



Olvasói elégedettségmérés elemzése

2022

Általános adatok

A Gödöllői Városi Könyvtárban 2022 november-decemberében végeztünk általános elégedettségmérési kutatást a használóink körében. A kérdőívet összesen 365 fő töltötte ki, 77 elektronikus válasz érkezett, a többit személyesen kaptuk meg. Jellemző volt, hogy a kézzel töltött kérdőíveknél több volt a hibásan kitöltött kérdőív: elfelejtett, kihagyott kérdések. 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 gyerekek részvétele. A válaszadók nemében 2022-ben emelkedés látható a férfiak tekintetében, de még így is csak 26%. (Két éve 14% volt):

A válaszadó neme

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	férfi	96	26,3	26,4
	nő	268	73,4	73,6
	Total	364	99,7	100,0
Missing	System	1	,3	
Total		365	100,0	

A válaszadó kora

		gyakoriság	%	olvasói arány
Valid	14 év alatt	42	12	34
	14-17	32	9	12
	18-29	29	8	12
	30-54	163	45	27
	55-65	35	10	6
	65 év felett	60	17	9
	Total		361	100

A válaszadó iskolai végzettsége

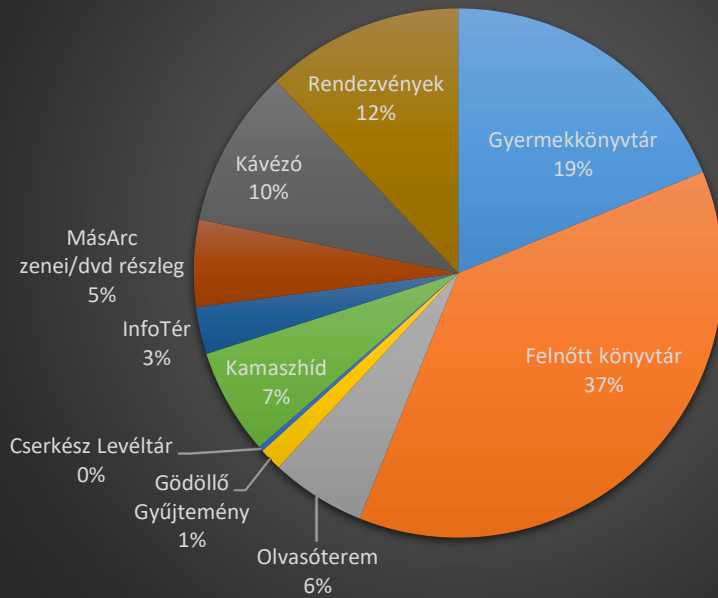
		gyakoriság	%
Valid	általános/elemi iskola	73	20
	középfokú végzettség/érettségi	71	20
	felsőfokú végzettség/diploma	205	56
	Total	349	96
	Missing System	16	4
Total		365	100,0

A részleghasználatot érintő válaszoknál mivel nagyobb arányban voltak fiatalok a kitöltők, mint korábban, így az ifjúsági részleg használata is nőtt. Öröndetes, hogy az Infoteret is kétszer annyian jelölték, mint 2020-ban. Átlagosan 2,5 részleg használatát jelölték meg az olvasók, ez szinte változatlan a korábbihoz képest.

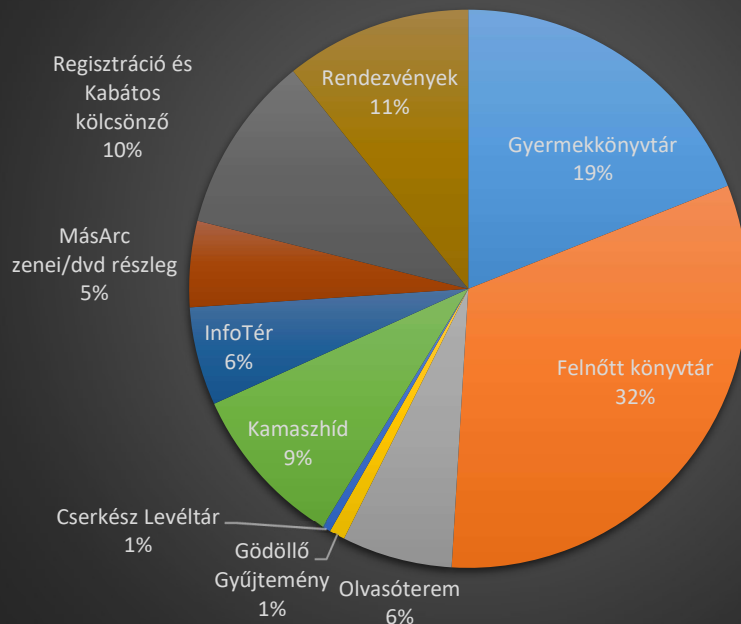
Részlegek használata

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Gyermekkönyvtárat használja	167	19,0%	46,0%
Felnőtt könyvtárat használja	282	32,0%	77,7%
Olvasótermet használja	56	6,4%	15,4%
Gödöllő Gyűjteményt használja	8	0,9%	2,2%
Cserkész Levéltárt használja	4	0,5%	1,1%
Kamaszhídat használja	84	9,5%	23,1%
InfoTeret használja	50	5,7%	13,8%
MásArc zenei/dvd részleget használja	44	5,0%	12,1%
Regisztráció és Kabátos kölcsönző	91	10,3%	25,1%
Rendezvényeket látogatja	95	10,8%	26,2%
Total	881	100,0%	242,7%

Részlegek használata GVKIK 2020



Részlegek használata GVKIK 2022



Kommunikáció

A velünk való kommunikációra jellemző, hogy az elektronikus forma vezet. Változatlanul csak két csatornát használnak átlagosan, a legnépszerűbbek:

- honlapunk
- Facebook oldalunk
- ismerősök

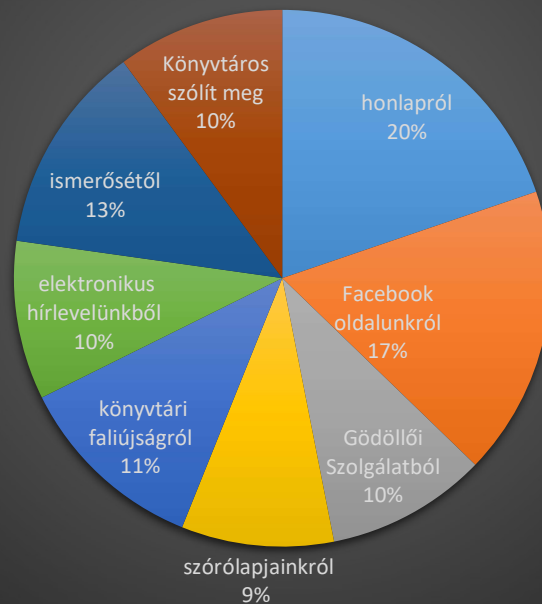
Némi átrendeződés tapasztalható az elmúlt évekhez képest. 2022-ben a honlap lett a legnépszerűbb, a korábbi első helyezett Facebook oldalunk helyett, míg korábban a válaszadók fele jelölte meg ennek használatát, 2022-ben csak 40%-uk. Szintén sokat veszített népszerűségéből a Gödöllői Szolgálat, ennek valószínűleg köze van ahhoz, hogy kéthetessé vált a korábbi hetilap. Sajnos hasonló csökkenést tapasztalhatunk az elektronikus hírlevélnél is, viszont kicsit előtérbe került a személyes megszólítás lehetősége.

Kommunikáció 2022

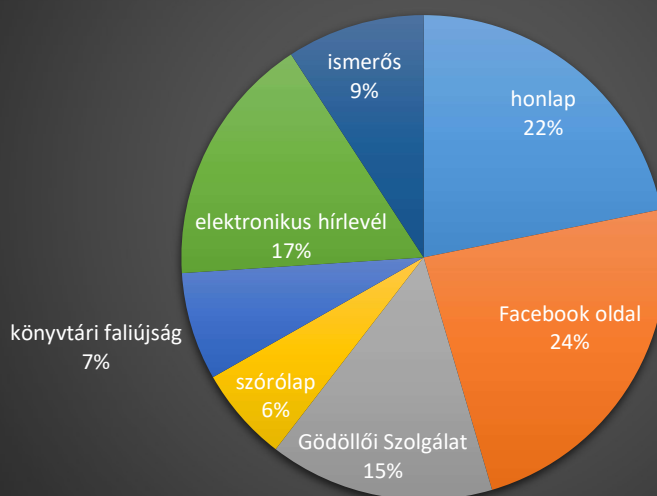
	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Programjainkról a honlapról szerez tudomást	159	19,8%	44,8%
Programjainkról a Facebook oldalunkról szerez tudomást	141	17,5%	39,7%
Programjainkról a Gödöllői Szolgálatból szerez tudomást	78	9,7%	22,0%
Programjainkról szórólapjainkról szerez tudomást	74	9,2%	20,8%
Programjainkról a könyvtári faliújságról szerez tudomást	93	11,6%	26,2%
Programjainkról elektronikus hírlevelünkből szerez tudomást	77	9,6%	21,7%
Programjainkról ismerősétől szerez tudomást	102	12,7%	28,7%
Könyvtáros szólít meg	81	10,1%	22,8%
Total	805	100,0%	226,8%

Hogyan kommunikál velünk? 2020	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%

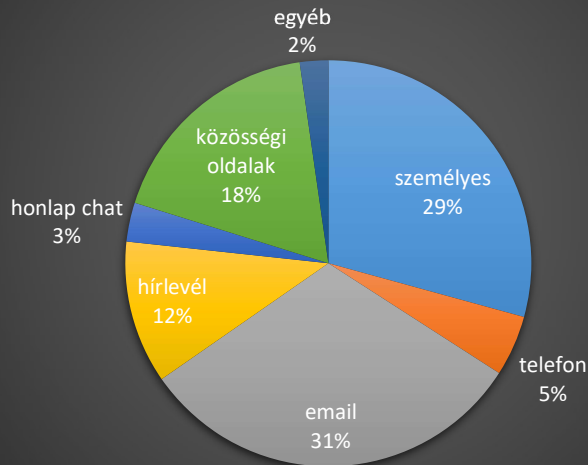
Honnan szerez tudomást a híreinkről, programjainkról? GVKIK 2022



Honnan szerez tudomást a híreinkről, programjainkról? GVKIK 2020

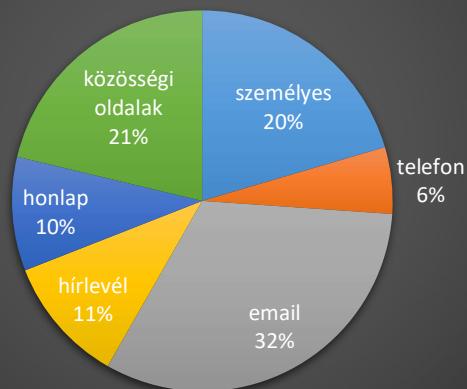


Melyik a leghatékonyabb csatorna a velünk való kommunikációban? GVKIK 2022

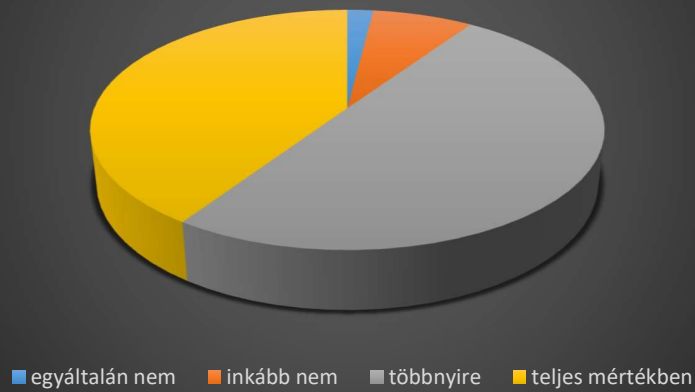


Hatékonyság szempontjából is nőtt a személyes kommunikáció jelentősége 2020-ban 20% volt, ez 2022-ben 29% ra nőtt. A többi hatékonysága érdemben nem változott, de érdemes megnézni, hogy a chat szolgáltatás csak a válaszadók 3%-a szerint a leghatékonyabb.

