



DR. KOVÁCS PÁL
MEGYEI KÖNYVTÁR ÉS KÖZÖSSÉGI TÉR

9023 Győr, Herman Ottó u. 22. • Telefon: 96/516-670 • Telefax: 96/418-942

**Közzvélemény kutatás
a Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és
Közösségi Tér ismertségéről**

2017. április 24-28.

A minőségirányítási éves cselekvési tervünkben 2017 tavaszára közvélemény kutatást terveztünk a győri, illetve a Győr környéki lakosok megkérdezésével. A kérdőívezés időtartamát egy hétben állapítottuk meg, de előtte több hétig készültünk a megvalósításra.

A MIT tagjai összeállítottak egy kérdéssort, ami alapján készült a végleges kérdőív. Ennek tartalmát véleményyeztettük a minőségirányítási szakértőnkkel és a marketing szakértőnkkel is. Utóbbi segítségével sikerült olyan mértékben lerövidíteni a kérdőívet, hogy az utca embere, vásárlás, ügyintézés közben is szívesen szóba álljon a munkatársakkal, ne érezze, hogy sokáig fenntartják. A kérdések a könyvtár ismertségével, a városon belüli elhelyezkedésével voltak kapcsolatosak. Fontosnak tartottuk, hogy tudatosítsuk, mely épületek, szolgáltatási helyszínek tartoznak hozzánk, hogy a város több pontján is megtalálhatnak minket.

Ehhez a tudatosításhoz a kérdőívek mellett különböző kellékeket készítettünk, amelyekkel úgy gondoltuk könyvtárunkat tudjuk népszerűsíteni. Minden kérdező munkatársnak készítettünk a könyvtár logójával díszített pólót, amit a kérdezés alatt viseltek. Mindenképpen szeretnénk volna, ha meg tudjuk köszönni az adatközlőknek, hogy áldoztak ránk az idejükből, így számukra ugyancsak a logónkkal ellátott ajándéktollakat gyártattunk, ezenkívül, hogy kollégák által szóban elmondott információnak nyoma is maradjon, szóróanyaggal is készültünk. Minden válaszadó kapott egy képes információs füzetet a könyvtárról, kiegészítve a helyszíneinket és szolgáltatásainkat részletesen ismertető leporellóval és egy kifejezetten erre az alkalomra készített színes, figyelemfelhívó könyvjelzővel.

A kérdőívezés lefolytatása 2017. április 24-28. között zajlott, a kérdező munkatársak önállóan jelentkezhettek a feladatra egy mindenki számára meghirdetett felhívás alapján. A kérdőívezésben résztvevő kollégák megbízási szerződés alapján, kitöltött kérdőívenként kaptak plusz juttatást.

A 14 munkatárs feladata az volt, hogy a városban két helyszínen (Baross út, Kisfaludy Károly Könyvtár és a Vásárcsarnok környéke, Központi Könyvtár) kérdezze a járóelőket. A kollégák párban végezték a feladatot, négy-négy órában, a Központi Könyvtár környékén délelőtt, a belvárosban délután, figyelembe véve az adott környék forgalmát. A kérdezést a kollégák mobilán, séta közben oldották meg, az ajándéktollakat és szóróanyagot könyvtári logóval ellátott táskákban vitték magukkal.

Sajnos az időjárás nem kedvezett nekünk, az eredeti tervekhez képest is egy héttel később tudtuk megvalósítani az adatgyűjtést, akkor sem a legszebb napsütésben. Mindez tovább növelte azt a fajta izgalmat, amit az iránt éreztünk, hogy meg tudjuk-e állítani az embereket mi könyvtárosok, olyan ismert helyszíneken, ahol naponta találkozunk politikai és vallási témában hasonló kérdezőbiztosokkal.

A kollégák egy rövid tájékoztatást kaptak arról, hogy is zajlik egy ilyen közvélemény kutatás, kértük, hogy legyenek barátságosak, hangsúlyozzák, hogy a megyei könyvtárat képviselik és ők maguk is könyvtárosok. A jelentkezők között többeknek már volt korábbi tapasztalata a kérdezőbiztosi munkában.

A kérdőív:

KÖZVÉLEMÉNY KUTATÁS 2017.

