

HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI ÉS IGÉNYFELMÉRÉS ÓBUDAI PLATÁN KÖNYVTÁR - 2018 ÉRTÉKELÉS

A felmérést készítő intézmény: Óbudai Platán Könyvtár

A felmérés célja: Tájékozódni arról, hogy a könyvtár szolgáltatásai mennyire felelnek meg az olvasói igényeknek.

A felmérés időpontja: 2018. március – 2018. június

A felmérés formája: vegyes (nyomtatott és online kérdőív)

Beérkezett kérdőívek száma: 167 db

A kiértékelést és beszámoló jelentést készítette: Barna Marianna

A kiértékelés módszertana: Számszerű összesítéssel rangsor felállítása.

Általános tanulságok:

A kérdőív összesen 15 kérdést tartalmazott, mely nagy valószínűséggel a kitöltők számára soknak bizonyult. Több kérdésnél, főleg a több válaszlehetőséget tartalmazóknál, a kitöltők nem a leírtaknak megfelelően jártak el. Nem értékelték, inkább csak azokat jelölték be, amelyeket használtak, amelyeket ismertek. A válaszadás olykor elnagyolt, minimalizált, kivétel a személyes adatokra vonatkozó rész.

Az informatikai jellegű szolgáltatások esetében több olvasó is megjegyzésként odairta, hogy azért nem tud értékelni, mert nincs számítógépe, nem jártas ezen a területen.

A hetedik, mennyire elégedett kezdetű kérdésnél néhány olvasó valószínűleg eltévesztette, és négyes helyett egyest jelölt be. Ezt a következtetést abból lehet levonni, hogy ezek a kérdőívek a többi kérdéseknél, illetve az írásbeli értékelésnél a pontozással ellentétes válaszokat, észrevételeket tartalmaztak.

Kerülni vagy még jobban kellett volna magyarázni a szakkifejezéseket és szolgáltatásokat, mert gyanítható, hogy a kitöltők mást értettek a fogalom alatt.

Általános eredmények és következtetések:

A megkérdezettek többsége a könyvtár hagyományos funkcióit és szolgáltatásait tartják a legfontosabbnak, ezeket használják a leginkább. Emellett azonban már megjelent az igény az újabb lehetőségek iránt is, úgymint E-könyvek kölcsönzési lehetősége, E-folyóiratok használata, online adatbázisok és források elérése, valamint az élethosszig tartó képzést támogató tanulószobák kialakítása. Az olvasók a könyvtár szolgáltatásaival alapvetően elégedettek. Ami esetleg fejlesztésre és modernizálásra szorul, az az elektronikus és online szolgáltatások, valamint a dokumentumok még gyorsabb beszerzése. A könyvtár rendezvényei népszerűek, színesek és közkedveltek. A válaszadók többsége akár még fizetne is értük. A nyitvatartást érintően a hétköznap 16.00-19.00 óra, valamint hétvégén a szombat 10.00-13.00 óra a preferált időszak. Ugyanebből a szempontból a hét napjai közül a legnépszerűbb a keddi nap. A többi nap között minimális a különbség.

Rangsor eredmények kérdésenként:

Mióta látogatja könyvtárunkat?

1	öt évnél régebben	96
2	egy-három éve	27
3	négy-öt éve	20
4	egy évnél kevesebb ideje	10

Milyen rendszerességgel jár könyvtárunkba?

1	havonta	110
2	hetente	27
3	naponta	5
4	évente egyszer-kétszer	5
5	most vagyok itt először	0

Melyik időszakot részesítené előnyben könyvtárunk látogatására?

hétköznap

1	16.00-19.00	64
2	13.00-16.00	41
3	10.00-13.00	35
4	19.00-20.00	10
5	9.00-10.00	3

szombat

1	10.00-13.00	90
2	9.00-10.00	15
3	14.00-16.00	13
4	13.00-14.00	6

Melyik nap lenne a legmegfelelőbb a könyvtár látogatására?

