetőségük adódna rá, olvasóink mit változtatnának könyvtárunkban. Ezzel a szabad válaszadási lehetőséget biztosító kérdéssel 29-en éltek, s bár a nagytöbbség elégedett a mostani helyzettel is, szívesen vennének néhány változtatást a könyvtárban: nagyobb példányszámú új kínálatot, áttekinthetőbb polcokat (megtalálhatóság), újabb számítógépeket.

Igény mutatkozik a könyvtári terek átrendezésére is, ahogy az már korábbi felméréseinkben is megjelent. Az otthonosabb, kényelmesebb olvasó- és tanulószobák kialakítását preferálnák, kényelmesebb ülőalkalmatosságokkal és jobb világítással. Sétélmeznek, hogy a kikölcsönzött könyvek lejáratáról későn kapnak értesítést, hogy a ruhatár kissé szűkös és a személyzet modortalan. Kifogásolják néhányan a könyvtárosok modorát is, és hogy olykor hangosan beszélgetnek egymással, zavarva ezzel az olvasókat. Érkezett egy felvetés, hogy a földszinti üvegezett helyiség kihasználatlan, és így csúfítja az előteret.

- Könyvek könnyebb átláthatósága. Könnyebben lehetne megtalálni a könyveket. A nyitvatartási időt. Ha esténként egy kicsit később zárna a könyvtár, annak nagyon örülnék.
- Ruhatár: Tanulóként nem értem miért nem lehet legalább egy Laptop táskát felhozni, még a FSZ E könyvtár is engedélyezi. A portás stílusát inkább meg sem említeném.
- Ahogy azt jelöltem előző kérdéseknél a számítógépek újítását javasolnám. Egyébként maximálisan elégedett vagyok.
- Kényelmesebb székek, valamivel jobb világítás, a honlapon való keresés legyen egyszerűbb.
- Hosszabb kölcsönzési idő bevezetése.
- Bővebb kínálat új könyvekből.
- Semmit.
- A katalógusban online, ha a könyvfordítás, akkor az eredeti művet is megjeleníteném a találati listában, hogy könnyebben megtaláljam az eredeti angol mű magyar fordítását. Vagy ha az eredeti angol mű címére keresek a katalógusban, akkor a találati listában a magyar fordítás is megjelenne, ha van a könyvtárban elérhető fordítás.
- Az én igényemet könyvtárunk maximálisan kielégíti.
- Nem vagyok szakember szerintem jól áttekinthető a könyvtár állománya.
- Hangos könyvek láthatósága.
- Néhány otthonos olvasósarok kellemes lenne



- Több Író-olvasó találkozást szerveznék
- Nincs ilyen
- Könyvtárosok modora.
- A közeli lejárót jelezni kellene az olvasónak és nem csak a lejárót követő 2 hét után kellene kiküldenek az ertesítőt hogy elmaradás van. Ez sajnos rendszeres probléma
- Hiányolom a Rejtélyek Világa magazint a könyvtárból, az olvasóteremből. Emellett örülnék neki, ha a Nők Lapja Ezotéria, a 3. Évezred magazin, a Hihetetlen magazin, az Ufó magazin, Amiről az orvos nem beszél és hasonló magazinok akár évekkorábbi (akár az első) számaik is hozzáférhetőek lennének.
- Még több természettudománnyal foglalkozó könyvet és folyóiratot olvasnék.
- A tereket alakítanám át, hogy legyen lehetőség több helyen kényelmesen leülni, elvonulni. A fények is elég tompák, a magas polcok árnyékot vetnek.
- Több parkoló kellene.
- Semmit. Az már rendezett, összetett, sokoldalú. Látszik hogy szakmailag felkészült a vezetés, és az alkalmazottak is.
- semmit az Én érdeklődési körömet maximálisan kiszolgálja
- Az előtérből azt az üvegezett helyiséget eltüntetném, nincs kihasználva, csúfítja az előteret és zsúfolttá teszi! Ha meg mégis szükség van rá, akkor kratív dolgokkal széppé tenném!
- A kölcsönzőben lévő dolgozók közül nem mindenki segítőkész, hiányzik a közvetlenség, kedvesség, nagyon monotonon, fásultan végzik a munkájukat
- Ismeretterjesztő, szakkönyvek fellelhetőségének figyelemfelkeltőbb kiplakátolása. Külön jelezni érdemes, hogy a krimi/thriller kategória más egységben található, gyakori, hogy egy jelzést pl. W95 több helyen is keresem, mire megtalálom, pláne, ha nem egyértelmű a keresett könyv műfaja, így időigényes a keresgélés. Rugalmasabb kölcsönzés: meghatalmazással hozzátartozónak kiadhatóak legyenek a könyvek, hiszen vannak élethelyzetek, amikor nagy segítség lehet. Egyes kollegák hangneme, stílusa, felkészültsége is hagy kivetnivalót magad után (szakirodalom-szépirodalom megkülönböztetése). Online katalógus gyakori frissítése!