Győri vagy rendszeresen jár Győrbe? csak IGEN válasz esetén kell kitölteni!!!!!!!!!!!!

1. Honnan szerzi meg az Önnek szükséges információkat?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Internet
- TV
- Újságok
- Könyvtár
- Egyéb: _____

2. Jár-e a megyei könyvtárba?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- IGEN
- NEM
- Csak ONLINE (facebook, honlap, Győri Szalon oldala) ALÁHÚZNI!!

3. HA NEM: Tudja-e, hogy hol van a megyei könyvtár? - tisztázni, hogy melyik épületek tartoznak oda!!!!

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Igen
- Nem

4. HA NEM: PEDIG ÉRDEMES HOZZÁNK JÁRNI! SZÓRÓLAPOT ADNI!!!!!!!!!!!!

5. HA IGEN: Hova, melyik ÉPÜLETBE?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Központ, Herman Ottó u.
- Kisfaludy K. Könyvtár, Baross út
- Fiókkönyvtárak
- József Attila Műv. Ház

6. HA IGEN: Milyen GYAKRAN jár?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Naponta
- Hetente
- Havonta
- Alkalomszerűen

7. HA IGEN: Milyen SZOLGÁLTATÁSOKAT vesz igénybe?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Könyveket kölcsönöz
- Újságokat olvas
- Intemetezik
- Fénymásoltat
- Rendezvényeket látogat
- Online felületeket használ
- Egyéb: _____

8. JAVASLATA

9. EMAIL CÍME:

10. FOGLALKOZÁS - TIPPELÉS UTÓLAG

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

	Diák	Aktív	Nyugdíjas
Foglalkozás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. ÉLETKOR - TIPPELÉS UTÓLAG

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

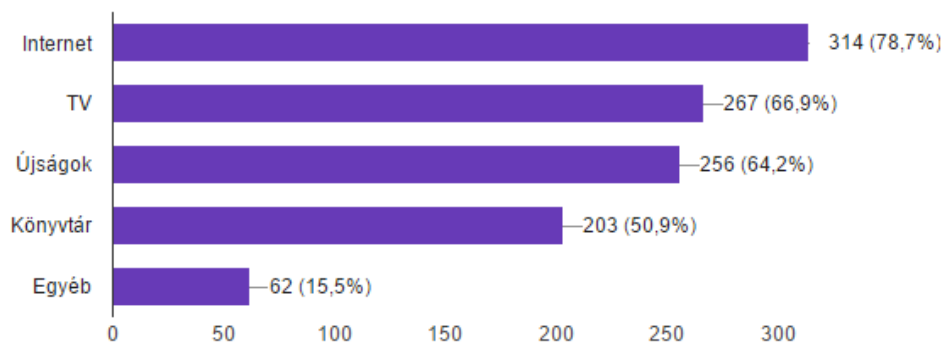
	Fiatal 30-ig	Középkorú 60-ig	Idős 60 felett
Életkor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kérdező neve:

A négy nap alatt 400 embert sikerült a munkatársaknak megállítani, akik a következő kérdésekre a következő válaszokat adták:

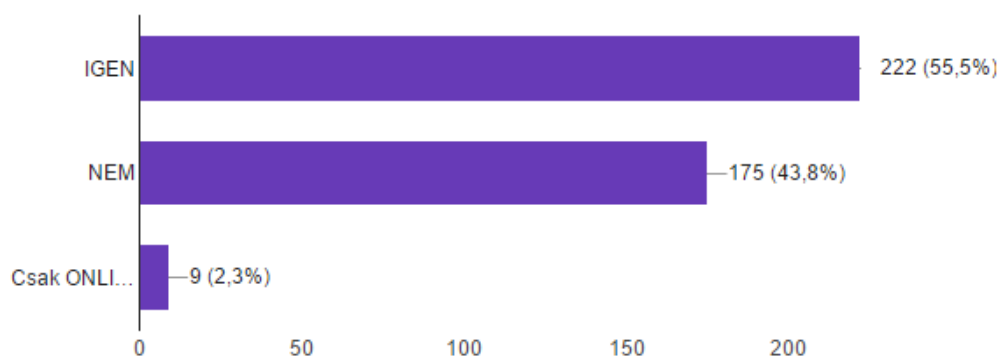
Honnan szerzi meg az Önnek szükséges információkat?

