



**Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér**

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

## **Olvasói elégedettségmérés – 2021.**

**Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér Gyermekkönyvtára**

**Győr, 2021. október 1-31.**

### **Bevezető**

A Gyermekkönyvtár az októberi hónapban olvasói elégedettség mérést végzett. A felmérés célja a gyermekkönyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos olvasói vélemények feltérképezése, ami a működési környezetre, az állomány milyenségére és az itt dolgozó munkatársak segítőkészségére is kiterjedt. Az eredmények összesítéséből kiderül, hogy milyen élményt nyújt az olvasóknak, látogatóknak a Gyermekkönyvtár, miért járnak ide, milyen változtatásokat javasolnak.

### **A felmérés időtartama 2021.10.01 - 2021.10.31.**

A kérdőívek kitöltése kétféleképpen zajlott: online és helyszínen. A kitöltés módja mindkét esetben anonim.

Az online kérdőíveket a Huntéka alkalmazáson keresztül küldtük ki az olvasóknak.

Első körben az olvasói osztálynak gyermekolvasókat választottunk ki, valamint a beiratkozás dátumának a 2020.01.01 – 2021.09.30 közti időintervallumot neveztük meg. A második körben az olvasói osztály maradt a gyermekolvasó, viszont a beiratkozás érvényességét a 2020.01.01 – 2021.09.30 periódusra állítottuk. A kérdőívet egy személy csak egyszer tölthette ki, ezzel próbáltuk elkerülni azt, ha adott esetben egy szülő több emailt is kapott, ne tudja többször elküldeni a válaszát.

A kérdőívet megközelítőleg 2000 emailcímmre küldtük ki. A visszaérkezett válaszok száma 143, amely tartalmazza a helyben kitöltött 10 dokumentumot is.

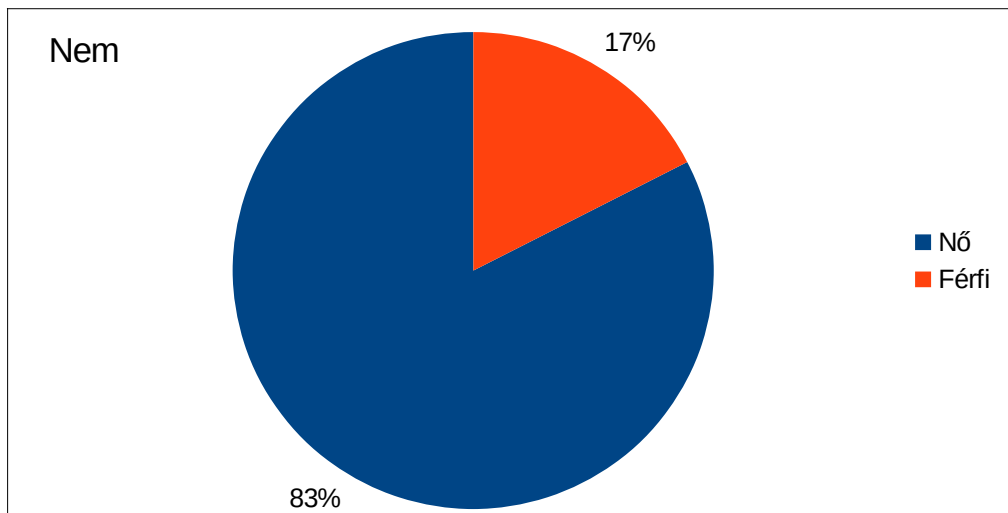
### **Az eredmények bemutatása**

A kérdőív szerkezetét tekintve négy részre osztható. Először a demográfiai adatokat kérdeztünk (nem, életkor, foglalkozás), ezt követően a könyvárhasználati szokásokra voltunk kíváncsiak (regisztrációs jegy, tagság időtartama, miért és milyen gyakran járnak könyvtárunkba). A harmadik rész a gyermekkönyvtár által szervezett programokra,

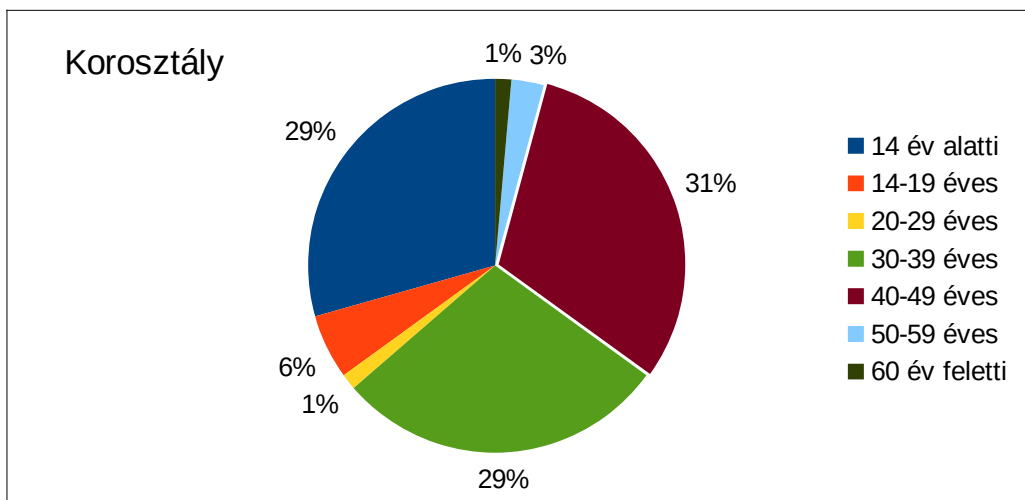
szolgáltatásokra vonatkozik az utolsó részben nyitott kérdéseket is feltettünk a kitöltőnek amelyben elmondhatták, hogy miket hiányolnak, illetve mik az észrevételeik.

### 1. Demográfiai adatok

Ahogy az első ábra mutatja, a kitöltők 82,5%-a nő, 17,5%-a férfi. Korukat tekintve 29,4%-ban 14 év alattiak (42 gyermekolvasó), 5,6%-uk 14-19 év közötti (8 személy), 1,4%-uk 20-29 éves (2 személy), 28,7%-ban 30-39 éves (41 személy), a kitöltők legnagyobb százalékban a 40-49 éves kategóriához tartoznak (30,8%-ban, 44 személy), az 50-59 éves korosztály 2,8% (4 személy), végül a kitöltők mindössze 1,4%-a 60 év feletti (2 személy). A korosztály szerinti elosztást a második ábrán láthatjuk.



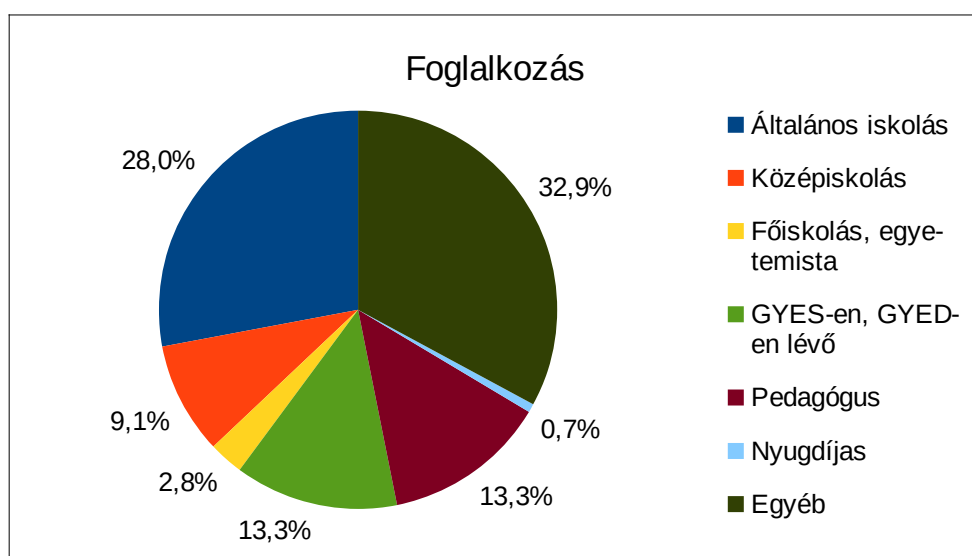
1. ábra: A válaszadók neme



2. ábra: A válaszadók kor szerinti eloszlása

Foglalkozásukat tekintve a válaszadók 28%-a általános iskolás (40 személy), 9,1% középiskolás (13 személy), míg csupán 2,8% egyetemista (4 személy).

A felnőtt kitöltők 13,3%-a GYES-en, GYED-en lévő édesanya, ugyanilyen százalékuk pedagógus (19 személy), és egy nyugdíjas. A legnagyobb százalékuk az egyéb kategóriát jelölte meg, 47 személy (32,9%), itt olyan foglalkozások jelennek meg, mint eladó, ügyvezető asszisztens, egyéni vállalkozó, alkalmazott, stb.

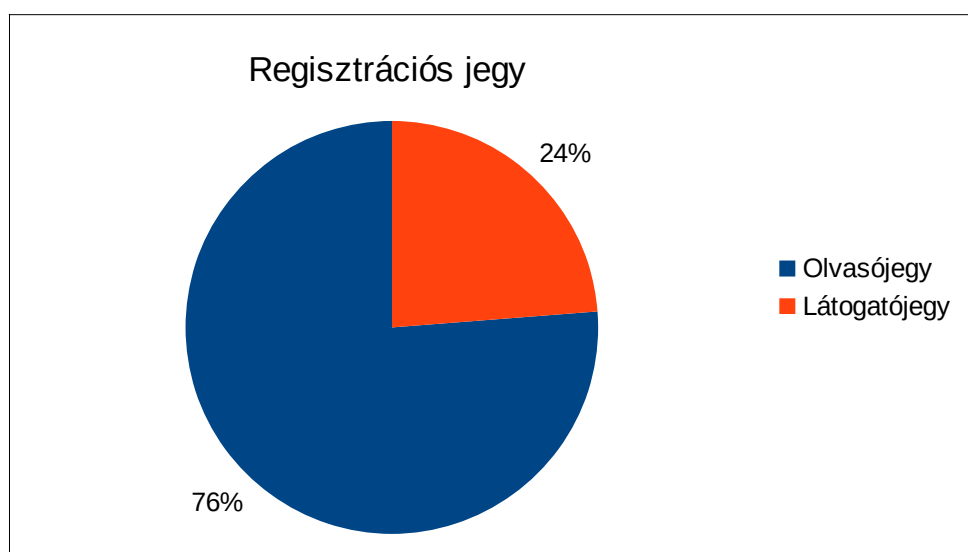


3. ábra: A válaszadók foglalkozása

## 2. Könyvtárhasználati szokások

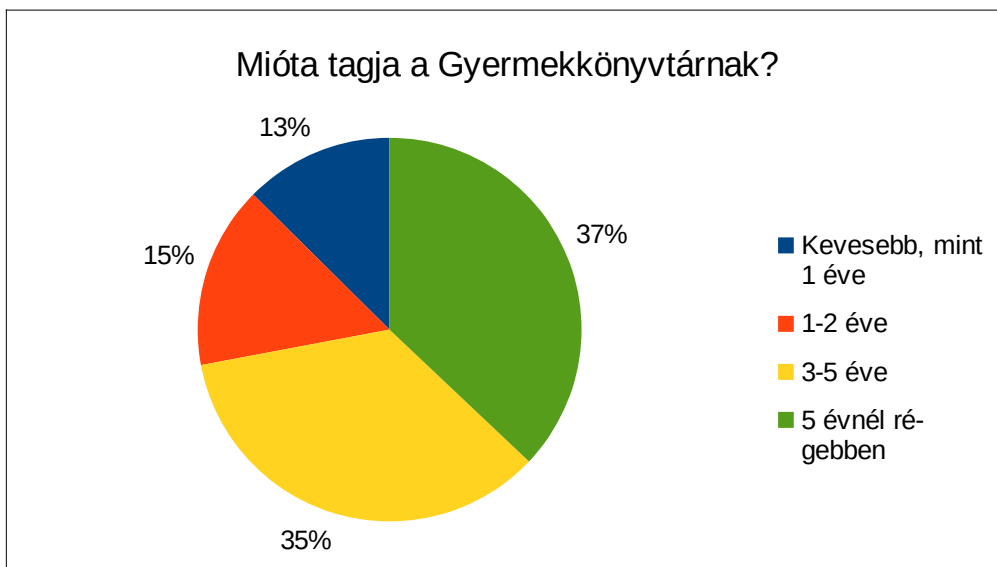
Az első kérdés ezen a részen belül, a regisztrációs jegyre vonatkozott.

Ahogy a 4. ábra is mutatja, a válaszadók 76%-a olvasójeggyel rendelkezik (109 személy), míg 24%-a látogatójeggyel (34 személy).



