



8360 Keszthely  
Zeppelin tér 3.  
Tel.: 83/312-446

## Fejér György Városi Könyvtár

# Könyvtárhasználói elégedettségi felmérés eredménye

2021

Készítette:

*Kalmárné Amberg Xénia*

Kalmárné Amberg Xénia  
olvasószolgálati csoportvezető

Jóváhagyta:

*Kocsondiné Eisenkorb Györgyi*

Kocsondiné Eisenkorb Györgyi  
igazgatóhelyettes



2021. február 9-én indítottuk el könyvtárunkban átmeneti jelleggel Könyvtáráblak szolgáltatásunkat, mellyel szerettük volna áthidalni a járványhelyzet miatti kényszerű bezárást, kölcsönzési lehetőséget biztosítva olvasóinknak. Sajnos egy hónap elteltével újra be kellett zárni, de áprilisban ismét folytathattuk a kölcsönzést. Ekkor kértük olvasóinkat, értékeljék az újonnan bevezetett szolgáltatásunkat.

Kvantitatív módszert alkalmaztunk a vizsgálat elvégzéséhez, kérdőív formájában mértük fel olvasóink véleményét.

A felmérés célja: Célunk az új szolgáltatás fogadtatásának mérése, illetve annak megállapítása, hogy az esetlegesen előforduló hasonló helyzetben min lenne érdemes változtatni. Emellett cél az általunk végzett munka színvonaláról alkotott olvasói vélemények felmérése is. A kapott válaszok értékelése után számszerűsítve is láthatjuk, hogy törekvéseink találkoznak-e vendégeink elvárásaival, kitűzött céljaink és olvasóink igényei milyen mértékben fedik egymást.

A vizsgálatot megelőző munkafolyamatok: A kérdőív tíz kérdést tartalmaz, melyek a használók demográfiai adataira vonatkozó kérdések (lakóhely, nem, foglalkozás/státusz), a könyvtárhasználatra vonatkozó kérdések (honnan értesült a lehetőségről és milyen formában vette igénybe), illetve az intézmény személyi feltételeivel való elégedettség véleményezése. Lehetőséget adtunk a vélemények bővebb kifejtésére is, nyitott kérdések formájában.

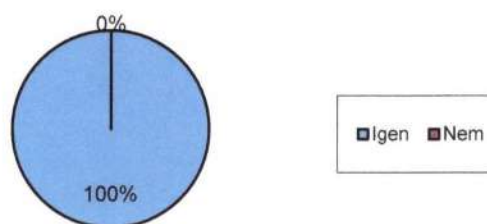
A felmérés időpontja, módszere: A kérdőívek kitöltésére hosszabb időszakot biztosítottunk: 2021. április 13-án kezdtük a papír alapú kérdőívet kiosztani, amelyek kitöltése önkéntes és anonim volt, tehát a válaszadót nem lehet beazonosítani. A kérdőívet online formában is el lehetett érni honlapunkon és Facebook oldalunkon keresztül. 2021. május 28-ig fogadtuk a válaszokat. Kérdőívünket 56-an töltötték ki, a zárt kérdésekre kivétel nélkül válaszoltak, a nyitott kérdéseknél azonban nem mindenki osztotta meg velünk a véleményét.

A mérés folyamata: Szóban tájékoztattuk olvasóinkat a mérés céljáról, majd átadtuk a kérdőívet. Szinte minden felkért olvasó szívesen vállalkozott a feladatra. A kitöltött kérdőíveket a Könyvtáráblaknál lehetett leadni, a következő látogatáskor, illetve a postaládába is be lehetett dobni, ha esetleg nyitvatartási időn kívül sikerült ellátogatni a könyvtárhoz.

A kérdőívek feldolgozása: A másfél hónap alatt kiosztott kérdőívek adatait Excel táblázatban rögzítettük és dolgoztuk fel. A továbbiakban a kérdések sorrendjében elemezzük a kapott adatokat.