(399 válasz)



A felmérésből is látszik, hogy manapság az emberek legfőbb informálódási helye az internet és a megkérdezetteknek csak az 51 százaléka szerzi a könyvtárból is az információit.

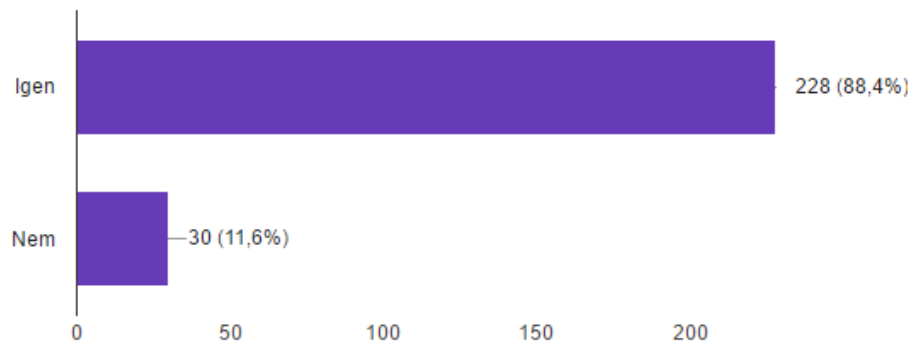
Jár-e a megyei könyvtárba? (400 válasz)



A munkatársakat is meglepte, hogy milyen sokan (44 százalék) adták azt a választ, hogy nem járnak hozzánk, a megyei könyvtárba, sajnos. Kevesen voltak azok, akik azt nyilatkozták, hogy a távoli elérést részesítik előnyben, csak az online felületeinket használják.

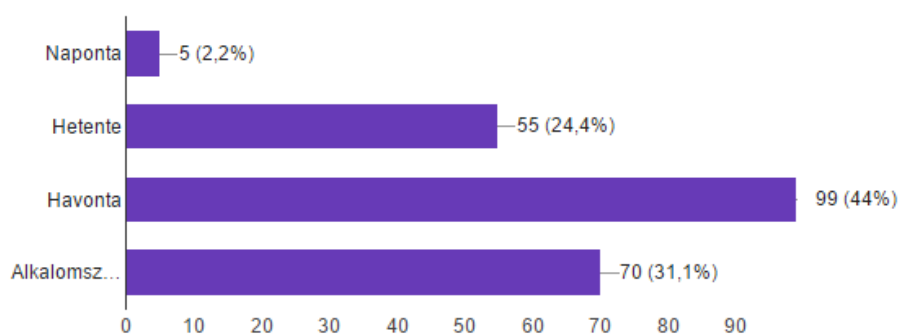
HA NEM: Tudja-e, hogy hol van a megyei könyvtár? - tisztázni, hogy melyik épületek tartoznak oda!!!!

(258 válasz)



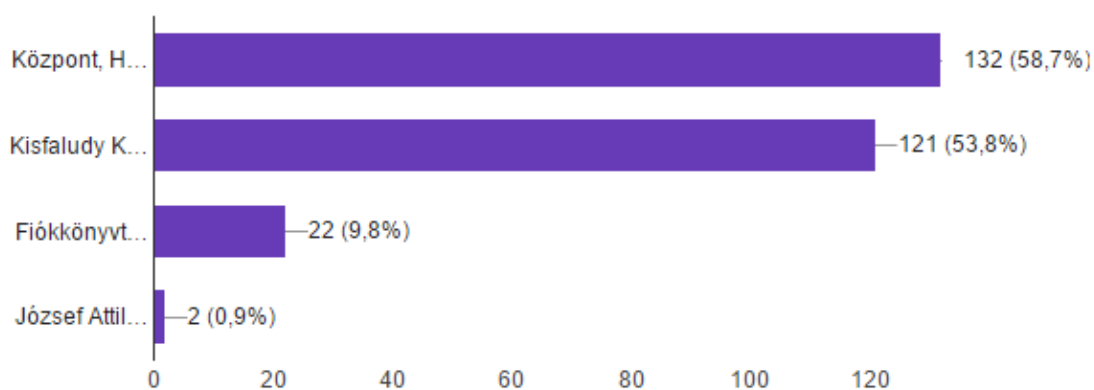
Kíváncsiak voltunk arra, hogy akik nem járnak hozzánk, tudják-e, hogy hol vagyunk a városon belül, milyen helyszíneken találnak meg minket. Kértük a munkatársakat, hogy ezeket mindenképpen mondják el az embereknek, azt hogy valójában szinte mindegy Győr melyik környékén él, minket több helyen megtalál. Szerencsére a megkérdezettek 88 százaléka tudta, hogy hol kell keresnie minket, ha szüksége van egy jó könyvre vagy folyóíratra. Mindenképpen figyelmet kell fordítanunk arra, hogy akik még sohasem hallottak rólunk, nem tudják, hol vannak a telephelyeink, azokhoz is eljusson a hírünk.

HA IGEN: Milyen GYAKRAN jár? (225 válasz)



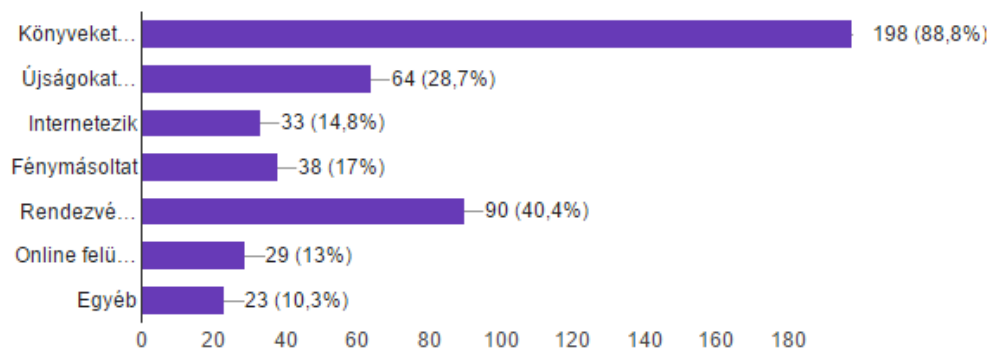
A megszólítottak közül a könyvtárba járó emberek többsége havonta jár hozzánk, 31 százalékuk alkalmasszerűen, jelentősnek mondható még azok száma, akik hetente felkeresnek minket.

HA IGEN: Hova, melyik ÉPÜLETBE? (225 válasz)



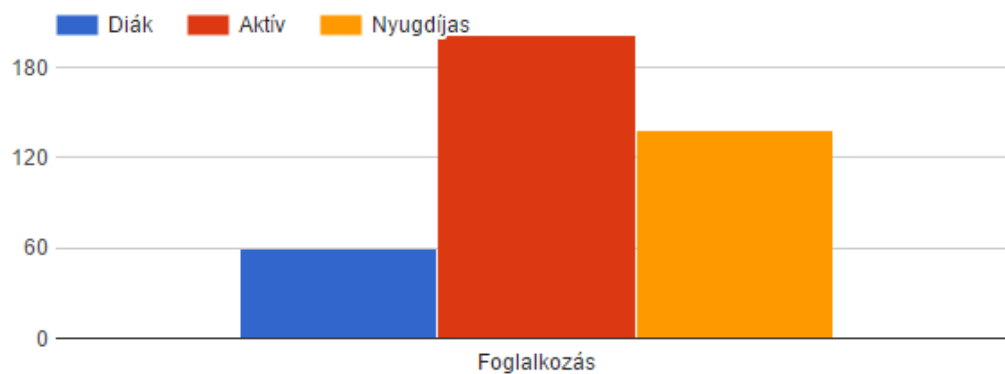
A könyvtárba járók szinte fele-fele arányban keresik fel a két fő szolgáltatási helyszínünket, talán kicsit többen járnak a Központi Könyvtárba, ami köszönhető elhelyezkedésének (lakótelepi környezet) és parkolási lehetőségeinek. A megkérdezetteknek csak nagyon kevés része jár a József Attila Művelődési Házba.