4. ábra: Regisztrációs jegy

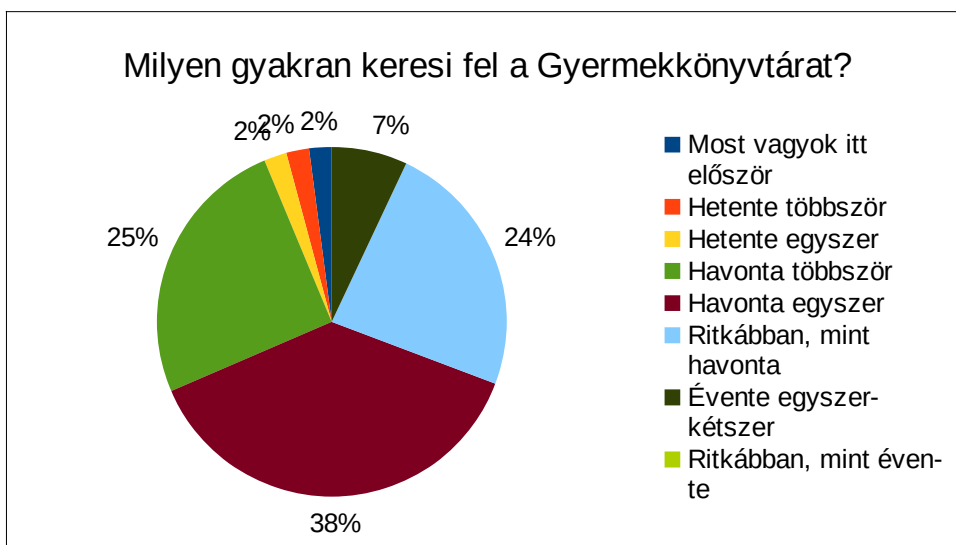
A következő kérdés a tagság idejére vonatkozott, arra voltunk kíváncsiak, hogy a kitöltők mióta látogatják könyvtárunkat. Ahogy az 5. ábra mutatja 18 kitöltő kevesebb, mint egy éve (12,6%), 22 olvasó 1-2 éve (15,4%), 50-en 3-5 éve tagjai könyvtárunknak (35%), míg 53 személy az 5 évnél régebb óta látogatja a Gyermekkönyvtárat (37,1%).



5. ábra: Gyermekkönyvtári tagság ideje

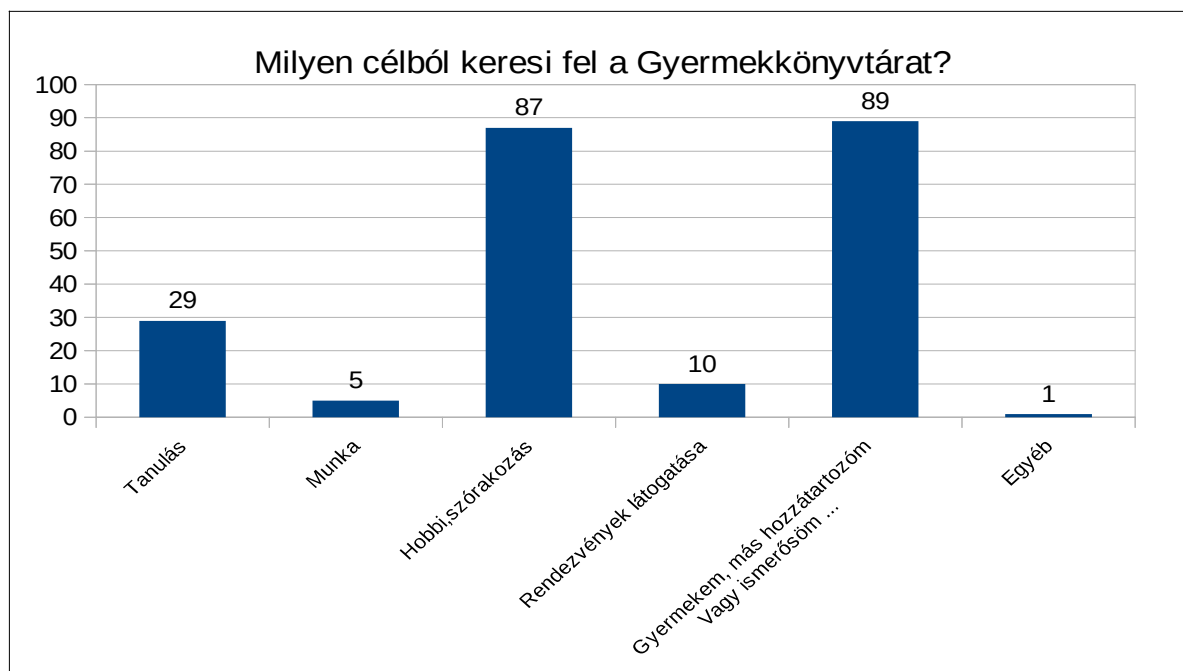
Ezt követően azt szeretnénk volna megtudni, hogy milyen gyakran keresik fel könyvtárunkat a kitöltők.

Ahogy a 6. ábra is mutatja, 3 személy akkor járt itt először (2,1%), ugyanennyi személy válaszolta, hogy hetente többször és hetente egyszer látogat ide. A válaszadók 25,2%-a havonta többször jön el a könyvtárba (36 személy), míg a válaszadók többsége havonta egyszer tesz látogatást, 37,8% (54 személy). 10 válaszadó évente egyszer – kétszer látogat el könyvtárunkban, míg a ritkábban, mint évente választ senki nem választotta.



## 6. ábra: Könyvtárlátogatás gyakorisága

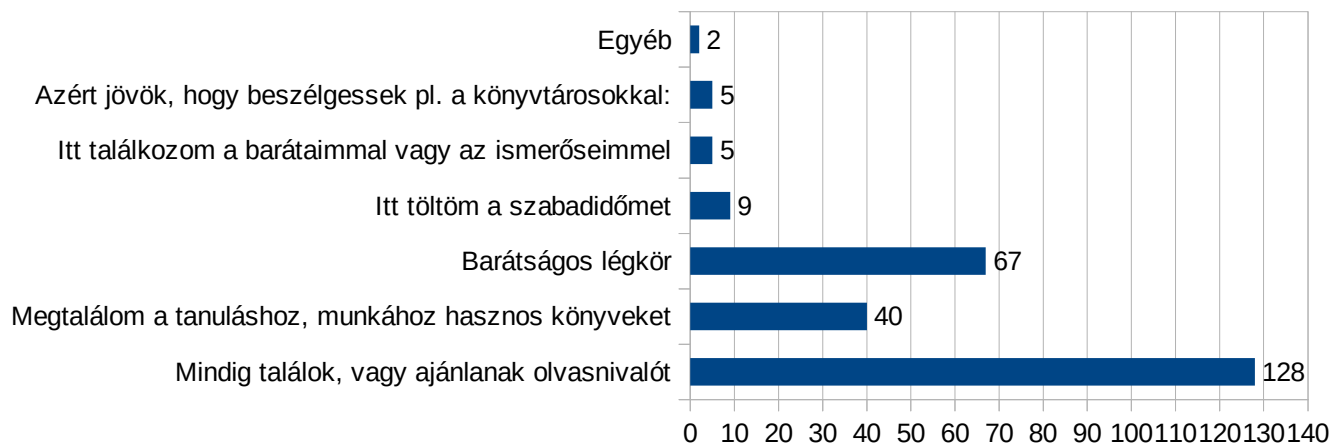
A 7. ábrán látható kérdésre azaz, hogy „Milyen célból keresi fel a Gyermekkönyvtárat?” több választ is lehetett adni, a megkérdezettek közül 89 válasz érkezett arra vonatkozóan, hogy gyermekem vagy más hozzátartozóm, ismerősöm megbízásából, 87 személy mondta azt, hogy hobbiból, szórakozásból, 29-en tanulás céljából látogatnak el a könyvtárba, 10-en a rendezvényeinket is látogatják, 5 ember munka céljából, és 1 személy válaszolta azt, hogy újdonságokat keres.