- A könyvtárosok a folyóirat olvasónál gyakran hangosan beszélgetnek egymással valamikor a rendszergazda is odamegy hozzájuk és nem a munkával kapcsolatban beszélgetnek egymással.
- Kényelmesebb ülőalkalmatosságokat és más elrendezést alakítanék ki lent is fent is. Nem lehet kényelmesen, nyugodtan elvonulni olvasni, tanulni. Sok helyen nincs elég fénye a lámpáknak. A ruhatár is szűkös néha.
- Bizonyos könyvekből nagyobb példányszámot biztosítanék.
- App iPhone rá is

15. kérdés – Milyen szolgáltatásokkal bővítené a könyvtári kínálatot?

Bár a kitöltők többsége elégedett a mostani szolgáltatásainkkal, szívesen vennék, ha bővítenék könyvtári kínálatunkat: ingyen könyvekkel, több konnektorral, könyvtári ajándéktárgyak árusításával, a 3D-s nyomtatás lehetőségével, tablet-kölcsönzéssel, gyerek játszósarokkal, „élő könyvtárral”, kávézóval és/vagy büfével (ami már a korábbi évek felméréseiben is felmerült), szociális érzékenyítő programokkal, új szórakoztató irodalommal.

- Ingyen könyv kínálat.
- Több konnektor.
- Nincs ilyen javaslatom.
- Nincs ilyen irányú ötletem.
- A másolás, nyomtatás jobb formában, esetleg könyvtári ajándéktárgyak árusítása.
- Nem tudom
- 3D-s nyomtatás lehetőségével, tablet-kölcsönzéssel.
- Gyerek játszósarok.
- Élő könyvtárral bővíteném! Sok a magányos, egyedül élő ember, akik szívesen beszélgetnének, ha lenne kikkel! A könyvtárosok nem érnek rá. Pl. abban az üvegalitkában az előtérben lehetne egy olyan szolgáltatás, hogy " Mindenkit meghallgatok!" 30 perc/fő ingyenesen. 30 perc felett fizetni kéne! Semmi tanácsadás, véleményezés, csak meghallgatás! Szerintem lenne rá igény!
- Kávézó

- Kávészó kialakítása az épületben. Büfé lehetőség, melyik megkönnyítené a helyben tanulást, s nem kéne ki-be mászkálni ha az ember egy teljes napot el akar tölteni a tanulmányaival a könyvtárban.
- Büfé.
- Szociálisan érzékenyíteni a gyerekeket, illetve felnőtteket. Például: illetan, látássérültek, siketek, mozgássérültek, autisták, down-szindrómások elfogadása, megértése, segítése, és egy kicsit belebújva az ő hétköznapi bőrükbe, milyen nehézségekkel küzdenek meg, mire milyen megoldásaik vannak az ebben élőknek.
- Új megjelenésű szórakoztató irodalom

16. kérdés – Mennyire érzi megfelelőnek könyvtárunk hosszabb nyitva tartását a csütörtöki napokon?