1	kedd	47
2	hétfő	25
3	csütörtök	24
4	péntek	23
5	szerda	21
6	szombat	16

**Könyvtárunk mely szolgáltatásait szokta igénybe venni?
(rendszeres szerinti rangsorolás)**

		rendszeresen	ritkán	soha
1	könyvek kölcsönzése	150	3	0
2	kölcsönzési határidő hosszabbítása	98	31	4
3	elektronikus szolgáltatások használata (előjegyzés, foglalás, hosszabbítás)	70	26	22
4	beszélgetés a könyvtárosokkal	62	46	15
5	elektronikus katalógus használata	58	38	21
6	előjegyzés	57	59	14
7	tájékozódás a könyvtár honlapjáról	55	41	21
8	információ, segítség kérése	49	58	9
9	részvétel a rendezvényeken	38	63	28
10	újság, folyóirat helyben olvasása	35	39	44
11	könyvek helyben olvasása	25	40	48
12	újság, folyóirat kölcsönzése	24	41	50
13	tájékozódás a könyvtár elektronikus hírleveléből	24	40	51
14	közösségi találkozóhely (pl. beszélgetés ismerősökkel)	23	42	51
15	DVD kölcsönzése	21	48	49
16	hangoskönyv kölcsönzése	20	35	63
17	könyvtár közösségi oldalainak (Facebook, Instagram) követése	20	25	71
18	kert, mint szabadtéri olvasóterem	13	29	73
19	wifi használat	12	24	79
20	online adatbázisok, elektronikus források elérése	11	18	85
21	kölcsönözhető dokumentumok (pl. könyv, újság, folyóirat, DVD, hangoskönyv) foglalása	9	41	57
22	internethasználat	9	24	80
23	tanulás (pl. leckeírás, felkészülés)	7	9	96
24	fénymásolás	6	20	87
25	nyomtatás	6	12	94
26	helytörténetre, helyismeretre vonatkozó információkérés	3	37	72

**Igényelné-e az alábbi új szolgáltatásokat?
(az első két oszlop összege alapján)**

	igen, ha ingyenes	akkor is, ha fizetős	nem
tanulósarok	119	1	96
E-könyvek (e-tartalmak szolgáltatása)	51	21	60
E-folyóiratok (e-tartalmak szolgáltatása)	49	11	60
E-book olvasó kölcsönzése	31	23	75
adatbázisok (e-tartalmak szolgáltatása)	39	4	71
kerthasználat	25	6	90
teremhasználat	13	6	100
co-working szoba	10	8	97

Mennyire elégedett könyvtárunkkal az adott értékelési szempontok szerint?

		1	2	3	4
1	könyvtárosok segítőkészsége	3	4	13	128
2	könyvtárosok szakértelme	3	2	17	126
3	könyvtárosok kommunikációs készsége	3	4	18	123
4	könyvtár tisztasága, rendezettsége	3	3	22	122
5	ügyféltájékoztatás minősége	2	1	21	121
6	könyvtár hangulata, légköre	3	0	24	120
7	akadálymentesség	3	2	25	112
8	kölcsönzési feltételek (pl. határidő, kölcsönözhető dokumentumok száma)	2	2	28	111
9	könyvtár elhelyezkedése, megközelíthetősége	4	9	28	108
10	szolgáltatások ára	2	0	32	102
11	könyvtár komfortossága	1	11	35	95
12	dokumentumok sokfélesége	1	9	34	84
13	eligazító és információs táblák, jelzések	2	16	42	81
14	nyitvatartás	2	11	49	80
15	programok, rendezvények	2	5	33	77
16	kiállítások	2	5	35	74
17	honlap	1	12	32	69
18	dokumentumok frissessége, új beszerzések	0	16	51	63
19	online katalógus használhatósága	1	12	34	59
20	rendelkezésre álló példányok száma	0	14	61	53
21	fénymásolás	5	5	27	53
22	számítógépek száma és minősége	6	14	39	46
23	nyomtatási feltételek	5	8	36	46
24	elektronikus hírlevél	0	15	34	46
25	könyvtár facebook oldala	2	3	33	46
26	internetszolgáltatás minősége	0	11	29	41
27	wifi szolgáltatás minősége	0	11	33	38
28	könyvtár instagram oldala	2	11	23	38

Honnan értesül a könyvtár rendezvényeiről?

1	szórolapok	79
2	plakátok	60
3	könyvtárosoktól	56
4	Óbuda Újság	28
5	könyvtár weboldala	45
6	könyvtár facebook oldala	23
7	könyvtár hírlevele	23
8	ismerősök, családtagok	7
9	obuda-hu oldal	6

egyéb

10	más szülőktől	2
11	egyéb sajtó	1
12	hirdetőtábla	1
13	„erre jártam”	1

Vett már részt programjainkon?

1	igen, ritkán	79
2	igen rendszeresen	37
3	nem	37

Mely programjainkon vett már részt?

felnőtt

1	kiállítás	68
2	ismeretterjesztő előadás	59
3	író-olvasó találkozó	49
4	koncert	35

gyerek

1	kézművesfoglalkozás	42
2	koncert	27
3	író-olvasó találkozó	25
4	játszóház	17
5	zsebszínház	15
6	diavetítés	11

Belépődíjas programok közül melyiket látogatná rendszeresen?