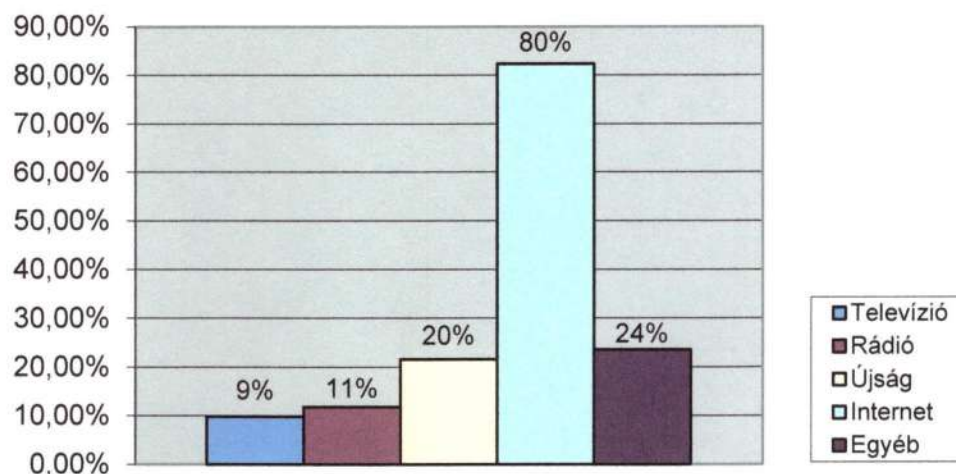
Az olvasói elégedettségi mérés elemzése

#### Igénybe vette a Könyvtáráblak szolgáltatásunkat?



Arra a kérdésre, hogy az olvasó igénybe vette-e a Könyvtárlak szolgáltatást, a válaszadók 100%-a igennel válaszolt.

### Honnan értesült a Könyvtárlak szolgáltatásunkról?



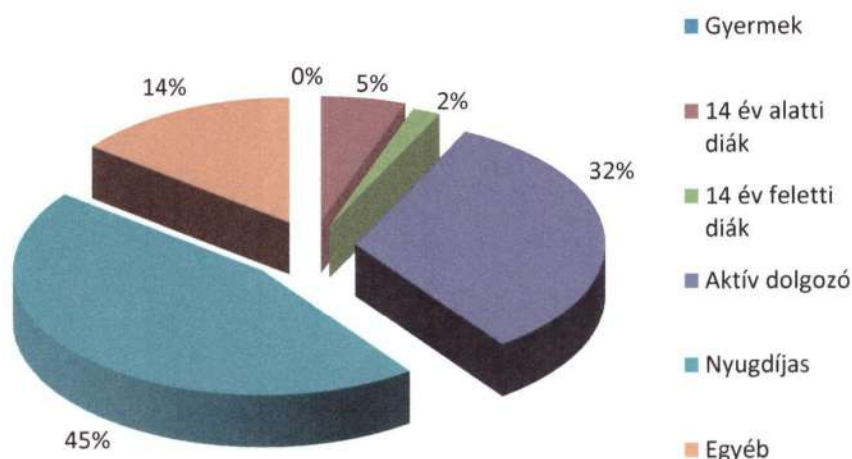
Ahogy a grafikonból is láthatjuk, legtöbben az interneten tájékozódnak a mindennapjainkról, lehetőségekről, eseményekről. A mindennapos tapasztalataink is azt mutatják, hogy egyre többen követik közösségi oldalunkat. Sokan az általunk megosztott bejegyzésekből értesülve keresik az új könyveinket, érdeklődnek programjainkról. Mindez azt a tény támasztja alá, hogy lépést kell tartanunk az informatika nyújtotta lehetőségek rohamosan bővülő tárházával. A helyi médiában (rádió, újság) való megjelenés továbbra is fontos számunkra, hiszen vannak olyan olvasóink, látogatóink, akik csak a híradásokból értesülnek az intézményt érintő változásokról. Ezek mellett olvasóink tőlünk, könyvtárosoktól (személyesen, e-mailen vagy telefonon keresztül), illetve ismerőseiktől értesültek a Könyvtárlak nyitásáról.