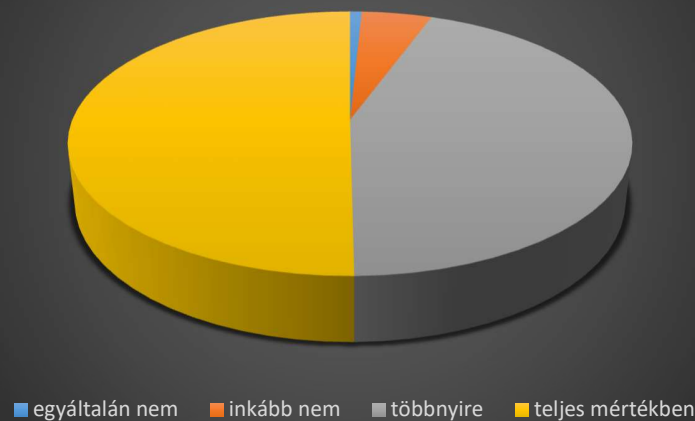
Melyik a leghatékonyabb csatorna a velünk való kommunikációban? GVKIK 2020



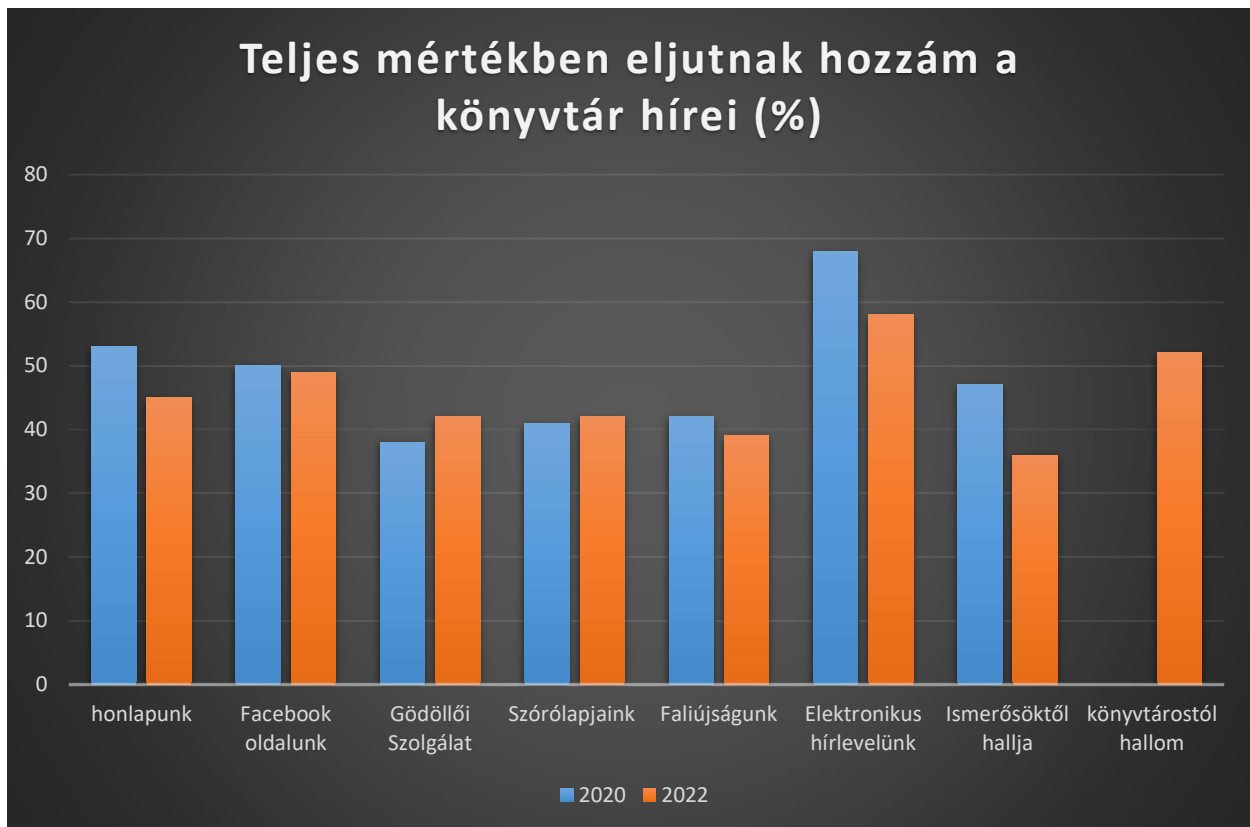
Időben eljut Önhöz minden információ híreinkről, programjainkról? 2022



Időben eljut Önhöz minden információ híreinkről, programjainkról? 2020



Az információáramlás sajnos romlott az elmúlt években, látható, hogy 40%-ra csökkent azok száma, akik teljes mértékben elégedettek az időben kapott információkkal programjainkról a korábbi 50%-ról. A következő ábra pedig a kommunikációs csatornák szerint elemzi, melyek a leghatékonyabbak. Látható, hogy az elektronikus hírlevél és a könyvtáros megszólítása vezet, de a hírlevél, a honlap, az ismerősök hatékonysága jelentősen csökkent. A személyes megszólítás fontosságára a jövőben nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk.



Könyvtár szerepe

Az olvasók életében fontos helyet foglal el intézményünk, bár egy kicsit csökkent a megítélése 2020-hoz képest. Továbbra is nagyon jó viszont a megítélése a városi kulturális életben betöltött szerepünknek is. 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. Ez utóbbi három érték gyakorlatilag nem változott 2020-hoz képest.

