



## Olvasói elégedettségmérés elemzése

2020

### Általános adatok

A Gödöllői Városi Könyvtárban 2020 márciusában terveztünk általános elégedettségmérési kutatást elvégezni a használóink körében. A karantén miatt erre végül csak októberben került sor, az eredeti kérdőívet kiegészítettük egy koronavírus járvány ideje alatti szolgáltatási kérdéskörrel. Októberben szinte a szokásos módon működött könyvtárunk, a legtöbb szolgáltatásunk ekkor már újra élt: programok, klubélet, tanfolyamok, stb. A korlátozás az épületben való tartózkodás idejét, maximális létszámát érintette, illetve a maszkviselés, távolságtartást jelentette. Úgy gondoljuk tehát, hogy a kapott válaszok mindenképpen összehasonlíthatóak a korábbi évek adataival, a járvány miatti torzítás nem jelentős.

A kérdőívet összesen 256 fő töltötte ki, 108 elektronikus válasz érkezett, a többit személyesen kaptuk meg. Jellemző volt, hogy a kézzel töltött kérdőíveknél több volt a hibásan kitöltött kérdőív: elfelejtett, kihagyott kérdések. Ezért minden fontosabb kérdéskörnél elvégeztük a csak elektronikus válaszok értékelését is, ahol lényeges eltérés volt, ott grafikonon is elemeztük az adatokat.

A felmérés nem reprezentatív, bár törekedtünk arra, hogy minden korosztályt, réteget megszólítsunk, az alábbi táblázatokban látható, hogy felülreprezentáltak a nők, a felsősokú végzettségűek, és hiányos a diákság részvétele.

A válaszadó neme	fő	%
férfi	36	14,1
nő	185	72,3
hiányzó adat	35	13,7
összesen	256	100,0

A válaszadó isk. végzettsége	Fő	%
általános/elemi iskola	26	10,2
középfokú végzettség/érettségi	44	17,2
felsőfokú végzettség/diploma	148	57,8
System	38	14,8
Total	256	100,0

A válaszadó kora	Fő	%
7-14	5	2,0
15-20	24	9,4
21-30	18	7,0
31-40	40	15,6
41-50	60	23,4
51-60	30	11,7
61-70	28	10,9
71 felett	24	9,4
hiányzó adat	27	10,5
összesen	256	100,0

A részleghasználatot érintő válaszoknál azt tapasztaltuk, hogy a használóink nem ismerik az InfoTér kifejezést, mellyel 2020 óta jelöljük a folyóirat-olvasónkat és korábbi Infopontot. A válaszolók ehelyett a Kávézót jelölték meg, tehát számukra a külsős üzemeltető Kávézó és Infotér szolgáltatásai is összemosódnak.

Melyik részleget használja?	Válaszok		Esetek %-a
	fő	%	
Gyermekkönyvtár használja	111	18,8%	43,9%
Felnőtt könyvtár használja	220	37,4%	87,0%
Olvasótermet használja	34	5,8%	13,4%
Gödöllő Gyűjteményt használja	8	1,4%	3,2%
Cserkész Levéltárt használja	2	0,3%	0,8%
Kamaszhídat használja	38	6,5%	15,0%
InfoTeret használja	17	2,9%	6,7%
MásArc zenei/dvd részleget használja	31	5,3%	12,3%
Kávézót használja	57	9,7%	22,5%
Rendezvényeket látogatja	71	12,1%	28,1%
Total	589	100,0%	232,8%



## Kommunikáció

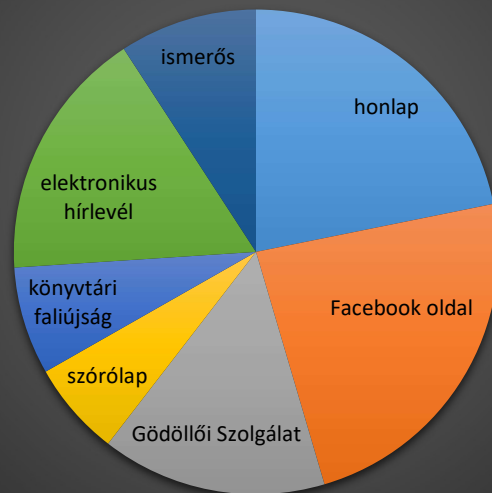
A velünk való kommunikációra jellemző, hogy az elektronikus forma szinte kizárólagos. Átlagosan két csatornát használnak, a legnépszerűbb:

- Facebook oldalunk
- honlapunk
- elektronikus hírlevelünk
- Gödöllői Szolgálat

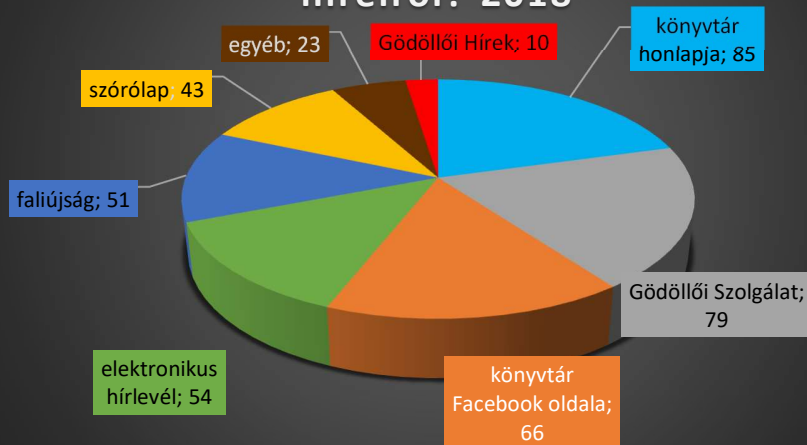
Az elő három legnépszerűbb csatorna tehát elektronikus, ha megnézzük a 2018-as adatokat, láthatjuk, hogy 2018-ban még második helyen állt a Gödöllői Szolgálat nyomtatott újság. Ez most a negyedik helyre csúszott vissza, ebben talán szerepe lehet annak is, hogy egy éve már a lap áttért a kéthetes megjelenésre, így nehezebb aktuális információt szerezni belőle.

Hogyan kommunikál velünk?	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Programjainkról a honlapról szerez tudomást	121	21,8%	48,2%
Programjainkról a Facebook oldalunkról szerez tudomást	131	23,6%	52,2%
Programjainkról a Gödöllői Szolgálatból szerez tudomást	83	15,0%	33,1%
Programjainkról szórólapjainkról szerez tudomást	35	6,3%	13,9%
Programjainkról a könyvtári faliújságról szerez tudomást	40	7,2%	15,9%
Programjainkról elektronikus hírlevelünkből szerez tudomást	93	16,8%	37,1%
Programjainkról ismerősétől szerez tudomást	51	9,2%	20,3%
Total	554	100,0%	220,7%

## Honnan szerez tudomást a híreinkről, programjainkról? GVKIK 2020



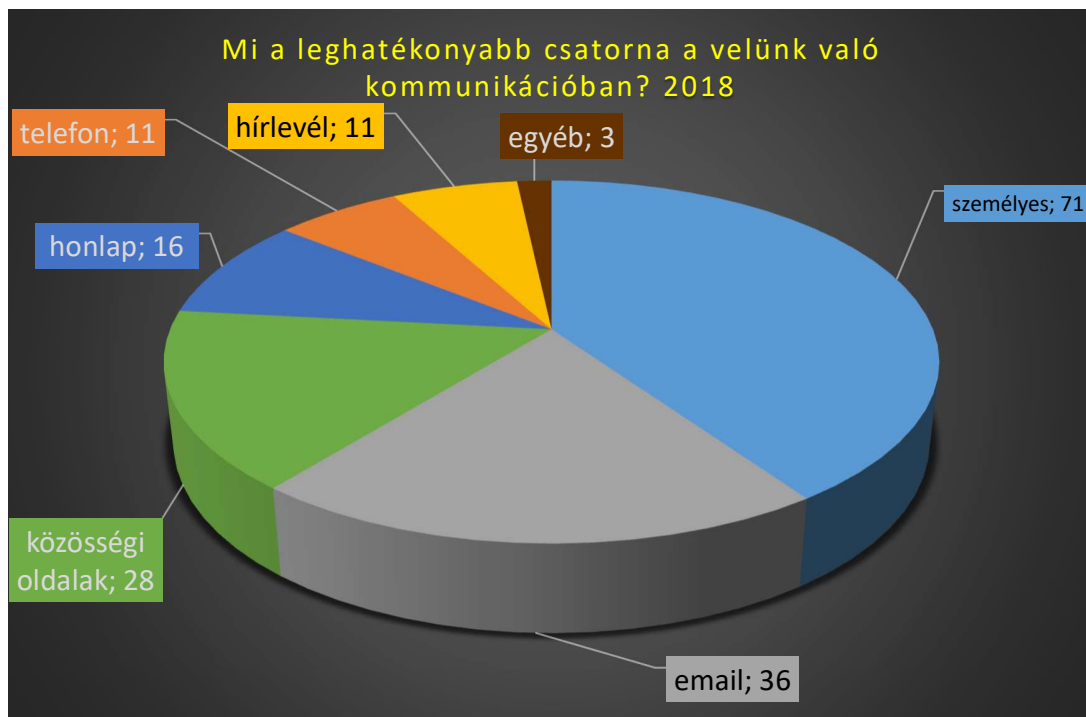
## Honnan szerez tudomást a könyvtár híreiről? 2018



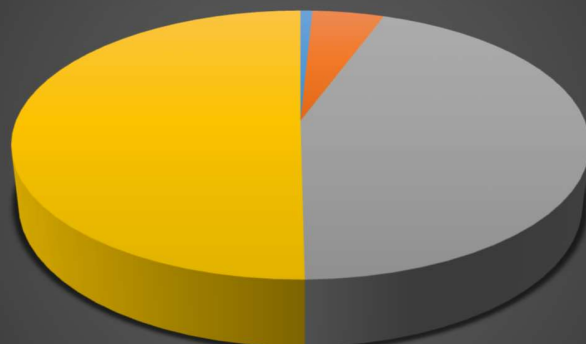
Hatékonyság szempontjából is visszaszorult a személyes kommunikáció jelentősége, míg 2018-ban a válaszolók egyharmada szerint volt az a leghatékonyabb eszköz, ez 2020-ra lecsökkent 20%-ra, és átvette a helyét az elektronikus kommunikáció, első helyen azon belül az email és a közösségi oldalak.

A kommunikáció hatékonyságára az jellemző, hogy az olvasók feléhez időben eljut minden információ a híreinkről, 1-4-es skálán, 3,44 átlag pontszámot kapott. A legjobb eredménye az elektronikus hírlevélnek van, a különböző hírsatornák használatánál a legmagasabb

százalékban a hírlevélnél jelölték az olvasók, hogy tökéletesen időben jutnak információhoz (68%).



### Időben eljut Önhöz minden információ híreinkről, programjainkról? 2020



■ egyáltalán nem ■ inkább nem ■ többnyire ■ teljes mértékben

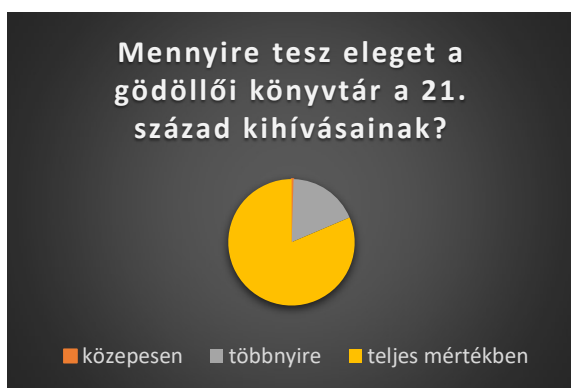
### Teljes mértékben eljutnak hozzám a könyvtár hírei



■ honlapunk ■ Facebook oldalunk ■ Gödöllői Szolgálat  
 ■ Szórólapjaink ■ Faliújságunk ■ Elektronikus hírlevelünk  
 ■ Ismerősöktől hallja

### Könyvtár szerepe

Az olvasók életében fontos helyet foglal el intézményünk, nagyon jó a megítélése a városi kulturális életben betöltött szerepünknek is: 4,5 átlagértéket kaptunk. Ennél is jobb eredményt értünk el annál a kérdésnél, hogy mennyire ajánlaná másnak intézményünket: ez gyakorlatilag 5-ös, és a 21. század kihívásainak is bőven eleget teszünk 4,8-as átlapontszámunkkal.

