



23-212017

Infrastruktúra elégedettség mérése a Balassi Bálint Megyei Könyvtárban 2016-2017.

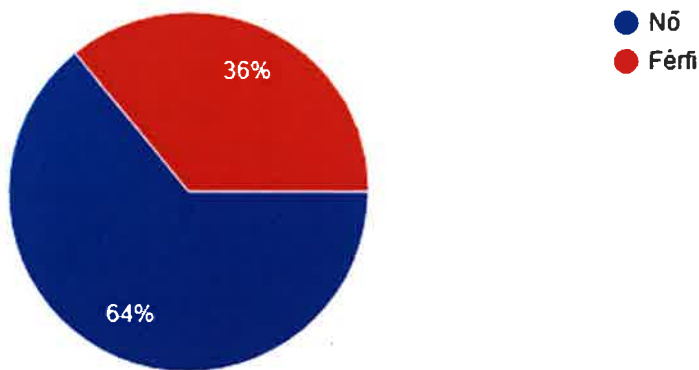
A felméréssel az volt a célunk, hogy megtudjuk a könyvtárhasználók mennyire elégedettek a könyvtár külső-belső állapotával, felszereltségével, eszközállományával. Az egyes szolgáltatási terek bútorai, berendezései mennyire szolgálják az olvasók igényeit, kényelmét.

A felmérést 2016-ban végeztük, május-június és augusztus hónapokban. A kérdőív kitölthető volt nyomtatott papír formában és on-line is. A célcsoport meghatározásánál nem fektettünk le szigorú szabályokat, a kérdőívet bármely könyvtárhasználó kitölthette. A felmérő lapokat a különböző szolgáltatási területeken helyeztük el, a kollégák ügyeltek a célcsoport tagjainak megszólítására, a kitöltésre. Arra törekedtünk, hogy helyben töltsék ki kérdőívet, és adják le a könyvtárosnak. Biztosítottuk az on-line kitöltési lehetőséget a könyvtár weboldaláról, közösségi oldalakon, hiszen a fiatalabb korosztályt on-line elérni a legegyszerűbb.

A kérdőívet összesen 225 fő töltötte ki. A válaszadók 64 %-a nő, 36%-a férfi.

1. Az Ön neme:

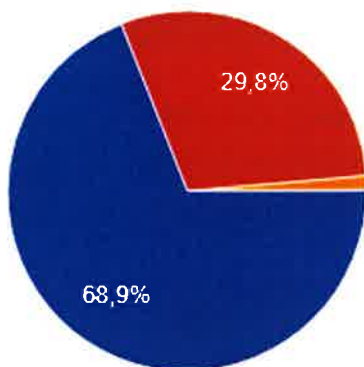
225 válasz



A válaszadók 68,9 %-a Salgótarjánban, 29,8 %-a Nógrád megyében él. 1,3 % él a megyén kívül (itt gondolunk a szlovákiai magyarokra). A regisztrált olvasók aránya is a salgótarjáni lakosok felé tolódik el.

3. Hol lakik Ön?

225 válasz

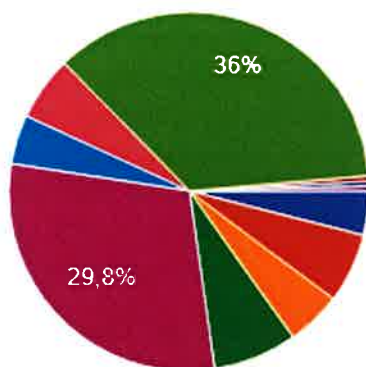


- Salgótarjánban
- Nógrád megyében, de nem Salgótarjánban
- Nógrád megyén kívül

Foglalkozás szerint a legnagyobb arányt a nyugdíjasok alkotják 36 százalékkal. A szellemi munkát végzők aránya 29,8 % - a kérdőív kitöltésében ez a két csoport volt a legaktívabb.

4. Mi az Ön foglalkozása?

225 válasz



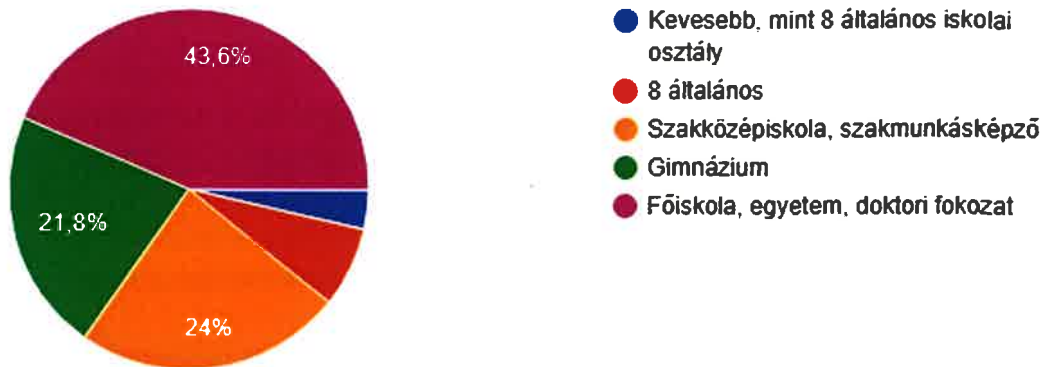
- Általános iskolai tanuló vagyok
- Középiskolai tanuló vagyok
- Felsőoktatásban tanuló vagyok
- Fizikai munkát végzek
- Szellemi munkát végzek
- Jelenleg GYES-en, GYED-en, GYE...
- Jelenleg munkanélküli vagyok
- Nyugdíjas vagyok

▲ 1/2 ▼

Legmagasabb iskola végzettségként a válaszadók majdnem fele, 43,6 %-a a főiskolai, egyetemi végzettséget jelölte meg. Utána közel azonos arányban a szakközépiskolai (24 %) és a gimnáziumi (21,8 %) végzettség következik.

5. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

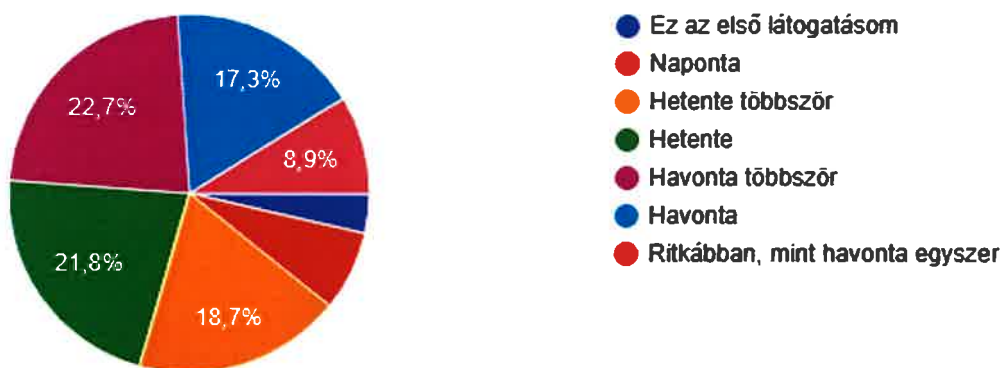
225 válasz



A könyvtárlátogatásra vonatkozó kérdésre szintén közel azonos arányban érkeztek a válaszok: 22,7 % havonta többször, 21,8 % hetente, 18,7 % hetente többször, 17,3 % havonta keresi fel könyvtárunkat.

6. Milyen rendszerességgel keresi fel könyvtárunkat?

225 válasz



A következő kérdéseknél a válaszadók véleményének megfelelő számot kellett bekarikázni az iskolai osztályzatokhoz hasonlóan: 1-t amivel egyáltalán nem elégedett és 5-t, amivel teljesen elégedett. 0-át pedig arra, amelyről nincsenek ismereteik.

A könyvtár épületének külső állapota jó megítélést kapott (4-es 88, 5-ös 74 válasz), a könyvtár belső terének állapotában minimális különbség van a 3-as és a 4-es megítélés között (3-as 75, 4-es 73)

A külső állapotokkal elégedettek látogatóink, a Finta József tervezte épület kiállta az idő próbáját. A belső tér megítélése rosszabb: az elkoszolódott falfestés, a kopott szőnyegek, a berendezés általános elhasználódása nyilvánul meg a pontozásban.

A könyvtár megközelíthetősége 5-ös megítélést kapott 180 válaszadótól (80%) - ez kimagasló eredmény, a feltett kérdések közül ez nyerte el a legpozitívabb értékelést. A városközpont mellett, a vasútállomás és a buszpályaudvar közvetlen közelében lévő könyvtár gyalogosan és tömegközlekedéssel is könnyen elérhető, valamint közeli parkolóhelyből is elegendő áll rendelkezésre. Szintén előnyös, hogy közelünkben van a főposta, a piac és több nagy élelmiszerbolt, vagyis a napi teendőkhöz célszerűen szervezhető a könyvtárlátogatás. Nem

elhanyagolható körülmény, hogy a hegyes-dombos Salgótarjánban sík terepen, emelkedő és lépcső nélkül közelíthető meg az intézmény.

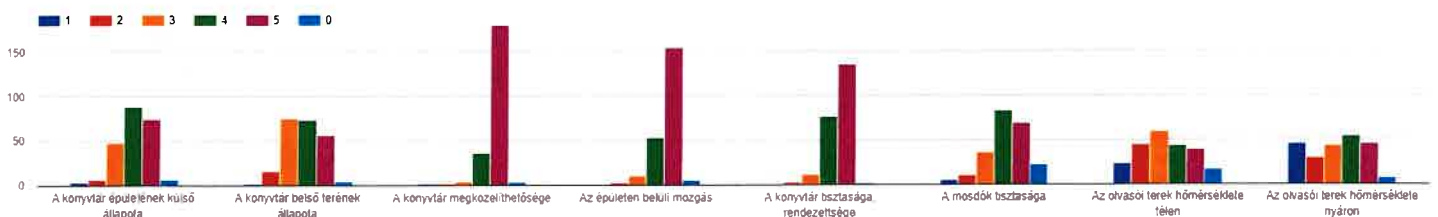
Az épületen belüli mozgásra is 155 válaszadó adott 5-ös megítélést - ez is hasonlóan magas eredménynek számít. Az egyterű kialakításnak köszönhetően az olvasói terek jól átláthatók, a széles, megvilágított lépcsők használata biztonságos. Az akadálymentességet a gondos tervezés szavatolja: a rámpa az építéskor készült, két liftünkkel pedig mindkét felső szint elérhető.

A könyvtár tisztaságával, rendezettségével is sokan elégedettek: 135 db 5-ös osztályzatot kapott. A takarítást 2 fő végzi, lelkiismeretes munkájuk látszik az értékelésben. A rendezettség a bútorzat és a dokumentumok rendjét jelenti elsősorban: gondot fordítunk arra, hogy a rendezvények kapcsán történő pakolás, rakodás nyitva tartási időn kívül történjen, és mihamarabb visszaállítsuk a megszokott elrendezést. A könyvespolcok állapotát rendszeresen ellenőrizzük, a napi sorolás alkalmával egyenes sorba állítjuk a köteteket.

A mosdók tisztasága már hagy némi kívánnivalót maga után - itt a 4-es osztályzatot adták többen 83 válaszadó, 5-ös osztályzatot pedig 69 válaszadó adott. Ez a probléma csak kisebb részben takarítási kérdés: a szűkre szabott takarítói létszám mellett meghatározóak a használóink szokásai, amelyek nem mindig a legkorrektebbek. A másik fontos tényező a mosdók műszaki állapota, ami magasabb hatáskörben történő intézkedést igényel.