7. ábra: A könyvtárhasználat célja

A következő kérdésre is több választ adhattak a kitöltők, miszerint „Milyen célból keresi fel a Gyermekkönyvtárat?”. Ahogy a 8. ábra mutatja 128-an válaszolták azt, hogy mindig talál, vagy ajánlanak neki olvasnivalót, 67 személy mondta azt, hogy barátságos a légkör, 40 kitöltő jelölte meg, hogy megtalálja a tanuláshoz, munkához hasznos könyveket, 9-en válaszolták azt, hogy itt töltik a szabadidejüket és 5-5 válasz érkezett arra vonatkozóan, hogy az olvasók itt találkoznak barátaikkal, valamint azért jön, hogy beszélgessek a könyvtárosokkal. Az egyéb választ két személy választotta.

### Miért jár szívesen a Gyermekkönyvtárba?



8. ábra: könyvtárba járás oka

Ezt követően arra voltunk kíváncsiak, hogy a kitöltők könyvtárunk mely szolgáltatásait veszik igénybe. Ennél a kérdésnél is több választ lehetett adni. Mind a 143 válaszadó megjelölte a könyvek kölcsönzése választ, az ezt követő leggyakoribb válaszok a kölcsönzési határidő hosszabbítása (106 személy), illetve az előjegyzés kérése (70 személy). 54 személy mondta azt, hogy a félretételi szolgáltatást veszi igénybe, 35-en kérnek segítséget a könyvtárosokról, 28 szoktak átszállítási kérést indíttatni, 25 személy helyben olvas, kutat, 21 válaszadó vesz részt a könyvtár rendezvényein, 8-an használják társasjátékainkat, 6-6 személy folyóiratokat kölcsönöz, olvas a helyszínen, valamint használja a számítógépet, internetet, 3 személy veszi igénybe a fénymásolási szolgáltatást.



9. ábra: könyvtári szolgáltatások igénybevétele

Ebben a részben az utolsó kérdés arra vonatkozott, hogy az olvasók milyen gyakran kérnek segítséget a könyvtárosoktól. A 143 válaszadóból 67 személy rendszeresen (46,9%), 69 ritkán (48,3%) és csupán 7 személy válaszolta azt, hogy soha (4,9%). Az adatok a 10 ábrán láthatóak.



10 ábra: Könyvtárosoktól kért segítség

### 3. Gyermekkönyvtári programok, szolgáltatások, közösségi média használat

A kérdőív ezen részében arra voltunk kíváncsiak, hogy az olvasók, látogatók mennyire ismerik, használják könyvtárunk által szervezett programokat, Facebook oldalunkat, honlapunkat és mit gondolnak működésükről.

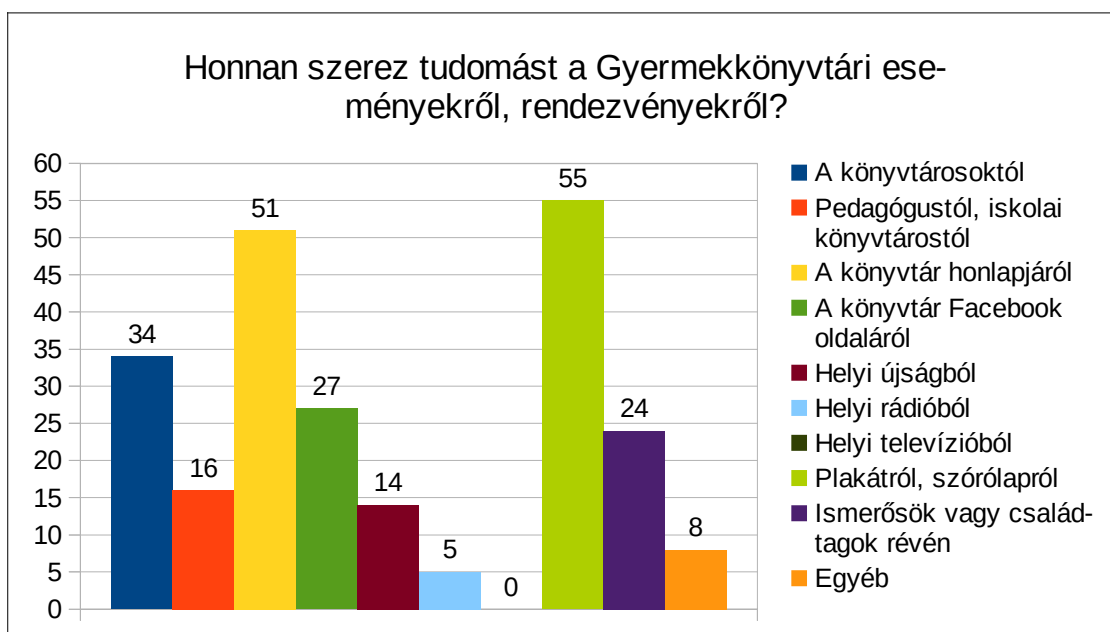
Az első kérdésre ebben a részben több válaszlehetőséget lehetett megadni, a kérdés arra vonatkozik, hogy a gyermekkönyvtár mely programjait ismerik. Felsoroltunk 8 általunk szervezett programot, amelyekből 50 személy ismeri a kézműves foglalkozásainkat, 41 a könyvtári órákat, 11 a gyermekíró pályázatunkat, 36 a pályázati füzetünket, 8 személy az online játékunkat alsós gyerekeknek és 9 személy az online játék felsősöknek, 18 a Hencidától Boncidáig mesevetélkedőt, illetve 9 személy az óvodásoknak szóló rajzpályázatot. Az egyéb választ ebben az esetben 12 személy jelölte. Közülük 10-en egyik programot sem ismerik, 1 válaszadó már a felnőtt könyvtárba jár, illetve 1 személy írta a Kerekítő foglalkozást, amelyet a klubhelyiségben tartanak.



11. ábra: Gyermekkönyvtári programok

A következő kérdés arra vonatkozott, hogy a fentebb említett programjainkról honnan szereznek tudomást a kitöltők. Erre a kérdésre is több válaszlehetőséget lehetett megadni. A válaszadók közül 34 személy jelölte be azt a lehetőséget, hogy a könyvtárosok tájékoztatják őket, 16 személy a pedagógustól szerez tudomást a programokról, 51 személy a könyvtár honlapjáról, 27 a könyvtár Facebook oldaláról, 14 a helyi újságból, 5 a helyi rádióból, 55 plakátról, illetve szórólapról, 24 ismerős vagy családtag révén. Ennél a kérdésnél 8 személy jelölte az egyéb választ, ők nem ismerik a Gyermekkönyvtár által szervezett eseményeket, és rendezvényeket.

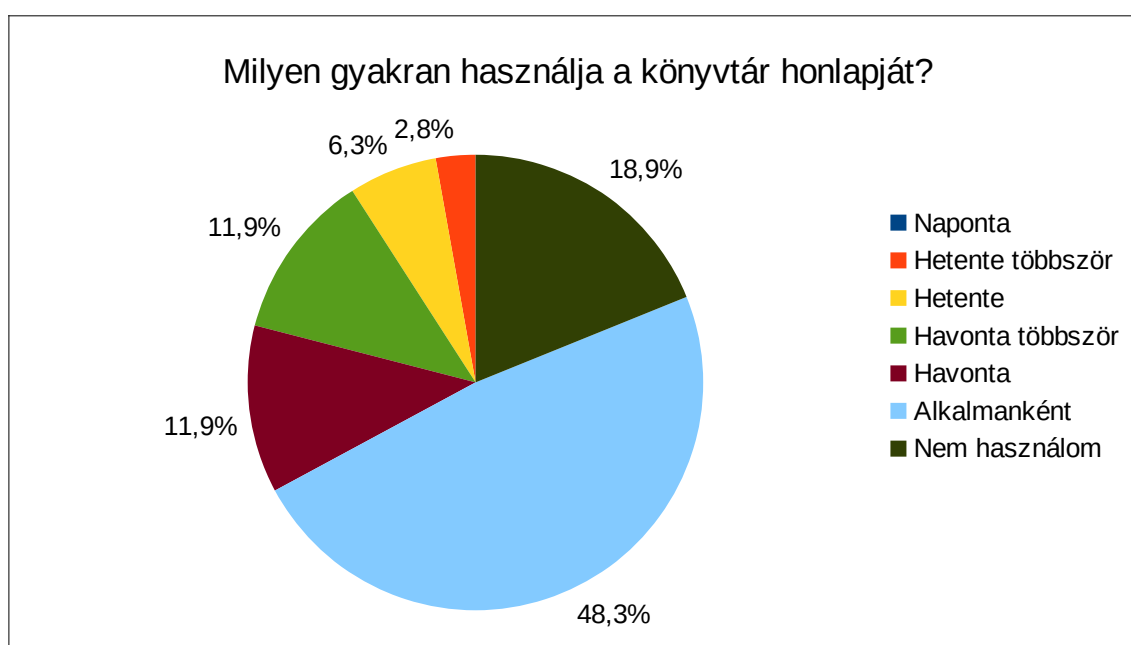




12.ábra: A Gyermekkönyvtár programjairól való információszerzés

A következő két kérdés a könyvtár honlapjára vonatkozik. Elsősorban megkérdeztük, hogy milyen gyakran használják a könyvtár honlapját, ezt követően pedig, hogy mit használnak a honlapon.

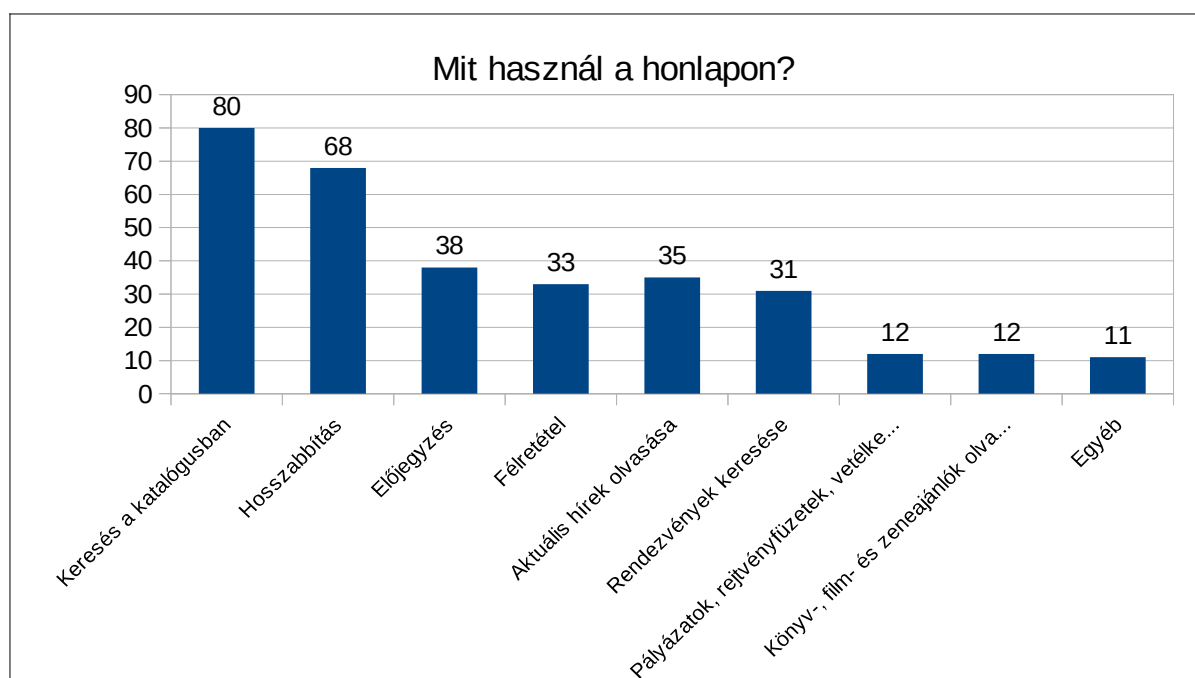
A gyakoriságot illetően a válaszadók közül nincs olyan személy aki napi szinten használná a honlapot, 4 személy hetente többször látogat el honlapunkra (2,8%), 9 személy hetente (6,3%), 17 személy havonta többször (11,9%), szintén 17 személy havonta (11,9%), 69 válaszadó alkalmanként (59,3%), illetve 27 kitöltő nem használja a győri könyvtár honlapját (18,9%).



13. ábra: Könyvtár honlapjának használata

Arra a kérdésre, hogy mit használnak a honlapon, 80 személy válaszolta, hogy a katalógusban keres, 68 hosszabbításra használja, 38 előjegyzésre, 33 személy online félretételre, 35 személy az aktuális híreket olvassa, 31 rendezvényeket keres, 12 személy pályázatokat, rejtvényfüzeteket, vetélkedőket keres, illetve 12 személy olvas film- és könyvajánlót.

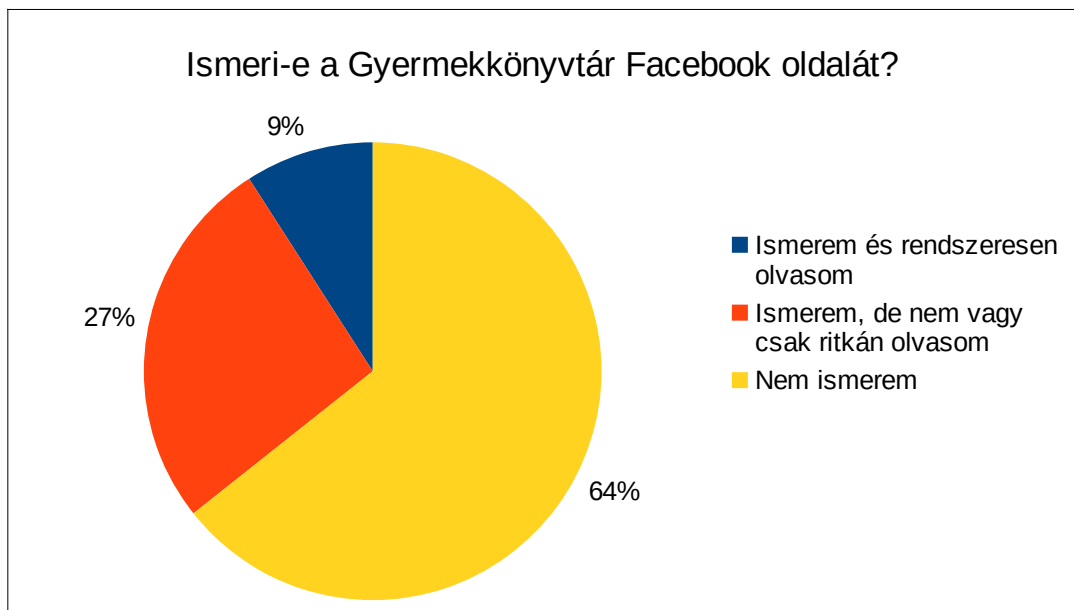
Az egyéb választ 16 személy jelölte meg, közülük 14 nem használja a honlapot, és 2 személy a nyitvatartást miatt látogat el honlapunkra.



14. ábra: Honlaphasználat

Ezen részen belül az utolsó kérdés a Gyermekkönyvtár Facebook oldalára vonatkozik.

A kitöltők 9,1%-a ismeri és rendszeresen olvassa Facebook bejegyzéseinket (13 személy), 26,5% ismeri (38 személy), de ritkán olvassa, míg 64,3% nem ismeri a Gyermekkönyvtár Facebook oldalát (92 személy).



15. ábra: A Gyermekkönyvtár Facebook oldala

#### **4. Javaslatok, észrevételek**

Az utolsó részben két nyílt kérdést tettünk fel a kitöltőknek, arra vonatkozóan, hogy milyen szolgáltatásokat hiányolnak, illetve, megkértük írják le milyen egyéb észrevételeik, javaslataik vannak a Gyermekkönyvtár számára. Ezen felül, még megkértük az olvasókat, hogy értékeljék egy 1-5-ig terjedő skálán a könyvtár fizikai jellemzőit, a könyvállományt, az itt dolgozókat, a szolgáltatásainkat, a nyitvatartási időt.

A javaslatok terén, a válaszadók számos különböző ötletet neveztek meg, ezeket 6 kategóriába sorolhatjuk. Az első a könyvtárosoknak tett javaslatok, a második a kölcsönzésre, állományra vonatkozik, ezt követik a programokra tett javaslatok, a fiókkönyvtárakat is említették a válaszadók, több javaslat érkezett a belső térre vonatkozóan, valamint sok olyan válasz érkezett, ahol azt mondták a megkérdezettek, hogy nincs semmiféle javaslatuk, meg vannak elégedve a Gyermekkönyvtárral.

68 válasz érkezett, ahol a megkérdezettek nem tettek javaslatokat, elégedettek a jelenlegi könyvtárral.

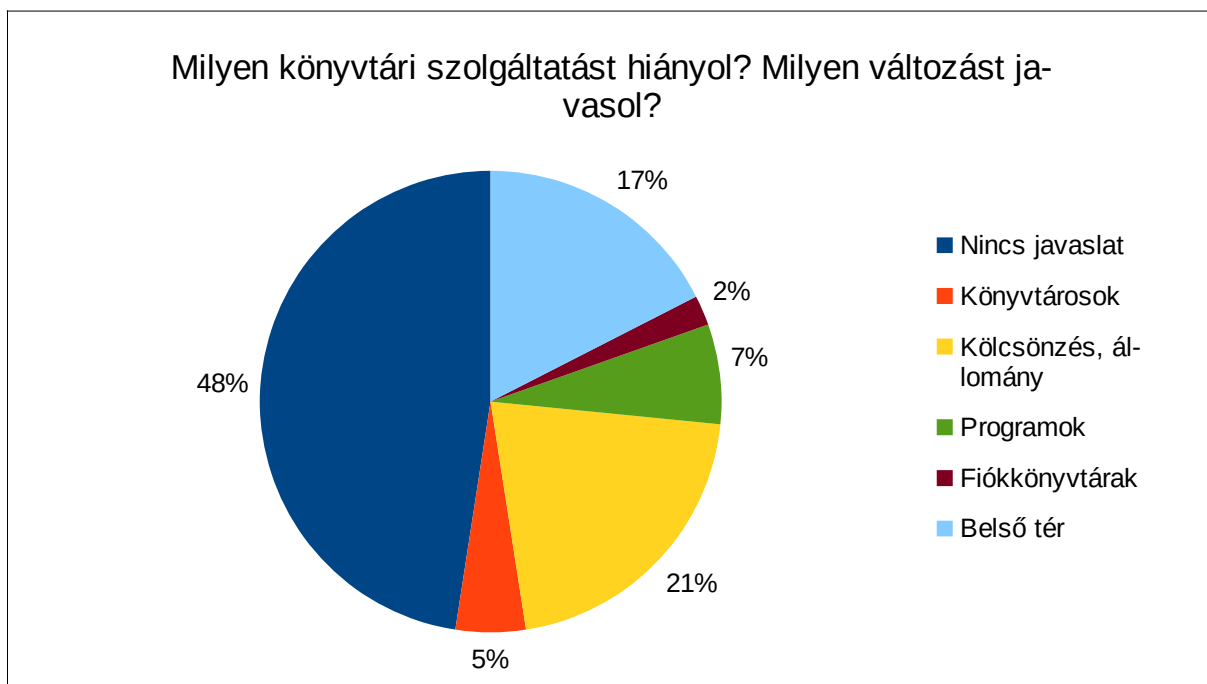
A *könyvtárosok viselkedésére* 7 javaslat érkezett. Voltak, akik szerint barátságosabb attitűdöt kellene mutassanak, valamint a másik javaslat az, hogy ajánljanak könyveket az oda látogatóknak.