HA IGEN: Milyen SZOLGÁLTATÁSOKAT vesz igénybe? (223 válasz)

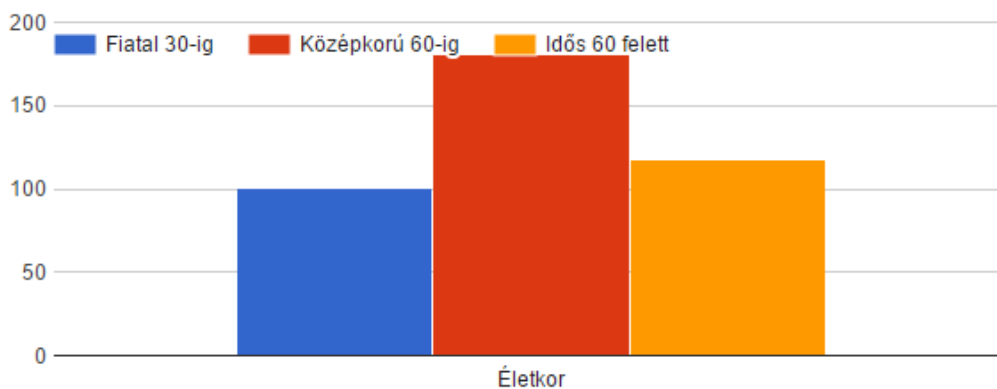


Az igénybe vett szolgáltatások tekintetében a könyvek kölcsönzése a leggyakoribb a válaszadók között, majd utána közvetlenül a rendezvények látogatása, majd az újságolvasás szerepel. Az online felületek használata viszonylag alacsony, aminek népszerűsítésén lehetne gondolkodni. Az egyéb válaszok szinte mindegyike a dvd kölcsönzést jelenti.

FOGLALKOZÁS - TIPPELÉS UTÓLAG



ÉLETKOR - TIPPELÉS UTÓLAG



A kérdező munkatársakat arra kértünk, hogy a válaszadók foglalkoztatási körét és életkorát a beszélgetés után, maguk tippeljék meg, ezzel sem tartva fenn a nekünk megálló, munkánkat segítő járókelőket. Többségében aktív dolgozók adtak válaszokat, akik ebből következőleg 30 és 60 év közöttiek. A következő nagyobb csoport a nyugdíjasok voltak és a legkevesebb a diákok száma.

A kérdezés, a felmérés helyét tekintve, mindkét helyen ugyanannyi ember került megkérdezésre. A Központi Könyvtár környékén több volt a nyugdíjas válaszadó (Vásárcsarnok közelsége) és itt volt a legkevesebb a diákok száma. A belvárosban pedig az aktív dolgozók és a diákok száma volt magasabb. Nem lehet azt mondani, hogy akiket a Vásárcsarnoknál kérdeztünk, azok csak és jellemzően a Központi Könyvtárba járnának és azt sem, hogy a belvárosi járókelők nem tudnának erről a szolgáltatási helyünkről.

A felmérésben résztvevő kollégák tapasztalatai pozitívabbak voltak, mint amire számítottak. Jellemzően olyan kollégák vettek benne részt, akik már rendelkeztek felmérése tapasztalattal.

Elmondásuk szerint az emberek készségesek voltak, a mikor kiderült, hogy a könyvtárról és nem más szervezetről szeretnék megkérdezni őket, illetve nem árulunk semmit. Jónéven vették a rövid, lényegre törő kérdéseket és azt is, hogy személyes adatokat nem kellett megadniuk, egyedül az email cím lett volna ilyen, amitől többen elzárkóztak, volt, aki azért, mert már könyvtári tagunk. Sokan örültek a szóróanyagoknak és az ajándéktollnak is.

Pár gondolat a munkatársak tapasztalataiból:

„Az emberek többsége szívesen válaszolt, aki nem akart, az is udvarias volt. Készségesnek mutatkoztak, mikor megtudták, hogy a könyvtár használatban kapcsolatban tennék fel kérdéseket, még akkor is, ha egyébként nem járnak könyvtárba.”

„Nekem nagyon pozitív tapasztalataim voltak. A többség készségesen válaszolt. Pár ember volt, csak akit megszólítottam, aki sietett és nem volt közlékeny.”