Az olvasói terek hőmérséklete kérdésre már nincsenek kiugró adatok, sokkal kiegyenlítettebb a grafikonon. A téli hőmérsékletre a 3-as osztályzat a legmagasabb, 59 válaszadóval, a nyári hőmérséklet 4-es osztályzatot kapott 54 olvasótól. Itt érdekes az összetétel, mert 1-es és 5-ös osztályzatot egyaránt 46-46 válaszadó adott. Arra következtethetünk, hogy az egyéni hőérzet nagyban befolyásolja az értékeket, és ez a körülmény előre jelzi, hogy igen nehéz volna ideális hőmérsékletet beállítani. Mindenesetre az adatok szerint a téli hidegnél a nyári hőség jobban kibíráható (a válaszok inkább a 4-es felé tendálnak, a tél esetében inkább a 3-as felé), viszont a nyár esetében kétszer annyi a teljesen elégedetlenek száma, vagyis a hőségtől is sokan szenvednek.

7. Kérjük, gondoljon arra, amikor a könyvtárban van. Arra vagyunk kíváncsiak, Ön mennyire elégedett a könyvtár állapotával, felszereltségével. Kérjük, az alábbi kérdésekben az Ön véleményének megfelelő számot jelölje be, az iskolai osztályzatokhoz...jes mértékben elégedett, és így tovább. 0-át pedig arra, melyről nincsenek ismeretei



Összefoglalva: az épület megközelíthetősége és külső-belső állapota olvasóink szerint rendben van, elfogadható. A hőmérséklet és a mosdók állapota az, amivel vannak problémák.

Az olvasói terek elrendezése 105 válaszadótól kapott 5-ös megítélést, 4-est pedig 85 válaszadótól, azaz a válaszok több mint 80%-a a felső értéksávba került. A nagy nyitott terekben szellősen tudjuk elhelyezni a bútorzatot. A szakirodalom ajánlja a mozgalmasabb, felfedezésre csábító, öblökkel-kanyarokkal tagolt, labirintusszerű elrendezést - nálunk a könyvállványok hagyományos módon, egymással párhuzamosan, oszlopokba vannak rendezve, könnyű áttekinthetőséget, egyszerű eligazodást kínálnak. Az emeleti tér csaknem minden pontjáról látszik ablak vagy felülvilágító, ez szintén hozzájárul a kellemes közérzethez.

A földszinti fogadó-nyilvántartó tér elrendezése szintén 105 válaszadótól kapott 5-ös osztályzatot, 4-es osztályzatot pedig 77-en adták. Első pillantásra is tökéletesen átlátható, funkcionális, barátságos terület fogadja a látogatót, amely a természetes fényt a bejárati üvegajtóból és a nagy üvegtetőből kapja. Az ablakok hiánya azzal az előnnyel jár, hogy a legnagyobb melegben is kellemesen hűs levegő fogadja az érkezőt.

A zenei-nyelvi gyűjtemény elrendezése kérdésre a 4-es és az 5-ös osztályzatok száma egyaránt 75. Ennél a kérdésnél kiugróan magas a 0 osztályzatot adók száma: 58. Ez azt jelenti, hogy 25%-nak nincs ismerete erről a gyűjteményről. A viszonylagos ismeretlenség oka lehet, hogy használóink között nagyon kis arányú az idegennyelv tudás; a nyelvtanulás pedig főleg közoktatási keretek között zajlik, vagyis kötött tananyaggal, saját tulajdonú tankönyvvel. A másik nagy terület, a zene-film-színház témájú könyvek elhelyezése nem túl szerencsés: a jobb helykihasználás végett a lépcső alá-mögé szorultak.

A gyermekkönyvtár elrendezésére 106 válaszadó 5-ös osztályzatot, 61 4-es osztályzatot adott. Itt is magas azon válaszadók száma 46, akik nem rendelkeznek információval erről a részlegről. Kijelenthetjük, hogy a gyermekkönyvtárat látogatók, gyerekek és szülők - igen elégedettek; gyermek nélkül betérők pedig nem veszik igénybe a gyermekrészleg szolgáltatásait..

Az olvasóterem elrendezésére szintén 106 válaszadó adott 5-ös osztályzatot, 77 válaszadó pedig 4-est. A helyben használatot előnyben részesítő olvasók elégedettek - akinek viszont csak kölcsönzésre van igénye, ideje, az nem minősíti az olvasóterem elrendezését (a válaszadók 11,5%-a, 26-an).

A felnőtt kölcsönző elrendezésére 5-ös osztályzatot 109 válaszadó, 4-est pedig 85 válaszadó adott. A tetszési arány hasonló, kicsivel magasabb, mint az olvasóteremnél - viszont sokkal kevesebb a "nem tudom" válasz (9) - vagyis a felnőtt kölcsönző ismertebb, használata intenzívebb.

A felnőtt kölcsönző bútorainak elrendezésére 5-ös osztályzatot 93 válaszadó, 4-es osztályzatot 82 válaszadó adott. Nagyarányú (77%-os) elégedettséget tükröz ez az eredmény is. Azzal is magyarázhatjuk, hogy láthatók az adottságok: a teljes helykihasználás, amin csak állványok megszüntetésével lehetne változtatni. Ez viszont csökkentené az állományt, így a választékot is.

A felnőtt kölcsönző állományának elrendezése is hasonló véleményeket tükröz: 91 válaszadó 5-ös osztályzatot, 4-es osztályzatot pedig 77 válaszadó adott. A hagyományos könyvtári szakrendet és betűrendet használjuk, némi változtatással. Helyi sajátosság a tanulási segédkönyvtár - a diákok, hallgatók nagyon hálásak azért, hogy a szükséges szakirodalom kis helyen, tömör válogatásban könnyen, gyorsan áttekinthető. Ezen kívül a kiemelések fenntartásával, gondozásával szolgáljuk ki a helyi igényeket: bevált hagyomány a keresett műfajok, témák külön helyre csoportosítása.