A válaszadók több mint fele, 59%-a telefonon keresztül igényelte a dokumentumokat a Könyvtárlak működése alatt. Emellett többen éltek az internet adta lehetőségeivel, 38% online kérelmük formájában, 32% pedig e-mailen keresztül foglalta le az olvasni kívánt könyveket.

A Könyvtárlakkal kapcsolatos szolgáltatás feltételeivel a válaszadók kivétel nélkül elégedettek voltak.

A nyitvatartási idő az kitöltő olvasók 96%-ának felelt meg, 4% nyilvánította ki nem tetszését, szeretnék volna, ha szombati napon, vagy a hét más napján egy hosszabb nyitva tartás lett volna lehetővé téve, de még így is pozitívan nyilatkoztak a szolgáltatás meglétéről: „Lehetne hosszabb nyitvatartás legalább 1 nap. Nagyon hálásak vagyunk, hogy legalább így lehet könyvet kölcsönözni. :)”

A demográfiai adatok tekintetében kérdőíves vizsgálatunkon 47 nő (84%) és 9 férfi (16%) vett részt. A legtöbben aktív dolgozók (32%) vagy nyugdíjas korban lévő (45%) olvasók. Emellett háztartásbeli és GYES-en lévő nők, édesanyák is nagyobb számban előfordultak a kérdőíves vizsgálatunk alanyaként. A válaszadók 78%-a keszthelyi lakos, a további 22% pedig környező településeken él.



Összességében tehát elmondhatjuk, hogy nagy sikere volt a Könyvtáráblakunknak, hiszen nagy szerepet játszott benne az is, hogy a vírushelyzet okozta bezárások,ingerszegény környezet nehézséget okozott mindenkinek, így a könyvtár olvasóinak is, hiszen nem tudták igénybe venni az addig természetesnek, mindennaposnak tekintett szolgáltatást, a könyvtárlátogatást. A Könyvtáráblak pedig ha átmenetileg is, de biztosította számukra ezt a lehetőséget. A kvantitatív kutatásunk mindezt alátámasztja, hiszen a válaszadók nagy része elégedett a szolgáltatással, annak feltételeivel és kivitelezésével és a könyvtárosok munkájával. A végére pedig kiemelnénk néhány, nyitott kérdésre adott választ, amelyek közvetlenebb formában mutatják be az olvasók véleményeit, gondolatait az új szolgáltatással kapcsolatban:

- Mindent köszönök! Szuperek vagytok!
- Sok könyvet olvasok, a könyvtáros néni nagyon segítőkész. Köszönöm a munkáját!
- Nagyon kedvesek.
- Köszönet a dolgozóknak, nagyon szolgálatkészek.
- Minden megfelelő.
- Nagy örömmel vettem!! Köszönöm szépen
- A könyvtár minden dolgozója maximálisan készséges és segítőkész volt bármikor és bármiben. Nagyon szépen köszönöm mindenkinek!
- Nagyon jó, hogy ameddig nem nyithat meg a könyvtár, addig is van lehetőség hozzáférni a könyvekhez. Ez nagyon fontos nekem!
- Remek átmeneti megoldás a kölcsönzésre, barátságos könyvtárosainkkal találkozhatunk végre.
- Segítőkész könyvtárosok, akik a kért könyveken túl újonnan megjelenő könyveket is ajánlottak.
- A könyvtár dolgozói maximálisan megoldották, hogy olvasnivalóhoz jussunk a pandémia alatt. De hiányzott a könyvtár légköre, az illat, a polcok közötti válogatás. Az értékelés kitűnő!
- Nagyon jó átmeneti megoldás volt.
- Végtelen készséges ügyfélkezelés. Köszönöm a kedvességüket!

### Megismerési nyilatkozat

A Könyvtárhasználói elégedettség felmérés eredményét megismertem.

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás