

24-43/2019



Balassi Bálint Megyei Könyvtár
Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés
2019



BALASSI BÁLINT MEGYEI KÖNYVTÁR

Készítette: Balassi Bálint Megyei Könyvtár Primer Kutatások Munkacsoport

Jóváhagyta: Minőségirányítási Tanács

Hatályba lépés: 2019. december 10.

Verziószám: 2

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	2
Elemzés	3
A kitöltőkre vonatkozó alapkérdések	3
A könyvtárhasználat rendszeressége	6
A könyvtár egyes részlegeinek látogatása	7
A könyvtárban alkalmanként eltöltött idő	8
A könyvtár egyes szolgáltatásainak használata	9
A könyvtár honlapján elérhető egyes szolgáltatások használata	11
A könyvtárhasználat célja.....	12
A könyvtárba járás módja társas jelleg szerint	13
Tárgyi feltételek.....	15
Személyi feltételek	18
Az ideális könyvtárról	19
Tájékozódás, információgyűjtés forrásai.....	21
Tanfolyamokra mutató igények	24
Rendezvények látogatása.....	26
Rendezvényekre mutató igény.....	28
Új szolgáltatások iránti igény	30
„Gyakrabban járnék könyvtárba, ha...”	32
További használói észrevételek, javaslatok.....	33
Összegzés	34
1. melléklet	39
2. melléklet	39
3. melléklet.....	42



Bevezetés

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár mindig is kíváncsi volt olvasói-használói véleményére. Egy-egy új szolgáltatás bevezetése, vagy a meglévők módosítása kapcsán korábban is végeztünk felméréseket a döntések előkészítése vagy éppen igazolása, felülvizsgálata céljából. Az sem újkeletű, hogy olvasóink, illetve egy bizonyos rétegük olvasási, könyvtárhasználati szokásai iránt érdeklődünk kérdőíves formában. Mindezek fontos iránymutatásokat adtak munkánk, tevékenységeink egy-egy részterületéhez. Most azonban egy olyan vizsgálatot folytattunk, mely egyszerre volt retrospektív és előremutató, egyaránt kiterjedt infrastrukturális és humán erőforrásainkra, átvilágította eddigi tevékenységeink, intézményi létünk eredményességét, ugyanakkor teret adott olvasóink véleményének, igényeinek és ötleteinek.

2019-ben a konkrét cél a könyvtárhasználati szokások és a könyvtárunkkal kapcsolatos vélemények, igények felmérése volt, segítve ezzel a könyvtár szolgáltatásai fejlesztési irányainak kijelölését.

A nyomtatott kérdőívek kitölthetők voltak a könyvtár szolgáltató pontjain. Online kitöltési lehetőséget a kölcsönzőpulttal szemben kihelyezett számítógépen biztosítottunk, illetve a kérdőív elérhető volt honlapunkról. Saját eszközön történő megjelenítéshez kifüggesztettük a könyvtár több pontján az online kérdőívre mutató QR kódot.



Elemzés

A kitöltőkre vonatkozó alapkérdések

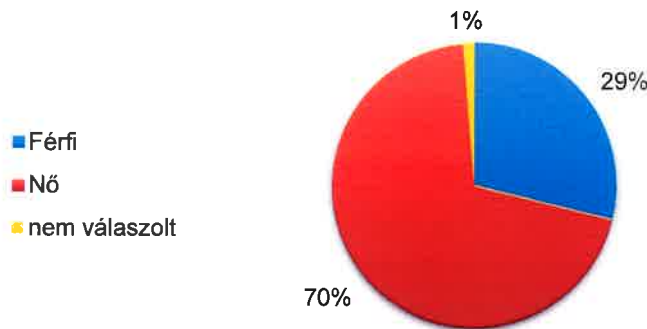
Kérdőívünket összesen 149-en töltötték ki. Ebből 88-an választották az online kérdőívkitöltést, 61-en pedig papír alapú kérdőívet töltöttek ki, jellemzően itt a könyvtárban.

2019. augusztus 6-i adat szerint 2.413 használó rendelkezik érvényes olvasójeggyel, ebből 2.084 fő kölcsönzött valamit a könyvtárból. A kitöltött kérdőívek számát az érvényes olvasójeggyel rendelkezők számához viszonyítva 6,2% a kitöltési arány, a kölcsönzőkéhez viszonyítva 7,1%.

Az életkori kategóriánként történő vizsgálat grafikonjain nem szerepel a 6-13 éves korosztály (mindössze két ilyen korú kitöltőnk volt), valamint az öt olyan válaszadó, aki nem adott meg születési évet.

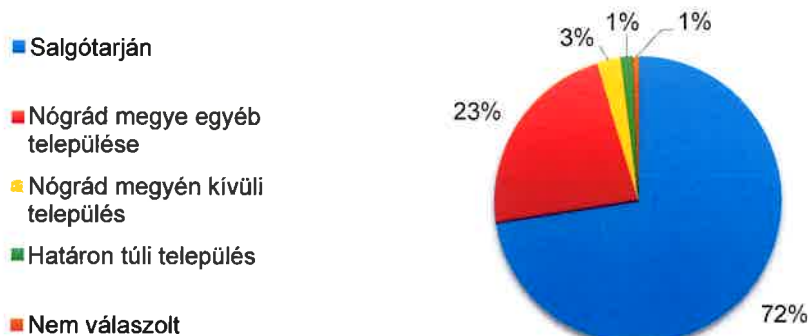
A kitöltők 70%-a (104 fő) nő, 29%-a (43 fő) férfi, ketten pedig nem válaszoltak a nemet illető kérdésre.

Kitöltők neme

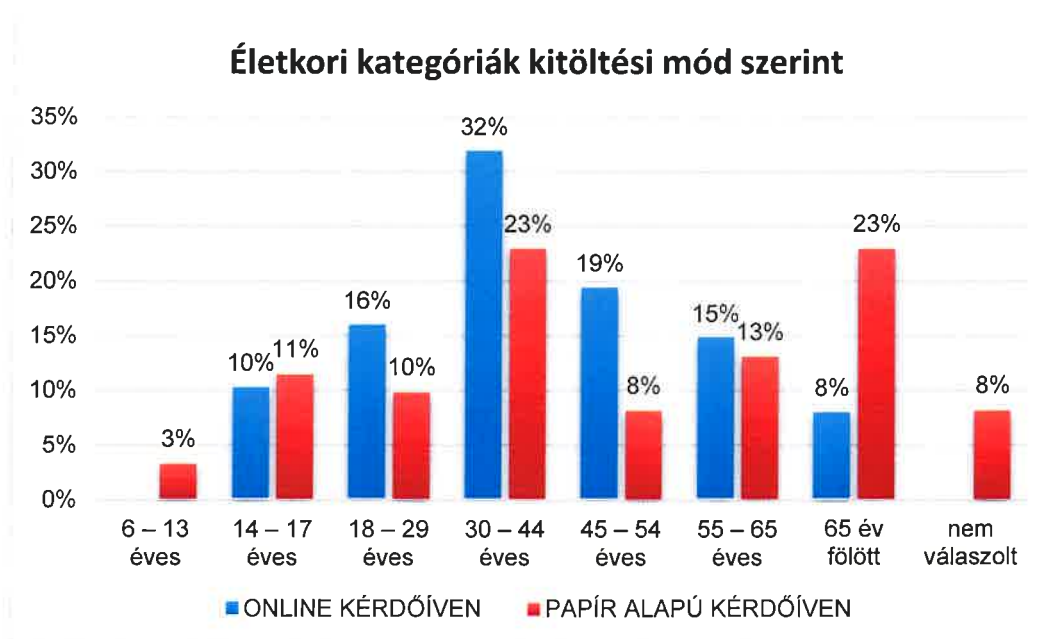
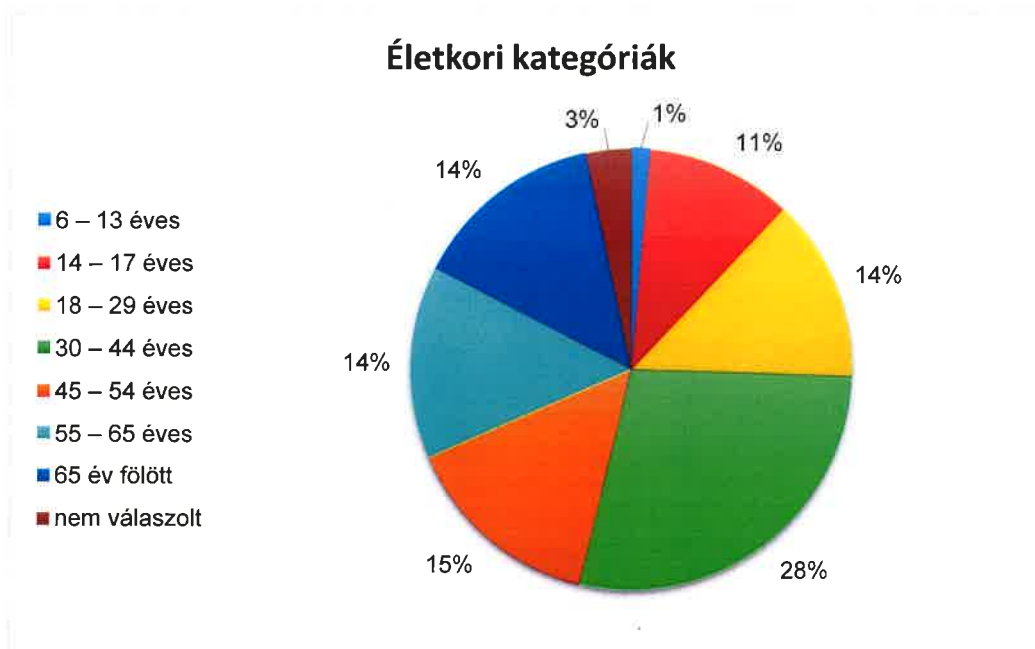


A válaszadók 72%-ának lakóhelye Salgótarján (108 fő). 23%-uk (34 fő) Nógrád megye egyéb településén, 3%-uk (4 fő) megyénken kívüli településen, 1%-uk (2 kitöltő) az országhatárokon túli településen lakik. Egy kitöltő megválaszolatlanul hagyta a kérdést.

Lakóhely

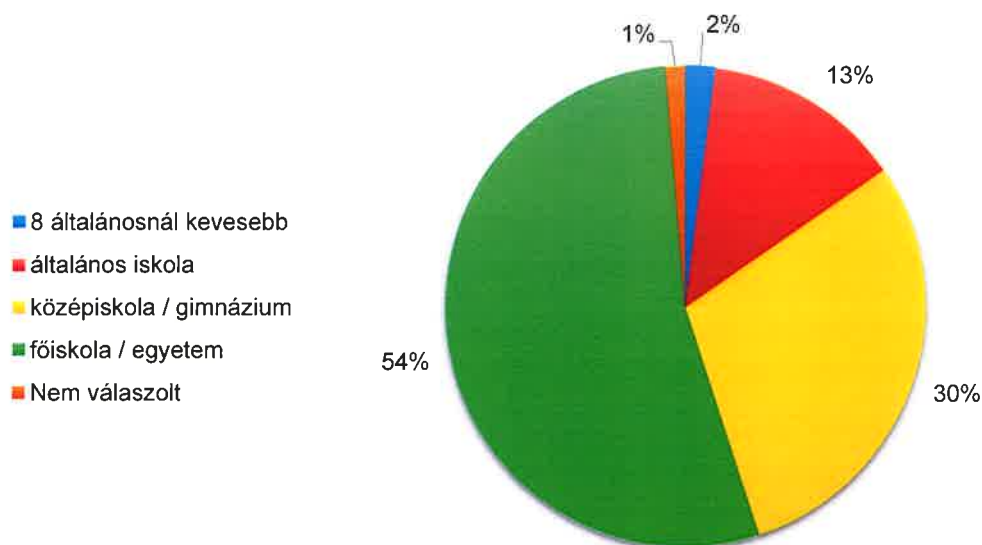


A kérdőívet kitöltők életkora széles skálán mozog. A megadott születési évszámok alapján a következőképpen alakul. A 6-13 éves 2 fő, 14-17 éves 16 fő, 18-29 éves 20 fő, 30-44 éves 42 fő, 45-54 éves 22 fő, 55-65 éves 21 fő, 65 év feletti 21 fő, és 5 kitöltő nem adott meg születési évet.



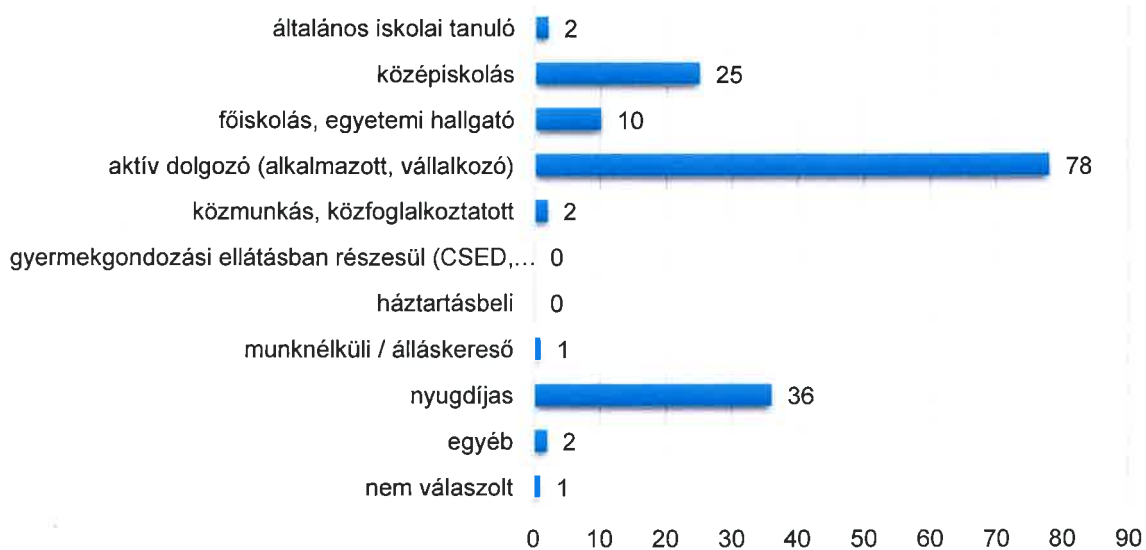
Iskolai végzettséget tekintve a válaszadók 54%-a (80 fő) főiskolát vagy egyetemet végzett, 30% (44 fő) középiskolát vagy gimnáziumot, 13% (20 fő) általános iskolát, 2% (3 fő) rendelkezik 8 általánosnál kevesebb végzettséggel, 1% (2 fő) nem jelölt meg egyetlen opciót sem.

Legmagasabb iskolai végzettség



Munkaerőpiaci helyzetük szempontjából – ahol több válasz is megadható volt – a következő adatok születtek:

Munkaerőpiaci helyzet



A kitöltők több, mint fele aktív dolgozó. Csaknem azonos számú a kérdőívet kitöltők között a tanuló-hallgatói jogviszonyban állók (összesítve 37 fő), illetve a nyugdíjasok (36 fő) száma.



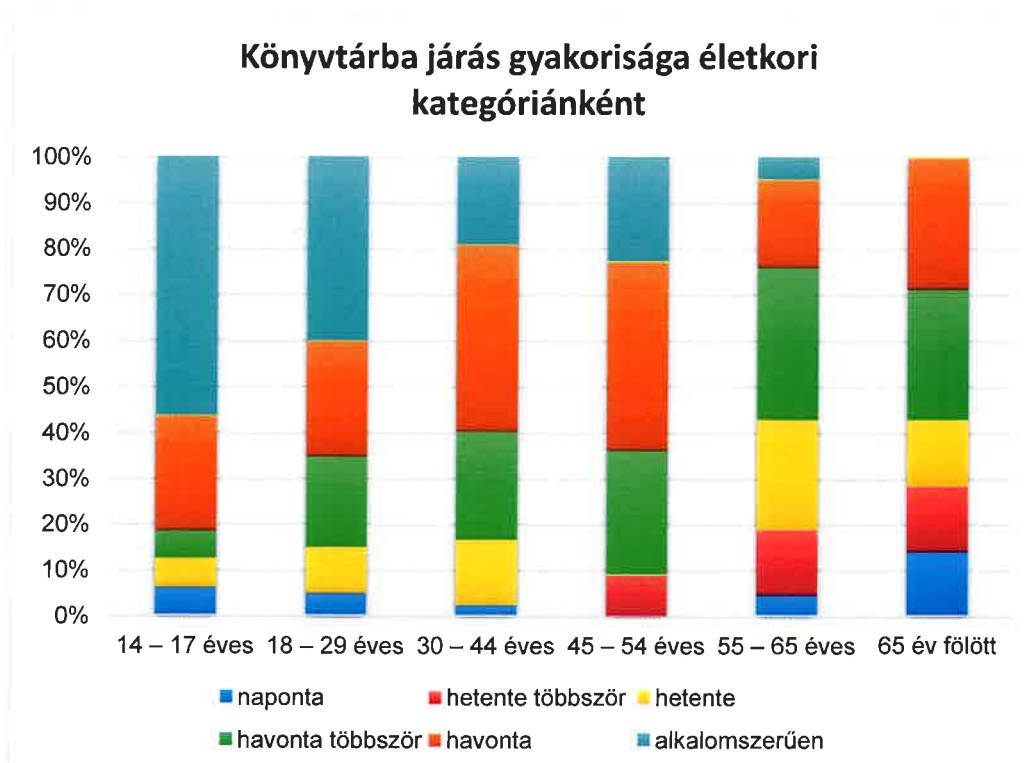
A könyvtárhasználat rendszeressége

Az első tartalmi kérdés arra vonatkozott, hogy **milyen rendszerességgel használják könyvtárunkat**. A kérdést minden kitöltő megválaszolta.

Hetente minimum egyszer használja a könyvtárat a válaszadók 21%-a. Havonta többször 25%, a leggyakoribb a havonta opció volt, 32% jön ilyen gyakran. Alkalmoszerűen jár könyvtárba 21%.



Jellemző, hogy heti több alkalommal csak a 45 év fölötti korosztályok járnak a könyvtárba.





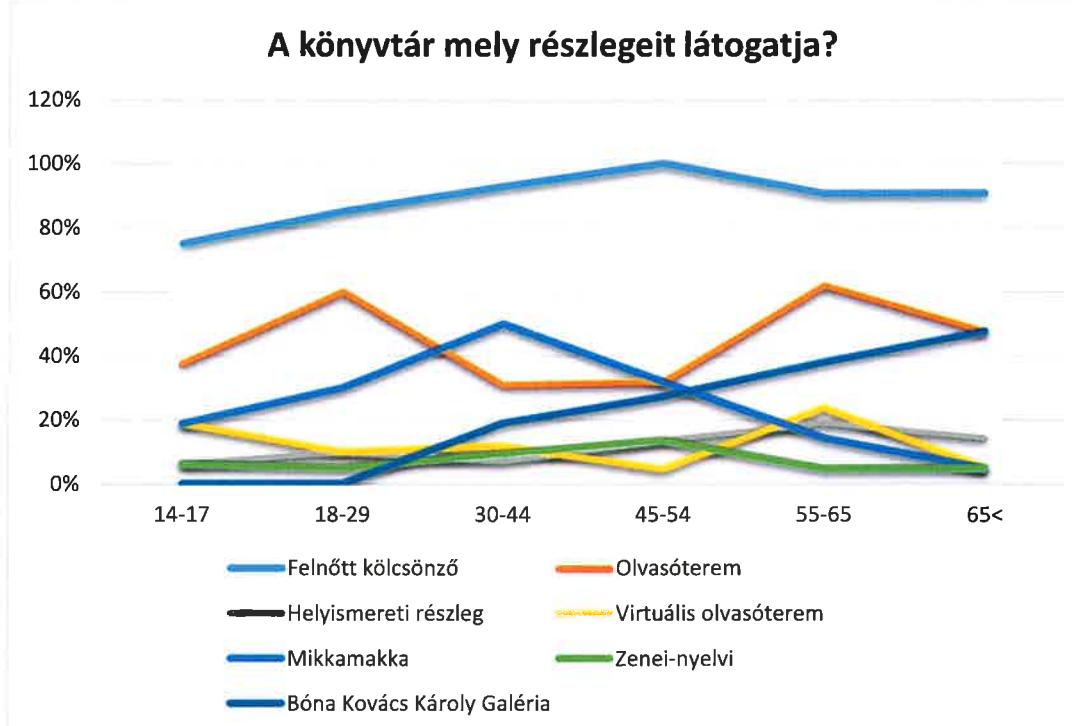
A könyvtár egyes részlegeinek látogatása

A második kérdésben arra kerestük a választ, hogy a **kitöltőink milyen arányban látogatják a könyvtár egyes részlegeit**. Itt több válasz is megjelölhető volt. A kérdést minden kitöltő megválaszolta.

A Felnőtt kölcsönzőt a válaszadók 89%-a (132 kitöltő) látogatja. Az Olvasótermet 42% (63 fő), a Helyismereti részleget és a Virtuális olvasótermet 12-12% (18-18 fő), a Mikkamakka Gyermekkönyvtárat 28% (42 fő), a Zenei-nyelvi részleget 8% (12 fő), a Bóna Kovács Károly Galériát 22% (33 fő).



A kérdést életkori kategóriánként vizsgálva kiderül, hogy minden vizsgált korcsoport a Felnőtt kölcsönzőt látogatja legnagyobb arányban. Minden vizsgált korosztálynál maximum 20% körüli azok aránya, akik látogatják a Helyismereti részleget, a Zenei-nyelvi részleget és a Virtuális olvasótermet. A legszembeötlőbb, hogy a Bóna Kovács Károly Galériát a 30 év alattiak egyáltalán nem látogatják, a többi korosztály pedig annál nagyobb arányban, minél idősebbek.

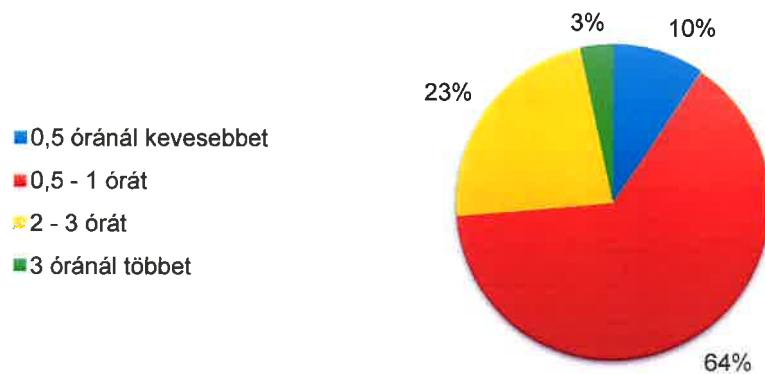




A könyvtárban alkalmanként eltöltött idő

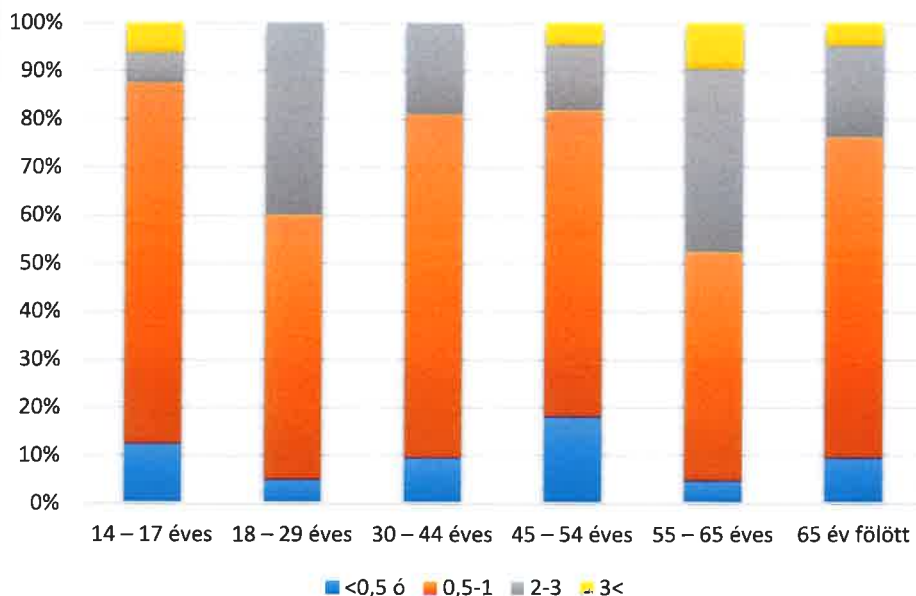
A harmadik kérdés a könyvtárban alkalmanként eltöltött időt vizsgálta. Egy kitöltő nem jelölt meg egyetlen opciót sem, tehát 148 válasz született. A kitöltők 9%-a (14 fő) 0,5 óránál kevesebb időt tölt egy alkalommal a könyvtárban, 64% (95 fő) 0,5 – 1 órát, 23% (34 fő) 2 – 3 órát, 3% (5 válaszadó) pedig 3 óránál többet.

Egy alkalommal általában mennyi időt tölt a könyvtárban?



Elmondható, hogy minden vizsgált korcsoport legtöbb képviselője 0,5 – 1 órát tölt alkalmanként a könyvtárban. Komolyabb arányban (40% körül) a 18 – 29 és az 55 – 65 évesekre jellemző, hogy 2 – 3 órát töltenek nálunk.

Alkalmanként eltöltött idő életkori kategóriánként

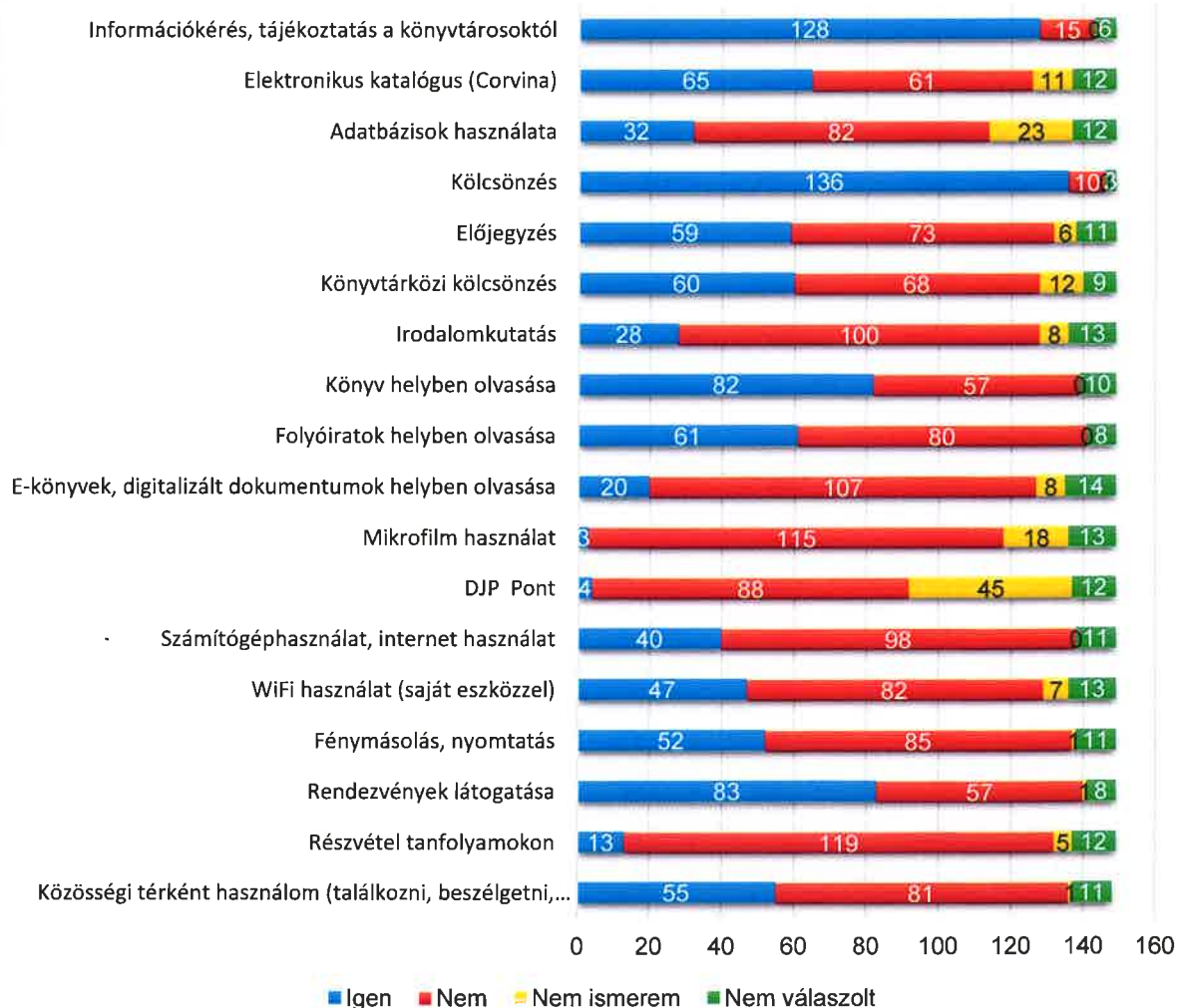




A könyvtár egyes szolgáltatásainak használata

A negyedik kérdés arra irányult, hogy megtudjuk, **egyes szolgáltatásainkat mennyien használják**. A legnagyobb arányban a Kölcsönzést (136 fő – 91%), valamint az Információkérést, tájékoztatást (128 fő – 86%) veszik igénybe. A válaszadók közel fele (44-56% között) használja az Elektronikus katalógust, Könyvek helyben olvasását, Rendezvények látogatását. A kérdőív kitöltői által kiemelkedően kis mértékben használt szolgáltatások a Mikrofilm használat (3 fő) és a DJP Pont (4 fő). Ez utóbbinál legmagasabb a szolgáltatást nem ismerők aránya: 45 fő (30%). 10% fölötti a szolgáltatást nem ismerők aránya az Adatbázisok használata (15%) és a Mikrofilm használat (12%) szolgáltatásoknál. A válaszadók kisebb része, 1-8%-a által nem ismert szolgáltatások ezeken kívül: Könyvtárközi kölcsönzés (8%), Elektronikus katalógus (7%), Irodalomkutatás (5%), E-könyvek, digitalizált dokumentumok helyben olvasása (5%), WiFi használat (5%), Előjegyzés (4%), Részvétel tanfolyamokon (3%), illetve 1-1 válaszadó nem ismeri a Fénymásolás, nyomtatás, a Rendezvények látogatása, valamint a Közösségi térként való használhatóság lehetőségét.

Használja-e az alábbi szolgáltatásokat?



Jellemző, hogy a korcsoportok életkorával azonos arányban nő a csoporton belül adott igen válaszok száma, és fordítottan arányos a *nem ismerem* válaszoké.

A *könyvtárosoktól való információkérés, tájékoztatás* kérdésében a 14-17 éves korosztály csaknem 40%-a nemmel felelt (ez ráirányítja a figyelmet, hogy számukra más módon kell az információkat eljuttatnunk), a többi korcsoport között nincs számottevő különbség.

Az *Elektronikus katalógust* a 30-44 éves korosztály több, mint 60%-a használja, az ettől fiatalabbak és idősebbek viszont egyaránt egyre csökkenő számban.

Adatbázisokat a legidősebbek használnak, az egyre fiatalabbak egyre kevésbé.

Kölcsönzésben hasonlóak az arányok, mint az információkérés tekintetében: a 14-17 évesek nem válaszainak aránya kissé kiugró a többi mellett.

Az *Előjegyzés* és a *Könyvtárközi kölcsönzés* hasonló tendenciákat mutat: inkább az idősebbek használják, minél fiatalabb a kitöltő, jellemzően annál kevésbé, viszont annál magasabb a szolgáltatást nem ismerők aránya.

Irodalomkutatást leginkább a 18-29 éves korosztály vesz igénybe.

A *könyvek helyben olvasásának* lehetőségével legmagasabb arányban szintén a 18-29 évesek élnek (80%), őket követik 65% körüli aránnyal a 30-44 és az 55-65 évesek. Egyaránt 40% közelében van e tekintetben a 14-17, a 45-54 és a 66+ korosztály.

Egészen mások az arányok a *folyóiratok helyben olvasásának* tekintetében. Jellemző, hogy minél idősebb egy használó, annál inkább él ezzel a lehetőséggel.

E-könyveket, digitalizált dokumentumokat helyben leginkább a 14-17 éves korosztály olvas, 30% körül, az összes többi korosztály körülbelül fele ilyen arányban. Legkevésbé a 30-44 évesek ismerik a szolgáltatást.

Mikrofilmeket csupán a 30-44 és a 66+ korosztályok néhány képviselője használ, és minél fiatalabbak egy korcsoportba tartozók, annál nagyobb arányban nem ismerik a szolgáltatást (a legmagasabb a 20% közeli arány).

A *DJP Pont* ismertségével korok közötti arányaiban ugyanez a helyzet, de itt a legmagasabb „nem ismerem” arány csaknem 70% - a 14-17 évesek körében. Nagyobb szakadék után a 18-29 évesek kb. 55%-a, majd a 30-44 évesek kb. 60%-a nem ismeri a DJP Pont nyújtotta szolgáltatásokat. A még idősebbek egyre kisebb arányban választották ezt.

Számítógéphasználat és internet használat lehetőségével a 14-17 évesek csaknem 45%-a él, majd a következő kategóriákban csökken ez az arány: a 45-54 éveseknél már csak 15% körüli. Itt egy ugrás következik: az 55 év felettieknek már csaknem 30%-a használja ezt a szolgáltatást – talán tanfolyamaink pozitív hatásának is köszönhetően.

A *WiFi*t a legfiatalabbak több, mint 60%-a használja, ez az arány az egyre magasabb életkori kategóriáknál egyre csökken.

Reprográfiai szolgáltatásainkat legnagyobb arányban az 55-65 évesek veszik igénybe (csaknem 70%-uk). A 66 év felettiek már csak 40%-ban, a fiatalabbak pedig rendre egyre kevesebben. Eszerint az idősebbek számára fontos a papíralapú megőrzés, a fiatalabbak más eszközt (pl. telefont) használnak erre a célra.

Rendezvényeket 80% körüli arányban látogatnak a 45 év felettiek, és az arány az egyre fiatalabbaknál csökkenő: a 30-44 évesek kicsivel több, mint 50%-a, a 18-29 éveseknek már csak 30%-a, a 14-17 évesek közül kb. 20%.

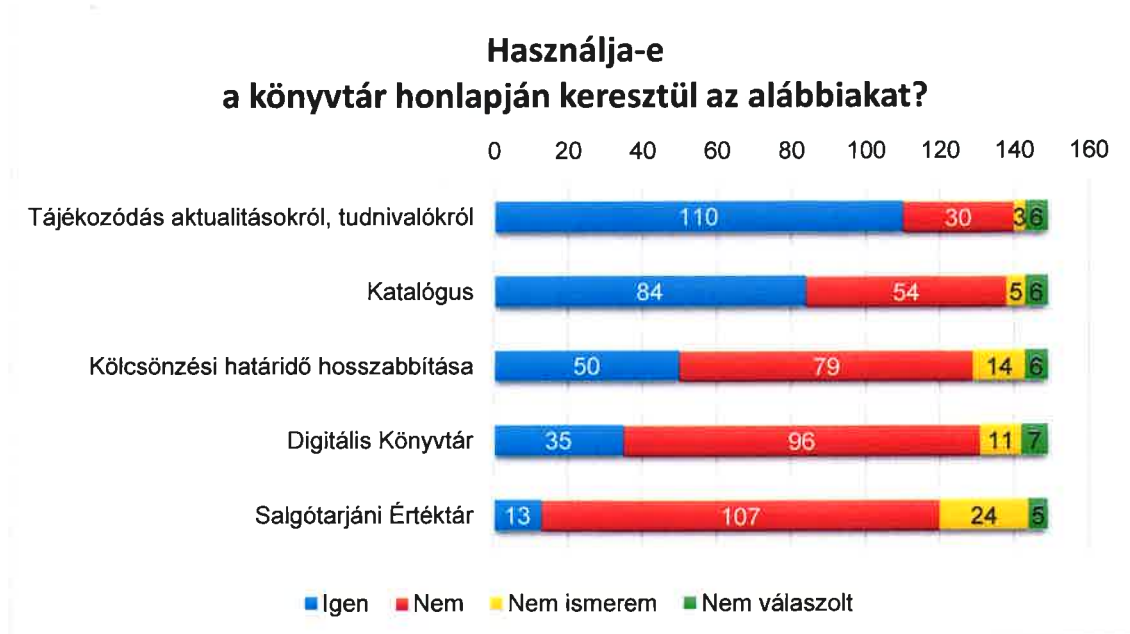
Tanfolyamokon is leginkább az idősebbek vesznek részt.

Közösségi térként történő használat tekintetében nagyobb a szórás: a 66 év felettiek több, mint 60%-a, a 45-54 év közöttiek 50%-a, és 30-35% közötti arányban (az arányok sorrendjében) a 14-17, az 55-65, a 30-44 és a 18-29 éves korosztály.



A könyvtár honlapján elérhető egyes szolgáltatások használata

A következő kérdés a **könyvtárunk honlapján keresztül igénybe vehető legfontosabb szolgáltatások** használatára vonatkozott. 110 fő (74%) használja a könyvtár honlapját tájékozódásra az aktualitásokról, tudnivalókról – a szolgáltatást 3-an nem ismerik. 84-en (56%) használják a katalógust – 5-en nem ismerik, 50-en (34%) hosszabbítanak kölcsönzési határidőt online – ezt a lehetőséget 14-en nem ismerik, 35-en (23%) használják a Digitális Könyvtár – 11-en nem ismerik, és 13-an (9%) böngésznek a Salgótarjáni Értéktárban – ezt a szolgáltatást 24-en (16%) nem ismerik. Az első három opciót 6-6, a negyediket 7, az ötödiket 5 kitöltő hagyta megválaszolatlanul.



A könyvtár honlapján keresztül való **tájékozódás** tekintetében a 65 év felettek nemleges válasza mutat kiugróan magas értéket, a többi korcsoporthoz képest 2-3-szoros arányt.

Az **online katalógust** illetően nagyságrendi különbség nincs, de 44 év alatt jellemzően többen használják.

A **kölcsönzési határidő online hosszabbítása** már szórta képét ad. 65% körüli arányban használják a 18-29 évesek, az 55-65 éveseknek pedig közel 50%-a. 30% körüli a 14-17 éves és a 65 fölötti online hosszabbítók aránya, a 30-44, valamint a 45-54 közöttieknek pedig közel 20%-a él ezzel a lehetőséggel.

A **Digitális Könyvtár** nyújtotta lehetőségeket minden vizsgált korosztály 20-30%-a használja ki, és a 14-17 évesek kivételével mindenhol akad, aki nem ismeri (5-15%).

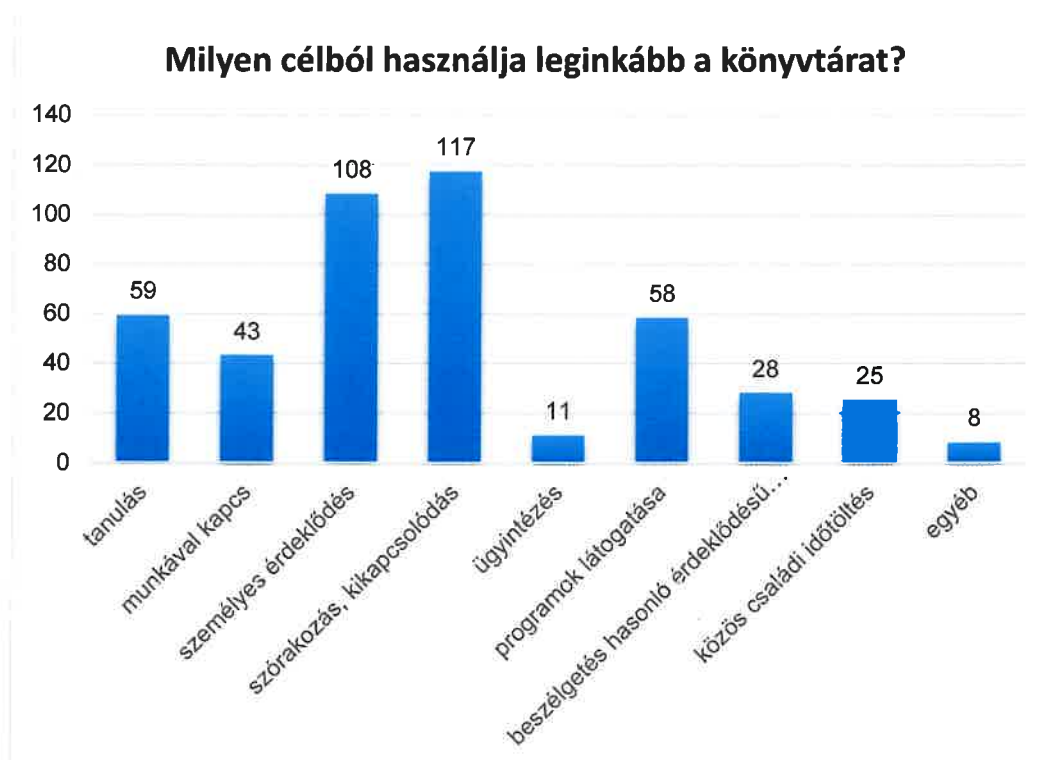
A **Salgótarjáni Értéktár**at jellemzően a 65 év fölöttiek és a 45-54 év közöttiek használják nagyobb arányban (mindkét korcsoportnak kicsivel több, mint 20%-a), a 18-29 évesektől egyetlen igenlő válasz sem érkezett e tekintetben, a 14-17, 30-44 és 55-65 éveseknek pedig egyaránt 5-10%-a használja. A szolgáltatást nem ismeri a 14-17 évesek több, mint 30%-a, de ez az arány a további korosztályoknál folyamatosan csökkenő.