7/1. Kérjük, gondoljon arra, amikor a könyvtárban van. Arra vagyunk kíváncsiak, Ön mennyire elégedett a könyvtár állapotával, felszereltségével. Kérjük, az alábbi kérdésekben az Ön véleményének megfelelő számot jelölje be, az iskolai osztályzatokhoz...jes mértékben elégedett, és így tovább. 0-át pedig arra, melyről nincsenek ismeretei



Összesítve: a részlegek elrendezése, berendezése, az állomány rendje megfelelőnek mondható. Kiugró értéket mutat a "nem tudom" válaszok száma a nyelvi-zenei részleg tekintetében.

A polcokon lévő könyvek hozzáférhetőségét a válaszadók 50 %-a (112) 5-ös osztályzatra értékelte, 80 válaszadó 4-es osztályzatot adott, az elégedett vélemény: 85%. A hozzáférhetőség sem ütközik akadályokba: figyelünk arra, hogy a polcok előtt közvetlenül ne legyen akadályozó bútordarab, virág. Lehetőség szerint a legfelső és legalsó polcokon igyekszünk kevesebb kötetet (fél sornyt) elhelyezni, a kéz- és szemmagasságban lévő sorokon tartunk nagyobb mennyiséget.

Az olvasási körülmények komfortosságára az 5-ös osztályzatok száma 96, a 4-es osztályzatok száma 81. Válaszadóink 78%-a megfelelően komfortosnak ítélte az olvasási körülményeket.

A tanulóhelyek (tanulóasztal+szék) kényelme - nagyon kiegyenlített vélemények: 5-ös és 4-es osztályzatot egyaránt 68 válaszadó adott, 3-as osztályzatot 41 válaszadó és 40 válaszadó 0-át, nekik ezzel kapcsolatban nem voltak ismereteik. Itt is megnyilvánul, hogy számos használó nem foglal helyet - könyvet választ és távozik. Teljesen hiányzik az 1-es és 2-es szám, vagyis súlyos probléma nincs az ülőhelyekkel. A vélemények egyenletes eloszlása - a hőmérsékletéhez hasonlóan - egyéni érzékenységeket, ízléseket tükröz, valószínűleg nehéz lenne megtalálni a mindenkinek megfelelő ülőalkalmatosságot.

A tanulóhelyek számáról szintén azonos számban (74) vélekedtek a 4-es és 5-ös osztályzatot adók. 49 válaszadó ismeretek hiányában ennél a kérdésnél is 0-át adott. 32% - vélhetőleg, akik használják - elégedett a tanulóhelyek számával. A több, mint 20% 0-ás érték a helybenhasználat hiányára utal.

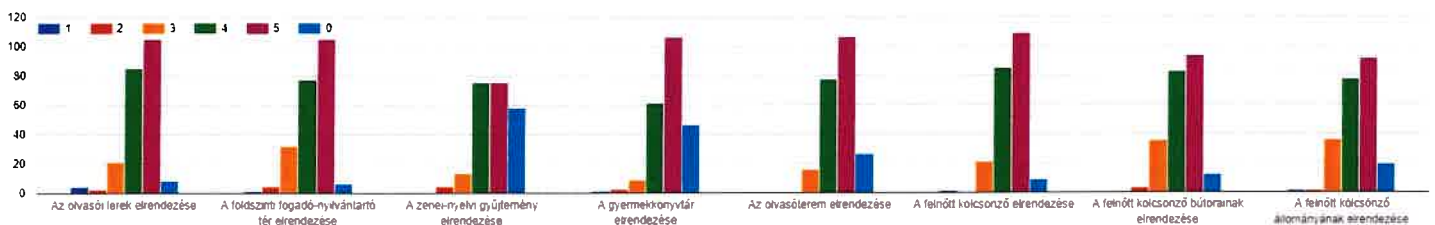
Fotelek, kisasztalok számáról 79 válaszadó 4-es osztályzatot, 75 válaszadó 5-ös osztályzatot adott. Közel azonos számban van a 3-as osztályzatot adók száma: 30 és a 0-át adók száma: 32.

68% elégedett ezzel a tényezővel, a semleges középértéket és a "nem tudom" választ 27% választotta, gyakorlatilag kétfelé válik a megítélés: vannak, akik elégedetten használják és vannak, akik egyáltalán nem élnek vele.

Fotelek, dohányzóasztalok kényelmére 4-es osztályzatot 69 válaszadó adott. Ennél a kérdésnél 1 válasz a különbség az 5-ös osztályzatot (65) és a 3-as osztályzatot (64) adók között.

A szöveges véleményekben hárman is említik a fotelek kényelmetlenségét. Bár a párnázat jó állapotú, az ülőfelület alacsonyan helyezkedik el - idős olvasóink nehezen foglalnak helyet, körülményesen kászálódnak ki a fotelekből. A helyzet orvoslására az olvasóteremben kis kerek asztalokat helyeztünk el székekkel - a kávézó-hangulatban szívesen lapozzák a napi sajtót látogatóink.

7/1. Kérjük, gondoljon arra, amikor a könyvtárban van. Arra vagyunk kíváncsiak, Ön mennyire elégedett a könyvtár állapotával, felszereltségével. Kérjük, az alábbi kérdésekben az Ön véleményének megfelelő számot jelölje be, az iskolai osztályzatokhoz...jes mértékben elégedett, és így tovább. 0-át pedig arra, melyről nincsenek ismeretei



Olvasóink túlnyomó többsége elégedett az állomány és a bútorzat elrendezésével. Megmutatkozik a válaszokban a sokféle egyéni igény és az amortizációt is észlelik.

Az olvasáshoz szükséges fényt általánosságban és az egyes részlegekre lebontva is vizsgálta a kérdőív. Az olvasáshoz szükséges fény 90 válaszadó számára tökéletes, 5-ös osztályzatot adtak. 4-es osztályzatot 80 fő adott erre a kérdésre, vagyis a túlnyomó többség, 75% elégedett ezzel az adottsággal.

Az olvasáshoz szükséges fény a zenei-nyelvi gyűjteményben a legtöbb válaszadó (66) számára ismeretlen volt. 4-es osztályzatot 59-en, 5-ös osztályzatot pedig 55-en adtak. A válaszadók fele elégedett a fényviszonyokkal. Viszont itt a legmagasabb a "nem tudom" válaszok aránya, közel 30%, ami meghaladja az 5-ös minősítés számát (hasonló csak technikai felszereltség kérdéseinél fordul elő).

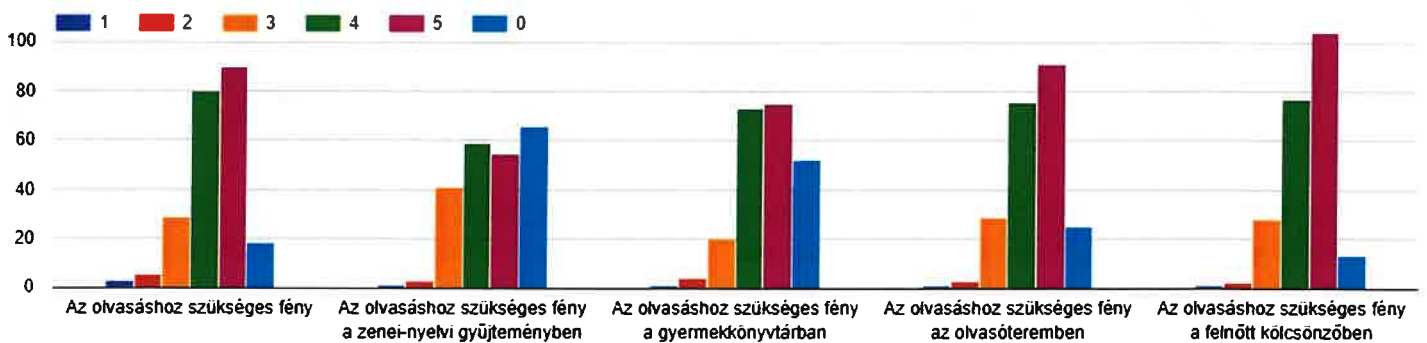
Az olvasáshoz szükséges fény a gyerekkönyvtárban. Az 5-ös és a 4-es osztályzat között minimális a különbség. 5-ös osztályzatot 75 válaszadó, 4-est pedig 73 válaszadó adott. 52 (23%) válaszadónak nem voltak ismeretei erről a kérdésről, ami összecseng az elrendezés kapcsán adott 20%-nyi nem tudom válasszal: ők azok, akik nem látogatják a gyermekrészleget.

Az olvasáshoz szükséges fény az olvasóteremben. 91 válaszadó teljesen elégedett, 5-ös osztályzatot adtak. 76 válaszadó adott 4-es osztályzatot, vagyis 75% megfelelőnek ítéli.

Az olvasáshoz szükséges fény a felnőtt kölcsönzőben: 104-en 5-ös osztályzatot, 77-en pedig 4-es osztályzatot adtak a kölcsönzőben levő fényviszonyokra, így 80%-os az elégedettség. A 4 részleg közül a válaszadók legnagyobb számban a kölcsönzőben levő fényrel a legelégedettebbek. Ezt a hosszú üvegtető által biztosított "fényfolyosó", és a nagy ablakok indokolják.

A kérdőívben kevés kérdéskörrel kaptunk 1-es válaszokat; a fényviszonyok esetén 3-an jelezték, hogy teljesen elégedetlenek, és minden egyes részlegnél 1-1 válasz jelzi ugyanezt. A 2-es érték is megjelenik, részlegenként 2-4 esetben. Mindez az egészhez képest elenyésző, de figyelmet érdemel, mert nagyon fontos tényező.

7/3. Kérjük, gondoljon arra, amikor a könyvtárban van. Arra vagyunk kíváncsiak, Ön mennyire elégedett a könyvtár állapotával, felszereltségével. Kérjük, az alábbiakhoz tovább. 0-át pedig arra, melyről nincsenek ismeretei



Az értékek igazolják a közvetlen érzékszervi észlelést: a legvilágosabb a felnőtt kölcsönző, az üvegtető miatt, ennek híján sötétebb a gyermekkönyvtár és az olvasóterem (ráadásul az előbbit fák, utóbbit a közeli házak árnyékolják), legsötétebb pedig a nyelvi-zenei részleg, amely a nagy üvegtetőből kap természetes fényt, de ablakai nincsenek.

A tájékoztató feliratok minősége (jó helyen van-e, elég információt tartalmaz-e). Magas az 5-ös osztályzatot adók száma: 95, 4-es osztályzatot 83-an adtak, ez azt tükrözi, hogy az olvasók elégedettek a feliratokkal. Saját készítésű feliratok esetén gondot fordítunk az esztétikus és kifejezetten jól olvasható betűtípusok használatára.

Saját számítógép használatának lehetősége. Ennél a kérdéskörrel azoknak a száma volt a legtöbb, akik nem veszik igénybe ezt a szolgáltatást. 81 válaszadó adott 0-át, míg 79 olvasó nagyon elégedett a szolgáltatással, ők 5-öst adtak. 4-es osztályzatot 51 válaszadó adott. A nagyszámú "nem ismerem" válasz utal arra, hogy a használókörzés jelentős része nem használja saját laptopját, vagy nem rendelkezik saját eszközzel. Ez utóbbi megállapítás következik Salgótarján és Nógrád megye szociokulturális jellemzőiből is.

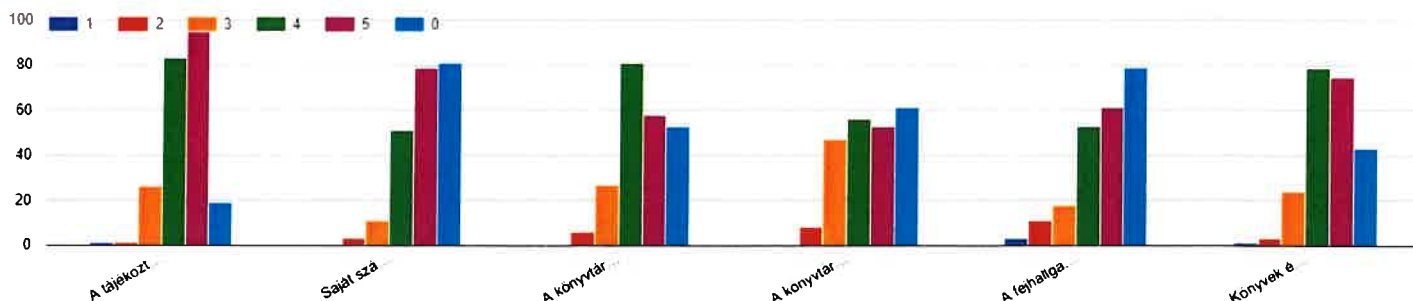
A könyvtári számítógépek számára 81-en adtak 4-es osztályzatot, 58-an 5-ös osztályzatot. Ennél a kérdéskörrel is magas a 0-át adók száma: 53, ez azt jelenti, hogy sokan nem veszik igénybe, nem ismerik ezt a szolgáltatást. Ők főleg az idősebb korosztályból kerülnek ki - rendszeres internethasználati tanfolyamokkal igyekszünk bevonni őket az információs társadalomba.

A könyvtári számítógépek minőségére adott értékelések szinte egyenlő szinten vannak. Legmagasabb azoknak a száma (61), akik mivel nem használják a számítógépeket, nem ismerik azok minőségét, így 0-ás osztályzatot adtak. Őket követik a 4-es osztályzatot adók (56), majd minimális különbséggel az 5-ös osztályzatot adók (53) következnek. 3-as osztályzatot 47-en adtak, 8-an pedig csak 2-es szinten elégedettek, azaz kevésbé elégedettek a számítógépek minőségével.

A fejhallgatók, nyomtatók, egyéb számítógépes kiegészítők elérhetősége. A grafikon ennél a kérdéskörrel nagyon szép emelkedő, ill. csökkenő sorrendet mutat. A könyvtári számítógépek használatára feltett kérdésekből már következik, hogy ennél a kérdéskörrel is magas lesz az ismeretekkel nem rendelkezők száma. 79-en adtak 0-ás osztályzatot erre a kérdésre. 5-ös osztályzatot 61-en, 4-es osztályzatot 53-an, 3-as osztályzatot 18-an (itt már jelentős csökkenés figyelhető meg). 2-es osztályzatot 11-en, 1-es osztályzatot pedig 3 válaszadó adott.

Könyvek és egyéb dokumentumok (folyóirat, DVD, kotta, térkép stb.) fizikai állapota. Itt a 4-es és az 5-ös osztályzatot adók száma kiegyenlített: 4-es osztályzatot 79-en, 5-ös osztályzatot 75-en adtak. Ehhez a kérdéshez képest magas azoknak a száma, akiknek nincsenek ismeretei a dokumentumok fizikai állapotáról. 43 válaszadó adott 0-ás osztályzatot. Valószínűleg a kérdés nem volt egyértelmű, vagy pedig többen nem tudták értelmezni, ezért választották a "nem ismerem" választ.

7/4. Kérjük, gondoljon arra, amikor a könyvtárban van. Arra vagyunk kíváncsiak, Ön mennyire elégedett a könyvtár állapotával, felszereltségével. Kérjük, az alábbi kérdésekben az Ön véleményé...ett, és így tovább. 0-át pedig arra, melyről nincsenek ismeretei



A tájékoztató feliratokat olvasóink megfelelőnek tartják. A technikai eszközök száma, minősége, hozzáférhetősége tekintetében sok "nem tudom" válasz érkezett. A dokumentumok fizikai állapotával is többnyire elégedettek, noha itt is sok a "nem tudom" - valószínűleg értelmezési problémából fakadóan.

A 33 kérdésből 17 esetében szavaztak a legtöbben a legmagasabb, értékre. A 225 válaszadóból - csökkenő sorrendben - ennyien választották az 5-öst:

- A könyvtár megközelíthetősége - 180
- Az épületen belüli mozgás - 155
- A könyvtár tisztasága, rendezettsége - 135
- A polcokon levő könyvek hozzáférhetősége - 112
- A felnőtt kölcsönző elrendezése - 109
- A gyermekkönyvtár elrendezése - 106
- Az olvasóterem elrendezése - 106
- Az olvasó terek elrendezése - 105
- A földszinti fogadó-nyilvántartó tér elrendezése - 105
- Az olvasáshoz szükséges fény a felnőtt kölcsönzőben - 104
- Az olvasási körülmények komfortossága - 96
- A tájékoztató feliratok minősége - 95
- A felnőtt kölcsönző bútorainak elrendezése - 93
- A felnőtt kölcsönző állományának elrendezése - 91
- Az olvasáshoz szükséges fény - 90
- Az olvasáshoz szükséges fény az olvasóteremben - 91
- Az olvasáshoz szükséges fény a gyermekkönyvtárban - 75

4 kérdés esetében a legmagasabb értéket a "nem tudom" válasz érte el:

- Saját számítógép használatának lehetősége - 81
- A fejhallgatók, nyomtatók, egyéb számítógépes kiegészítők elérhetősége - 79
- Az olvasáshoz szükséges fény a zenei-nyelvi gyűjteményben - 66
- A könyvtári számítógépek minősége - 61

Az egyéni vélemény nyilvánításának lehetőségével válaszadók mintegy negyede élt, 54 fő. Az írások 81 megállapítást tartalmaztak. Ebből 50 pozitív, dicsérő jellegű; 31 pedig igényt, vagy kritikába bújtatott igényt fejez ki.

Tematikus bontásban:

Infrastruktúra - 4 pozitív, 12 igény/kritika

Bútorzat - 4 igény/kritika

Technika - 1 kritika

Szolgáltatások - 3 pozitív, 4 igény/kritika

Állomány - 2 pozitív, 4 igény/kritika

Olvasóközönség - 4 kritika

Személyzet - 26 pozitív, 2 kritika

Általános minősítés - 14 pozitív

A legtöbb kritikai jellegű észrevételt a könyvtári infrastruktúra, ezen belül is a hűtés/fűtés kérdése kapta - nem meglepő fejlemény, hiszen látogatóink spontán, élőszóban is rendszeresen közlik ezirányú észrevételeiket. A másik kardinális probléma a mosdók műszaki állapota - ezzel is szembesülünk a mindennapokban. Az ülőbútorok, konkrétan a fotelek is megértek a felújításra, cserére olvasóink szerint. A szolgáltatások kapcsán a hétfélig nyitvatartás, és rendezvények esetén a gyermekkönyvtár megközelíthetősége merül fel. Ketten is jelezték az on-line kölcsönzéskezelés igényét - ez a kérdés azóta megoldódott, a lehetőség honlapunkon minden olvasó számára elérhető. Az állományfejlesztést szeretnék olvasóközpontúvá tenni - ez a könyvtár részéről is folyamatos törekvés. Többen bírálják a könyvtárba nem való állapotban érkező, zavaróan viselkedő olvasótársakat.

A legtöbb pozitív minősítést a könyvtárosok kapták, 2 kritika mellé 26 elismerő, dicsérő, hálás mondat érkezett. Szintén magas, 14 db az általános, "a könyvtár jó" jellegű megjegyzések száma.

Elmondhatjuk, hogy a tárgyi, technikai hiányosságokat a szolgáltatás, a kiszolgálás oldaláról, emberi minőséggel igyekszünk kompenzálni, nem is sikertelenül.

Következtetések, javaslatok

A könyvtár megközelíthetősége, elrendezése, rendezettsége - vagyis az épület és a tárolóbútorok pozitív minősítést kaptak. Ez felettébb megnyugtató, hiszen ezen adottságokon tudunk legkevésbé változtatni.

A nyelvi-zenei gyűjteményt a válaszadók 25-30%-a nem ismeri, a részlegenként feltett kérdések esetében itt volt a legtöbb "nem tudom" válasz. Célzott népszerűsítésre van szükség; elkövetkező mérések esetén feltétlenül rá kell kérdezni a lehetséges okokra, hogy jobban lássuk, miként lehetne fejlődni.

Az ülőhelyekkel kapcsolatos észrevételekre reagálva, célszerű lehet többféle fotelt, széket kínálni a térben - ez nem ad egyöntetű látványt, de használati kényelem minden bizonnyal ellensúlyozza ezt a hiányosságot.

A fényviszonyok kapcsán igen alacsony minősítéseket is kaptunk, ami arányaiban nem jelentős. Viszont ez az olvasásnál kardinális kérdés. Érdeemes lenne megfontolni, hogy még néhány helyre erős fényű olvasólámpák kerüljenek. Az olvasóteremben megtalálhatók, fel kell hívni a figyelmet a használatukra. Célzott kérdésekkel felderíthetjük azokat a területeket, ahol a fénycsövekből kell többet üzembe helyezni.

A fűtés-légkondicionálás valamint mosdók állapotának javítása nagyobb volumenű beruházást kíván.

Függelék

A szabadon nyilvánított vélemények tematikus bontásban: 54 hozzászólásban 81 megállapítás érkezett.

Felszereltség

Infrastruktúra

1. Télen hideg van.
2. Hidegek a termék télen.
3. Télen a fűtés fokozását ideje lenne rendbe tenni.
4. A fűtés-légkondicionálás kérdése évek óta megoldatlan!
5. Nyáron "igazi szauna" hőmérséklet van az olvasóteremben!

6. A férfi WC állapota borzalmas !
7. A mosdók ... 18. sz-iak, ráférne egy felújítás.
8. A melegvíz hiánya.
9. Női mosdó ajtóról hiányzik zár (retesz) vagy kulcs.

10. A tető beázása
11. Nagyok az ablakok de kevés fény jön be rajta. [a gyermekkönyvtárban]

12. A Finta József tervezte épület kellőképp újszerű volt az átadáskor, azonban mára talán már megérett a korszerűsítésre annak érdekében, hogy az ott dolgozók, s a látogatók is még inkább kielégítő körülmények között "örizzék" a könyvek szeretetét.

13. Tiszta rendezett környezet.
14. Az utóbbi években sokat gyarapodott a könyvtár belső berendezése, állománya, eszközei.
15. Jó a díszlete a gyermekkönyvtárnak.
16. Jó a díszlet a gyerekkönyvtárban.

Bútor

1. A 28 éves foteleket időszerű lenne kicserélni.
2. Az olvasóteremben az asztalok és a fotelek jelen elhelyezése kényelmetlen.
3. A fotelek kényelmetlenek.
4. A kerékpártároló fedéllel ellátható legyen, hogy ne az előtérbe tegyék, tolják be a gépjárműüket.

Technikai eszköz

1. A gyermekrészleg számítógép-állaga, fejhallgatói nem elegendőek.

Szolgalattas

1. Egy könyvtár legyen hétvégén is nyitva!!! Akkor van rá a legnagyobb igény!!!
2. Rendezvény esetén a gyerekkönyvtár részleg nem használható, ez megoldásra vár.
3. Nagyon hasznos lenne, ha az olvasójegyem segítségével on-line hozzáférnék, hogy milyen könyvek vannak épp nálam. Sokat szoktunk a gyerekeknek is elhozni és ellenőrzési lehetőséggel nem maradna itthon néha egy-egy.
4. Jó lenne ha hozzáférhetnék elektronikusan az épp nálam lévő könyvek listájához (pl.: otthonról).

5. Gyors könyvtárközi rendelések.
6. A tanfolyam hasznos és érthető volt. Az előadások érdekesek napi felhasználáshoz kapcsolódtak, éppen az volt, amire egy lelkes nyugdíjasnak szüksége van ! Hálásan köszönjük a lehetőséget.
7. ELÉGEDETT VAGYOK A SZOLGÁLTATÁSOKKAL.