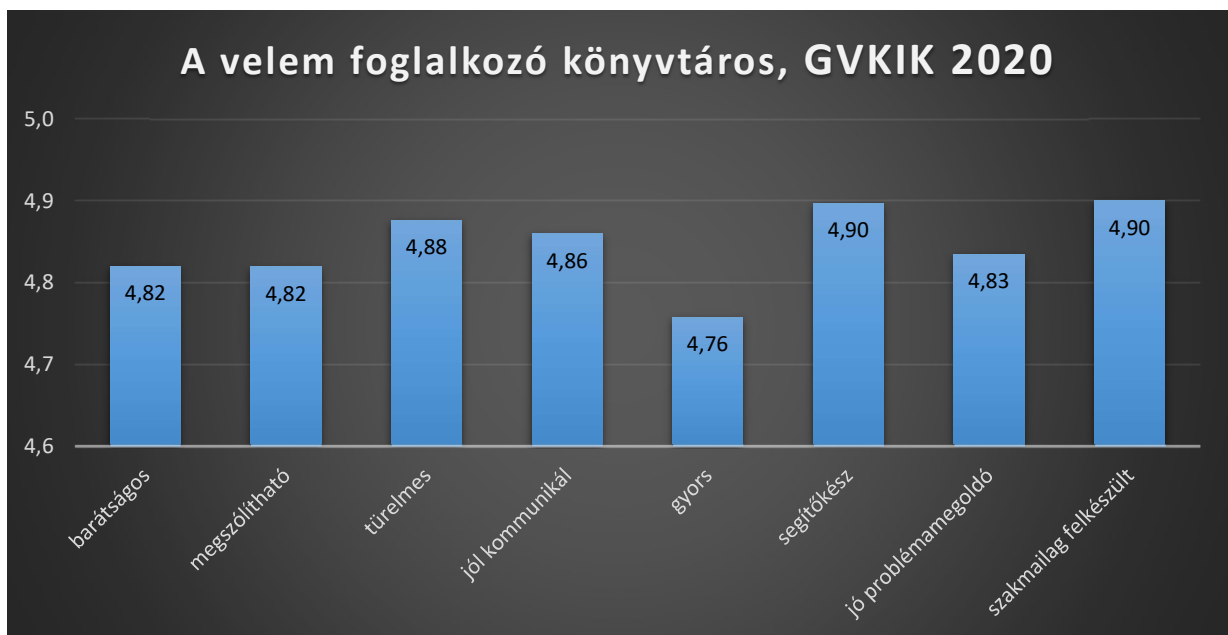


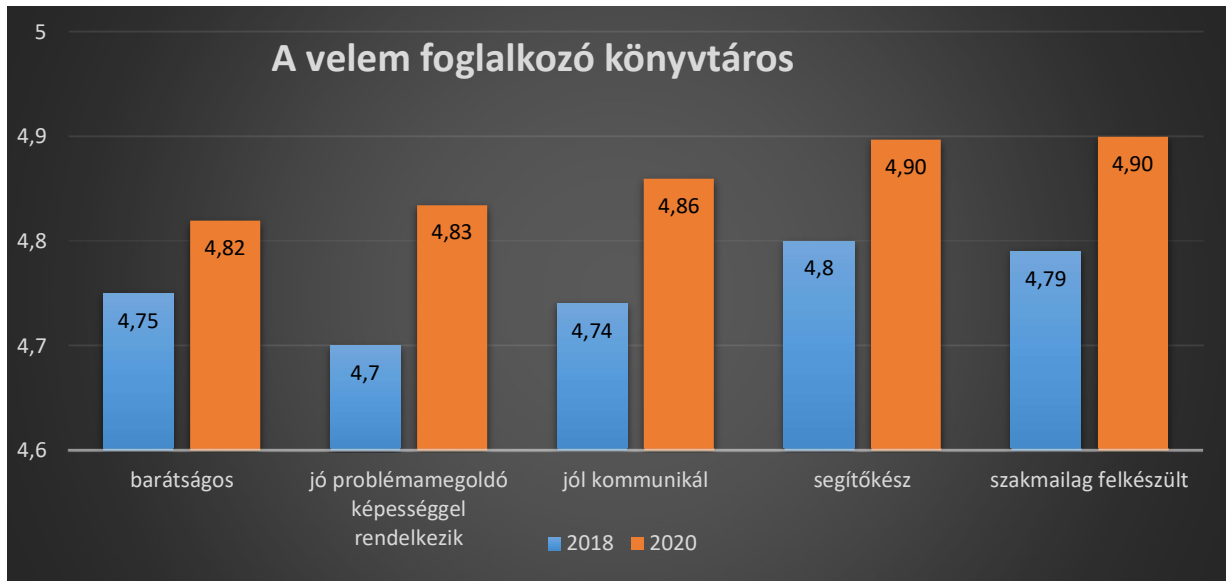
## **Könyvtárosok megítélése**

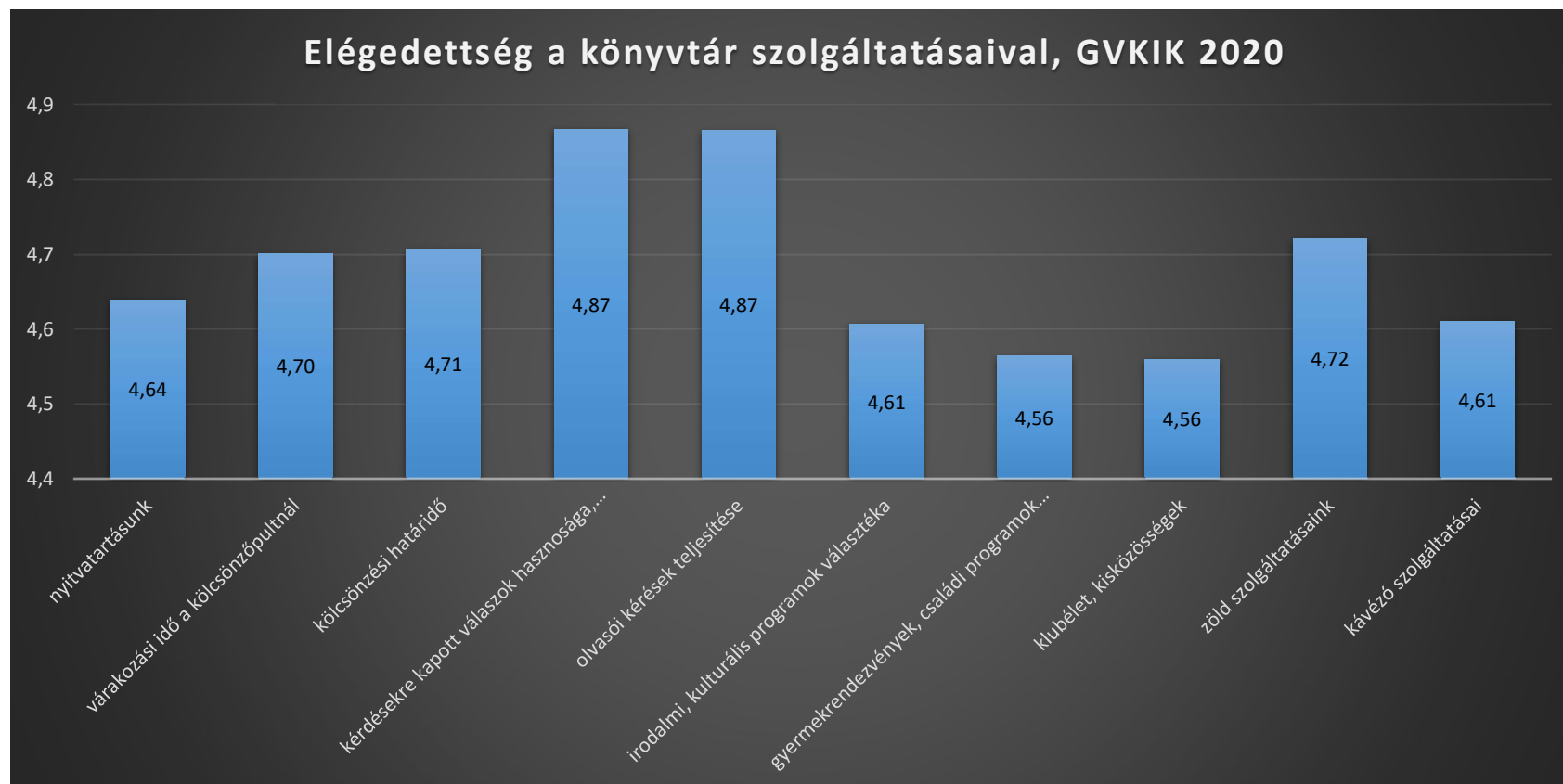
Egytől ötig terjedő skálán értékelték minket az olvasók, a grafikonon kék oszlop jelzi a teljes sokaságot, és narancs színnel jelöltük a csak elektronikus válaszokat, mivel azok megbízhatóbb adatok. Látható, hogy még az őszintébb narancs oszlopoknál sem megy 4,6 alá az átlagérték, tehát igazán büszkék lehetünk könyvtárosaink teljesítményére. Ahol némi problémát éreznek az olvasók: a gyorsaság és megszólíthatóság, természetesen igyekszünk gyorsak lenni, de a nagy forgalom mellett előfordul, hogy várni kell egy kicsit az olvasónak. A megszólíthatóságon a járvány miatt felszerelt plexifalak miatt a közeljövőben nem javíthatunk, de a problémával foglalkoznunk kell majd a jövőben.