Kíváncsiak voltunk arra is, hogy az előző kérdésben felsoroltakon kívül **mit használnak még a könyvtár honlapján keresztül**. A kérdésre 32-en (21%) adtak meg bármiféle választ. Ebből 16 nemleges válasz volt, 2 fő a könyvtár rendezvényein készült fotókat böngészi, 1-1 kitöltő a következő válaszokat adta: „*Teszték kitöltése*”, „*Palócföld*” és „*ODR katalógus, egyéb katalógusok pl. MATARKA*”. 7-en tájékozódnak programokról, rendezvényekről, valamint 1 fő tájékozódik a nyitvatartásról, 1 fő pedig a „*Kereső*” választ adta (mind a 9 válaszadó megjelölte az előző kérdésnél a *Tájékozódás aktualitásokról, tudnivalókról* opciót is). Kettő olyan választ adtak meg, ami valójában nem elérhető a könyvtár honlapján keresztül: „*DVD filmek kölcsönzése*”, „*youtube*”. A teljes táblát – a nemleges válaszok kivételével – lásd az [1. mellékletben](#).

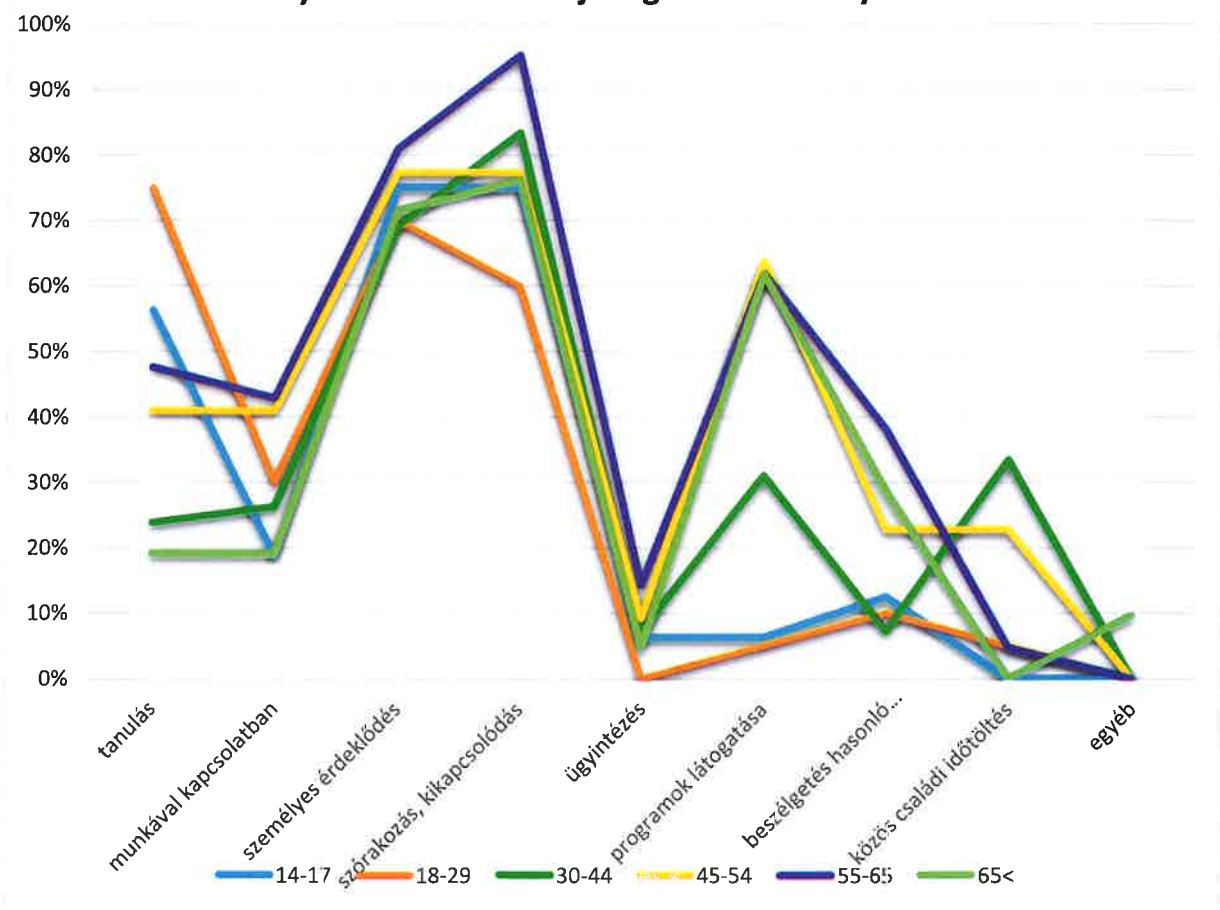
A könyvtárhasználat célja

Arra a kérdésre, hogy **milyen célból használja leginkább a könyvtárat**, 1 kitöltő nem válaszolt. Két válaszlehetőség emelkedik ki a többi közül: a válaszadók 79%-a (117 fő) jelölte meg a szórakozás, kikapcsolódás opciót, 72%-uk (108 fő) a személyes érdeklődést. Ezt követi 40%-kal (59 fő) a tanulás, majd 39%-kal (58 fő) a programok látogatása. A munkájukkal kapcsolatban 29% (43 fő) keresi fel a könyvtárat, 19% (28 fő) azért, hogy hasonló érdeklődésű emberekkel beszélgethessen, 17% (25 fő) közös családi időtöltésként. Az ügyintézés opciót csupán 7% (11 fő) választotta, az egyéb kategóriában 6 válasz született, ezek a következők voltak: „*Művészeti kiállítások látogatása*”, „*This time we handle business*”, „*kölcsönzés*”, „*feltöltődés*”, „*WC*”, „*olvasás*”.



A könyvtárhasználat célja szerint korosztályonként eltérőek az adatok. A legnagyobb különbség a **programok látogatása** tekintetében mutatkozik, összhangban a 4-es kérdésben a rendezvények látogatására adott válaszokkal: a fiatalabb korosztályokba tartozók nagyon kis számban látogatják rendezvényeinket. **Szórakozás, kikapcsolódás** céljára is nagyobb arányban használják a könyvtárat az idősebbek, mint a fiatalok. **Tanulás** és **munka** tekintetében az arányok nem meglepőek. **Közös családi időtöltésre** a legnagyobb arányban a 30-44 és a 45-54 évesek használják a könyvtárat: előbbiek 33%-a, és utóbbiak 23%-a.

Milyen célból használja leginkább a könyvtárat?

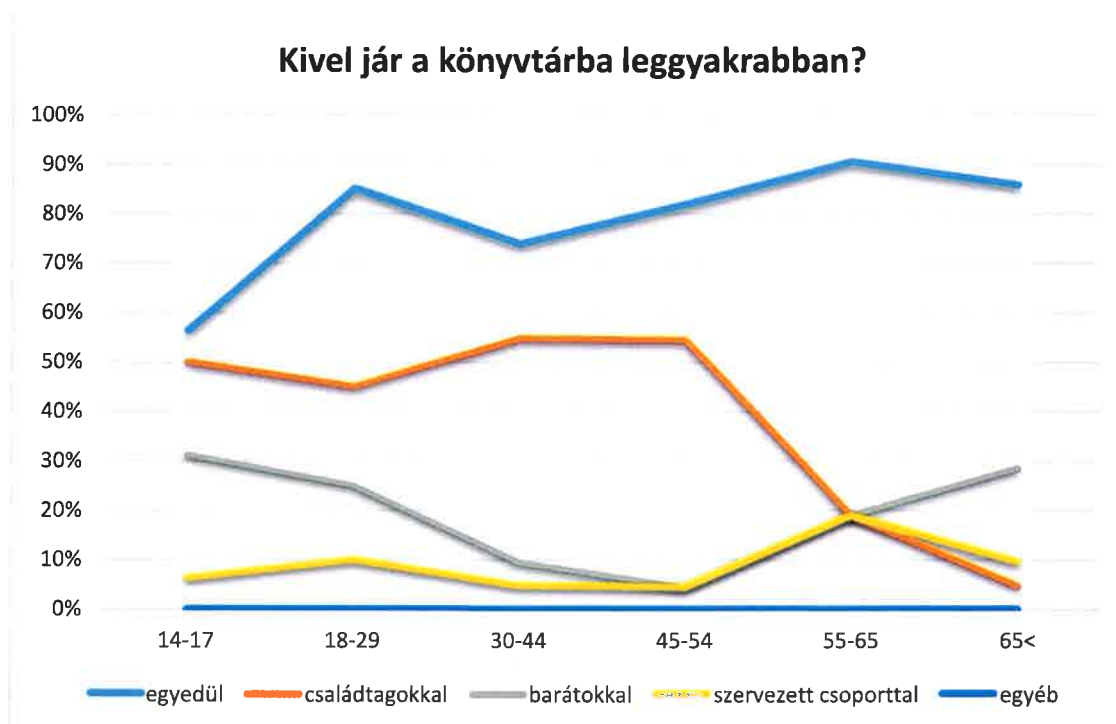


A könyvtárba járás módja társas jelleg szerint

A következő kérdés arra vonatkozott, hogy **kivel járnak a könyvtárba leggyakrabban**. A kérdésben 1 kitöltő nem jelölt meg egyetlen opciót sem. Legnagyobb részük (78%, 116 fő) legtöbbször egyedül jár hozzánk. A válaszadók csaknem fele (62 fő) jár családtagokkal, 17%-uk (25 fő) barátokkal, 10% (15 fő) szervezett csoporttal. Kettő adott meg az egyéb opciónál szöveges választ: „With my cuz”, illetve „Julcsi”.



Megfigyelhető, hogy az életkor előrehaladtával egyre jellemzőbb az egyedül járás, és egyre csökkenő tendenciát mutat a családtaggal való együttes könyvtárlátogatás. Barátokkal a közbűlső korosztályok kevésbé járnak könyvtárba, mint akár fiatalabb, akár idősebb társaik. Érdekes, hogy az 55-65 évesek azonos arányban járnak könyvtárba családtaggal, barátokkal és szervezett csoporttal.





Tárgyi feltételek

A felsorolt tárgyi feltételekkel kapcsolatos megelégedettség tekintetében összességében túlnyomórészt pozitív a visszajelzés. A papír alapú kérdőíveknél fordult elő, hogy egy-egy feltételről nem mondtak véleményt a kitöltők. Itt feltételenként az összes adott válasz számát vettük alapul a százalékolásnál, mert jellemzően az olyan feltételek maradtak válasz nélkül, amelyek a használók nem minden rétegét érintik, amit nem mindenki használ. Ezek legmagasabb számban: Internet sebessége, Wifi kapcsolat minősége, Saját számítógép használatának lehetősége, Könyvtári számítógépek, Fejhallgatók, nyomtatók, fénymásolók, A tanulóhelyek száma.

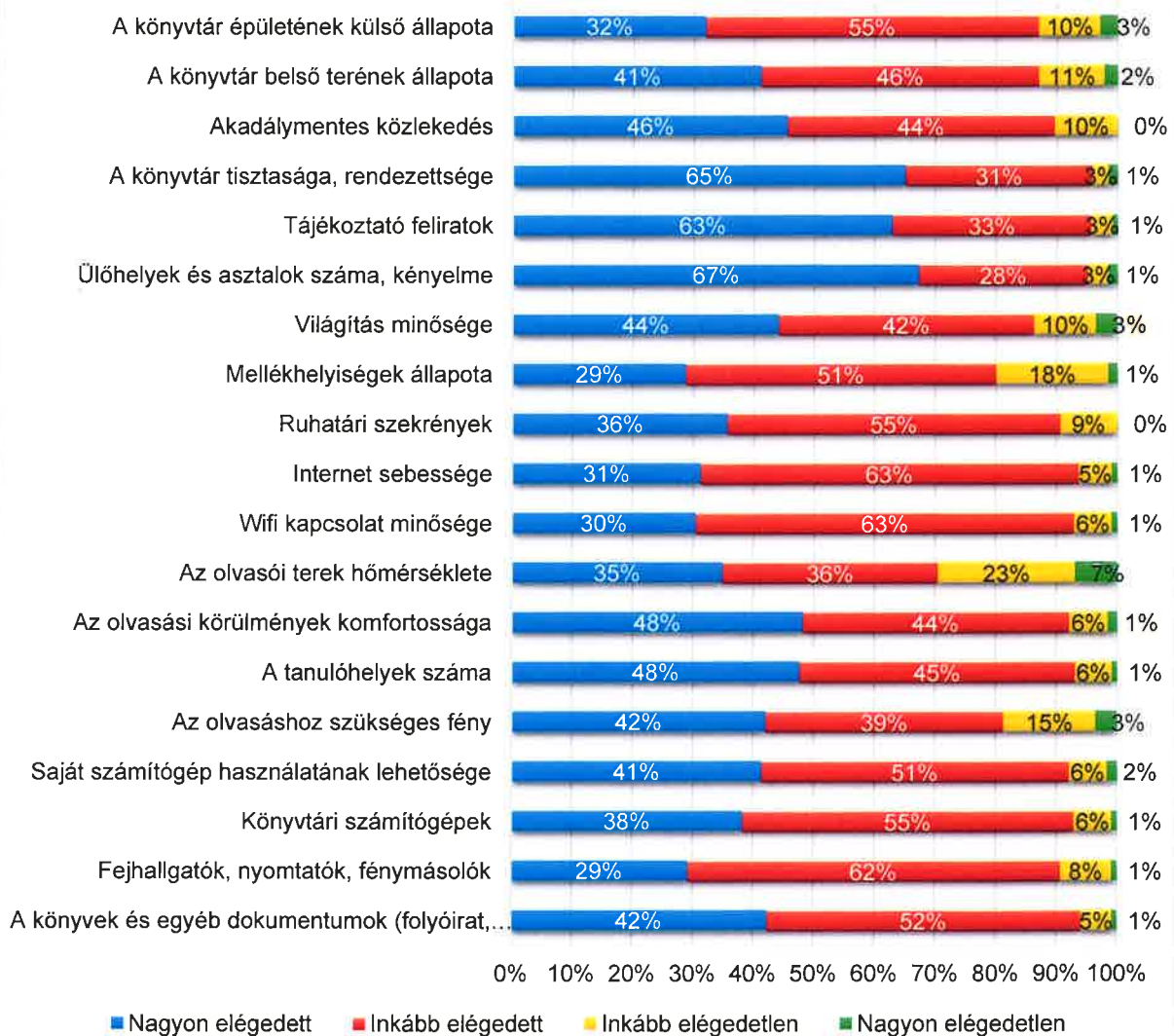
Az alábbi grafikonon látható minden feltétel. Összességében a 19 feltétel közül 13-nál a nagyon elégedett és inkább elégedett válaszok aránya összesen 90%, de a legrosszabb megítélésűé is 71%.

Legnagyobb a megelégedettség a könyvtár tisztasága, rendezettsége és a tájékoztató feliratok tekintetében (nagyon elégedett és inkább elégedett összesen 96%). Összesen 95%-nyi pozitív választ kapott az ülőhelyek és asztalok száma, kényelme. Ettől alig marad el 94%-kal az Internet sebessége és A könyvek és egyéb dokumentumok fizikai állapota.

A legkevésbé elégedettek a válaszadók Az olvasói terek hőmérsékletével, itt 29% összesen az inkább elégedetlen és a nagyon elégedetlen válaszok aránya. A leggyengébb tárgyi feltételek közé tartozik a mellékhelyiségek állapota (összesen 20%-nyi negatív megítélés), valamint Az olvasáshoz szükséges fény (19% inkább vagy nagyon elégedetlen válaszadó). 10% fölötti még a negatív megítélés aránya a Világítás minősége (14%), A könyvtár belső terének állapota és A könyvtár épületének külső állapota (13-13%).

A teljes grafikon:

Mennyire elégedett az alábbi tárgyi feltételekkel?

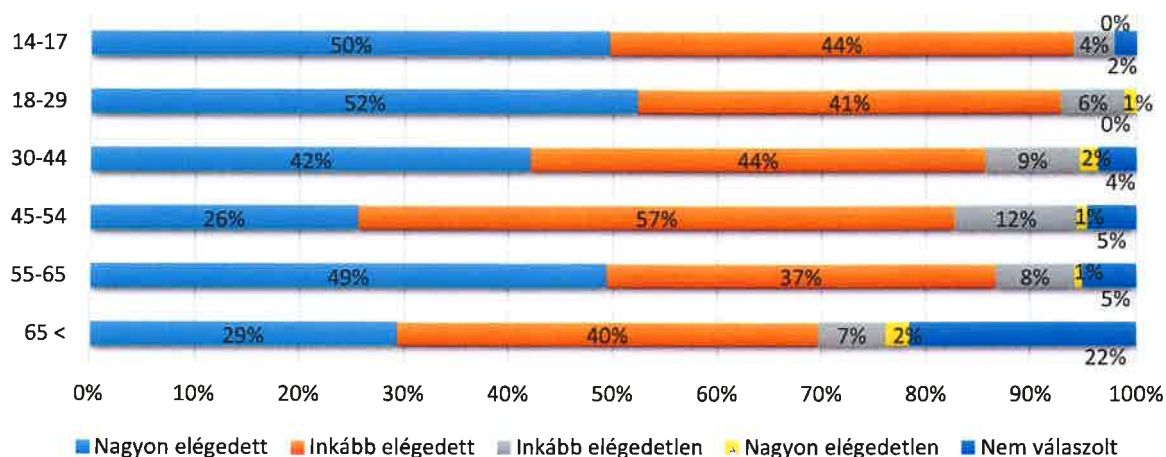


Összességében az egyes csoportokon belüli legnagyobb arányban negatív választ a 45-54 éves korosztály adott (13%-uk), őket követik a 30-44 évesek (11%), majd a 65 év feletti és az 55-65 évesek (9-9%-nyian), a 18-29 évesek (7%) és a 14-17 évesek (4%). A legjobb visszajelzésből (nagyon elégedett) korcsoportjukon belüli arányaiban legtöbbet a 18-29 (52%), a 14-17 (50%) és az 55-65 évesek (49%) adták, de nem sokkal marad el tőlük a 30-44 éves korosztály (42%) sem. A legkevesebb nagyon elégedett választ a 65 éven felüliek (29%) és a 45-54 év közöttiek (26%) adták.

Jelentős arányban a 65 év feletti hagytak kitöltetlenül egy-egy sort a kérdésen belül (22%), a 18-29 évesek pedig mindenre válaszoltak.

A legtöbb tárgyi feltétel megítélésénél az életkori megoszlás arányaiban megfelel ezeknek az arányoknak.

Tárgyi feltételek



A továbbiakban az ettől eltérő arányú visszajelzéseket vizsgáljuk.

A **könyvtár épületének külső állapota** a 18-29 éveseket jobban zavarja, a 65 év feletti után őket a második helyen.

Az **akadálymentes közlekedésnél** az 55-65 évesek egyike sem adott negatív választ, viszont itt kirívóan magas (egyharmad) a nem válaszolók aránya, és nagyon alacsony a 45-54 évesek körében a „nagyon elégedett” válasz.

Az **ülőhelyek és asztalok száma**, kényelme tekintetében megfigyelhető, hogy a minél idősebb korcsoportoktól egyre nagyobb arányban érkeztek negatív válaszok, a 65 felettiéktől már „nagyon elégedetlen” is. De itt is a legelégedetlenebbek a 45-54 évesek.

A **ruhatári szekrények** esetében szintén kiemelkedően magas (egyharmad) a 65 év feletti között azok aránya, akik egyetlen opciót sem jelöltek meg.

Az **Internet sebességével** a 14-17 évesek elégedetlenek legnagyobb arányban, de a 18-29 éves korosztály az, ahonnan az elégedetlenségüket kifejezők a „nagyon elégedetlen” opciót jelölték meg, a többi korosztálynál az „inkább elégedetlen” a jellemző. A legidősebb korosztályban a nem válaszolók aránya több, mint 40%.

A **WiFi kapcsolat minősége** kérdésében a legnagyobb arányban elégedetlenségüknek adtak hangot a 65 év feletti, fontos azonban tudni, hogy több, mint 40%-uk nem adott választ, és itt is a 18-29 évesek adtak „nagyon elégedetlen” válaszokat.

Az **olvasói terek hőmérsékletével** a fiatalabbak közül kevesebben elégedetlenek, e tekintetben a 30 feletti közel azonos, de az életkor növekedésével csökkenő arányban elégedetlenek; ezen belül a „nagyon elégedetlen” opciót az életkori összesítésnek megfelelő arányban jelölték meg.

Az **olvasási körülmények komfortosságára** a 65 feletti adtak meg nagyon elégedetlen jelölést, csaknem 20%-uk nem jelölt meg egyetlen opciót sem. A 14-17 és a 18-29 évesek csak pozitívan nyilatkoztak.

A **tanulóhelyek számával** legkevésbé a 65 év feletti elégedettek (de ebben a kérdésben is csaknem 40% közöttük a nem válaszolók aránya), nem adott elégedetlen választ a 14-17 évesek csoportja.

A **saját számítógép használatának lehetőségével** legkevésbé a 30-44 évesek elégedettek, közülük „nagyon elégedetlen” válasz is érkezett. Csak pozitív választ adtak a 14-17 és a 18-29 évesek.

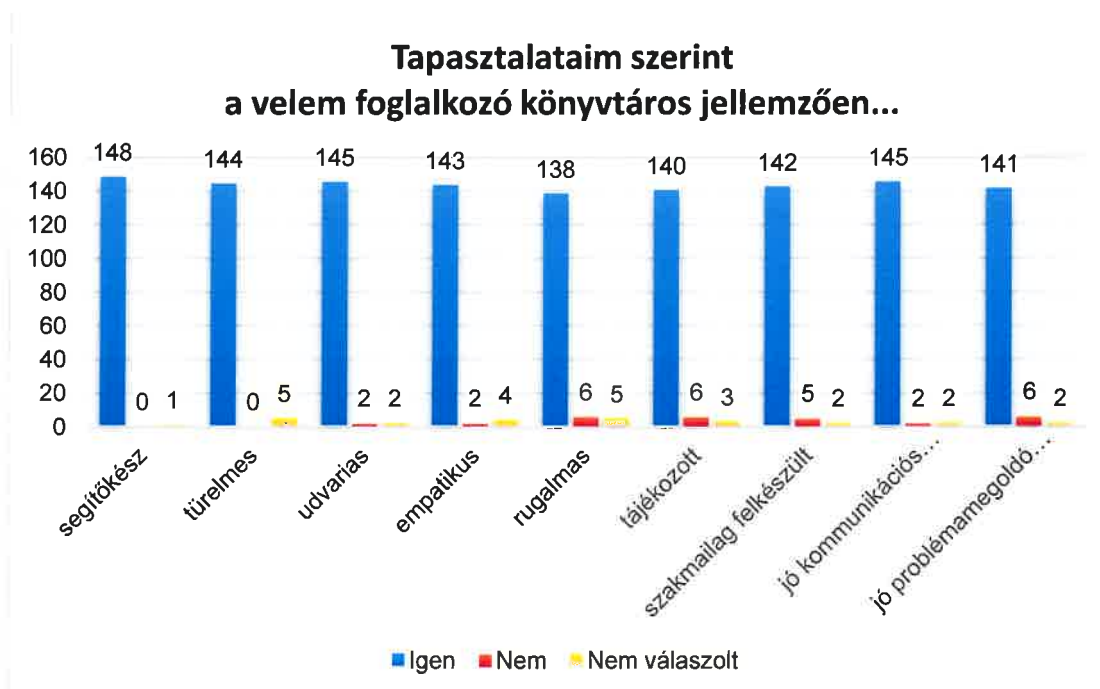


A **könyvtári számítógépekkel** a legkevésbé szintén a 30-44 évesek elégedettek, viszont itt a 45-54 évesektől csak pozitív visszajelzést kaptunk.

A **könyvek és egyéb dokumentumok fizikai állapotával** a 45-54 évesek és a 14-17 évesek elégedettek. Ezzel a legnagyobb arányban elégedetlenek az 55-65 évesek, viszont a 65 év felettiak kis része a „nagyon elégedetlen” opciót jelölte meg, csaknem 30%-uk nem foglalt állást.

Személyi feltételek

A következő kérdésben azt kértük a kérdőív kitöltőitől, hogy a felsorolt tulajdonságoknál jelöljék meg, hogy **személyes tapasztalataik alapján melyek igazak a velük foglalkozó könyvtárosra**. A következőkben kértük véleményüket: segítőkészség, türelmesség, udvariasság, empátia, rugalmasság, tájékozottság, szakmai felkészültség, kommunikációs készség, problémamegoldó képesség. A válaszok csupán elenyésző számban negatívak:



Összességében elmondható, hogy a 65 év felettiektől egyáltalán nem érkeztek nemleges válaszok. Elenyésző az arányuk a 45-54 évesek és a 30-44 évesek körében is, őket követik e tekintetben sorban az 55-65 évesek, a 14-17 évesek, majd végül a 18-29 évesek.

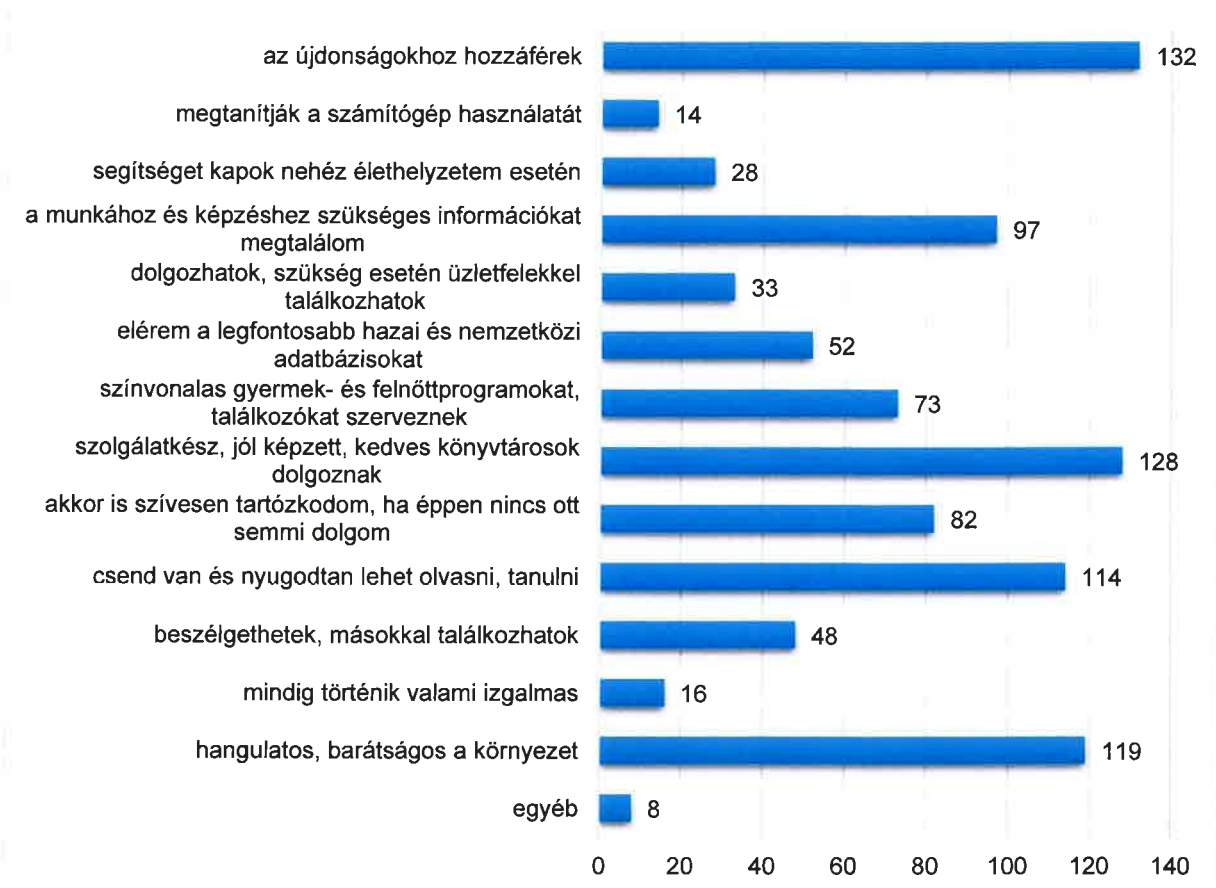
A segítőkészség és a türelmesség minden vizsgált korcsoportnál egyforma megítélést kapott. Az udvariasságot a 14-17 és a 30-44 évesek kifogásolták. Nem mindig érzi elég empátikusnak a könyvtárosokat a 14-17 és az 55-65 évesek kisebb csoportjai. Rugalmasság terén a 65 év felettiakat kivéve minden vizsgált korcsoportból érkezett nemleges válasz. A tájékozottság tekintetében a 14-17, a 18-29 és az 55-65 éves korcsoportok néhány képviselője adott negatív visszajelzést. A szakmai felkészültséget a 18-29 évesek és az 55-65 évesek kérdőjelezték meg. A könyvtárosok jó kommunikációs készsége a 14-17 és az 55-65 évesek kisebb csoportjai előtt marad rejtve, problémamegoldó képességükkel kapcsolatban viszont a 45-54 évesek és a 65 év felettiak kivételével minden vizsgált korosztálytól érkeztek nemleges válaszok.



Az ideális könyvtárról

Kérdeztük a használóinkat azzal kapcsolatban is, hogy **milyen szerintük az ideális könyvtár**. Itt a megadott opciókon túl lehetőség volt saját szöveges válasz leírására is. A Legtöbbek szerint fontos az újdonságokhoz való hozzáférés (89%), ezt követi a személyzet szolgálatkészsége, képzettsége, kedvessége (86%). Nagyon fontos a hangulatos, barátságos környezet (80%), valamint a nyugodt, csendes, tanulásra és olvasásra alkalmas tér (77%). A kitöltők csaknem kétharmada szerint ideális az a könyvtár, ahol megtalálhatók a munkához és képzéshez szükséges információk (65%). A következő legtöbb „szavazatot” kapta az „akkor is szívesen tartózkodom, ha éppen nincs ott semmi dolgom” opció (55%), majd a „színvonalas gyermek- és felnőttprogramokat, találkozókat szerveznek” (49%). A válaszadók közel egyharmada számára ideális az a hely, ahol elérhetőek a legfontosabb hazai és nemzetközi adatbázisok (35%), valamint ahol lehetőség van a másokkal való találkozásra, beszélgetésre (32%). Megközelítőleg ötödük számára fontos, hogy a könyvtárban dolgozhassanak, szükség esetén üzletfelekkel találkozhassanak (22%), valamint, hogy segítséget kapjanak nehéz élethelyzetük esetén (19%). A kérdőívet kitöltők kevésbé várják el, hogy a könyvtárban mindig történjék valami izgalmas (11%), illetve, hogy megtanítsák nekik a számítógép használatát (9%).

Az ideális könyvtár az a hely, ahol...





Az egyéb opciót nyolcan jelölték meg, ebből egy szöveg nélkül. A hét beírt válasz szerint ideális könyvtár az a hely, ahol...

SZÖVEGES VÁLASZ	Korcsoport
Közösségi munka	14-17
A könyvek tenylegesen a helyükön vannak, ezzel szokott probléma lenni sajnos	18-29
Megtalálom a munkámhoz szükséges könyveket.	18-29
van gyereksarok / pelenkázó	18-29
Higiénikus és felszerelt a mosdó.	30-44
nem bánnánk, ha lenne büfé/kávézó	30-44
a könyvheti könyveket a könyvhéten meg tudnám nézni, netán kikölcsönözni	45-54

Az ideális könyvtár tulajdonságainak megítélésében a trendvonalak többnyire azonos ponton csúcsosodnak, ebből kitűnik azonban néhány jellemző.

Az **újdonságokhoz való hozzáférés** nagyon fontos minden vizsgált korosztály számára.

A **számítógép használatának megtanulását** az idősebb korosztályok tartják fontosabbnak, de kiugró adat itt sem született.

Azt, hogy **nehéz élethelyzet esetén segítséget kapjon**, a legifjabbak és a legidősebbek tartják némileg fontosabbnak.

A **munkához és képzéshez szükséges információk** megtalálása a 65 év felettieket jóval kisebb arányban vonzza, mint a többi korosztályt.

Azt, hogy **dolgozhassanak, üzletfelekkel találkozhatnak**, a 45-54 év közöttiek tartják legnagyobb arányban fontosnak.

Nagyobb különbségeket mutat a hazai és nemzetközi **adatbázisok elérhetőségének lehetősége**: ezt legkisebb arányban a 14-17 évesek, legnagyobb arányban a 18-29 évesek várják el egy könyvtártól.

Itt is kiderül, mint már korábban is, hogy a **programok** legkevésbé a 30 év alattiakat vonzzák, de közöttük is szép számban, 25% körül vannak azok, akik ezt fontosnak tartják. A 30 felettieknél a duplája, 50-60% ez az arány.

Minden vizsgált korosztálynál előkelő helyet foglal el a **minőségi személyzet**, a trendvonal azonban azt is mutatja, hogy minél idősebb egy korosztály, annál többen vannak a tagjai között, akik ezt fontosnak tartják.

Megfordul a trendvonal annál a kijelentésnél, hogy **„akkor is szívesen tartózkodom, ha éppen nincs ott semmi dolgom”**: ezt a fiatalabbak fontosabbnak tartják az idősebeknél.

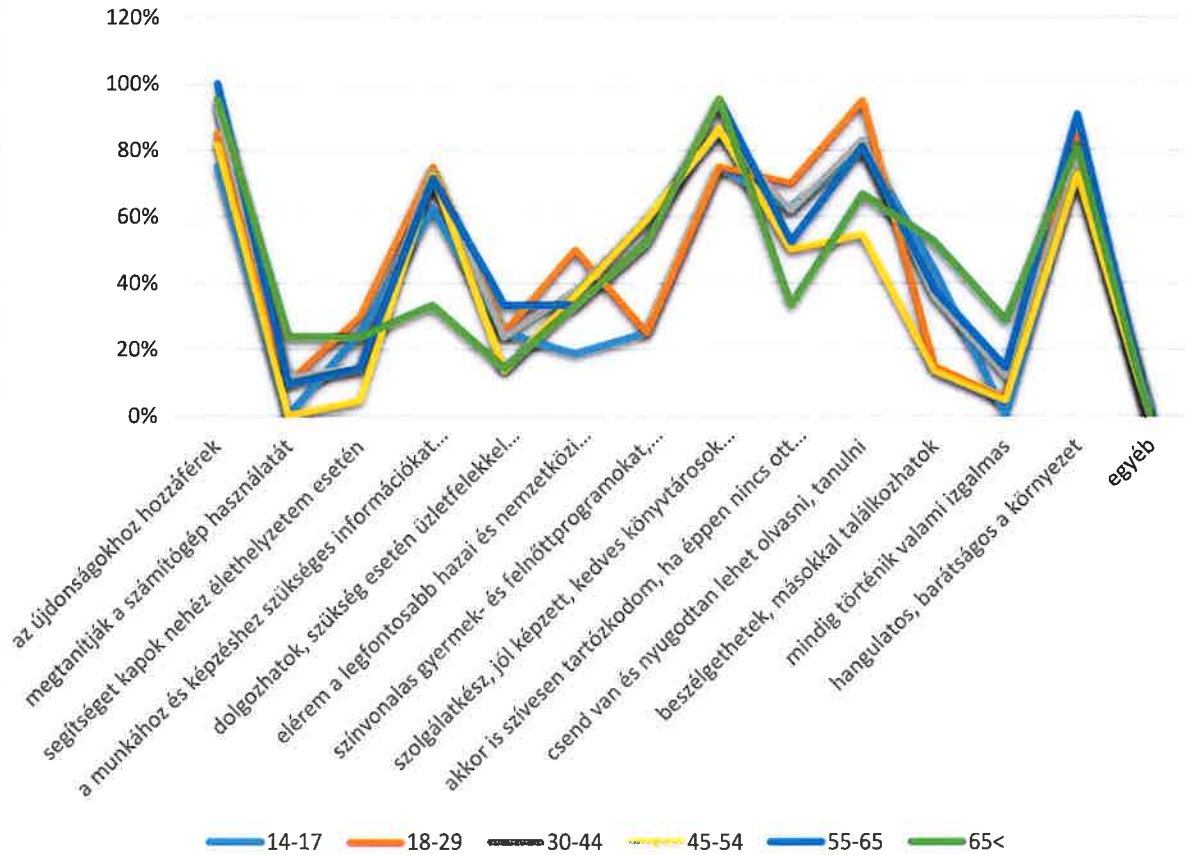
Az ideális könyvtárban **csend van és nyugodtan lehet olvasni, tanulni** a 18-29 évesek több, mint 90%-a szerint. 80% fölötti az ezt igénylő 14-17 és 30-44 évesek, valamint az 55-65 évesek aránya is. A legkevesebben a 45-54 évesek jelölték meg ezt az opciót, de még nekik is az 55%-uk.

A **másokkal való találkozás és beszélgetés lehetősége** legkevésbé a 18-29 és a 45-54 éveseket vonzza.

Az, hogy **mindig történjék valami izgalmas**, szintén annál fontosabbnak tűnik, minél idősebb a kitöltő.

A **hangulatos, barátságos környezet** minden vizsgált korosztály képviselői számára fontos az ideális könyvtárban.

Az ideális könyvtár az a hely, ahol...



Tájékozódás, információgyűjtés forrásai

A következő két kérdésben arra kerestük a választ, hogy **honnan tájékozódnak**, honnan tudnak általában az érdeklődésüknek megfelelő, illetve kifejezetten a könyvtárban zajló **eseményekről, rendezvényekről**.

A válaszlehetőségek népszerűségi sorrendje:

Honnan szerez tudomást a könyvtárban zajló eseményekről?	Honnan szerez tudomást az Önt érdeklő eseményekről?
<i>a könyvtár honlapjáról</i>	<i>plakátról, szórólapról</i>
<i>a könyvtárosoktól</i>	<i>a könyvtárosoktól</i>
<i>plakátról, szórólapról</i>	<i>Facebookról</i>
<i>Facebookról</i>	<i>ismerőstől, családtagtól</i>
<i>ismerőstől, családtagtól</i>	<i>a könyvtár honlapjáról</i>
<i>meghívóból (e-mail, hírlevél)</i>	<i>helyi újságból</i>
<i>helyi újságból</i>	<i>egyéb Internetes oldalakról</i>
<i>helyi televízióból</i>	<i>helyi televízióból</i>
<i>egyéb Internetes oldalakról</i>	<i>helyi rádióból</i>
<i>helyi rádióból</i>	<i>meghívóból (e-mail, hírlevél)</i>
<i>egyáltalán nem jut tudomásomra</i>	<i>egyáltalán nem jut tudomásomra</i>
<i>egyéb</i>	<i>egyéb</i>



A könyvtárosoktól csaknem ugyanannyian tájékozódnak mindkét céllal: a válaszadók 52%-a.

A könyvtár honlapjának kérdésében már jelentős különbség tapasztalható, érthető módon a könyvtárban zajló eseményekről 64%, az általában őket érdeklő eseményekről 19% szerzi itt az információt.

Plakátról, szórólapról a válaszadók közel fele informálódik mindkét kérdésben (a könyvtárról 50%, általában 54%).

Meghívóból (e-mail, hírlevél) a könyvtári eseményekről 22% tájékozódik, általában eseményekről 5%.

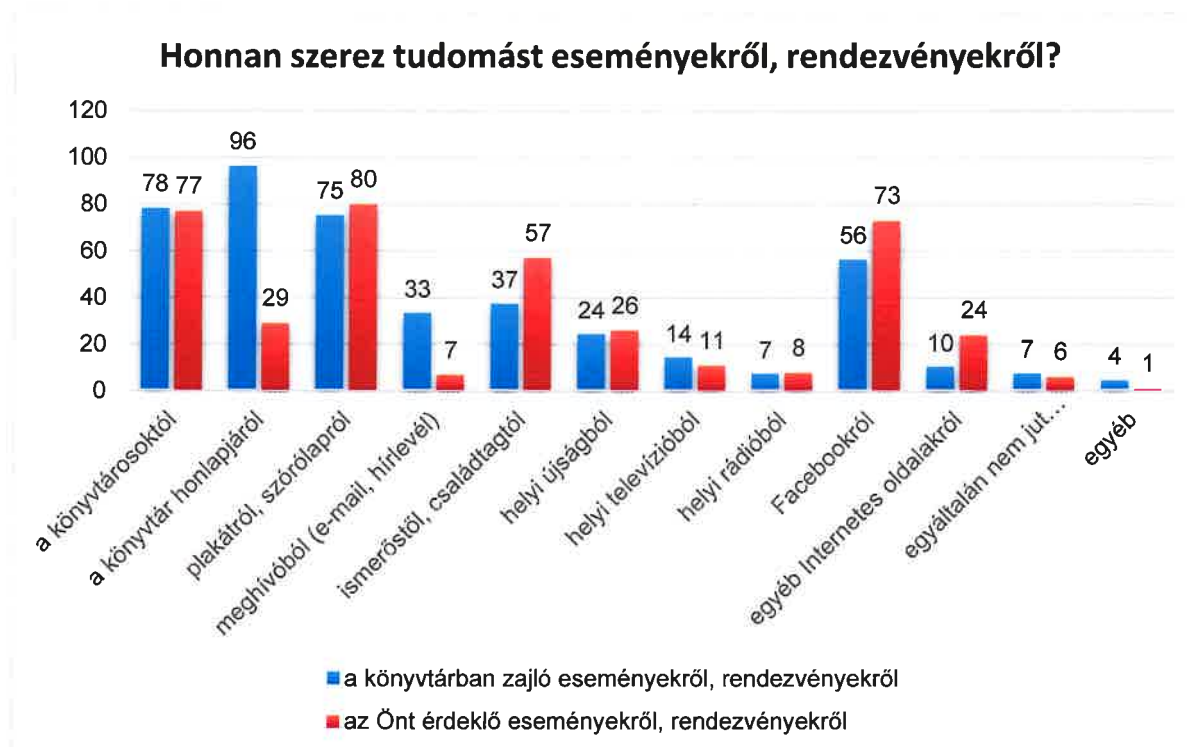
Ismerőstől, családtagtól a kitöltők 25%-a szerzi híreit a könyvtári rendezvények, és 38% minden őket érdeklő esetében.

Helyi újságból, helyi televízióból és helyi rádióból való informálódás esetében közel azonos arányú eredményeket kaptunk: a könyvtárban zajló eseményekről újságból 16%, televízióból 9%, rádióból 5% értesül, a számukra érdekes eseményekkel kapcsolatban ezek az arányok: 17%, 7% és szintén 5%.

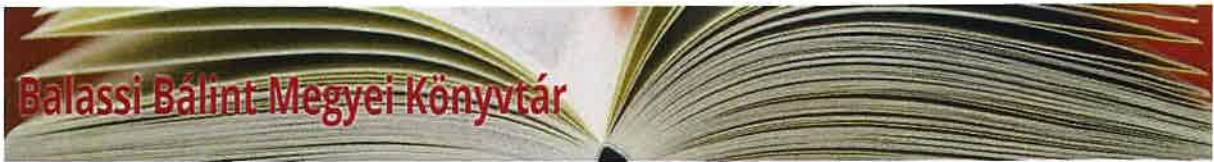
A Facebookról szerez tudomást a könyvtár rendezvényeiről 38%, általában az eseményekről 49%.

Egyéb internetes oldalokról a könyvtár eseményeiről tájékozódnak kevesebben: 7%, őket érdeklő eseményekről általában 16%.

Egyáltalán nem jutnak tudomására a könyvtárban zajló események a kitöltők 5%-ának, őket érdeklő események 4%-nak.



Az egyéb lehetőségnél a könyvtár rendezvényeivel kapcsolatban négy kitöltő adott meg szöveges választ: „Nem szerzek tudomást”, „bejáratni kiplakátolás”, „pedagógus”, „Tarjáni Műsor havi számából”. Ez utóbbit a kitöltő az őt érdeklő eseményekkel kapcsolatban is beírta.



Életkoronkénti eltérés is tapasztalható.

A **könyvtárosoktól** mindkét célból kimagasló arányban kérnek információt a 45-54 éves korosztály tagjai, valamint a 65 év feletiek.

A **könyvtár honlapjáról** leginkább a 45-54 évesek, és legkevésbé a 65 feletiek szerzik információikat a könyvtárban zajló eseményekről, viszont egyformán a legkisebb arányban az őket általában érdeklő dolgokról.

Plakátról, szórólapról, valamint **meghívóból** (e-mail, hírlevél) jellemzően az idősebb korosztályok tájékozódnak.

Az **ismerőstől, családtagtól** a legidősebb korosztály informálódik legnagyobb arányban, de a 14-17 évesek állnak a második helyen, és ezután az életkor növekedésével fordítottan arányos.

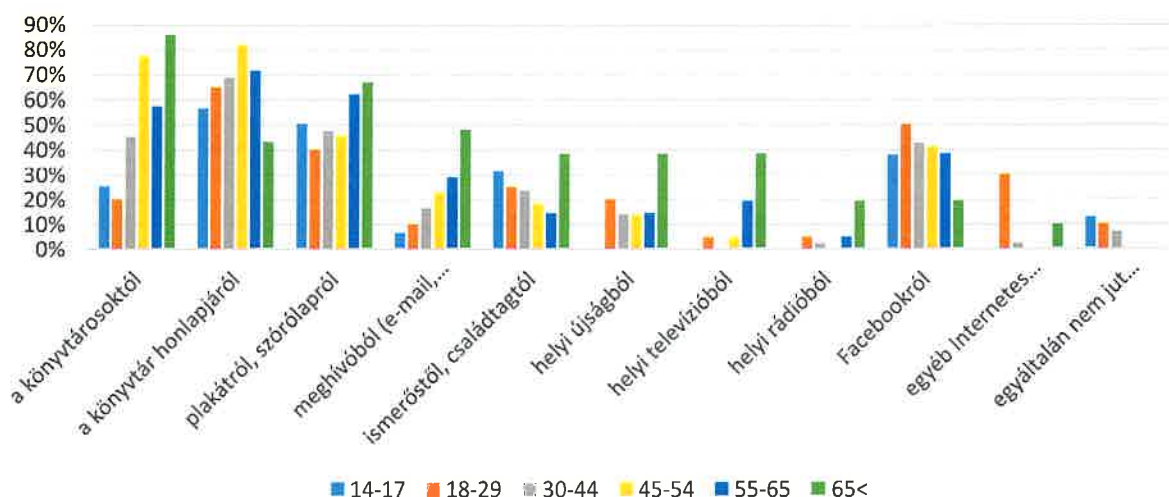
Helyi újság, helyi televízió és rádió tekintetében ugyanaz a tendencia figyelhető meg, mint a plakátok és meghívók esetében: az egyre magasabb életkori kategóriák képviselői egyre nagyobb arányban szereznek tudomást mind a könyvtárban zajló, mind pedig az őket általában érdeklő eseményekről.

Facebook-ról szerzi információit a 18-29 éves korosztály nagy része, a további (30 fölötti) életkori kategóriákban egyre csökkenő az arány, de a 14-17 évesek csupán a 65 év felettiakat előzik meg.

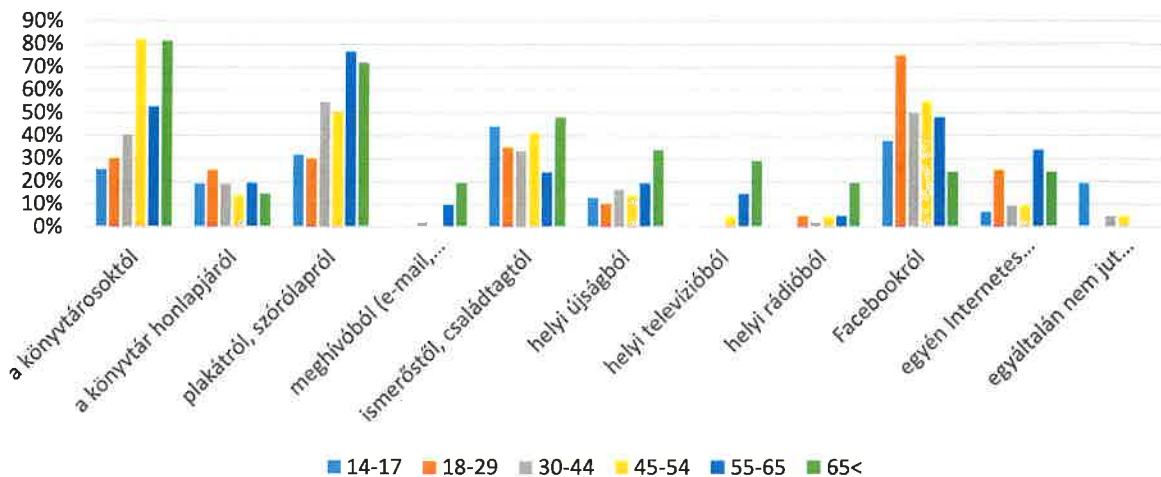
Egyéb internetes oldalakról tájékozódik a könyvtárban zajló eseményekről a kérdőívet kitöltő 18-29 évesek 30%-a, a 65 év felettek közel 10%-a, és a 30-44 évesek kis része. Az őket általában érdeklő eseményekről viszont minden vizsgált korosztály szerez információt az Internetről: legnagyobb arányban az 55-65, majd a 18-29 évesek, őket követik a 65 év felettek, majd a 30-44, a 45-54 és a 14-17 éves korosztály.

A könyvtárban zajló események a fiatalabb korosztályok 10% körüli csoportjainak **nem jutnak tudomására**, és minél fiatalabb a korosztály, annál nagyobb az ezt válaszolók aránya. A 45 év felettiektől egyetlen ilyen válasz sem érkezett. Az általában őket érdeklő események, rendezvények nem jutnak tudomására a 14-17 évesek csaknem 20%-ának, és a 45-54, valamint az 55-65 évesek 5-5%-ának.

Honnan szerez tudomást a könyvtárban zajló eseményekről, rendezvényekről?



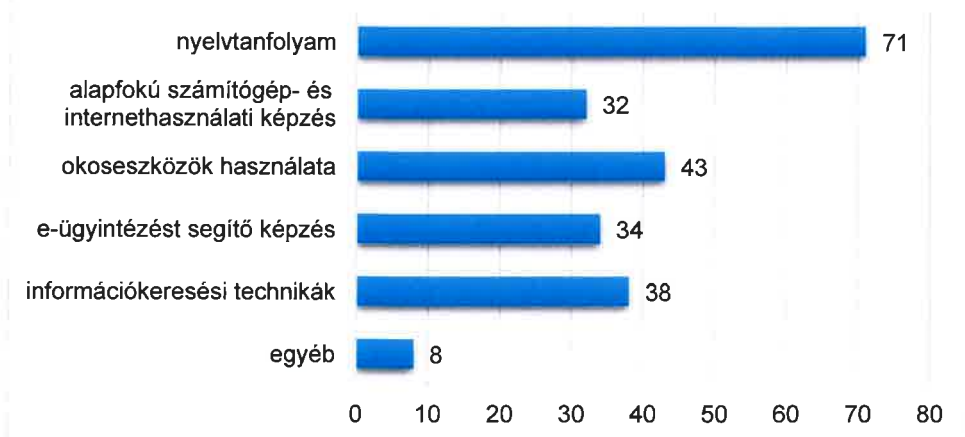
Honnan szerez tudomást az Önt érdeklő eseményekről, rendezvényekről?



Tanfolyamokra mutató igények

Megkérdeztük azt is, hogy használóink milyen tanfolyamokat látnának szívesen a könyvtárban. A kérdésben több válasz is megadható volt, 12 kitöltő hagyta megválaszolatlanul a kérdést.

Milyen tanfolyamokat látna szívesen a könyvtárban?



A legtöbben nyelvtanfolyamnak örülnének: 71 fő (a válaszadók 48%-a) választotta ezt az opciót. 32 kitöltő (21%) látna szívesen alapfokú számítógép- és internethasználati képzést, 43 fő (29%) okoseszközök használatára irányulót, 34 fő (23%) e-ügyintézés segítő képzést, és 38 fő (26%) információkeresési technikákat bemutatót.



Az egyéb opciónál saját válasz beírásának lehetőségével 8-an éltek. Ebből 3-an nemleges választ adtak, öten a következőket írták:

<i>SZÖVEGES VÁLASZOK</i>	<i>KORCSOPORT</i>
<i>egészséggel kapcsolatos, pszichológiai, meditációs</i>	<i>45-54</i>
<i>Pedagógiai jellegű fórumok naprakész információkkal</i>	<i>18-29</i>
<i>környezettudatosság, fenntarthatóság, életvitel, önfejlesztés</i>	<i>30-44</i>
<i>Írástechnikai (novella, regény)</i>	<i>18-29</i>
<i>irodalommal, költészettel, színházzal, zenével, egyéb művészeti ágazatokkal kapcsolatos előadásokat</i>	<i>14-17</i>

A nyelvtanfolyam a **65 év feletti**ek kivételével minden vizsgált korosztálynál első helyen áll, náluk viszont az okoseszközök használata (csaknem a korosztály 45%-a) és az információkeresési technikák tanulása (közel 30%) is megelőzi azt (25% alatt). Alapfokú számítógépes tanfolyamnak közel 20%-uk örülne, e-e-ügyintézését segítő képzésre 10%-uknak van igénye.

Az **55-65 évesek** több, mint fele látna szívesen nyelvtanfolyamot, csaknem 30%-uk tanulna információkeresési technikákat és e-ügyintézését, 20% közeli azok aránya, akik okoseszközök használatáról tanulnának, 10% pedig alapfokú számítógépes ismereteket hallgatnának.

A **45-54 évesek** 35% körüli arányban vennének részt nyelvtanfolyamon, illetve e-ügyintézését segítő képzésen, és ettől 10-10 százalékponttal kevesebben okoseszközök használatáról, információkeresési technikákról és alapfokú számítógépes ismeretekről szóló képzésen.

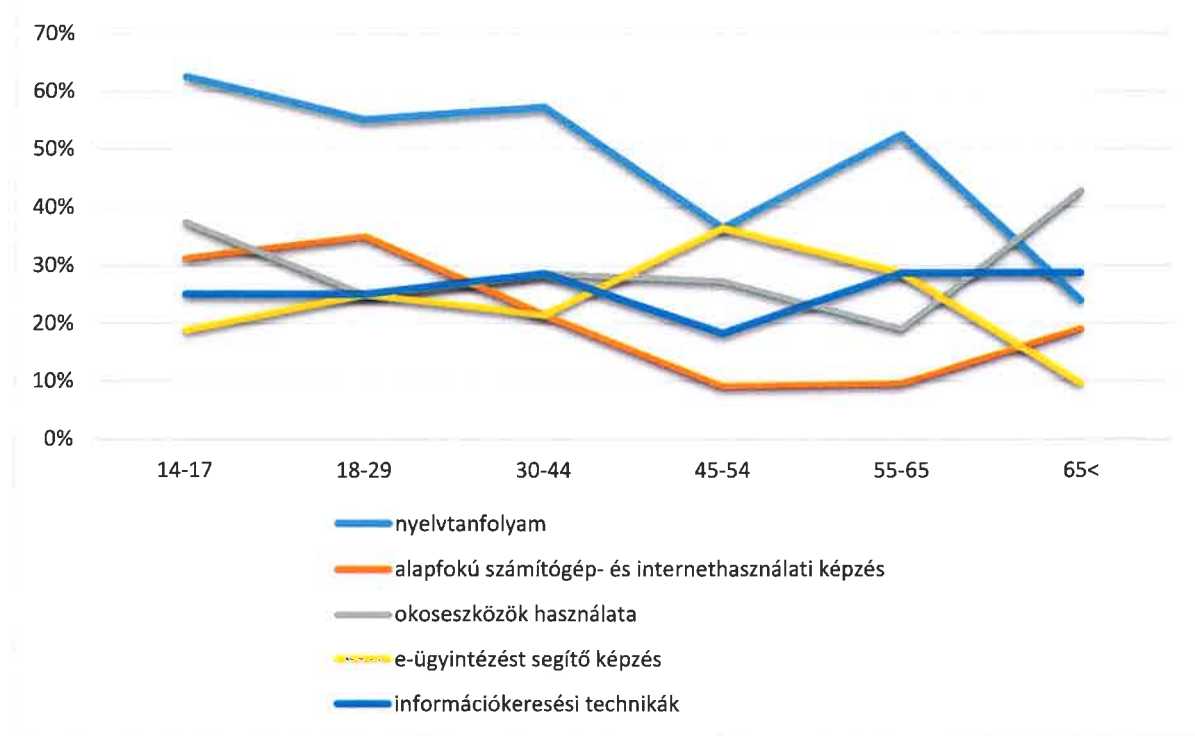
A **30-44 évesek** több, mint 55%-a jelölte meg a nyelvtanfolyam opciót, és csupán 20-30% közötti csoportok az összes többi.

A **18-29 éveseknél** hasonló a helyzet: a nyelvtanfolyam lehetősége 55%-ukat vonzza, alapfokú számítógépes ismeret 35%-ukat érdekli, minden más az ebben a korcsoportba tartozó kitöltők negyedét.

A **14-17 éveseknél** is vezet, 63%-kal a nyelvtanfolyamra való igény. 38%-uk érdeklődik az okoseszközök használata, 31%-uk az alapfokú számítógép- és internethasználati képzés, negyedük az információkeresési technikák, és 19%-uk az e-ügyintézését segítő képzés iránt.



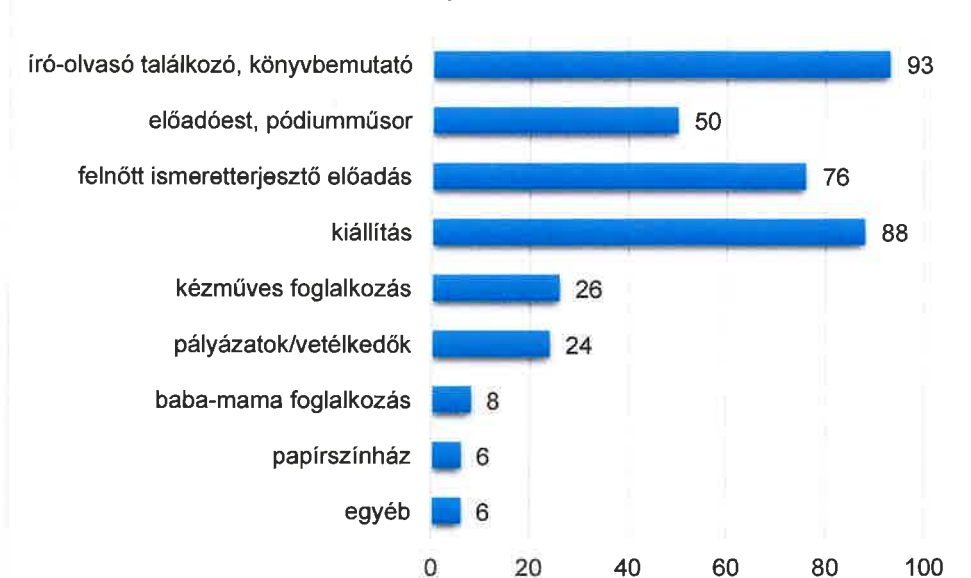
Milyen tanfolyamokat látna szívesen a könyvtárban?



Rendezvények látogatása

A következő kérdés arra irányult, hogy megtudjuk, használóink **milyen rendezvényeket látogatnak szívesen a könyvtárban**. Itt is több válasz is megadható volt, 3-an nem jelöltek be egyetlen opciót sem.

Milyen rendezvényeket látogat szívesen a könyvtárban?





A kitöltők 62%-a (93 fő) jár író-olvasó találkozóra, könyvbemutatóra, 34% (50 fő) előadóestre, pódiummúSORra, 51% (76 fő) felnőtt ismeretterjesztő előadásra, 59%-uk (88 fő) kiállításokra. 17% (26 fő) vesz részt kézműves foglalkozáson, 16% (24 fő) pályázatokon, 5% (8 fő) baba-mama foglalkozáson, és 4% (6 fő) papírszínházi előadáson. Az egyéb opciónál hárman adtak meg nemleges választ, hárman pedig írtak egyéb választ:

SZÖVEGES VÁLASZOK	KORCSOPORT
<i>sporttal, sportolókkal kapcsolatos előadások, találkozók</i>	30-44
<i>gyerekfoglalkozás</i>	30-44
<i>közönségtalálkozó</i>	30-44

Amint a könyvtárhasználat céljára irányuló kérdésnél is kiderült, a programok, rendezvények látogatása eleve az idősebb korosztályok körében népszerű.

A **14-17 éves** korosztálynál vezet a kiállítás, 75%-uk megjelölte ezt az opciót. Író-olvasó találkozót 50%-uk látogat, kézműves foglalkozást több, mint 30%-uk, pályázatokon, vetélkedőkön vesz részt 25%-uk, a többi 13% alatt marad, illetve a baba-mama foglalkozás 0.

A **18-29 évesek** 60%-a szokott járni író-olvasó találkozókra és kiállításokra, felük felnőtt ismeretterjesztő előadásokra, 20%-uk előadóestre, pódiummúSORra, illetve kézműves foglalkozásra, és ez alatt van a közülük pályázatokon, vetélkedőkön, baba-mama foglalkozáson és papírszínházi előadáson résztvevők aránya.

A **30-44 évesek** legnagyobb arányban (közel 50%-ban) író-olvasó találkozókat és felnőtt ismeretterjesztő előadásokat látogatnak, 40%-uk vesz részt kiállításainkon, 29%-uk kézműves foglalkozásokon, 17%-uk pályázatokon, vetélkedőkön, illetve előadóesten, pódiummúSORon. A baba-mama foglalkozásokat 7%-uk, papírszínházi előadást 5%-uk látogatja.

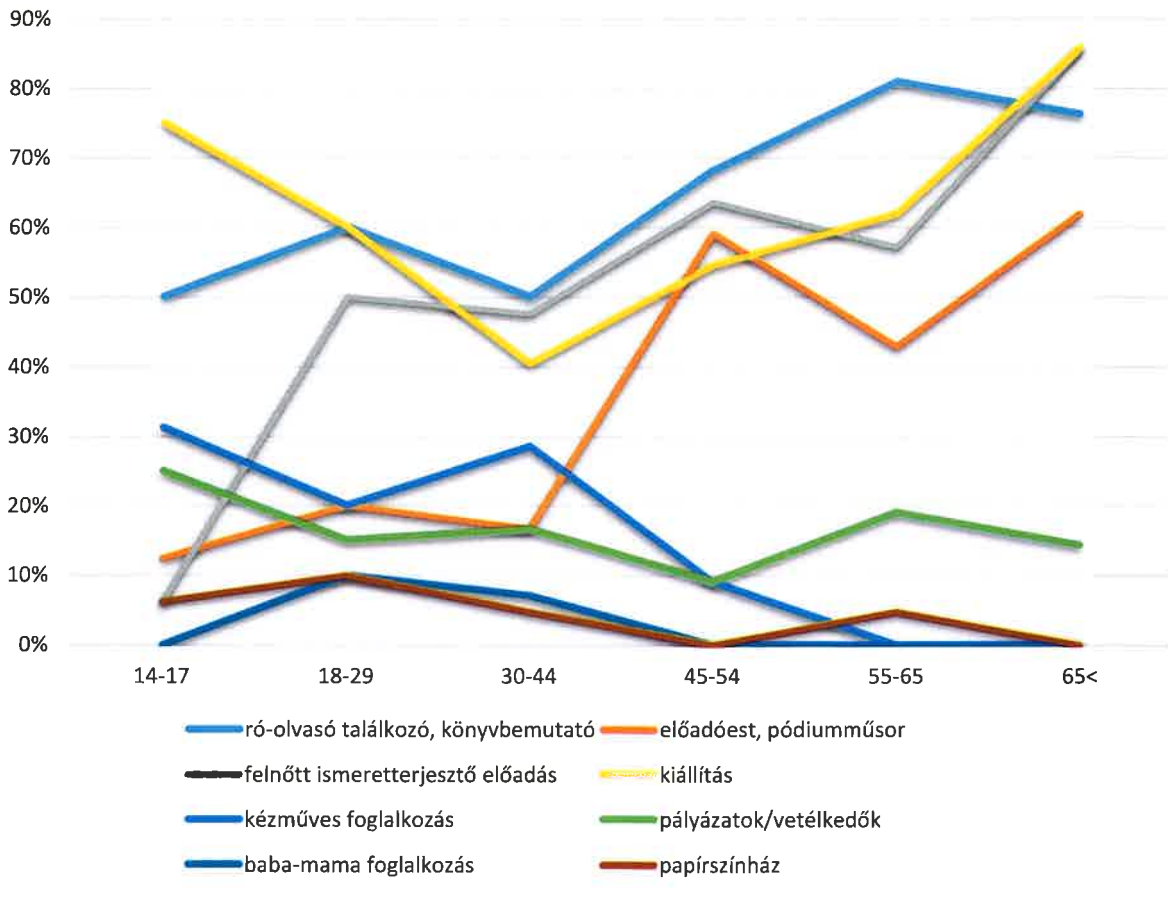
A **45-54 évesek** legnagyobb része (68%-uk) szintén író-olvasó találkozókat látogat a könyvtárban, ezt követi 4-5 százalékpontnyi különbségekkel a felnőtt ismeretterjesztő előadás, az előadóest, pódiummúSOR és a kiállítás. Mindössze 9%-ukat érdeklik a kézműves foglalkozások, valamint a pályázatok, vetélkedők, más rendezvényt pedig egyáltalán nem jelöltek meg.

Az **55-65 év közöttiek** 81%-a jár író-olvasó találkozókra, könyvbemutatókra, 62%-uk kiállításokra, 57%-uk felnőtt ismeretterjesztő előadásokra. 43%-uk vesz részt előadóesten, pódiummúSORon, 19%-uk pályázatokon, vetélkedőkön, és 5%-uk papírszínházi előadáson.

A **65 év felettek** 86%-a vesz részt kiállításon és felnőtt ismeretterjesztő előadáson egyaránt. Író-olvasó találkozóon, könyvbemutatóon 76%-uk, előadóesten és pódiummúSORon 62%-uk. Ezen kívül már csak a pályázatok, vetélkedőket jelölte meg a legidősebb korosztály 14%-a.



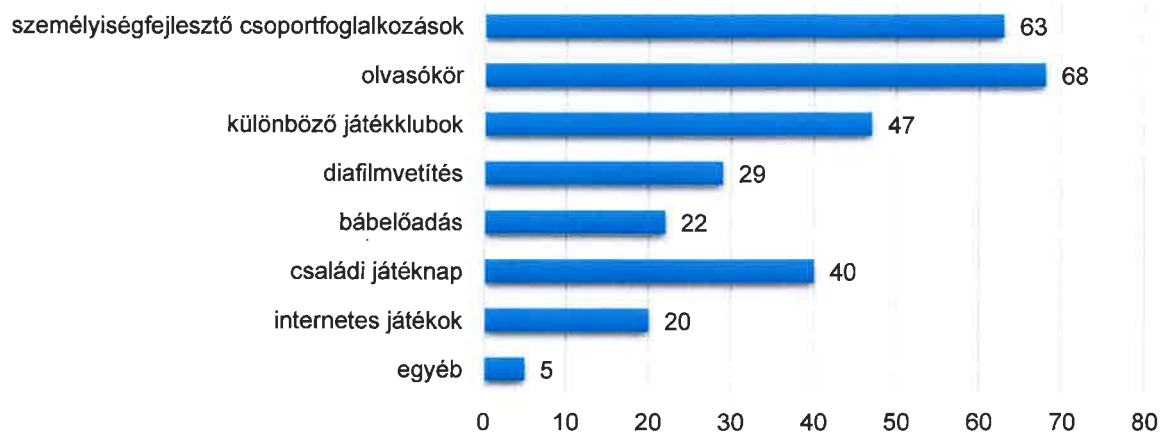
Milyen rendezvényeket látogat szívesen a könyvtárban?



Rendezvényekre mutató igény

Arra is kíváncsiak voltunk, hogy vajon **milyen rendezvényeket szeretnék a jövőben**. Erre a kérdésre 5-en nem jelöltek meg egyetlen opciót sem.

Milyen rendezvényeket szeretne a jövőben a könyvtárban?





A kérdőív kitöltőinek 42%-a (63 fő) látna szívesen személyiségfejlesztő csoportfoglalkozásokat, 46% (68 fő) tart igényt olvasókörré, 32% (47 fő) különböző játéklubokra. 19% (29 fő) érdeklődik a diafilmvetítés, 15% (22 fő) a bábelőadások, 27% (40 fő) a családi játéknap lehetősége iránt. Az internetes játékok 13%-ot (20 főt) vonzanának. Az 5 szabad szöveges válasz közül kettő nemleges, a másik három egy-egy kitöltőtől:

SZÖVEGES VÁLASZOK	KORCSOPORT
<i>író-olvasó találkozó</i>	30-44
<i>anime klub</i>	30-44
<i>kiállítások + ezeknek megnyitói (fotó, film, installációk, festmény stb.), filmklub</i>	14-17

A személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások a legifjabbak és legidősebbek kivételével minden vizsgált korosztályon belül a legtöbbeket vonzza. Fordítottn igaz ez az olvasókörré: ez éppen a 14-17 éveseket és a 65 év felettieket érdekli leginkább. A különböző játéklubok a 30-44 évesek közül vonzanak a legtöbb kitöltőt, a diafilmvetítés, bábelőadás, internetes játékok és családi játéknap esetében a trendvonalak az idősebb életkori csoportok felé egyre csökkenő arányú érdeklődést sejtetnek. A családi játéknap ebből a szempontból egy kicsit kivétel, mert ott a 65 év felettiéknél újra emelkedik az arány.

A **14-17 évesek** legnagyobb arányban olvasókört szeretnének, ezt követi a válaszadók fele által választott diafilmvetítés, majd sorrendben a családi játéknap, bábelőadás, internetes játékok, személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások, végül a különböző játéklubok.

A **18-29 évesek** felét érdeklik a személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások, közel harmadukat az olvasókör, diafilmvetítés, családi játéknap, különböző játéklubok, 20%-ukat az internetes játékok, és 15%-ukat a bábelőadások.

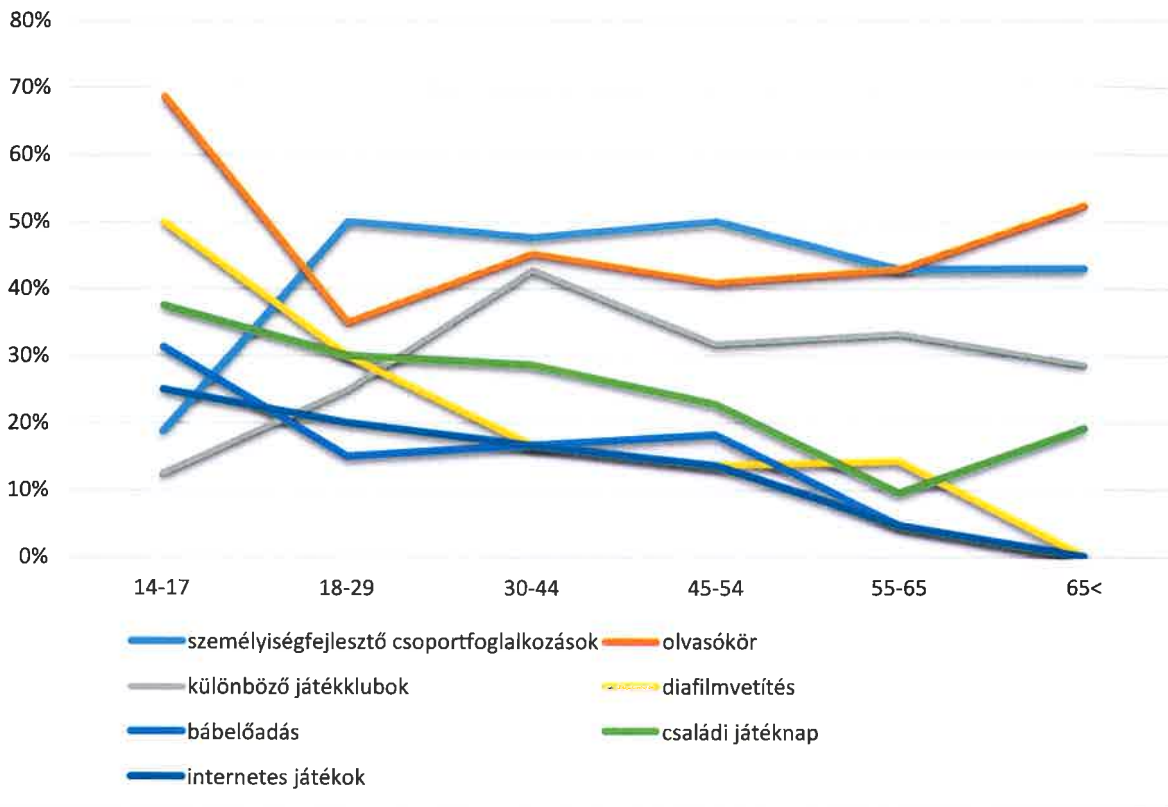
A **30-44 éves** korosztály közel fele szeretne személyiségfejlesztő csoportfoglalkozásokon, olvasókörrben vagy különböző játéklubokon részt venni, kevesebb, mint harmaduk családi játéknapon, és 17%-uk minden egyében.

A **45-54 évesek** körében hasonló a sorrend, csak a bábelőadás emelkedik kicsivel a diafilmvetítés és az internetes játékok fölé.

Az **55-65 évesek** körében egyformán népszerű lenne az olvasókör és a személyiségfejlesztő csoportfoglalkozás (43-43%), amit egyharmados aránnyal követ a különböző játéklubok lehetősége, majd jóval ezek alatt a diafilmvetítés, családi játéknap, bábelőadás és internetes játékok.

A **65 év felettieket** leginkább az olvasókör hozza lázba, több, mint felük szeretné ezt. 43%-uk személyiségfejlesztő csoportfoglalkozásokat, 29%-uk különböző játéklubokat, 19%-uk családi játéknapokat szeretne. A diafilmvetítés, a bábelőadások és az internetes játékok őket egyáltalán nem érdeklik.

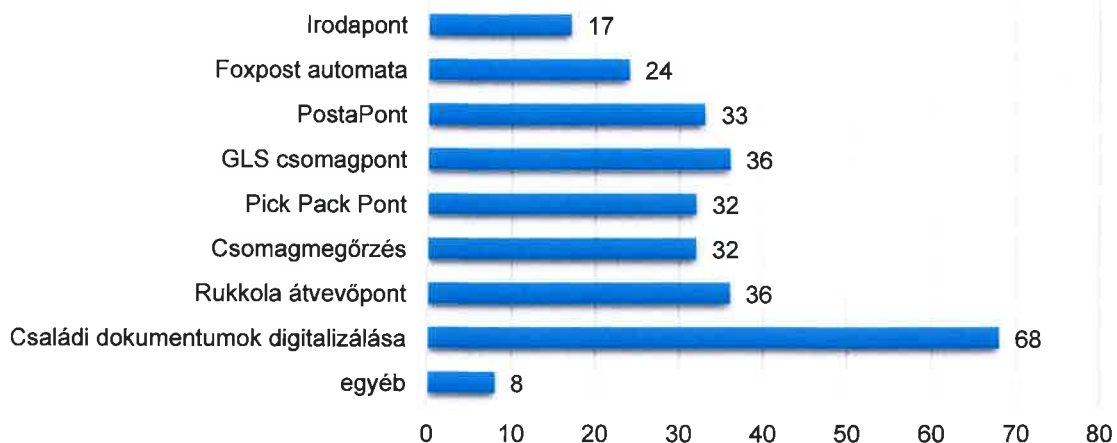
Milyen rendezvényeket szeretne a jövőben a könyvtárban?



Új szolgáltatások iránti igény

Azt is megkérdeztük, hogy **milyen – jelenleg nem elérhető – szolgáltatásokat látnának szívesen a könyvtárban**. Itt is lehetőség volt arra, hogy az általunk megadott opciók mellett egyéb véleményt, javaslatot is beírhassanak használóink. Ezt a kérdést 13 kitöltő hagyta megválaszolatlanul.

Milyen szolgáltatásokat látna szívesen a könyvtárban?



A kitöltők 11%-a (17 fő) jelölte meg az Irodapont opciót. A különféle, csomagokkal kapcsolatos szolgáltatás közül a Foxpost automata keresett a legkevésbé, 16% (24 fő) választotta. A többi ilyen szolgáltatás keresettsége közelebb áll egymáshoz: PostaPontot 22% (33 fő), GLS csomagpontot 24% (36 fő) látna szívesen. A Pick Pack Pont és a Csomagmegőrzés lehetősége a kitöltők 21-21%-át (ez 32-32 fő) vonzza, Rukkola átvevőpontnak 24% (36 fő) örülne. A legnépszerűbb a családi dokumentumok digitalizálása: ezt a kitöltők 46%-a (68 fő) szívesen látná könyvtárunkban. Egyéb szöveges választ 8-an adtak meg, 4 nemleges, 4 pedig megtette javaslatait, melyek között közös pont a büfé, ez 3-nál is olvasható:

<i>SZÖVEGES VÁLASZOK</i>	<i>KORCSOPORT</i>
<i>büfé</i>	<i>30-44</i>
<i>Digitális művészet oktatása</i>	<i>45-54</i>
<i>Kávézó, büfé, közösségi tér</i>	<i>45-54</i>
<i>bank automata, büfé</i>	<i>30-44</i>
<i>Szerintem nincs szükség más szolgáltatásra.</i>	<i>30-44</i>
<i>szerintem a könyvtár a könyvekről és az újságokról szóljon, ne legyen átjáróház mindenféle csomagküldő szolgáltatás miatt, én ezeket máshol is el tudom intézni a városban.</i>	<i>45-54</i>
<i>Fontos-e?? A könyvtár maradjon könyvtár...</i>	<i>55-65</i>

Minden vizsgált korosztálynál 20% alatt van az Irodapont és 35% fölött (egészen 67%-ig) a Családi dokumentumok digitalizálási lehetőségének népszerűsége. A két fiatalabb korosztályon belül (29 alatt) a GLS csomagpont ugyanilyen arányban kedvelt, de ez a többi életkori kategóriánál zuhan lefelé.

A **14-17 éveseket** ezen kívül leginkább a csomagmegőrzés lehetősége (31%) vonzza. Ezt követi 25%-kal a Pick Pack Pont, 19%-kal a PostaPont, 6-6%-kal az Irodapont és a Foxpost automata, Rukkola átvevőpontra pedig nem érkezett tőlük igény.

A **18-29 éveseknél** a hasonló a sorrend a PostaPontig, ez után a Rukkola átvevőpontot jelölték meg legnagyobb arányban (31%), majd 20%-kal a Pick Pack Pontot, 15%-kal a Foxpost automatát és 10%-kal az Irodapontot.

A **30-44 évesek** körében a Pick Pack Pont és a PostaPont egyaránt második helyen szerepel (38%-kal), ezt követi még mindig a korcsoport egyharmada körüli arányban a Foxpost automata és a Rukkola átvevőpont. Negyedük szeretne GLS csomagpontot, 17%-uk csomagmegőrzést és 14%-uk Irodapontot.