Mint ahogyan a 16. ábrán is láthatjuk, a *könyvek kölcsönzésére*, és a meglévő *könyvállományra* a válaszadók 21% tett javaslatot, összesen 30 megjegyzés érkezett. A legtöbb javaslat arra vonatkozik, hogy a könyvek kölcsönzési ideje hosszabb legyen, valamint, hogy tovább legyen nyitva a Gyermekkönyvtár. Voltak akik javaslatot tettek a szombati nyitvatartásra is. A könyvkölcsönzéssel kapcsolatban, még olyan javaslatokat olvashatunk, minthogy a könyveket bármelyik könyvtárban legyen lehetőség leadni, valamint, hogy félretétel esetén a visszaigazoló e-mailben legyen feltüntetve a könyvtár neve, ahol át lehet venni a könyveket. Volt aki megjegyezte, hogy szeretné, ha saját könyveit bármelyik fiókkönyvtárban leadhatná, ezzel segítve a könyvtár állományának növelését. A javaslatok másik részre a könyvállományra vonatkozik. A kitöltők közül többen megjegyezték, hogy az új könyvek lassan kerülnek be az állományba, azt, hogy szeretnének hangoskönyveket kölcsönözni, valamint online könyveket olvasni. Javasolták, hogy több gyermekkönyvet kellene beszerezni, valamint igény lenne a japán mangákra és új informatikai témájú könyvekre. Az olvasók szeretnék azt, ha társasjátékot is kölcsönözhetnének, valamint ha olvashatnának külön életkor szerinti ajánlókat.

A *programokat* illetően a megkérdezettek szeretnék, ha több gyermekprogram lenne a könyvtárban, legalább heti egy kiscsoportos program, valamint szeretnék e-mailes értesítést kapni a könyvtár által szervezett programokról, pályázatokról. A javasolt programok közt még megjelent a mesefilm vetítés.

Bár a kérdőív a Gyermekkönyvtárra terjedt ki, három javaslat érkezett a *fiókkönyvtáraknak* is, miszerint ott is szeretnék ha kézműves foglalkozásokat tartanának, valamint, a hangoskönyvek kölcsönözését is igénybe vennék az olvasók.

A legutolsó kategória a *belső térre* tett javaslatokat teszi ki, a válaszadók 17% tett valamilyen megjegyzést erre vonatkozóan. A belső felújítás mellett, szeretnék egy komfortosabb belső teret, szőnyeget, ahova a kicsik leülhetnek, valamint egy kis kuckót a gyerekeknek, kis asztalokat és székeket. A mosdók létesítését is több személy javasolta, valamint, hogy szélesebb legyen a folyosó a polcok között. Új szolgáltatás létrehozásaként javasolták a nyomtatási lehetőség bevezetését, a tájékoztató táblákat és a büfé létesítését. Legutolsó sorban a helyben használható katalógust javasolták a megkérdezettek.

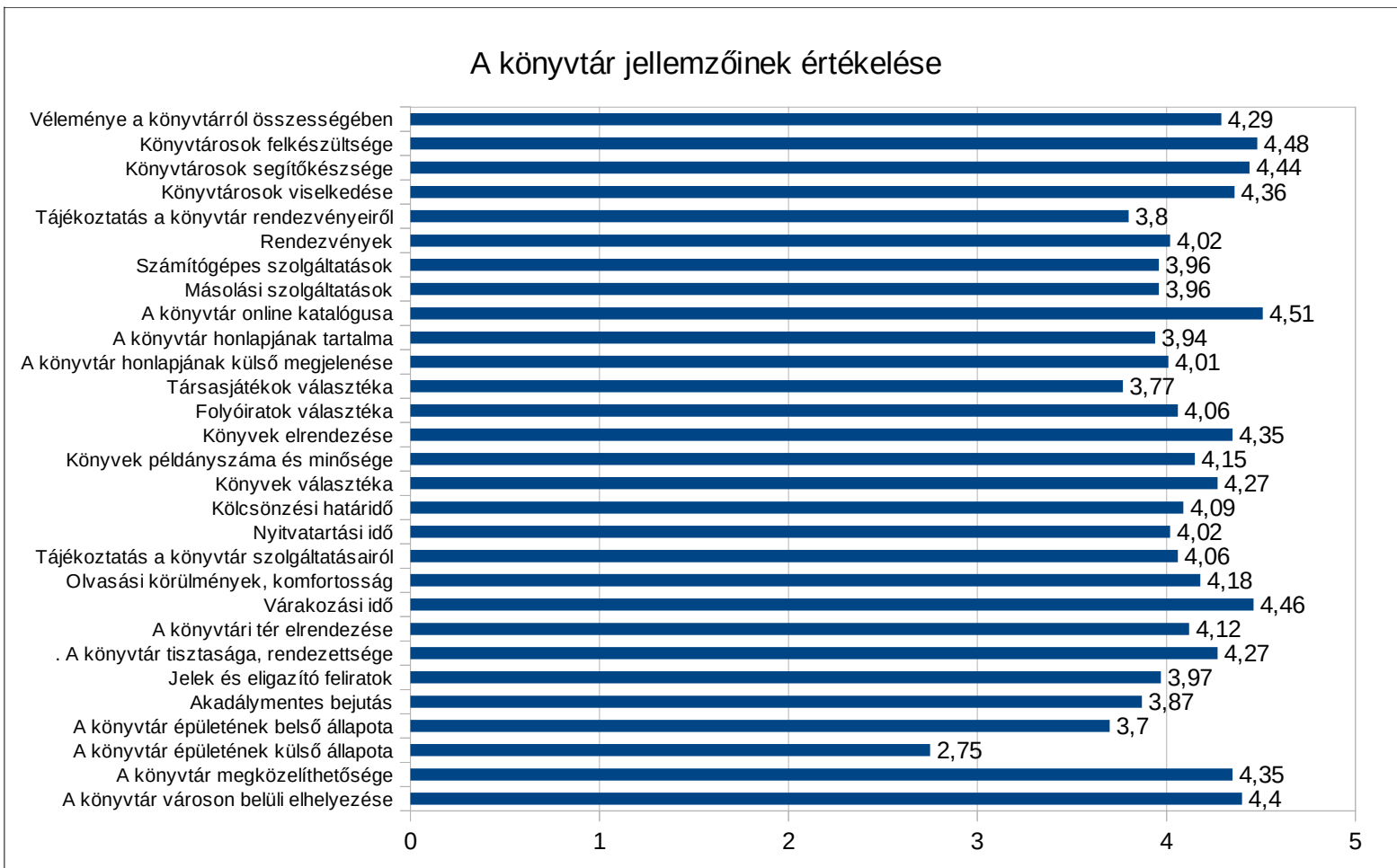


16. ábra: Könyvtári szolgáltatások amiket hiányolnak az olvasók

A következő kérdéssornál szempontokat soroltunk fel, amelyre egy 1-5-ös skálán vártuk értékelést, ahol az 5 a nagyon elégedett és az 1 a nagyon elégedetlen.