Örvendetes az olvasók elégedettségét összehasonlítani a könyvtárosokkal kapcsolatban az idő függvényében, látható, hogy a 2018-as adatokhoz képest hogyan nőtt kivétel nélkül minden tényező megítélése, és ennél is fontosabb, hogy az az öt tényező, melyet 2018-ban is mértünk idén 4.8 feletti átlagpontszámot ért el.



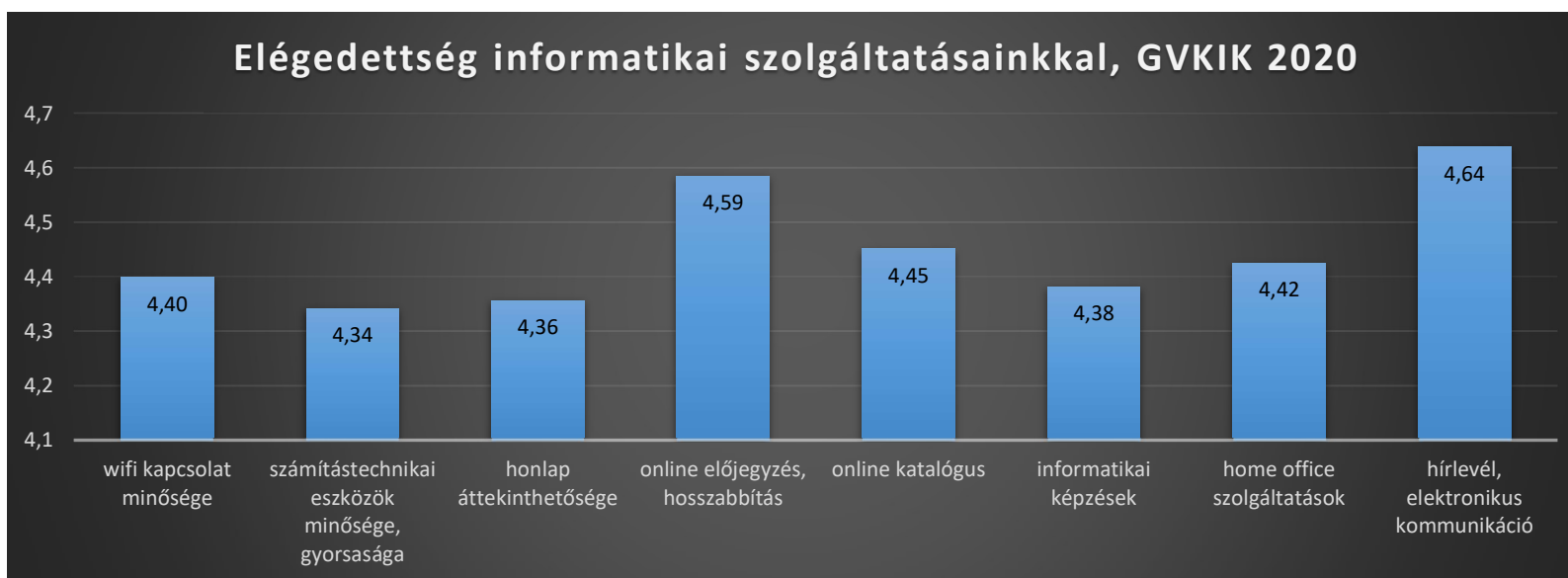
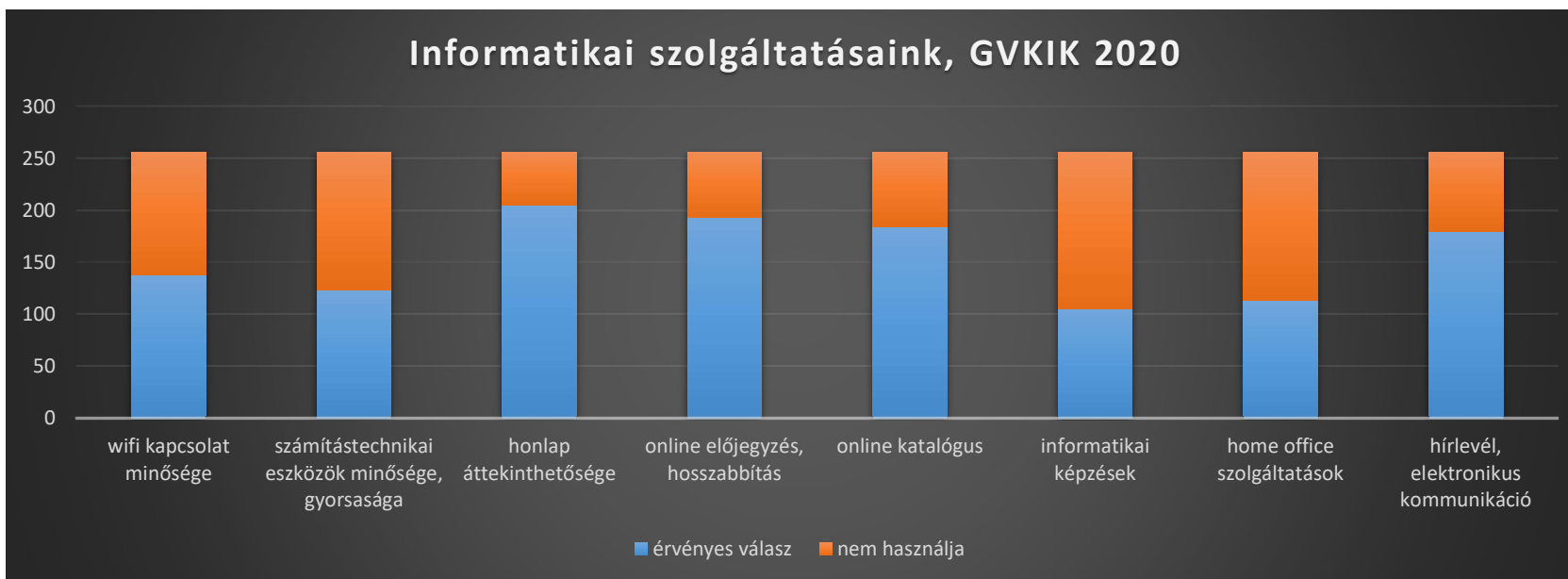