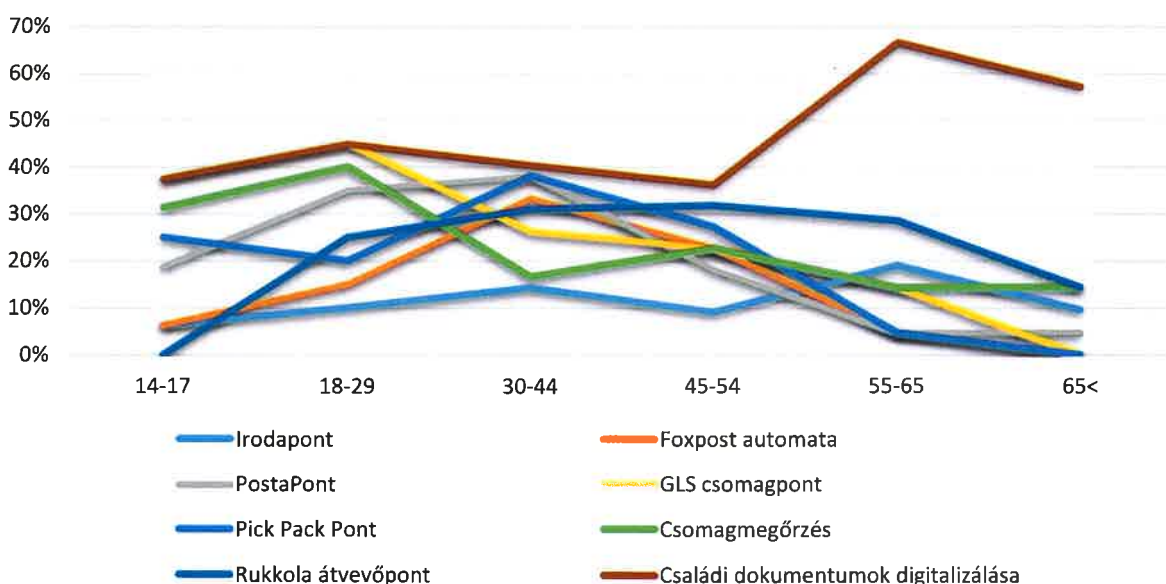
A **45-54 éves** korosztály harmada látna szívesen Rukkola átvevőpontot, 27%-uk Pick Pack Pontot, és egyaránt 23-23%-uk Foxpost automatát, GLS csomagpontot és csomagmegőrzési lehetőséget. 18%-ukat érdekli a PostaPont, és 9%-ukat az Irodapont lehetősége.

Az **55 és 65 év** közöttiek leginkább a családi dokumentumok digitalizálását szeretnék (67%-uk). 29%-ukat érdekli a Rukkola átvevőpont, 19%-ukat az Irodapont, 14-14%-ukat a csomagmegőrzés és a GLS csomagpont, és 5-5%-ukat a Foxpost automata, a Pick Pack Pont és a PostaPont.



A **65 év feletti**knél még szembeötlőbb az, hogy nincs szükségük kissé rendhagyóbb szolgáltatásokra: a családi dokumentumok digitalizálását, ami a leginkább beleillik a könyvtári tevékenységbe, 57%-uk igényelné, de ez után a legnagyobb arány is csak 14%, ennyien látnának szívesen közülük csomagmegőrzési szolgáltatást és Rukkola átvevőpontot. 10%-uk érdeklődik az Irodapont és 5%-uk a PostaPont lehetséges szolgáltatásai iránt. Foxpost automatára, GLS csomagpontra és Pick Pack Pontra pedig egyáltalán nem tartanak igényt.

Milyen szolgáltatásokat látna szívesen a könyvtárban?



„Gyakrabban járnék könyvtárba, ha...”

Kértük a kérdőív kitöltőit, hogy írják le, **milyen feltételek teljesülése esetén járnának gyakrabban könyvtárba**. Összesen 100 kitöltő fogalmazta meg gondolatait ezzel kapcsolatban. Ebből 59 válasz arra vonatkozott, hogy az erre fordítható időn múlik. 11-en bizonyos szolgáltatások, programok megléte esetén jönnének többe, 6-an a lakóhelyük és a könyvtár közötti távolságot sokallják – közülük 5-en Nógrád megye egyéb településén élnek, 1 fő pedig a határon túlról jár hozzánk. 5 kitöltő akkor jönne gyakrabban, ha a feladataik ezt megkövetelnék, és 5-en vannak azok is, akik úgy gondolják, hogy eleget járnak – közülük 1-1 fő látogatja a könyvtárat hetente többször, havonta többször („*részemről nincsen HA*”), illetve havonta, 2 fő pedig hetente. 4-4 kitöltő fogalmazott meg a nyitva tartásra, illetve az állományra vonatkozó kívánságokat. 3-an személyzettel, 2-en tárgyi feltételekkel kapcsolatos véleményt írtak, és 1 egyéb vélemény is érkezett. A teljes táblát lásd a [2. mellékletben](#).

A korcsoportok tekintetében elmondható, hogy az időfaktor minden vizsgált korosztály számára döntő, de bizonyos szolgáltatásokra, programokra is érkezett javaslat az 55-65 évesek kivételével mindenkitől.



További használói észrevételek, javaslatok

Végül arra kértük használóinkat, hogy **osszák meg velünk további gondolataikat, észrevételeiket**. Ezzel a lehetőséggel 61-en éltek. Általában egyértelműen elkülöníthető, hogy egy-egy kitöltő elégedettségnek vagy kritikának, javaslatnak adott hangot, így szétbontva néhány választ, összesen 72 vélemény gyűlt össze. Ebből 7 nemleges, 29-en fogalmazták meg elégedettségüket a könyvtár egészével vagy egyes részleteivel kapcsolatban, 32-en javaslatukat, kritikájukat, 2-en megköszönték, hogy kíváncsiak voltunk a véleményükre, és 2 kritika érkezett a kérdőívvel kapcsolatban. A teljes táblát – a nemleges válaszok kivételével – lásd a [3. mellékletben](#).



Összegzés

2019. júniusától augusztus végéig volt lehetőség a BBMK „Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés”-ének kitöltésére. A körültekintő tervezés ellenére a kapott válaszok mennyisége, illetve a válaszadók nem reprezentatív életkori megoszlása felveti, hogy a jövőben folytatandó hasonló felméréseknél célszerű lenne még néhány szempontot figyelembe venni.

Az egyik ilyen tényező a mintavétel „időzítése” (jóllehet a közel 3 hónap elegendő időnek tűnik, ha azonban erre az időre esik az intézmény kéthetes nyári bezárása, a szombati nyitva tartás korlátozása, valamint az iskolák nyári szünete, az az internetes kitöltési lehetőség ellenére is negatívan hat a kitöltők létszámára – optimálisabb lenne pl. szeptembertől-novemberig, vagy márciustól májusig végezni a mérést).

Beiratkozott olvasóink életkori megoszlásának előzetes ismerete közelebb vihetne egy reprezentatívabb mintavételhez. Már a kérdőív tervezésének idején feltételeztük, hogy a 14 év alatti olvasóink véleményének megismerése az adatvédelmi törvény figyelembevételével végett nehézségekbe ütközik – ez sajnos beigazolódott: mivel a kérdőív kitöltése csak szülői engedély/felügyelet mellett valósulhatott meg, így mindössze 2 gyermekolvasónktól kaptunk választ. Erre szintén megoldást jelenthetne az iskolákkal-pedagógusokkal való együttműködés ezen a téren is (pl. szervezett iskolai csoportok esetében előzetes szülői engedély kérése a felmérésben való részvételhez), illetve ha a mintavétel kedvezőbb időszakban történne (szombati nyitvatartási napokon gyakoribb a szülőkkel együttes könyvtári látogatások száma).

A mélyebb merítés érdekében a jövőben javasolt lenne azt is meghatározni, hogy hozzávetőleg milyen számú kitöltött kérdőívre volna szükségünk, és ezt a kitöltéssel foglalkozó kollégák elé célként állítani.

Munkaerőpiaci helyzet tekintetében várakozásainkkal ellentétben az aktív dolgozók vannak többen (legalábbis a véleményüket velünk megosztók, a kérdőívet kitöltők között). A feltételezés és a valóság közötti eltérés valószínűleg abból adódhat, hogy – amint a továbbiakban kiderült – a nyugdíjasok egy-egy alkalommal hosszabb időt töltenek el a könyvtárban, az aktív korúak kevesebbet, így kevésbé érzékeljük ittlétüket. Ez a kapott eredmény meghatározó súlyú kell, hogy legyen, mind az igényeikhez, mind a lehetőségeikhez való alkalmazkodás terén!

A legtöbben havonta használják a könyvtárat, ez annak tudható be, hogy a kölcsönzési idő 4 hetes, így akár hosszabbítani, akár visszahozni és újakat kölcsönözni ez a legáltalánosabb idő. Az életkori bontás jól mutatja, hogy az idősebbeknél jellemzőbb a rendszeresebb könyvtárba járás, a fiatalabbak között több az alkalmoszerű, esetleges használó. Pozitív eredmény, hogy a válaszadók 21%-a nagyon aktív könyvtárhasználó, hetente minimum egyszer ellátogat intézményünkbe – ők feltételezhetően szívesen járnak ide, jól érzik magukat könyvtárunkban.

A részlegek látogatásával kapcsolatban meglepő adatok nem születtek, vélhetően életkori sajátosságokkal, ebből eredő szokásokkal függenek össze a kapott eredmények.

Az olvasótermet főleg főiskolások és idősebbek (kutatók, napi újságolvasók) használják.

A gyermekkönyvtárat legmagasabb számban a – születési évük alapján feltételezhetően – (kis)gyerekes szülők jelölték meg, a virtuális olvasótermet azok használják, akiknek saját eszközük nincs, vagy könyvtári szervezésű tanfolyamokra járnak.



Legalacsonyabb a Zenei-nyelvi részleg látogatottsága, mely adódhat intézményen belüli elhelyezkedéséből, a használói szokások változásából (letölthető zenék, filmek), valamint abból, hogy jó állománya kevésbé ismert olvasóink körében. Mindezekre talán megoldást jelentene, ha a részleghez kapcsolódóan, illetve állományára épülően kisebb közösségek jönnének létre: a felmérésből kiderül, hogy olvasóink igényelnék az intézményünkben megvalósuló nyelvoktatást, szívesen látnák filmklub, zenei klub működését.

Összességében nem kevés a Bóna Kovács Károly Galéria látogatottsága, viszont nem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy a 30 év alattiak körében egyáltalán nem jelenik meg használt szolgáltatási/közösségi térként. Ennek megváltoztatására érdemes lenne az ezt a korosztályt megcélzó témák vagy a korosztályt képviselő alkotók bevonása a Galéria programjaiba, az ilyen kiállítások megnyitóját délelőtt/iskolaidőben szervezni, a tárlatokat az iskolák vizuális művészetek oktatásával foglalkozó pedagógusainak külön ajánlani.

Mivel a kérdőívet kitöltők 64%-a 1 óránál kevesebb időt tölt a könyvtárban (túlnyomórészt aktív dolgozók, gyakorta ebédidőben jönnek), indokoltnak látszik valami gyors, időtakarékos szolgáltatás bevezetése, úgynevezett „kabátos kölcsönző”, ami azt szolgálná, hogy azok, akinek csak pár percük van éppen visszahozni a korábban kölcsönzött dokumentumokat, ne távozzanak üres kézzel csupán időhiány miatt. Legyen a nyilvántartó pultban dolgozók rutinkérdése, hogy szeretnének-e valamit kölcsönözni a lenti kínálatból. Javasoljuk a szolgáltatás bevezetése lehetőségeinek megvizsgálását.

Arra is rávilágít ez az adat, hogy milyen kiemelkedő fontosságú a pult, ahol minden használó megfordul, sőt, sokan gyakorta csak oda térnek be. Szintén az időtakarékosághoz kapcsolódva a többi szolgáltatási ponton is igyekezzünk minimálisra csökkenteni azokat az üres időszakokat, amikor nincs megszólítható könyvtáros az adott helyen.

Javasoljuk, hogy egy meghatározott időszakban (egy héten át) végezzünk felmérést fél óras bontásban arra vonatkozóan, hogy részlegenként milyen időszakban mennyien, kik látogatják a könyvtárat. A kapott eredmények segítenék a kollégák munkájának ütemezését, felhívnák a figyelmet a „kritikus” időszakra, amikor esetleg a munkaerő átcsoportosítására is szükség lehet, de a honlapra kihelyezve befolyásolhatná akár az olvasói szokások változását is: aki szabadon megválaszthatja, hogy mikor jöjjön könyvtárba, választhat kevésbé forgalmas időszakot.

A szolgáltatások használatára vonatkozó mért adatok a tapasztalatoknak és a várakozásainknak körülbelül megfelelnek, néhány kivételtől eltekintve. A megadott válaszok szerint feltűnően magas az e-könyvek, digitalizált dokumentumok helyben használata, főleg csek életkoronkénti megoszlása nem áll összhangban a napi tapasztalattal. Vélhetően sokan nem pontosan vannak tisztában azzal, hogy ez mit jelent, és ide érthették a saját tartalmak saját eszközön való olvasását is.

A legkevesbé ismert és igénybe vett szolgáltatások a mikrofilmek és a DJP pont használatának lehetősége. Az előbbi többé-kevésbé érthető, hiszen a mikrofilmen elérhető tartalmak viszonylag szűk kört ölelnek fel, használatuk kissé nehézkes, könyvtárosi közreműködést igényelnek. Ugyanakkor érdemes lenne jobban fókuszba állítani, akár tematikus órák keretében (pl. középiskolások számára), akár valamely tanfolyamhoz kapcsolódóan, az információkereső technikák ismeretét gyarapítva. A DJP pont használatának lehetőségét, előnyeit mindenképpen indokolt reklámozni, lehetőleg többféle módon (élőszóban, írásos ismertetővel szórólapokon, plakáton, a honlapon, esetleg a helyi médiában).



A rendezvényeken és tanfolyamokon való részvétel életkori bontásánál azt látjuk, hogy mindkettőnél az idősebbek vannak jelen nagyobb számban. Ez abból adódik, hogy leginkább nekik szóló rendezvényeink és tanfolyamaink vannak, a további kérdéseknél kiderült, hogy érdemes lenne nyitni mindkettővel más korosztályok felé is.

Intézményünk közösségi térként történő használata legalacsonyabb a 14-17 éves korosztály körében – ha ezt növelni szeretnénk, számukra megfelelő, igényes környezetet kell kialakítani, ahol a „hangoskodás” is megengedett.

Örömmel látjuk, hogy a kölcsönzési határidő online hosszabbításának lehetősége kezd bekerülni a köztudatba, ennek további népszerűsítésére még hangsúlyt kell fektetni. Javasoljuk, hogy a pultban ülő kollégák is hívják fel erre a használók figyelmét, esetleg írásos tájékoztató készítése is indokolt lehet.

Honlapon keresztül elérhető szolgáltatásaink közül a Salgótarjáni Értéktár, a Digitális Könyvtár népszerűsítése is indokolt.

Kiemelkedő a személyes érdeklődés, szórakozás céljából történő könyvtárhasználat, ezért bejönnek az emberek a könyvtárba, erre érdemes építeni. Lényegesek a programok, szükség van fiataloknak szóló, illetve kezdési időpontját tekintve bárki által látogatható programokra is.

Intézményünk tárgyi feltételei közül sarkalatos pont a világítás, az olvasáshoz szükséges fény hiánya. Egy könyvtárban ez alapvető dolog, a helyben olvasásra és a kölcsönzési aktivitásra is kihat, feltétlenül foglalkozni kell a kérdéssel, meg kell vizsgálni, hogy milyen lehetőségek vannak a megfelelő fényviszonyok megteremtésére.

A hőmérsékletet is régóta kifogásolják használóink, erre remélhetőleg a tervezett energetikai felújítás megoldást jelenthet.

A mellékhelyiségek állapota, a mosdók meleg vízzel ellátottsága is megoldásra vár.

Az intézményünk dolgozóira, könyvtárosaira vonatkozó kérdések túlnyomórészt pozitív válaszokat eredményeztek, többnyire olvasóink elégedettségét tükrözik. A 14-17 évesek kritikusabbak voltak. Bár náluk ez életkori sajátosság, számunkra jelzés értékű is kell, hogy legyen: fokozottan igénylik az udvariasságot, az empátiát. A nyilvántartópultban nemrégiben történt személyi váltás a használók közül többekben elégedetlenséget váltott ki. A nagyon közeli jövőben újra személyi változás lesz ezen a szolgáltatási ponton. A szakmai ismeretek birtoklása mellett fontos, hogy az itt dolgozók tulajdonságai, személyiségjegyei ne csak a szolgáltatás gördülékenységét segítsék elő, hanem jó benyomást is keltsenek.

A felmérésből megállapítható, hogy jelenlegi használóink konzervatív könyvtárképpel rendelkeznek. Ugyan ettől elütő opciókat nem is kínáltunk, de a beérkezett válaszok azt mutatják, hogy a hagyományos funkciók és szolgáltatások még mindig igen fontosak. Három tényező emelkedik ki minden vizsgált korosztálynál: az újdonságok megléte, a személyzet minősége, és a hangulatos, barátságos környezet. Csak a 65 év felettiéknél alacsonyabb némileg a szükséges információk megtalálásának fontossága, és összességében szintén magasan értékelt, de korosztályokat tekintve nagyobb a szórás a csendes, nyugodt olvasás és tanulás lehetősége esetében.

Az, hogy a fiatalabbak sokkal kevésbé tartják úgy, hogy ideális könyvtár az a hely, ahol mindig történik valami izgalmas, arra enged következtetni, hogy nem várják, hogy egyáltalán történhet itt bármi izgalmas.



Arra vonatkozóan, hogy a megkérdezettek honnan szereznek tudomást a könyvtári, illetve az őket érdeklő egyéb rendezvényekről, eseményekről, egységes következtetés nem vonható le. Érdeemes azonban a korosztályonkénti megoszlásra odafigyelni egy adott szolgáltatás, program népszerűsítése kapcsán.

Megkérdezett használóink körében nyelvtanfolyamokra volna a legnagyobb igény. Korábban próbálkoztunk gyerekeknek hirdetni nyelvtanfolyamot, de nem volt sikeres a kezdeményezésünk. Most felnőttek részéről is jelentkezett igény, megfontolandó, hogy ebbe az irányba elinduljunk. (Ezáltal talán idegennyelvű dokumentumállományunk is még keresettebb lenne.) Ehhez további felmérésre volna szükség, hogy megtudjuk, pontosan milyen nyelvből, milyen mélységű és jellegű tanfolyamra mutatkozik igény.

A számítógéppel kapcsolatos tanfolyamaink jelenleg csak az idősebb korosztályoknak szólnak, de ezen érdemes változtatni, hiszen szép számmal érkeztek igények minden vizsgált korosztályból. Tartalmát illetően már a szervezők is érzékelték a megváltozott (kibővült) igényeket, az okoseszközök használatát, az e-ügyintézés alapjait, a legfontosabb információkeresési technikákat beépítették a tematikába – ezen változtatások indokoltságát jelen felmérés is alátámasztja.

Érdeemes megvizsgálni tehát a tanfolyamok más korosztályok felé való kibővítésének, esetleg gyerekmentor program keretében történő megvalósításának lehetőségét is. Számítógép-, illetve internethasználati képzéseink – mintegy emelt szintű – folytatása lehetne további, érdeklődés szerinti foglalkozások indítása pl. szakköri keretek között, a következő témákban:

- digitalizálás, családi archiválás elektronikusan,
- „Hogyan lehetek felkészült kutató?” – korszerű információkeresési technikák,
- e-sport,
- robotika,
- kalandozás a számítógépes játékok világában,
- a digitális művészet alapjai.

A rendezvényeink kedveltségére vonatkozó válaszok nem okoztak túl nagy meglepetést, kínálatunk befolyásolta: a kedveltség egyenes arányban volt a rendezvénytípus gyakoriságával. Megfontolandó viszont a látogatottság életkor szerinti megoszlásából, valamint a rendezvényigényekből levonható tanulságok figyelembe vétele. A felnőtt ismeretterjesztő előadások kapcsán érdemes lenne elgondolkodni annak a lehetőségén, hogy későbbi, az aktív korú lakosság által is látogatható időpontban legyenek, mert erre van igény, és úgy gondoljuk, új rétegek bevonását is lehetővé tenné.