Szabad válaszadásra adtunk itt lehetőséget olvasóinknak. 35-en nyilvánították ki véleményüket a csütörtöki hosszabb nyitva tartással kapcsolatban: összességében levonhatjuk azt a következtetést, hogy jól döntöttünk a csütörtökönkénti 19 órai zárással, mert szinte kivétel nélkül örülnek neki olvasóink, megfelelőnek tartják és remélik, hogy nyáron is így marad. Néhányan a kérdőívből értesültek a hosszított nyitva tartásról, és csak egy-két olvasó volt, aki számára nem fontos, nem él ezzel a lehetőséggel. A hétfői napra vonatkozó nyitásunkat módosítanák páran.

- Megfelelő számomra.
- Nem érzem.
- Teljesen elégedett vagyok.
- Támogatom.
- Megfelelő. */többen válaszoltak így/*
- Nem használom.
- Fölösleges, inkább a hétfő legyen egész napos nyitva tartás.
- Praktikus az iskolai és munkaidő után is igénybe vehető.
- Számomra nem fontos.
- Nagyon jó.
- Feleslegesnek találom.



- Feleslegesnek érzem az este 7-ig való nyitvatartást, elég lenne este 6-ig nyitva lenni.
- Jó ötletnek tartom, remélem, hogy nyáron is így marad.
- Kiváló ötlet volt!
- Megfelelő, viszont a hétfői nyitvatartás szörnyű, lenne igény a reggeli nyitásra
- Megfelelőnek tartom.
- Még nem vettem igénybe. Inkább hétfő délelőtt lehetne legalább visszavétel és kölcsönzés.
- Nagyon jó, mert így munka után is odaérek.
- Nagyon örülök neki.
- Nagyszerű, mert így ha később tudok menni, még elérem
- Rendben van. */többen válaszoltak így/*
- Teljes mértékben.
- Tökéletes.
- Örülök a hosszabb nyitva tartásnak.
- Őszinte leszek, eddig nem vettem észre, hogy tovább vannak azon a napon nyitva. Szerencsére mindent meg tudtam oldani (kölcsönzés)

17. kérdés – A könyvtár munkáját érintő észrevételek, javaslatok megoszlása

Szeretnénk, ha olvasóink továbbra is elégedettek lennének velük, ezért a fejlődés, a szakmai színvonal emelése érdekében megkértük olvasóinkat, hogy osszák meg velünk javaslataikat, észrevételeiket a könyvtár munkájával kapcsolatban. 21-en életek a szabad válaszlehetőséggel. Összességében lelkesítő, pozitív és elismerő visszajelzéseket kaptunk, viszont dolgozóink felkészültségének, szakképzettségének és segítőkészségének megítélése kettős. Egyrésztük meg van elégedve a könyvtárosok kedvességével és szakértelmével, míg másrésztük megkülönböztetéseket érzékel egyes olvasók kiszolgálása között. Ennek okát igyekszünk mihamarabb kivizsgálni és a könyvtárosokról alkotott képet pozitívvá változtatni, hiszen könyvtárunk törekszik a használók teljes elégedettségére. Felmerült a honlap kissé elavult megjelenése és hogy nincsenek szolgáltatásaink kellőképpen reklámozva, promotálva.

- Nagyon kedves, figyelmes és segítőkész dolgozók.
- Portás kivételével mindenki nagyon kedves. Örölnék, ha 8h-kor nyitna.
- Nagyon meg vagyok elégedve a jelenlegi szolgáltatásokkal. A dolgozók kedvessége és segítőkészsége miatt itt mindig otthon érzem magam.
- Mindenki nagyon segítőkész és kedves, szeretek ide járni.
- Elsősorban a kedves bánásmód miatt járok ide. Nagyon elégedett vagyok a dolgozókkal. Hálás köszönet azért, hogy a viszonylag friss megjelenések beszerzésre kerülnek. Köszönöm!
- A parkolás lehetetlen itt a környéken.
- Segítőkészek az összes dolgozó. Kezdve a ruhatártól mindenki köszönet érte maximálisan.
- A könyvtárközi kölcsönzés lehetne rugalmasabb. A helyi erők viszont kiválóak. Köszönet érte.
- Felkészültebb, olvasni ténylegesen szerető szakemberek kiszolgálását várom, az elvárt szintet megütő hangnemben. Botrányos néha már a zajos beszélgetés, viháncolás. Ezenkívül érezhető a megkülönböztetése a látogatóknak: XY feleségének mindent lehet, körbeugrálják, az "átlagos" látogató meg várjon a sorára. Sosem lehet tudni, hogy az átlagos látogató is kicsoda, egyrészt, másrészt egy ilyen kulturális, intelligens embereket összefogó közösségnek nem szabadna különbséget tenni senkivel szemben sem. Gyakran az az érzése az embernek, hogy a dolgozók fáradtak, kiégettek és nem szeretik a munkájukat. Pedig én hogy szeretnéém!!!
- Profi!
- Köszönöm, jó munkát a továbbiakban!
- Köszönöm, hogy vannak, és szellemi táplálékot nyújtanak mindenkinek :)
- A könyvtárosok munkája gyors, viszont a tétova, mást szándékosan feltartó beiratkozók, sokat kérdezősködők/ráérők részére külön ügyfélszolgálatosokat alkalmaznék.
- Nagyon jól érzem magam a könyvtárban, a kollégák segítőkészek, mindig találok valamit így jó ahogy van.
- A 15. pontban leírtam.