Mennyire fontos az Ön életében a gödöllői könyvtár, 2022



■ alig ■ közepesen ■ fontos ■ nagyon fontos

Mennyire játszik fontos szerepet Gödöllő kulturális életében a könyvtár? 2022



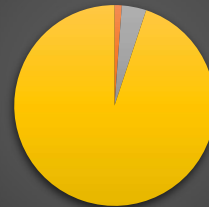
■ alig ■ közepesen ■ nagyon ■ teljes mértékben

Mennyiben tesz eleget a gödöllői könyvtár a 21. század kihívásainak? 2022



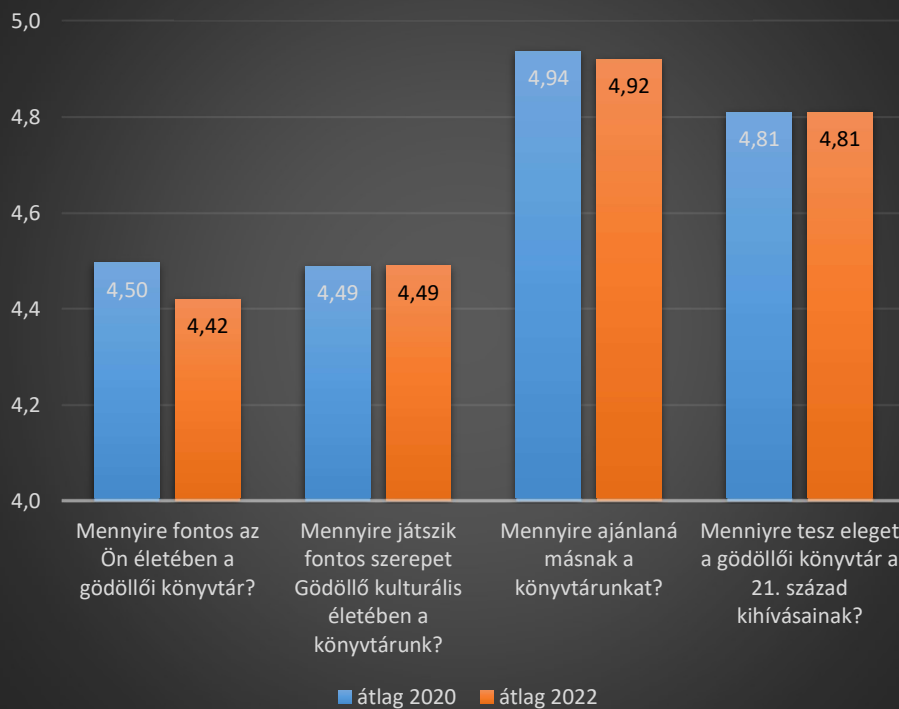
■ alig ■ közepesen ■ többnyire ■ teljes mértékben

Mennyire ajánlaná másnak a könyvtárunkat? 2022



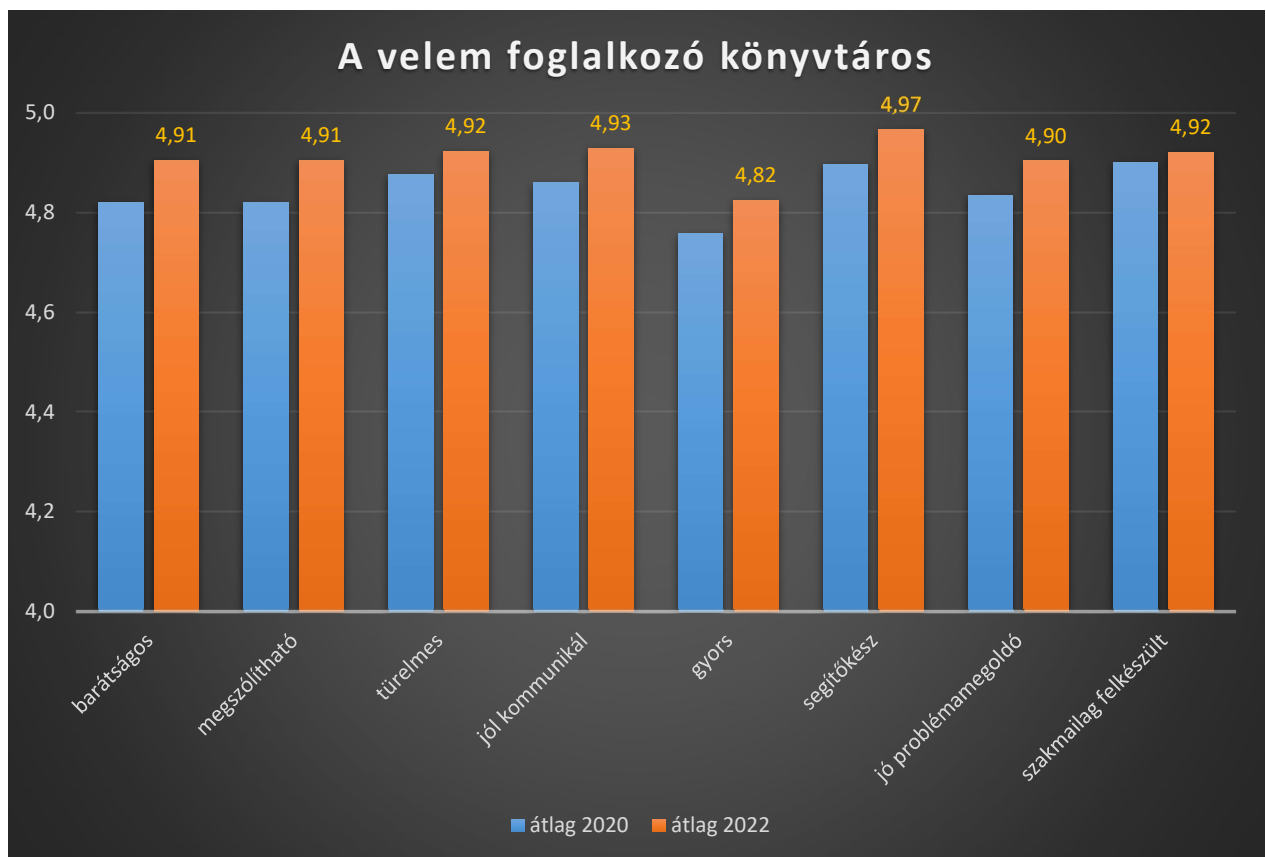
■ alig ■ közepesen ■ nagyon ■ teljes mértékben

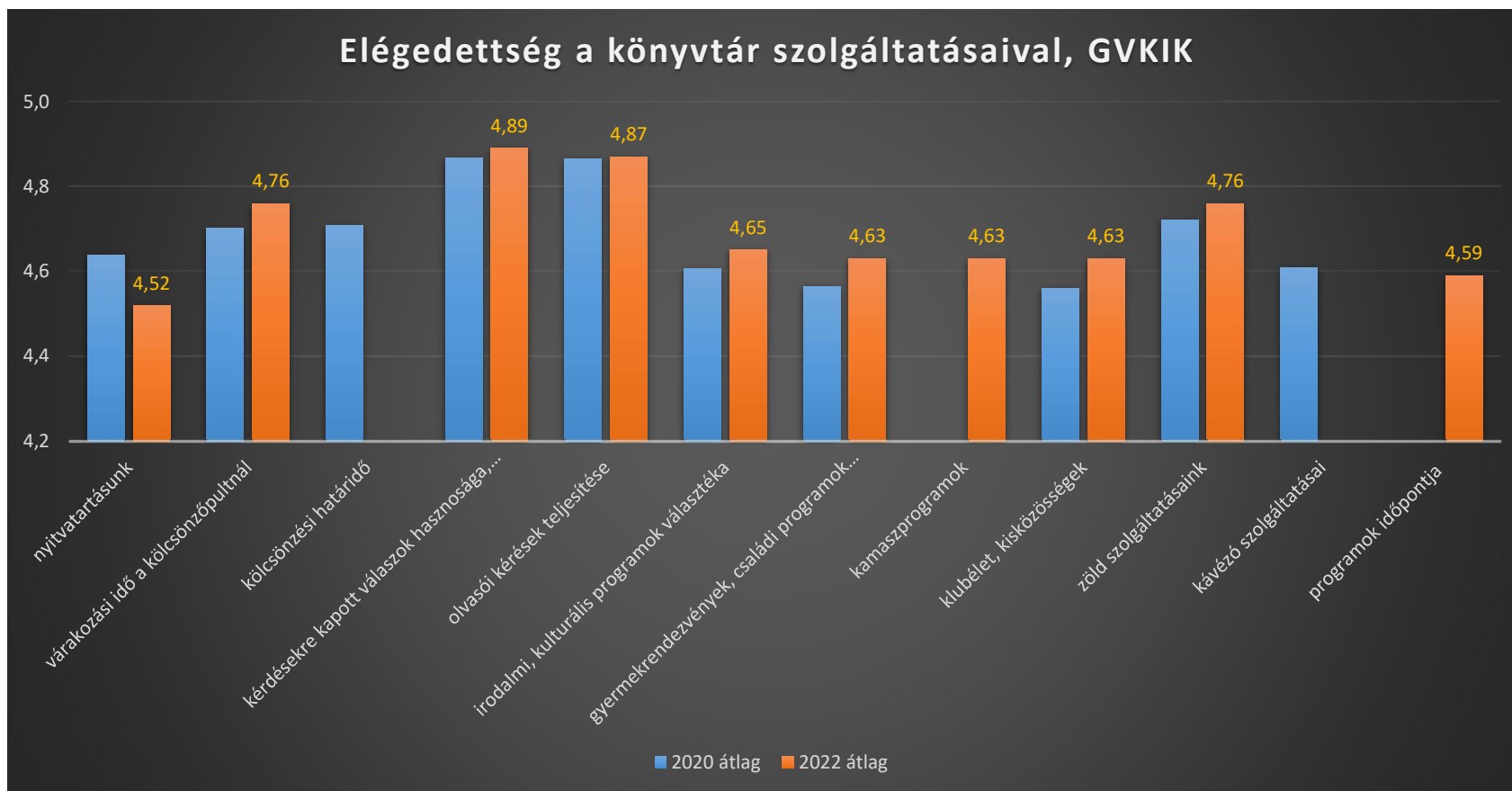
A könyvtár szerepe, GVKIK



Könyvtárosok megítélése

Egytől ötig terjedő skálán értékelték minket az olvasók, a korábbi évekhez képest minden tekintetben pozitív az elmozdulás, gyakorlatilag minden tényezőre 4,9 feletti átlagértéket kaptunk, a gyorsaság számít a legrosszabbnak 4-8-cal. Ez mindenképpen kiváló eredmény, cél ennek megőrzése.

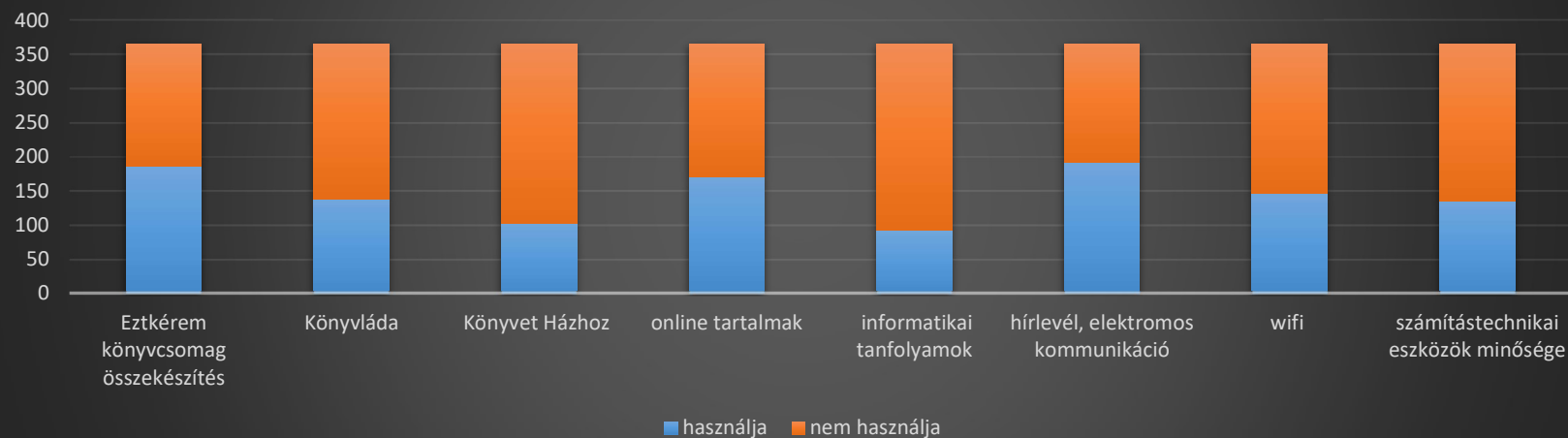




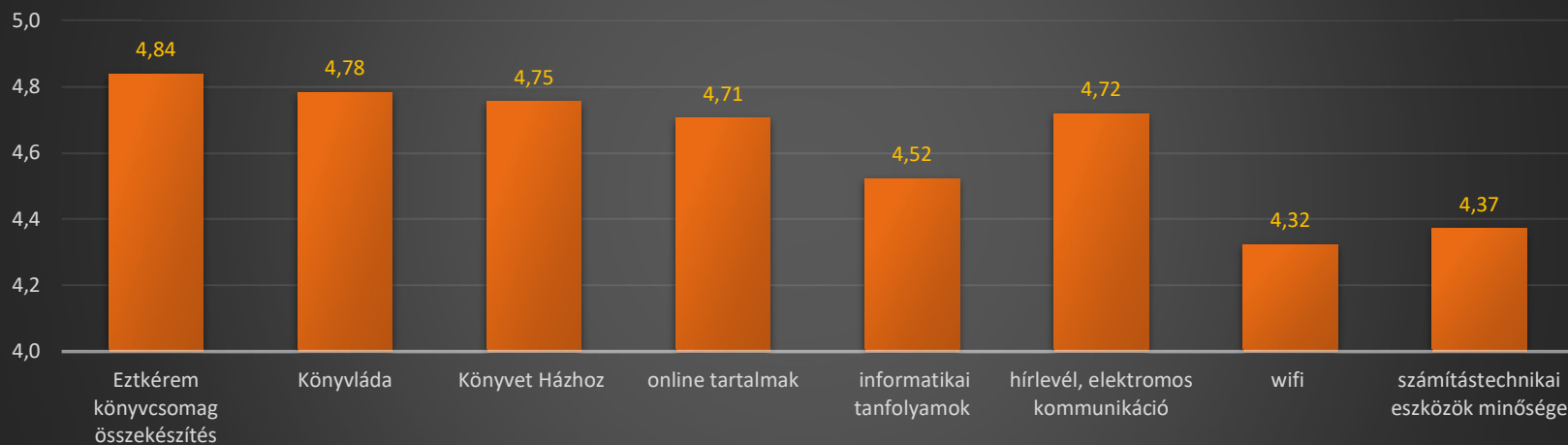
Könyvtári szolgáltatások:

Kissé megváltoztattuk a kérdőívet, változás volt a tényezőkben. Alapvetően az látszik a fenti grafikonon, hogy egyetlen tényező kivételével mindenütt javulás tapasztalható, és még a legrosszabb átlagértékünk is 4.5. Ez a legrosszabb érték, ami 2020 óta egyedül mutat csökkenést: a nyitvatartásunk. A 0-24 könyvtár beállításával pont ezen kívántunk változtatni, sajnos még mindig nem elég az olvasóknak. A további nyitvatartási bővítés létszámfüggő, tehát a jövőben sem tudunk változtatni rajta.