Az előadóestek, pódiumműsorok munkaidő utánra szervezése is indokoltnak látszik, erre is jelentős használói igény mutatkozik.

A rendezvények későbbi, nyitva tartási időn túli kezdését indokolja az is, hogy a csendes, elmélyült időtöltést kedvelőket esetenként zavarják ezek a programok.

Az előadások, közönségtalálkozók témaköre bővíthetne sporttal, filmművészzel, zenével is (ez utóbbi kettő erősíthetné a Zenei részleg használatát is).

A felmérés adatai azt mutatják, hogy a könyvtár közösségi funkciójának erősítésére nagy az igény.

Javasolt további kutatást végezni arról, hogy a használók olvasókör és személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások tekintetében pontosan mit szeretnének, mert ezekre



minden vizsgált korosztályban érzékelhető az igény, ezt követően pedig át kell gondolni a megvalósíthatóság személyi és technikai feltételeit.

A játékklubok és a diafilm-vetítéses programok megvalósíthatóságának lehetőségét is feltétlenül érdemes megvizsgálni.

Az általunk javasolt új szolgáltatások közül a legkiemelkedőbb számú jelölést a családi dokumentumok digitalizálása kapta, főképp az idősebb korosztályoktól; érdemes lenne megvizsgálni a szolgáltatás bevezetésének lehetőségét, feltételeit. Fontosnak tartanánk, hogy az olvasók részéről ez egyfajta produktív tevékenységet jelentsen, szükség esetén könyvtári alkalmazott közreműködésével, segítségével. Megfontolandó az is, hogy az így digitalizálásra kerülő dokumentumok bizonyos része gyarapíthatja-e esetleg Helyismereti gyűjteményünket.

A különféle átvevőpontok lehetőségei közül nem emelhető ki egyik sem, megoszlott támogatottságuk, de összességében magára a szolgáltatásra vonatkozó igények sem túl jelentősek. Megvalósíthatóságukkal legfeljebb hosszabb távú tervezésnél érdemes számolni.

Bár a legkevesebb igény az Irodapont szolgáltatásra érkezett be, megvalósíthatóságának vizsgálatát mégis fontosnak éreznénk.

Használóink megfogalmazták, hogy több program kellene a fiatalok számára, beleértve a családi programokat és a felnőtt ismeretterjesztő programokat is, elérhető időben, illetve nyitva tartási időn túl, amikor nem zavaró a csendes elfoglaltságot kedvelők számára. Számítógépes rendezvények vonzanak a fiatalokat.

Érdekes, hogy olyan válaszok is születtek, ami azt vetíti elénk, hogy az iskolákkal is fokozni lehetne az együttműködést: vannak, akik többet járnának, ha több olyan feladatot kapnának az iskolában, amelyek megoldásához szükséges lenne eljönniük.

A szabad szöveges válaszok közül kiemelnénk az ifjúsági korosztálynak szóló programokra mutató igényt, a személyzet bővítésére és az épületkorszerűsítésre vonatkozó igényeket.

Megfontolásra érdemes a családi beiratkozási kedvezmény bevezetése, valamint a nyitva tartási időn kívüli könyvvisszahozás lehetőségét megteremtő könyvbedobó láda létesítése is.

Különlegesebb programok is érdekelnék olvasóinkat: ESPORT, Marvel kiállítás, számítógépes vetélkedők, olvasótábor, éjszakai rendezvény, háttér munka bemutatása.

Igény mutatkozik – akár bérelhető formában is – elválasztott fülkékre asztalokkal, ahol csendesen lehetne dolgozni; érdemes lenne megvizsgálni ennek az új szolgáltatásként való megvalósíthatóságát.

Olvasóink kifogásolták, hogy a kasszában nincs váltópénz. Ezt a problémát meg kell vizsgálni. Talán a megoldást segítheti az olvasók két további felvetésének átgondolása: a bankkártyás fizetés lehetősége, illetve az intézményben elhelyezett bankautomata.

Sokan hiányolják könyvtárunkból a büfét. Ismerjük a korábbi tényeket: üzemeltetése nem volt gazdaságos a bérlőnek. Ugyanakkor érdemes lenne átgondolni valamiféle alternatív megoldást azok számára, akik huzamosabb időt töltenek a könyvtárban.

Végül minden arra mutat, hogy az alapfunkciók, alapfeltételek még mindig igen fontosak. Ebben a tekintetben sarkalatos pont a létszám kérdése. Ezen áll és bukik minden: kezdve azzal, hogy a friss dokumentumok mennyi idő alatt jutnak el az olvasóig, egészen addig, hogy tudunk-e új szolgáltatásokat bevezetni – és mindezzel megfelelni a feltárt, és még feltárásra váró aktív és potenciális használói igényeknek.



1. melléklet

(6. Az előző kérdésben felsoroltakon kívül mit használ még a könyvtár honlapján keresztül?)

<i>Rendezvények fotódokumentációinak visszanevezését (fotóarchívum)</i>
<i>Galéria</i>
<i>Tesztek kitöltése</i>
<i>Palócföld</i>
<i>ODR katalógus, egyéb katalógusok pl. MATARKA</i>
<i>Programokról , eseményekről tájékoztató aktuális kiállítás</i>
<i>Rendezvényekről tájékozodom</i>
<i>Programok figyelése, pl Edit neni könyvespolca mert a gyerekek nagyon szeretik.</i>
<i>Program információ</i>
<i>Játékok, programok</i>
<i>Aktuális rendezvények, fotók megtekintése</i>
<i>Nyitvatartásról tájékozodom.</i>
<i>Keresőt</i>
<i>DVD filmek kölcsönzése</i>
<i>youtube</i>

2. melléklet

(18. Kérjük, fejezze be a mondatot! Gyakrabban járték könyvtárba, ha...)

<i>több szabadidőm lenne.</i>
<i>Több időm lenne</i>
<i>lenne időm rá</i>
<i>több időm lenne ,olvasni</i>
<i>több időm lenne.</i>
<i>több időm lenne</i>
<i>több időm lenne.</i>
<i>van rá idő,</i>
<i>több időm lenne.</i>
<i>több időm lenne.</i>
<i>Lehetne rá lehetőségem</i>
<i>Olyan sokat olvasnék mint korábban, és annyi időm lenne mint korábban.</i>
<i>több időm lenne.</i>
<i>Lenne időm</i>
<i>lenne rá több időm</i>
<i>Lenne időm.</i>
<i>több szabadidőm lenne.</i>



Lenne időm

Több időm lenne

Lenne időm

lenne időm

több időm lenne.

Több időm lenne...

Több időm lenne.

több időm lenne.

több szabadidőm lenne.

több időm lenne.

lenne időm

több időm lenne

több időm lenne

több időm lenne

több időm lenne

volna elég időm.

gyorsabban olvasnék

több időm lenne olvasni!

több időm lenne :)

több időm lenne

több szabadidőm lenne

több időm lenne

az iskolai és munkahelyi kööttségeink engednék.

Több időm lenne. Ugyan nyugdíjas vagyok, de nagyon időigényes hobbijaim vannak. Ilyen az olvasás is.

időm engedné

gyorsabban haladnék egy könyv olvasásával. Sajnos sokáig tart egy könyv elolvasása időhiány miatt.

több időm lenne

Lenne időm :)

Ha több időm lenne

Több szabadidőm lenne.

A programokkal elégedett vagyok, sajnos nincs több időm.

Az időm többet engedne

Több időm lenne

Több időm lenne

Több szabadidőm lenne.

az időm nagy részét nem az iskola és a tanulás töltené ki.

több időm lenne :)

Több időm lenne

több időt tudnék szánni rá

a szabadidőm engedné

több időm lenne



Több idő lenne.
lenne Foxpost autómata
Zenével kapcsolatos programok, ismeretterjesztő előadások esetén és klubfoglalkozásra is
Több program lenne a fiatalak számára
később kezdődnének azok a rendezvények, amik érdekelnek, mert a munkám miatt több előadásról lemaradtam, illetve a szombatonként több családi rendezvény lenne.
lenne büfé
valamilyen érdekes program ide vonzana
több érdekes családi programot kínálnának, szerveznének bábelőadásokat, családi rendezvényeket, kézműves foglalkozásokat. Író-olvasó találkozónak is örülnék.
Lennének számítógépes rendezvények
nem lennének állandóan hagos rendezvények és hangoskodó látogatók amik/akik zavarnak a figyelem igényes tevékenységben
találnék számomra több programot, ami érdekel!
[...] Felnőtt ismeretterjesztő programok esetén.
Ha nem 30 km-re lenne a lakóhelyem.
...közelebb lenne a lakhelyemhez.
közelebb lenne a lakóhelyemhez :)
közelebb lenne
közelebb lenne a lakhelyemhez.
Közelebb lagnánk
muszáj lenne .
több olyan feladatot kapnék a suliban, amihez szükséges.
az iskola megkövetelné az itteni kutatást.
lenne itt dolgom
az iskolai tanulmányaimhoz szükséges lenne több szakirodalom.
Szerintem így is eleget járok!
gyakran járok, nincs semmiben hiányom Nagyon szeretek idejárni.
részemről nincsen HA.
elég gyakran járok
Nincsen "ha", mindig jövök és örömmel jövök és jól érzem magam ebben a környezetben.
A nyitvatartási idő nem lenne ennyire korlátolt.
Tovább lenne este és hétvégén nyitva.
Hosszabb lenne a nyitvatartás
...hosszabb lenne a nyitva tartás
a legfrissebb kiadásokat megtalálnám
munkámhoz több szakkönyv lenne
legújabb könyvek is itt lennének, valamint ha több pszichológiai kötet lenne
Ha több aktuális újság lenne. Pl. VOX, Cinema, Több lakberendezési újság (most azt hiszem csak 1-2 van)
több újdonság lenne, illetve gyorsabban hozzáférhetőek lennének az újdonságok. [...]
Visszatérne a hölgy, aki most ment nyugdíjba. A recepciós pultnál, lent a földszinten.
Ha képzet könyvtárosok fogadnának



<i>nem lennének a könyvtárosok túl kedvesek.</i>
<i>ha ott nyáron nem lenne forróság.</i>
<i>nem lenne kényelmetlen, idejét múlt, büdös és sötét.</i>
<i>több fiatal járna ide</i>

3. melléklet

(24. Kérjük, ossza meg velünk további gondolatait, észrevételeit!)

<i>Nagyon elégedett vagyok a könyvtárosokkal.</i>
<i>Nagyon szeretem ezt a könyvtárat. Az itt dolgozókkal is maximálisan elégedett vagyok. Segítőkések, naprakészek minden területen, kedvesek, türelmesek.</i>
<i>Nagyon rendben van a könyvtár, kedvesek a kollégák.</i>
<i>Örülök, hogy mindig választ kapok minden kérdésemre, segítőkész kedves emberek várnak!!!!</i>
<i>A felnőtt részen dolgozó hölgy, a szemüveges, minden esetben segítőkész, kedves figyelmes. Szeretek hozzájárni, illetve csak hozzá. Volt, hogy kötelező olvasmányt, nem találtam, és a gyerekrészen soha nem tapasztaltam ilyen segítőkészséget, ezért vissza jöttem, és Ismét sokat segített. Minden kérdésre válaszol, látni, hogy naprakész az információja, és mindent megtesz, hogy megkeresse a könyvet. Szívesen fogadom az ajánlását. [...]</i>
<i>Nagyon köszönöm, hogy ilyen nagyszerű hely ez a könyvtár. Beleértve ebbe az itt dolgozókat is. Köszönöm a kedves munkátokat.</i>
<i>Teljesen elégedett vagyok a könyvtár szolgáltatásaival</i>
<i>Szeretek könyvtárba járni, színvonalas, barátságos a salgótarjáni könyvtár</i>
<i>A felnőtt részleg két dolgozója (Margó, Szabolcs) mindig barátságos, felkészült, segítőkész. Margó rendszeresen vállalja az általam igényelt könyvek beszerzését, értesít azok megérkezéséről. Ez úgy gondolom a mai világban egyedülálló és minden elismerést megérdemel. Itt is nagyon köszönöm neki/k!!</i>
<i>[...] A könyvtár szolgáltatásaival, felszereltségével teljesen elégedettek vagyok. Szívesen látogatjuk a gyermekeimmel együtt. Nagy választék, folyamatosan érkező új könyvek közül mindig találunk kedvünkre valót.</i>
<i>a szolgáltatással elégedett vagyok</i>
<i>Le a kalappal a könyvtárban dolgozókkal, nagyon kedvesek és segítőkészek. [...]</i>
<i>[...] Viszont a dolgozók nagyon segítőkészek, udvariasak és barátságosak, köszönet érte!</i>
<i>A dolgozók segítőkészek, [...] Mindezek ellenére nagyon szeretek ide járni és a Forgách-telepi fiókkönyvtárba is, szeretem a könyvek "illatát", mindig találok olvasnivalót és a dolgozók is nagyon kedvesek, munkájukhoz további sikereket kívánok, a könyvtár pedig, ha megújul, még népszerűbb lesz!</i>
<i>Nagyon szeretem a tágas tereket, mindig nyugalom, csend van. Lehet olvasni és a dolgozók a legmagasabb fokon képzettek és segítőkészek. Azokat ismerem leginkább, akik a kölcsönző és olvasó terem részlegén dolgoznak. Igazán elkötelezettek és képzik magukat.</i>
<i>Szeretem a könyvtárat, kedves könyvtárosait.</i>
<i>Iskoláskorom óta egyik legkellemesebb intézménye.</i>
<i>Szeretek idejárni, kedvesek az itt dolgozók, nagy a választék.</i>
<i>Ez a könyvtár egy remek hely, nagyon szeretünk ide járni. Az itt dolgozók mindig kedvesek és segítőkészek velünk. [...]</i>

6 éves koromtól vagyok könyvtári tag és azóta elkötelezett bibliofil ember vagyok. Remélem, hogy még hosszú ideig így lesz.

Keveset járok az önök intézményébe, nagyon kedvesek és segítőkészek a kollégák.

Mindent egybevéve a város legjobb, kulturált időtöltésére alkalmas építménynek tartom.

Szeretem a könyvtárat, az itt dolgozókat, talán több új könyv jó lenne, gyerekirodalom

Nagyon szeretek idejárni!

Szeretek ide járni az osztályommal és családommal is. Sok könyvet szoktam kivinni

Gyerekkorom óta szívesen járok ide és örömmel tapasztalom, hogy a könyvvujdonságokhoz is hozzá lehet jutni

A könyvek jó állapotban vannak.

Jó állapotú könyvek, folyóiratok.

Minden igényemet kielégítő hely. Kérésre félreteszik az újdonságokat, a raktárból felhozzák a régebbi könyveket. Hálás vagyok az intézmény minden dolgozójának.

DPAR -oktatása

Könyvtár épületének felújítása, korszerűsítése.

[...] Gyógypedagógusként nagy segítséget jelentene számomra, ha pl lenne egy fejlesztőanyagok tára, amit a napi munkám során tudnék hasznosítani. Ezen kívül az új kutatási területekről, a modern módszertani anyagokig szívesen látnék egyéb szakkönyveket is a gyógypedagógia területéről.

[...] Talán az ifjúsági korosztálynak (10-20 évesekre gondolok) szóló programokkal kellene próbálkoznia, hogy vonzóvá váljon pl egy könyvtári együtt tanulás vagy esetleg az olvasóterem egy részét le lehetne választani egy kis kávézónak/teázónak, ahol lehetne közben újságokat olvasgatni, internetezni stb.

Több könyvtáros és technikai személyzetre lenne szükség, más térelosztásra, korszerű víz- és villamoshálózatra.

könyvbedobó láda hiányzik

lehetne több laptop, több olvasó asztal és nagyobb világítás

ESPORT, Marvel kiállítás

Tudom, hogy igen komoly beruházás, de az olvasói mosdókat, toaletteket, szaniterek, ajtókat ki kellene cserélni. Minden vízköves, a lelkiismeretes takarítás ellenére állandó doh és mocsárszag érezhető.

Hasznos lenne a kártyás fizetési mód kialakítása.

[...] Javítani rajta dologi téren beruházással lehetne.

A nyári klimatizálás komfortosabbá tenné a szolgáltatásokat

Javaslatot tennék a családi beiratkozási kedvezmény lehetőségére. Lányomnak van olvasójegye, én is szeretnék beiratkozni. Köszönöm

Italautomata, számítógépes vetélkedők fiataloknak, olvasó tábor szervezése a könyvtár falin kívül-belül, könyvtárok éjszakája rendezvény, programokkal raktárak bemutatása, betekintés a könyvtárasok belső, olvasótól elzárt kutató munkájába

Elválasztott fülkék, asztalokkal ahol csendesen lehetne dolgozni, bérelhető legyen jó áron. Nagyon fontos számomra a csend és a nyugalom, a munkámhoz ez kell

9. kérdésnél Internet sebessége sorban "INGYENES LEGYEN!" Könyvtári számítógépek sorban "LEGYEN INGYENES" ; 11. kérdés 6. sor "INGYEN!" 10. sor "Rendezvény nyitvatartási időn kívül legyen" ; 22. kérdésnél a főiskola/egyetem sort kiegészítette "akadémia" szöveggel

Szeretnék emailben tájékoztatást kapni a programokról!

Régebben, udvariasabbak voltak a kölcsönzőpultban.

[...] a gyerekrészen soha nem tapasztaltam ilyen segítőkészséget, [...] A földszinten dolgozó hölgyek, kevésbé empatikusak, inkább kissé diplomatikusan viselkednek. Már több ismerősöm is elment ez miatt. Az, hogy kések néha, előfordul, de általában kötelező olvasmányokkal, ami hosszabbítható, de véleményt alkaot, és azonnal késedelmi díjat kell fizetnem.

Elavultnak találom a könyvtár szakkönyvi állományát. A szórakoztató funkción kívül egy megyei illetékességű könyvtárnak naprakésznek kell lennie a szakkönyvek terén is. Különösen érvényes ez olyan gyorsan változó állandóan fejlődő területek esetén, mint a gyógypedagógia. [...]

A könyvtár felújításra szorul, főleg bent, pl. beázik a tető, télen fázna a dolgozók és a látogatók is, a felnőtt kölcsönzési részlegen, a T-Zs betűnél lévő soron nem lehet elolvasni a könyvcímeket, olyan gyér a világítás, főleg télen "vaksiskodok". [...]

A dolgozók segítőkészek, habár nemrégiben olvasójegyet szerettem volna hosszabbítani telefonon keresztül, csak harmadszorra sikerült. Először kérték, hogy telefonáljak később, mert a könyvtár csak 10 perc múlva nyit. Másodszor kis türelmet kértek, 8!! perc után bontottam a vonalat... Harmadszorra sikerült! Sok olyan könyv van, ami nagyon régi, azokat még az igazi könyvmolyok se olvassák már el, még a pókháló is befedi őket a polcokon. Esetleg helyükre újabbakat? Lehangelő, hogy eső idején tele a könyvtár műanyag vödrökkel, mert beázik a tető... természetesen ez nem a munkatársak hibája, az önkormányzatnak már rég megoldást kellett volna találnia! [...]

A könyvtárosra vonatkozó kérdést az emeleten dolgozókra válaszoltam meg. A földszinti munkát nem értékelném ilyen színvonalasra.

A kölcsönzőpultban a könyvtáros hölgy többször beszélt velem ingerült hangnemben. Szeretném, ha ott is olyan udvarias lenne a kiszolgálás, mint a többi helyen.

A Nyilvántartás az első találkozási pont a könyvtárral, könyvtárossal. Az itt lévők személyes kommunikációja stratégiai jelentőségű! Stílus!?

Az emeleti részen elképesztő meleg van

A nyitva tartás kérdése örökzöld téma

A kasszában nincs váltópénz (a kocsnába kell menni váltani, mert az van legközelebb) + 22. kérdésnél maga rajzolta négyzetbe tett x-et EGYÉB.

Egy észrevétel a kérdőívvel kapcsolatban: a 9. kérdésnél (tárgyi feltételek megítélése) hasznos lett volna egy olyan lehetőség is, hogy "nem használom". Nehéz olyanról véleményt mondani, amivel nincs tapasztalatunk.

A kérdőív esetében szerencsés lenne, ha nem lenne kötelező a válaszadás. Pl.: A 9. pont esetében, hogyan minősíthetünk olyan szolgáltatást, amit nem használunk? [...]

Köszönöm, hogy kíváncsiak a véleményemre!

Köszönöm, hogy megoszthattam a véleményemet