Állomány

1. Kevés az új könyv.
2. Szeretnék több könyvet.
3. Gyorsabb reagálást az új könyvek megjelenésére.
4. A könyvállomány gyarapításában jó lenne megkérdezni az olvasókat is.
5. Könyvállomány széleskörűsége [dicséretes]
6. Intézményük gyűjteménye gazdag, széleskörű.

Olvasóközönség

1. Télen a melegedni bejáró, gyakran büdös személyeket miért nem vitetik ki rendőrökkel ?
2. Az olvasóban ...szagúak egyes olvasók.
3. [egyres olvasók] összekapkodják a napi sajtót és rátelepszének.
4. Az olvasóteremben néha hangosan beszélgetnek egymással, fecsegési kényszerben szenvedő nyugdíjasok. Be kellene tiltani a hangos beszédet!

Személyzet

1. Biztos, hogy minden BBMK dolgozó alkalmas pszichésen arra, hogy a könyvtárban dolgozzon ?
2. A könyvtárban dolgozók olykor olyan elmélyülten beszélgetnek, olvasnak stb., hogy sokszor inkább nem kérek kérek segítséget, nehogy megzavarjam őket.
3. A dolgozók segítőkészsége, kedvessége.
4. Minden dolgozó maximálisan segítőkész, profi, szakmájában topon van! Külön kiemelném a pulnál Zsuzsikát és Szabolcsot, illetve a gyermekrészlegből Juditot és Zsuzsit, akikhez mindig örömmel fordul az ember. Sosem érződik rajtuk, hogy fáradtak lennének, mindig mosolyognak és udvariasak! Köszönet nekik és minden dolgozónak!
5. A könyvtárosok nagyon udvariasak, figyelmesek segítőkészek és felkészültek! Köszönöm! :-)
6. A könyvtárban dolgozók rendkívül segítőkészek, tájékozottak.
7. Nagyon kedves és segítőkész a személyzet. :)
8. A könyvtárosok udvariasak, segítőkészek és gyorsak! :-)
9. A könyvtárosok nagyon kedvesek, segítőkészek.
10. A könyvtárosok többsége kedves és nyitott az olvasók felé.
11. A felnőtt kölcsönzőben magas szintű elhivatottsággal kutat az olvasókkal együtt Szűcs Margó könyvtáros. Kihívásként tekint a közös munkára. Lelkiismeretességének a segítségével rengeteg értékes könyvtári anyag feldolgozására volt lehetőségem. Sok olyan könyvtárosra lenne szükség, mint Ő.
12. A könyvtár dolgozói kiemelkedő munkát végeznek. Szakmai színvonal kiemelkedő.
13. Az alkalmazottaknak TÖBB PÉNZT!!!
14. Kedves, mindig segítőkész könyvtárosok, akik felkészült alaposan állnak szolgálatunkra. Köszönet érte!
15. A könyvtári dolgozók segítőkészsége elismerésre méltó, munkájuk sokszínű, magas színvonalú.
16. Köszönet mindenért, azért a hívelő, empatikus, segítőkész munkáért, melyet a Könyvtár minden munkatársa áldozatosan végez.
17. A könyvtári dolgozók munkájával nagyon elégedett vagyok. Kedvesek, segítőkészek és ismereteik alaposak.
18. A munkatársak mindig udvariasak, készségesek, a legmesszebbmenőkig segítőkészek.
19. Tökéletes "kiszolgálás" jól felkészült dolgozókkal. Köszönet áldozatos munkájukért!
20. A könyvtári dolgozók nagyon segítőkészek udvariasak és felkészültek, köszönöm!
21. A KISZOLGÁLÓ SZEMÉLYZET TÜNDERI!
22. A kölcsönzőben dolgozó hölgyek nagy odaadással és türelemmel segítenek. Köszönet a munkájukért.
23. [maximálisan elégedett vagyok] a dolgozókkal is.
24. A könyvtári dolgozók segítőkészek.
25. A földszinten lévő nyilvántartásban dolgozókkal és a többi könyvtárosokkal megvagyok elégedve, segítőkészek. Köszönöm szépen, hogy ennyire figyelmesek.
26. A könyvtárosok udvariassága, segítőkészsége példás.
27. Nagyon szeretek ide járni mert Judit néni meg Zsuzsi néni nagyon rendesek. Sokat foglalkoznak velem. :)
28. A könyvtár szakember állománya nagyon jó. Nagy szakmai hozzáértés, kiemelkedő személyi empátia jellemző.

Általános pozitív minősítés

1. Kellems csalódás volt 3 évvel ezelőtt főiskolai tanulmányaim miatt gyakrabban látogatni a városi könyvtárat; ilyen nagyszerű könyvtárban még nem is jártam

2. Mindennel elégedett vagyok, szeretek könyvtárba járni és a gyerekeim is.
3. Szeretem a könyvtárat.
4. Elégedett vagyok, a város gazdasági helyzetéhez képest minden elfogadható.
5. További munkájukhoz jó egészséget, és sok sikert kívánunk!!
6. Szeretek a Balassi Bálint Megyei Könyvtárba járni.
7. Mindennel megvagyok elégedve többnyire.
8. Szeretek ide járni akár tanulni vagy barátnőmmel szoktunk bejönni. :)
9. A könyvek-, a kultúra igazi otthona.
10. Író leszek. Szeretném, ha a könyveim itt is megtalálhatóak lennének.
11. Oláh Győzőnek hívnak, egy pár éve idejárom. Nagyon harmonikus a környezet. Maximálisan megvagyok elégedve mindennel és mindenkivel.
12. Itt lenyugszok, mert álmosít. Nem azért, mert unalmas, hanem mert békés. Én is író leszek. Írok krimi. Remélem pár év múlva itt lesznek a könyveim. :)
13. Egy pár éve ide járok. Nagyon harmonikus minden. Maximálisan megvagyok elégedve mindennel
14. Jó féle

Salgótarján, 2017. május

Bodor Tiborné és Szűcs Margit
tájékoztató könyvtárosok