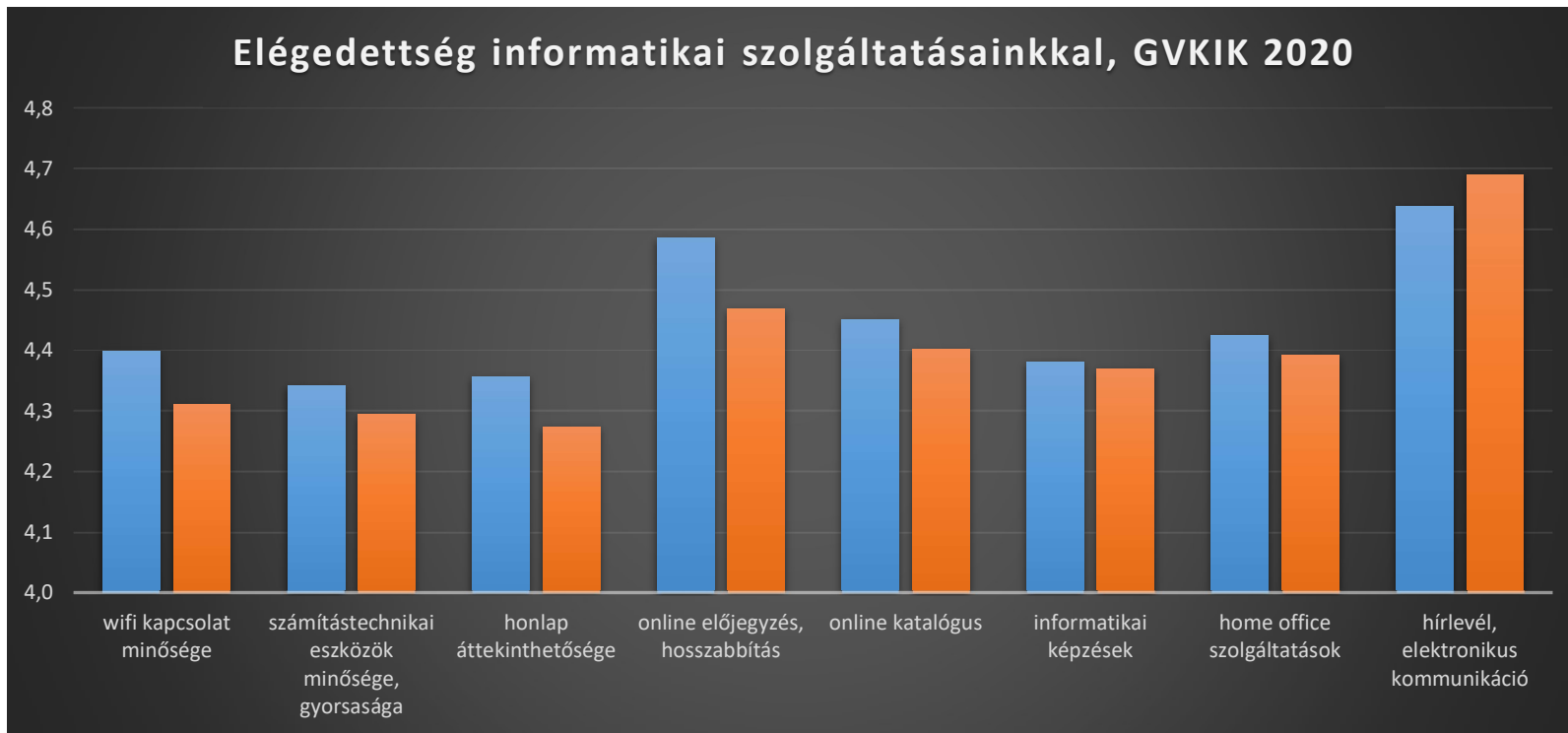




#### Könyvtári szolgáltatások:

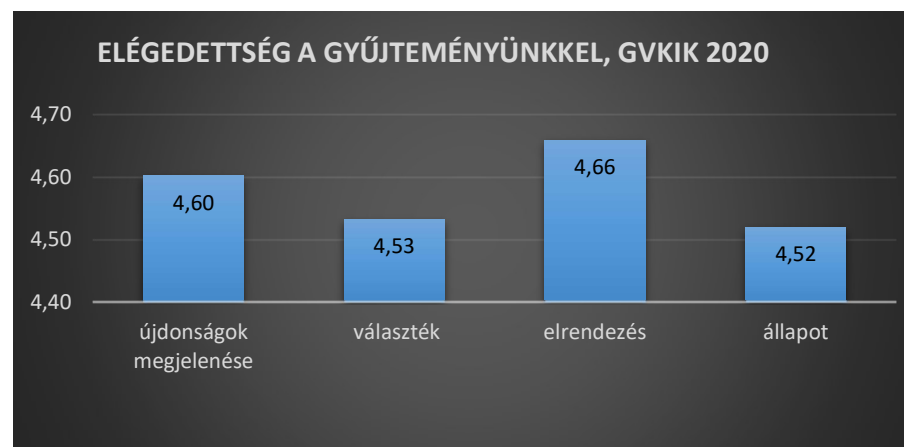
Alapvetően itt nem voltak nagy különbségek a kézzel és elektronikusan töltött válaszok között, ezért grafikonon csak az összes válasz adatai látszanak. A legrosszabb eredményünk itt is 4,5 feletti érték, meglepő módon nem a nyitva tartás, hanem a rendezvényeinkkel kapcsolatos. A szöveges válaszok között is sokan hiányolják az irodalmi, gyermekrendezvényeket, a klubéletet, ami meglepő, hiszen rengeteg van belőle. A kommunikációban látjuk inkább a problémát, hogy nem tudnak róla, ezért 2021-ben mindenképpen ki kell dolgoznunk egy kommunikációs tervet, mely a meglévő szolgáltatásainkat, a meglévő használóink felé eredményesebben kommunikálja. A kávézóval kapcsolatos problémák egy része megoldódott, hiszen 2020 októberétől újra üzemel, új vállalkozóval.





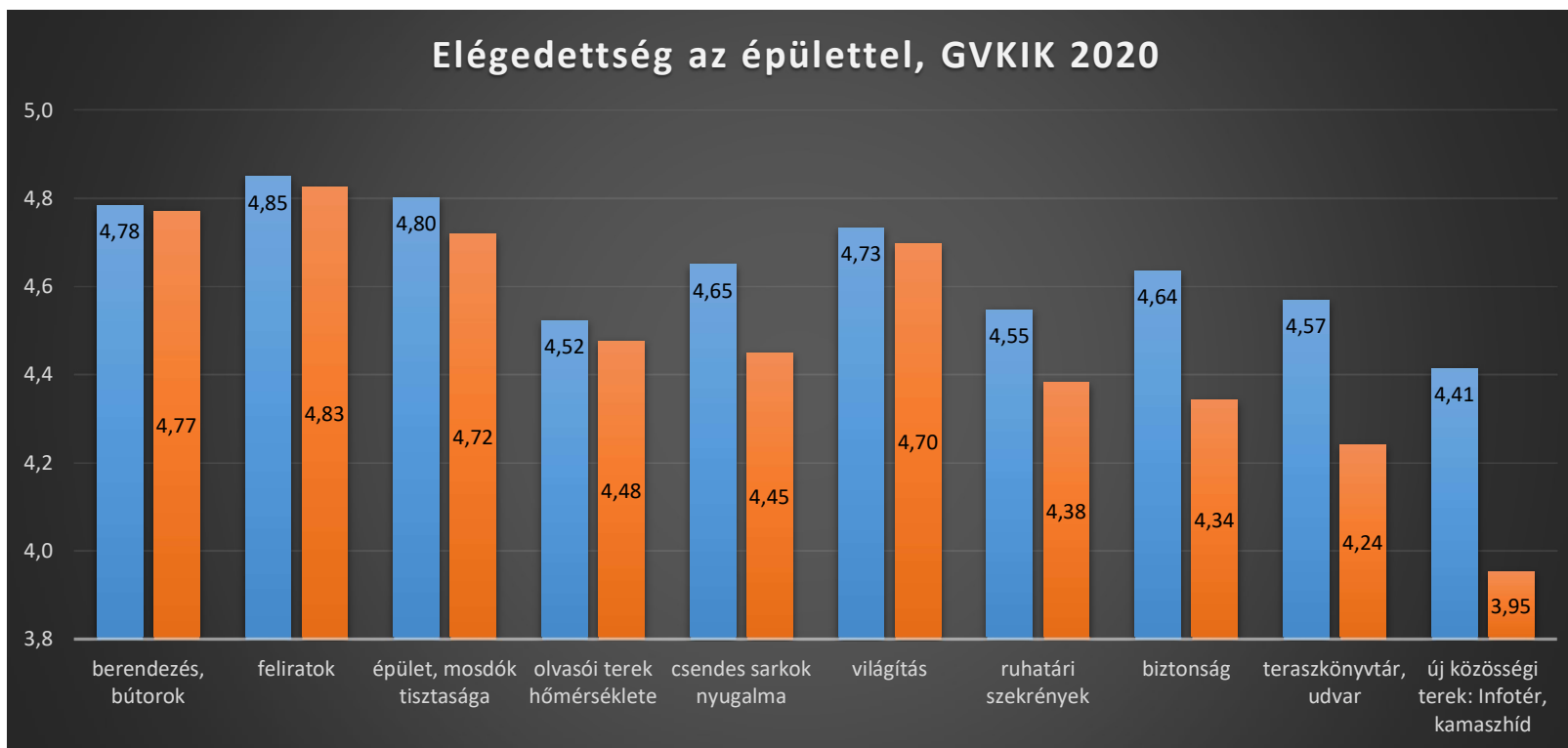
#### **Informatikai szolgáltatások:**

Mindegyik szolgáltatási csoportnál elvégeztük azt a vizsgálatot, hogy hányan nem használják. Az előző általános szolgáltatási körnél ez nem volt jellemző, itt viszont látható, hogy három tényező kivételével a válaszadók több mint fele nem használja az adott szolgáltatást. Csak egyötöde a válaszolóknak nem használja a honlapot, OPAC-ot, annak szolgáltatásait, és a hírlevelet, ezek tehát a legismertebb informatikai szolgáltatásaink. A többinél fele, kétharmada a válaszolóknak nem használja. Az elégedettségi átlagpontszámok ennél a szolgáltatási körnél lettek a legalacsonyabbak, bár a legkisebb pontszám 4,34. A legjobban értékelt tényező a hírlevél, ami összecseng azzal, amit a kommunikációnál is tapasztaltunk: kiválóan értékelik a hírlevél hasznosságát. A harmadik táblázat mutatja be a teljes válaszok és az elektronikus válaszok közti különbséget, itt nem tapasztaltunk nagy különbséget, viszont érdekes, hogy az őszintébb válaszokat adó elektronikus adathalmaznál a hírlevél egyedül jobb értéket ért el.