Informatikai és távszolgáltatásaink használata, 2022

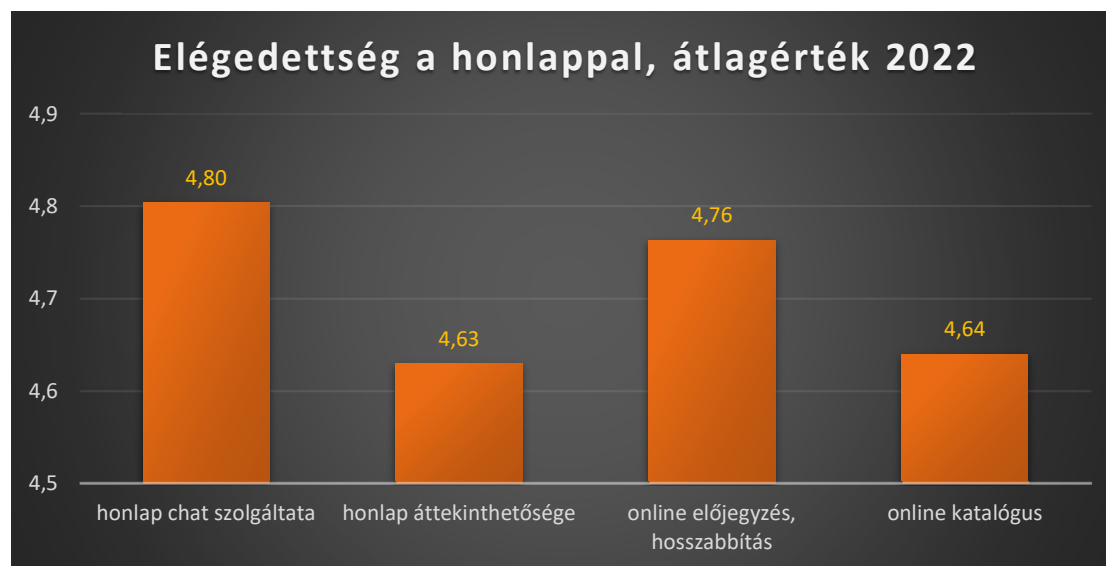


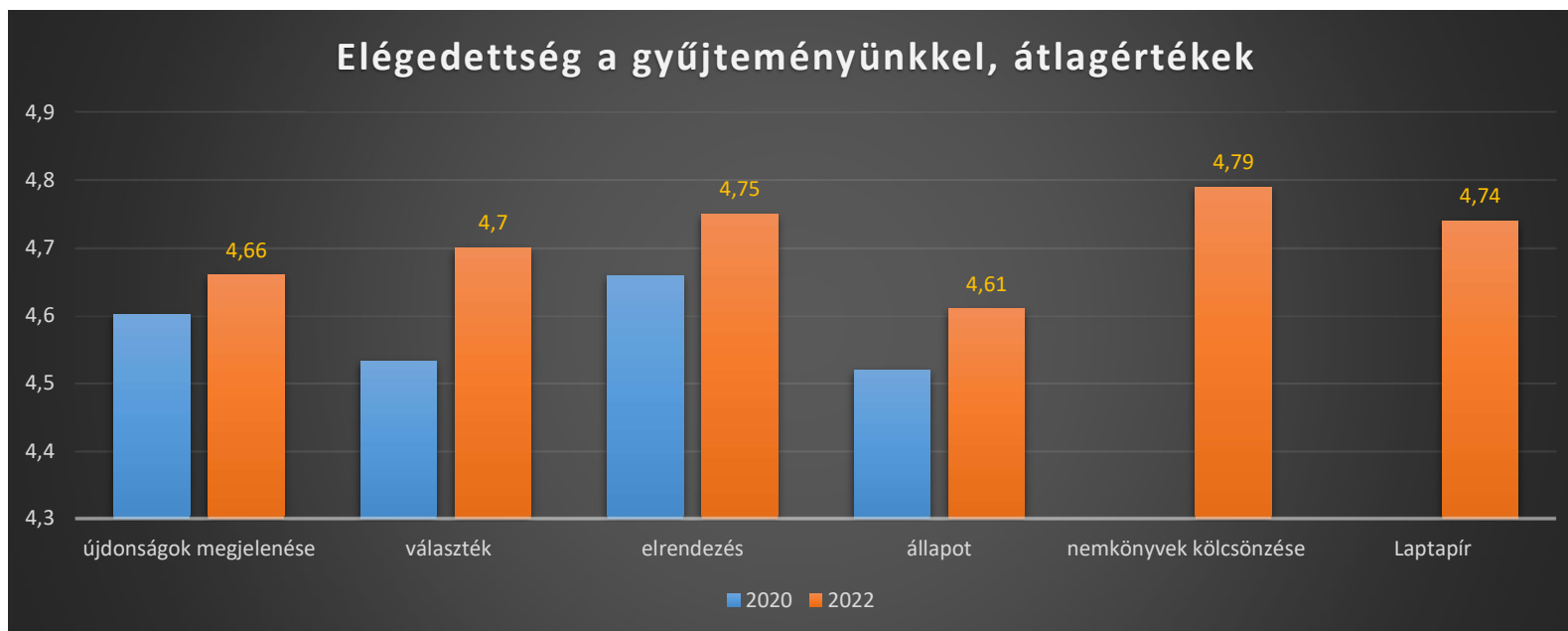
Elégedettség informatikai, távszolgáltatásainkkal, átlagérték 2022



Informatikai szolgáltatások:

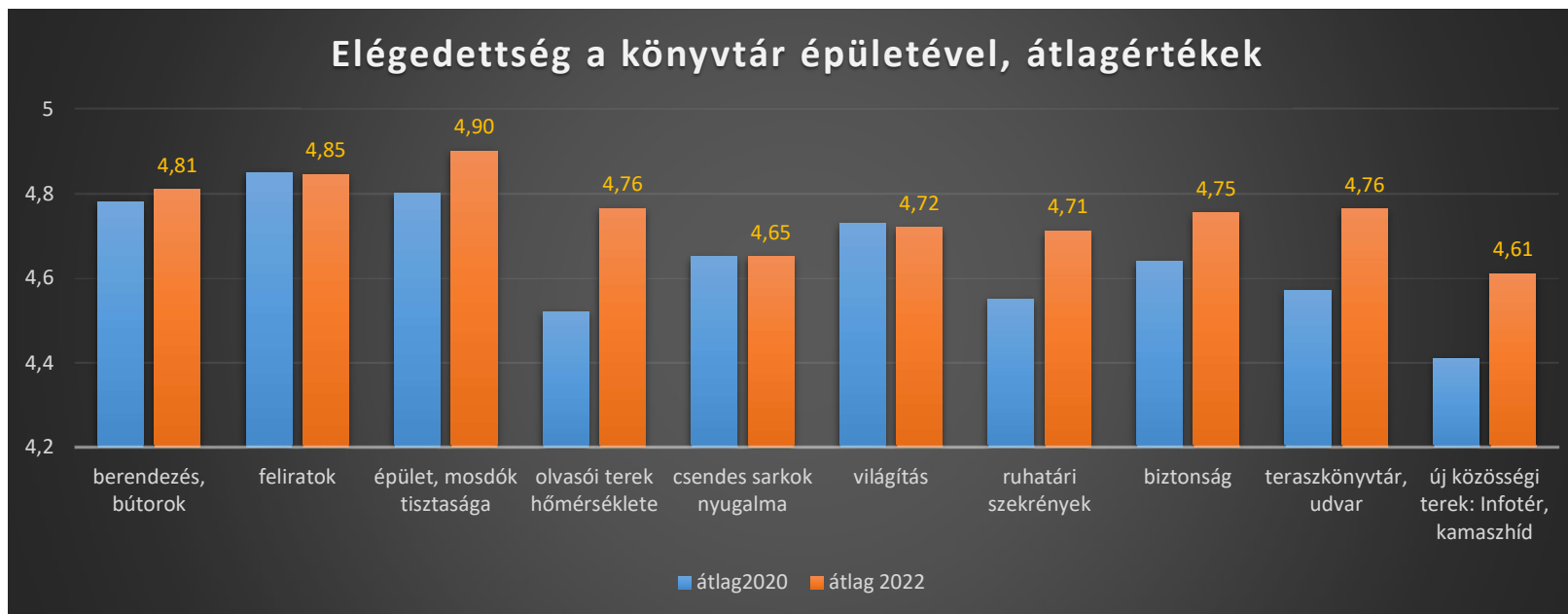
A felső ábrán látható a kapott válaszok szerinti kihasználtság, csak azokat kértük az értékelésre, akik az adott szolgáltatást használják. Mivel itt is sok változás volt a kérdőívben, így nem tudjuk a 2020-as értékekhez hasonlítani. Az látszik az adatokból, hogy az informatikai szolgáltatásaink közül a legismertebbek: hírlevél, eztkérem, online tartalmak, a számítástechnikai eszközök és a wifi. Jó eredményt értek el új szolgáltatásaink, az eztkérem és a könyvtáda is. Érdekes: a hírlevél itt magas pontszámot kapott, ami összecseng a kommunikációnál kapott magas (Bár csökkenést mutató) értékkel. 2022-ben külön szedtük a honlapra vonatkozó kérdéseket, lent láthatóak az eredmények. Érdekes, hogy a legmagasabb értéket a gyors chat szolgáltatásunk kapta. A honlap áttekinthetőségén még mindig van mit javítani, bár ez az érték 4,36 volt 2020-ban, tehát jelentős növekedés tapasztalható, ugyanez vonatkozik az online katalógusra is: az 4,4 volt 2020-ban.