„A kisgyermekes anyukák, illetve nyugdíjasok álltak meg többségében. A kisgyermekes anyukák dicsérték a rendezvényeket, volt aki, csak ezért jár a könyvtárba, (ringató) de szívesen vennék ha egy-egy ilyen rendezvény alkalmával akár egy rövid (!) könyvajánlót is tartanának (mesekönyv, szakkönyv). Örültek a szóróanyagoknak, illetve a tollnak.”

„A megszólított emberek a pólót meglátva, plusz az első bemutatkozó mondat után érdeklődést mutattak az iránt, mit is szeretnék tőlük. Aki szóba állt velem, a kérdéseknél készséges volt, többekkel el lehetett beszélgetni. Akik könyvtárba járnak, kérdés nélkül mondták a tapasztalataikat. Ezeket minden korosztályra elmondhatom, akár fiatal, akár középkorú vagy idős.”

„A nyugdíjasokat meg kellett nyugtatni, hogy nem árulunk semmit, az aktív korosztályt és a diákokat arról kellett biztosítani, hogy nem kérünk személyes adatokat. „

„Mondhatni nem volt jellemző a bizalmatlanság. Nekem könnyen megadták az email címüket is. Ami feltűnő volt, furcsa, hogy amikor megkérdeztem, jár-e könyvtárba (pedig nem számon kérőn tettem), szinte szabadkoztak, hogy nem... Az ajándéknak egytől egyig mindenki örült.”

A válaszadók javaslatai:

- hiányzik a bácsai fiókkönyvtár
- étkezési lehetőség (büfé, saját szendvics elfogyasztása)
- mozgássérültek számára is megközelíthető legyen (KKK)
- helyben kutatási lehetőségek bővítését szeretné (helyismeret)
- ne cserélődjön az olvasószolgálat, a bizalom, kötődés a barátságos légkörhöz szükséges
- több történelmi atlasz
- a KKK szombatonként tovább legyen nyitva
- pedagógiai könyvek
- több fantasy sorozat
- nincs eléggé reklámozva
- több reklám
- nagyobb hangsúlyt az olvasásnépszerűsítésnek
- több új film
- több gyermek (fiatal) rendezvény
- rendezvények időpontja később legyen
- felolvasások
- még ember közelebb legyen
- rövid a kölcsönzési idő
- zene a háttérben
- nyugdíjas programok, nagyobb reklám
- sztárvendég, roadshow
- nagyobb hírverés
- kutyabarát könyvtár
- az újságokat ne kelljen elkérni
- több gyermekprogram
- nagyobb szabadpolc, nagyobb választék, ne csak a külső raktárban legyenek meg egyes könyvek
- tágasabb legyen a könyvtár
- filmek témák szerint csoportosítva

Fejlesztendő területek a felmérés eredményei alapján:

- sokkal nagyobb hangsúlyt kell fektetni az intézmény és szolgáltatásainak reklámozására, hogy ezáltal felkeltsük a könyvtárba nem járók és járók figyelmét egyaránt
- online szolgáltatások népszerűsítése
- József Attila Művelődési Ház reklámozása, tudatosítás, hogy ez is a mi szolgáltató helyünk
- több, fiatalokat megszólító, modern rendezvényt kell szervezni

A kérdező kollégák ötletei a következő közvélemény kutatásra vonatkozólag:

- a közvélemény kutatás ideális időpontja: június eleje, megfelelő időjárással
- esőhelyszínek kijelölése pl: Vasútállomás
- egy héten belül még több helyszín, hogy elkerülhető legyen a duplakérdésű
- mindig a felmérés igényeinek megfelelő számú kolléga vegyen részt a kérdésben
- a két kérdező mellett fontos lenne egy könyvajánló stand, ahol tájékoztatást kaphatna a szolgáltatásokról, kínálatunkról, stabil bázisa lenne a kérdezőknek, amivel kényelmesebbé válna a kellékek tárolása, ide kerülhetne egy javaslatláda is
- a kérdések közé kerüljön fel a „Miért nem könyvtárhasználó?” , „Miért maradt el?” kérdés is
- roadshow szerű rendezvény keretében a beiratkozást kivinni az utcára, irodalmi flashmob, selejtezett könyvek árusítása, könyvtár népszerűsítése