Ahogy a 17. ábrán látszik ezen értékelésekből egy átlagot számoltunk átláthatóság végett. Ahogy az ábrán is látszik a legjobb értékelést a könyvtár online katalógusa kapta 4,51-es átlagban választották ezt a lehetőséget a kitöltők, ezt követi a könyvtárosok felkészültsége

4,48-as átlaggal, a várakozási idő, amelyet átlagban 4,46-ra értékelték, a könyvtárosok segítőkészségét 4,44-gyel, majd a könyvtár városon belüli elhelyezkedése 4,40-es átlaggal. A legkisebb értékelést a könyvtári épület külső állapota kapta, átlagban 2,75, ezt követi a könyvtár épületének belső állapota 3,7-es átlaggal, majd a társasjátékok választékát értékelték a kitöltők 3,77-el. Megemlítenénk még a könyvtár rendezvényeiről való tájékoztatást, amelyet átlagban 3,8-ra értékelték, végül az akadálymentes bejutást, amely átlagban 3,87-es értékelést kapott a kitöltőktől.



17.ábra: A könyvtár jellemzőinek értékelése 1-5-ig terjedő skálán átlagokban megadva

Végül a kérdőív legutolsó kérdésével arra voltunk kíváncsiak, hogy milyen egyéb észrevételeik, javaslataik vannak a megkérdezetteknek a könyvtár működésével kapcsolatban. A javaslatok 8 kategóriába sorolhatók. Érkeztek javaslatok a külső-, illetve a belső térre, a programokra, a technikai fejlesztésre, a nyitvatartásra, a dolgozókra, a könyvállományra, valamint most is volt 68 olyan személy aki nem javasol változtatást.

7 személy írta le észrevételét a könyvtár *külső állapotára* vonatkozóan, mint pl. nehezen megközelíthető, többen megjegyezték, hogy a hajléktalanok helyzetét kellene rendezni,

hogy ne a könyvtár előtt tartózkodjanak, valamint, volt aki szerint az épület ilyen formában nem alkalmas gyermekkönyvtárnak.

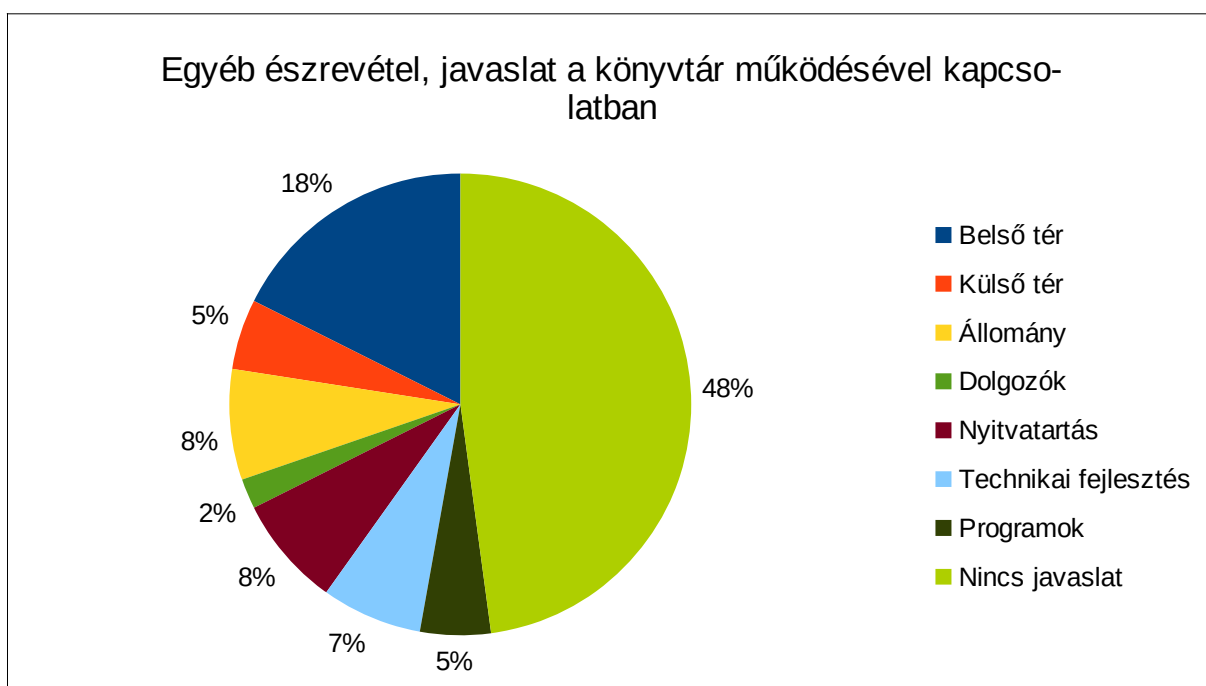
A *belső térre* vonatkozóan hasonlóak a javaslatok, mint a 16-os kérdésnél. Többen szeretnének kis asztalokat, székeket, nagyobb olvasóteret, kis szőnyeget, belső felújítást javasoltak a megkérdezettek, valamint pelenkázó helyiség létrehozását.

A *programokra* vonatkozóan olyan javaslatok érkeztek, miszerint több és szelesebb korosztályt érintő programokat kellene szervezni, szakköröket létrehozni. Továbbá a kitöltők szeretnének e-mailben értesülni a megszervezett programokról.

*Technikai fejlesztés* terén megjegyezték, hogy lassú az online rendszer, korszerűsítésre szorul. Egy olvasó javasolta, hogy amennyiben több fiókkönyvtárból kölcsönöz egységesíteni kellene a lejárat határidőt, hogy könnyebben észbe lehessen tartani.

A *nyitvatartásra* érkezett javaslatok főként a hosszabb nyitvatartást, a szombati nyitvatartást nyári szünetben, valamint a keddi nyitvatartást fedi le. Javaslat érkezett arra is, hogy a héten egy nap korábban nyisson a könyvtár, alkalmazkodva az iskolások programjához.

Végül az *állományt* illetően többen szeretnének online könyveket olvasni, valamint hangoskönyveket kölcsönözni a fiókkönyvtárakban is. Javasolták a hosszabb kölcsönzési időt, valamint a 10-12 éves korosztálynak való regények állományának bővítését.



18. ábra: Egyéb észrevételek, javaslatok

**Készítette: a Gyermekkönyvtár munkatársai és a Mérési munkacsoport**  
**2021. dec. 8.**