Gyűjteményünk:

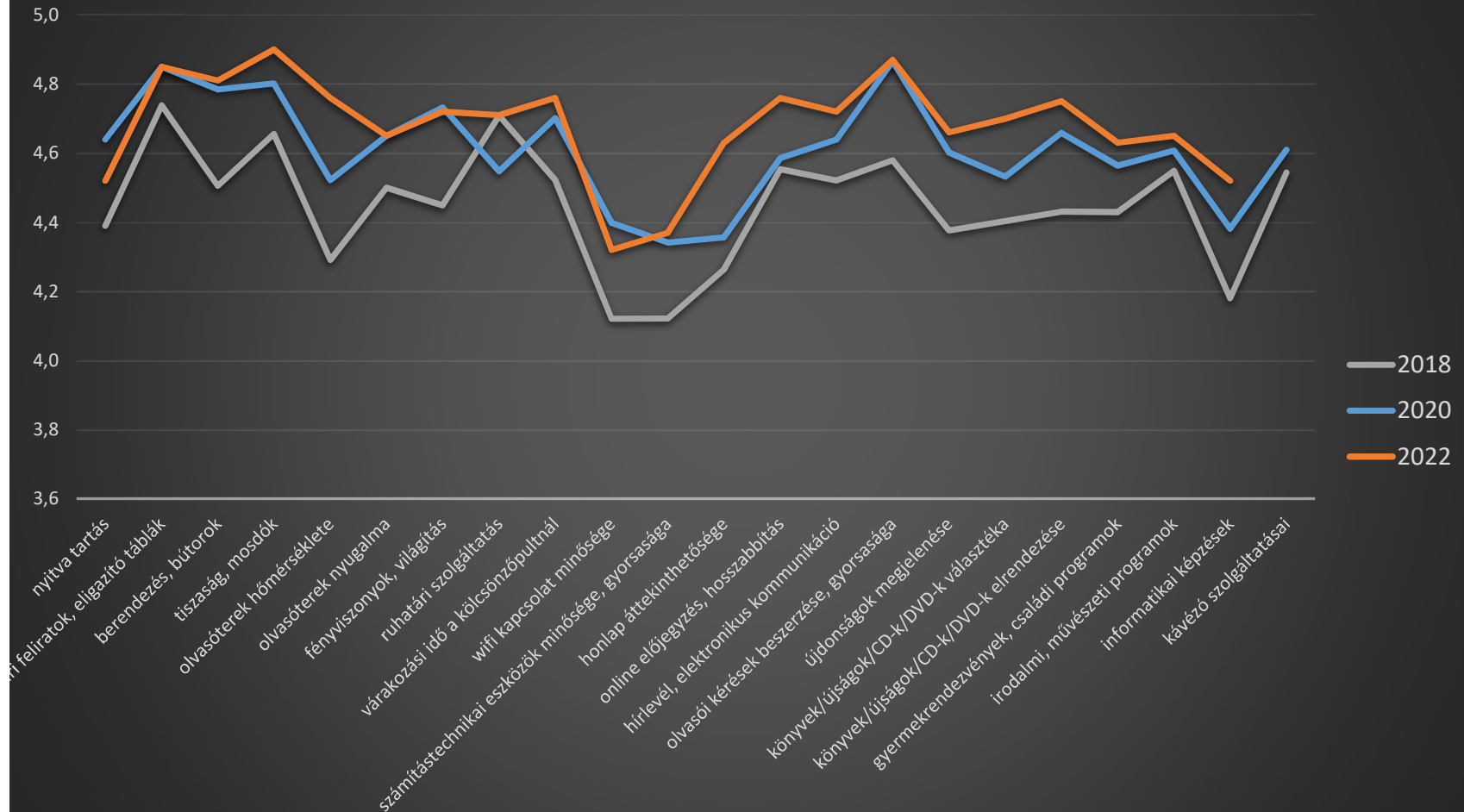
Érdekes, hogy a válaszokból az derül ki, a látogatóink kb 15%-a nem használja a könyvtári állományt, ez fele annak, amennyi 2020-ban volt. (A könyvek választéka, elrendezése, állapota 15% körül, míg az újdonságok 27% nem használatot kapott, ami egy érdekes anomália.) Pozitív tény, hogy a nemkönyveket a kitöltők 40%-a használja, és a Laptopírral a válaszok tanúsága szerint 27% él. A kapott értékek egyébként mindenhol magasabbak a 2020-as értékeknél, ami szintén nagyon biztató tendencia.



Épület:

Akércsak a kérdőív többi részében, itt is minden tényező tekintetében javulás tapasztalható, egyes esetekben látványos: a tisztaság, a hőmérséklet, a biztonság, az udvar és az új kölcsönzési terek tekintetében látható. A csendes sarkok nyugalma kissé stagnál, ezzel érdemes tovább foglalkozni.

Könyvtári szolgáltatásokkal való elégedettség változása, GVKIK



Elégedettség változása az idő függvényében:

Amit lehetett, összehasonlítottunk a 2018-as és 2020-as adattal. A fenti grafikonból látszik, hogy a nyitvatartás és wifi kivételével mindenhol növekedést értünk el.

Beavatkozások 2023-ban:

- Könyvtár 0-24 szolgáltatásainak reklámozása, kifejezetten a nyári időszakban
- programok időpontjáról városi egyeztetés szükséges továbbra is, illetve rövid igényfelmérést végezni a használók körében
- honlapon a hírek, programok, változások naprakész hirdetése, erősítése
- személyes kommunikáció erősítése: emailen, közösségi oldalon és szóban is erősíteni kell a személyre szóló üzeneteket. Programokról, hírekről a kisközösségeket minden esetben azonnal tájékoztatni kell