- Elégedett vagyok
- Több szakértő könyvtárosra lenne szükség.
- A honlap nem a legjobb, kissé elavult a megjelenése és sok információt nem lehet megtalálni.
- Nagyon sok újítás, fejlesztés van a könyvtárban mégis kevesen használják, valahogyan jobban kellene reklámozni a szolgáltatásokat, a honlap nem elég modern, nehéz az aktuális információkat megtalálni. A google oldalon a nyitvatartás nem naprakész, nem elég informatív.
- Az én igényeimnek tökéletesen megfelel!
- A programok megfelelőek, változatosak.

Sajnálatos módon a korábbi használói igényfelmérésekhez viszonyítva, sokkal kevesebben töltötték ki kérdőívünket (bár ez a szám évről évre csökken), melyet egyértelműen a pandémiás helyzet számlájára írhatunk. Mivel tavaly először próbáltuk az online kérdőíves módszert, ami nem bizonyult olyan hatékornak, mint gondoltuk, ezért idén mindkét lehetőséget – online és hagyományos papíralapú – felkínáltuk. Több felületen is igyekeztünk promotálni a felmérést, ennek ellenére mégis lényegesen kevesebben vettek részt benne a vártnál.

A felmérés során jól elemezhető információkat kaptunk arról, hogyan látják olvasóink az intézményben folyó szakmai munkát. Összességében a kitöltők többsége elégedett könyvtárunkkal, működésünkkel, színes szolgáltatásainkkal. A jövőben törekednünk kell arra, hogy ezt a pozitív, kedvező képet megtartsuk, a jónak ítélt szolgáltatásaink színvonalát tovább emeljük, a gyengébbeket pedig erősítsük, illetve javítsuk. Még több hangsúlyt kell fektetnünk új szolgáltatásaink bemutatására, promotálására.

Látogatóink elsődleges célja még mindig a könyvkölcsönzés, az újságolvasás, ezért célunk továbbra is a minél nagyobb példányszámú, újonnan megjelent könyv és folyóirat beszerzése, törekedve arra, hogy a feldolgozó munkát még hatékonyabbá téve, minél hamarabb kezükbe vehessék olvasóink a megjelent újdonságokat, sikerlistás kiadványokat.

A pandémiás helyzet sajnos országosan a kultúrát, ezen belül a könyvtárakat is hátrányosan érintette. Azt is egyértelműen megmutatta, hogy ha olvasóinkat továbbra is szeretnék magas színvonalon kiszolgálni, akkor a hagyományos könyvtári szolgáltatások helyett és mellett egyre inkább ki kell használnunk az online felületek, platformok adta lehetőségeket, s a személyes látogatás és helyben használat helyett és mellett új szolgáltatások kialakítására kell törekednünk – pl. előre egyeztetett könyvcsomagok összekészítése, házhozszállítás, különféle közkedvelt témájú YouTube-csatornás élő rendezvények, különféle közösségi oldalainkon a legfrissebb könyvtári hírek, tudnivalók és érdekességek megosztása, honlapunk korszerűbbé tétele, az olvasóbarátabb felület kialakítása stb.