#### Gyűjteményünk:

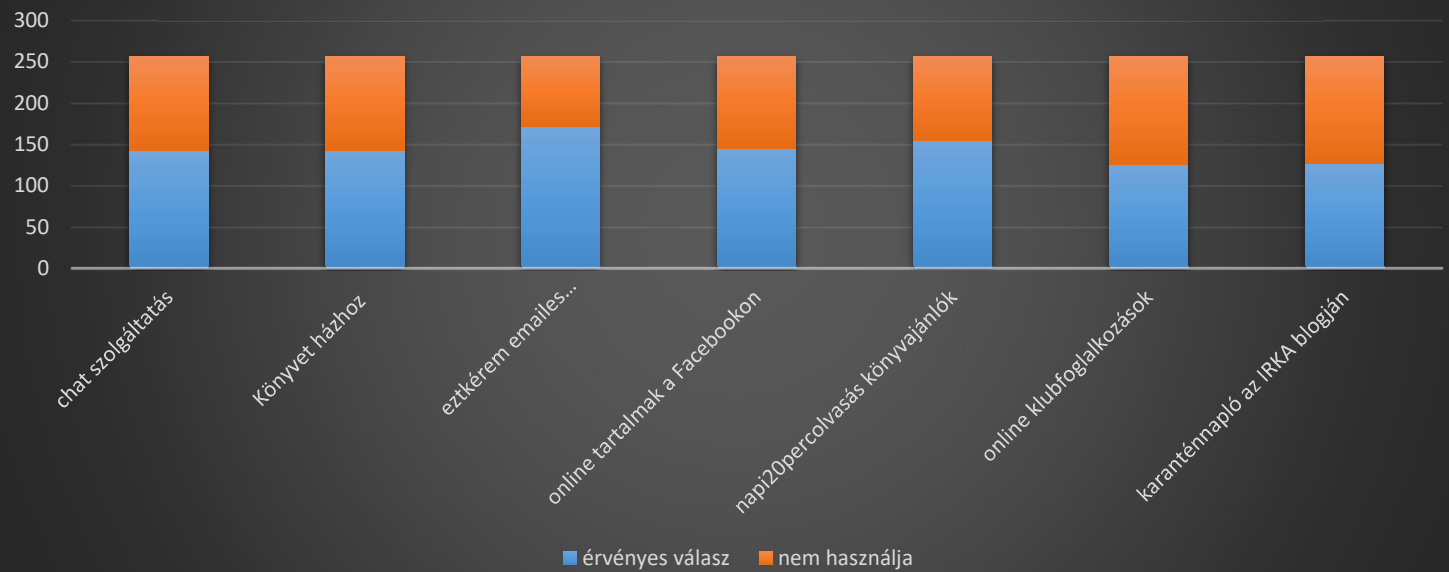
Érdekes, hogy a válaszokból az derül ki, a látogatóink egyötöde nem használja a könyvtári állományt, mely utalhat a könyvtár közösségi szerepének előre törésére is, de értékelhetjük negatívumként is. Rossz átlagértéket itt sem tapasztaltunk, a legalacsonyabb értéket a dokumentumok állapota érte el, illetve a választék. Folyamatosan dolgozunk azon, hogy gyors átfutással rendeljük az újdonságokat, és az olvasók számára áttekinthető tematikában rendezzük el az állományt, ennek eredménye a válaszokból is látszik.



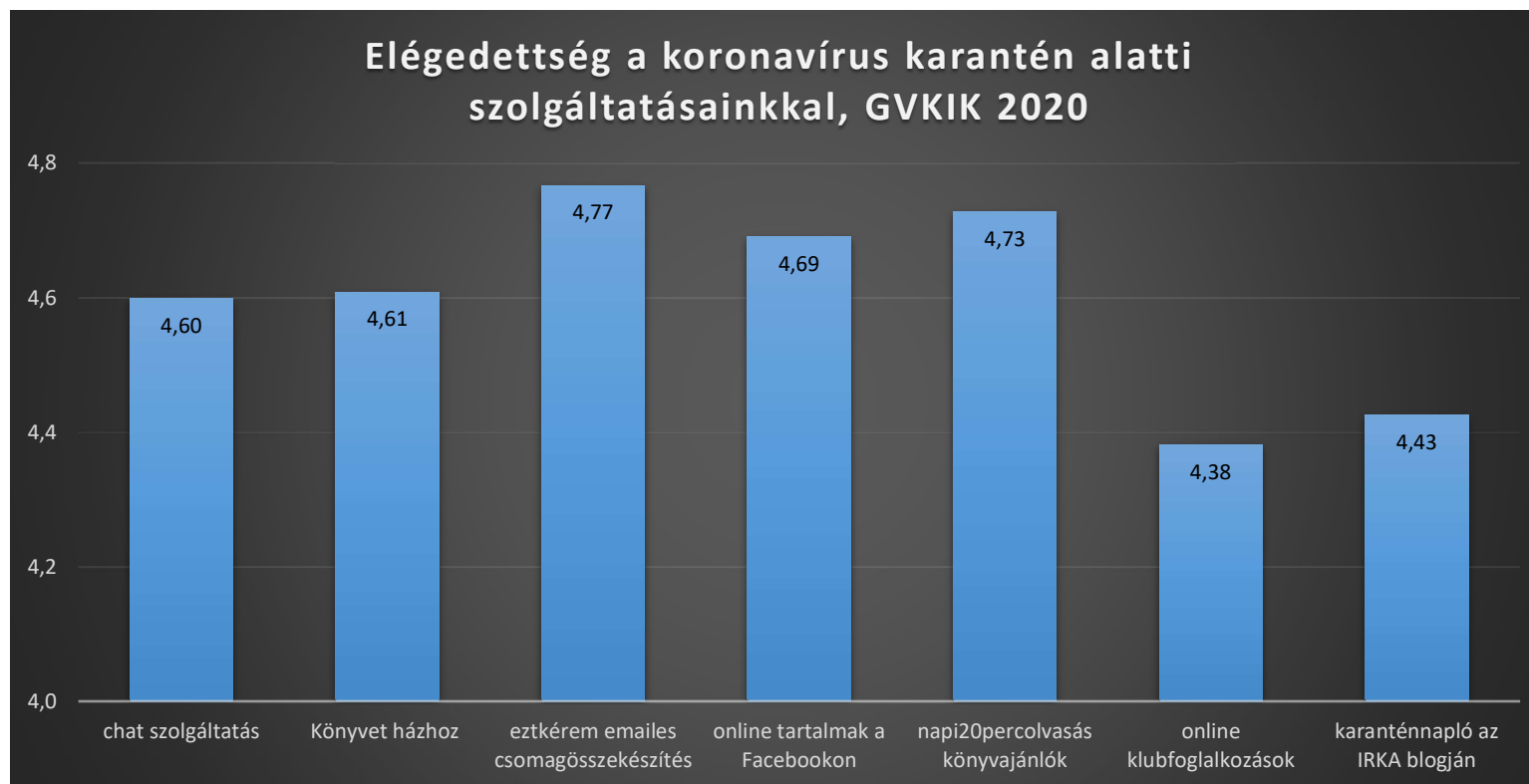
#### Épület:

Itt is elvégeztük a teljes és elektronikus válaszok közti elemzést, látszik, hogy helyenként nagy eltérés tapasztalható. Az egész kérdőívben az egyetlen 4 átlag alatti értéket itt kaptuk: az új közösségi tereknél. A kérdésben a Kamaszhíd és az Infotér szerepelt, gyors elemzést végeztünk, melyből kiderült, hogy a 30+ korosztály elégedetlen nagyon, és akik a Kamaszhidat használják, azok teljes mértékben elégedettek az új terekkel. Tehát a probléma az Infotert érinti, vele kapcsolatosan a teraszkönyvtárat, udvart. Sajnos a válaszolók nem írtak konkrétumot, mi a problémájuk, így csak találgatni tudunk, illetve további kérdéskört tudunk elindítani, hogy megtudjuk az okokat, és változtatni tudjunk. Addig csak valószínűsíteni tudjuk, hogy a negatív válaszok a megváltozott funkcióval lehetnek összefüggésben: a korábbi csendes, nyugodt folyóirat-olvasót egy pörgősebb, látogatottabb közösségi irodává tettük. Az egyik megoldás tehát az lehet, hogy a korábbi funkciót kereső olvasóinkat egy nyugodtabb hely felé irányítjuk.

## Koronavírus karantén alatti szolgáltatásaink értékelése, GVKIK 2020

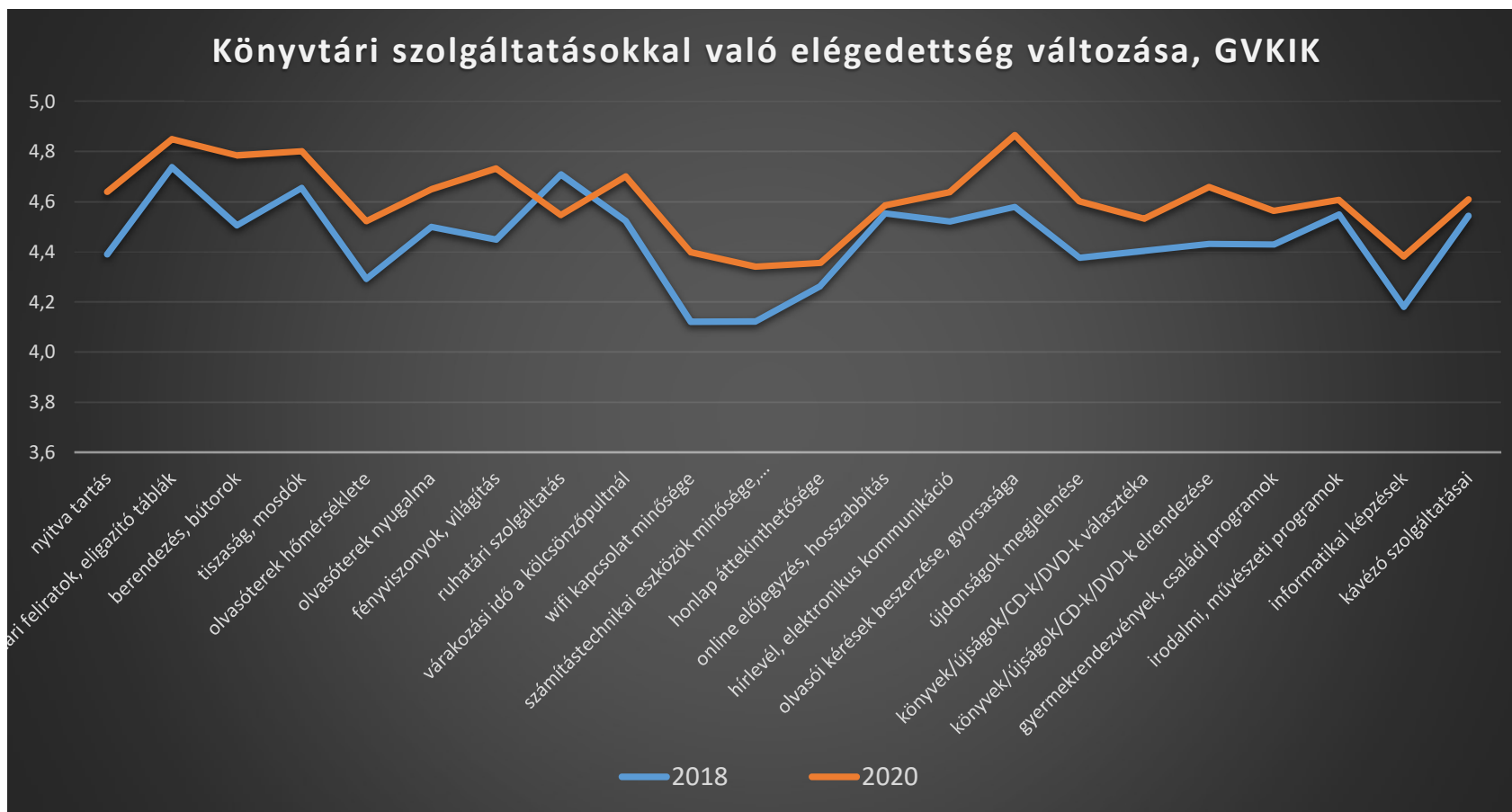






**Koronavírus karantén alatti szolgáltatások:**

A kapott válaszok alapján úgy tűnik, jóval többen vették igénybe ezen szolgáltatásainkat, mint a valóságban, (biztos nem tartottunk online klubfoglalkozást 100 embernek, csak 20nak). A kapott értékeket tehát fenntartással kell kezelni, az alacsonyabb értékek itt inkább annak felelnek meg, hogy nem ismerték, hallottak a szolgáltatásról. Az eztkérem csomagküldés és a napi20olvasás könyvajánlóink viszont tényleg népszerűek voltak, ez látszik a grafikonból.



#### Elégedettség változása az idő függvényében:

Amit lehetett, összehasonlítottunk a 2018-as adattal, bár több új kérdést is bevezettünk 2020-ban. A fenti grafikonból látszik, hogy egy kivétellel minden vizsgált tényező jobb értékelést kapott 2020-ban, amire nagyon büszkék vagyunk, ahogy a könyvtárosaink megítésének pozitív változására is. Az egyetlen romlást mutató szolgáltatás a ruhatári szekrényekkel kapcsolatos, sajnos ezzel nem tudunk mit kezdeni, minden segítséget megadunk a használóknak