1	klubok (pl. filmklub, baba-mama tanácsadás, életmódvezetés)	56
2	író-, olvasóköri	44
3	alkotóköri (pl. kreatív foglalkozások, kerthez kapcsolódó foglalkozások)	36

Ajánlaná a könyvtárunkat másoknak is?

1	igen	153
2	nem	0

Személyes adatok

életkor

1	65 évnél idősebb	38
2	36-45	36
3	46-55	35
4	56-65	19
5	26-35	17
6	14-18	5
7	14 évnél fiatalabb	3
8	19-25	0

neme

1	nő	115
2	férfi	37

legmagasabb iskolai végzettség

1	felsőfokú	106
2	középfokú	37
3	általános iskola	8

Írásbeli észrevételek

Ha már vannak automaták a bejáratnál működhetnének, lehetnének egészségesebbek: tea, kávé, víz esetleg nem romlandó egészségbarátabb ennivalók.

Nagyon jó lenne, ha minden szombaton nyitva lenne a könyvtár, legalább pár órát.

Emlékeztető e-mail a lejárát előtt 3-5 nappal.

10 éve járok gyerekeimmel a Platán Könyvtárba. Mindig szívesen jövünk, mindig találunk remek olvasnivalót, sok-sok újdonságot és nem utolsósorban nagyon kedves könyvtárosokat, akikkel sokat beszélgetünk, akik személyre szólóan ajánlanak nekünk könyveket, és szívesen leülnek mesét olvasni is a gyerekeknek. Nagyon szerencsések vagyunk, hogy a közelünkben van egy ilyen remek, barátságos könyvtár! Köszönünk mindent és még sokszor jövünk, ezt ígérhetem! :)

Amikor fejlesztik a webes felületet, előtte konzultáljanak a könyvtárosokkal, hogy szerintük jó lesz-e az irány. Tapasztalatom szerint ők is mint egy külső, számukra is váratlan dolgokat produkáló tényezőként figyelik az IT-fejlesztéseket. Az IT-fejlesztéseket méltányolom, látszik rajtuk a jó szándék, de hatékonyabb volna összehangolni az olvasók és a könyvtárosok igényeivel, tapasztalataival.

Nagyon szeretek idejárni, mindig megtalálom, amit keresek.

Nagyon jónak találom ezt a könyvtárat mind felszereltség, mind a könyvtárosok hozzáállását illetően. Remeknek tartom, hogy idegen nyelvű könyveket is beszereznek, ha az olvasó igényli. Csak így tovább!

Jól felszerelt könyvtár; jobb mint a Fő téri Szabó Ervin. Nagyon kedvesek és szolgálatkészek az ott dolgozók. Néha meglep, hogy a legújabb kiadványok is ott vannak már.

Az előjegyzés a weboldalon át nem törölhető akkor sem, ha már nincs rá igény. A könyvtár felnőtt részlegében jártas kollega nem ártana, a gyermek részleg minden munkatársa hihetetlenül felkészült, tájékozott, up-to-date és remek kommunikációs készséggel bír mind a gyermek, mind a szülő felé, köszönet nekik !

Köszönöm a lehetőséget, remek könyvtár, kár lenne változtatni.

Rendeljenek több Lucky Lukot! Plusz Garfieldet! Meg Lucky Lukos DVD-eket! (gyerek)

Legjobb könyvtár Óbudán, minden tekintetben, sajnos szeretnénk több újkiadású irodalomhoz hozzájutni, ha van rá pénzügyi keret.

Barátságos, kellemes hangulatú, a dolgozók mindig segítőkészek, türelmesek. Szeretünk járni. :)

Köszönöm!

Nagyon szeretem ezt a kis könyvtárat!

Köszönjük a gyerekszerető közeget.

Szorosabb együttműködést javaslok az Aquincum Múzeummal. Pl. rendezvények népszerűsítéséhez.

Esetleg DVD kölcsönzés 2-3 napra, magasabb díj fizetése mellett.

Kölcsönözhető olvasószemüveg (amikor otthon marad a saját)

A Máltai játszótér melletti útbaigazító tábla félrevezető irányba mutat, nem a könyvtár felé, nem egyértelmű.

Csodás hogy küldenek már emlékeztetőt a határidő lejártáról, esetleg egy kinlet rakhatnának a levélbe a hosszabbításhoz. Az Apokrif folyóiratot szívesen olvasnám a könyvtárban.