



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

KÖNYVTÁRHASZNÁLATI
ELÉGEDETTSÉG- ÉS IGÉNYFELMÉRÉS
2016





Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
1.1. A felmérés céljának, módszereinek bemutatása	3
1.2. A kérdőíveket kitöltőkre vonatkozó felmérés elemzése	5
2. A könyvtárhasználók elégedettségi felmérésének részletes bemutatása és elemzése	7
2.1. A könyvtárhasználat gyakoriságára, az igénybe vett szolgáltatások típusaira vonatkozó adatok elemzése	7
2.2. A könyvtár külső, belső állapotára vonatkozó felmérés eredményének elemzése	12
2.3. A könyvtárosokról alkotott vélemények, valamint a könyvtári szolgáltatások minőségére vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése	17
2.4. A könyvtár rendezvényeire, kommunikációs tevékenységére vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése	24
2.5. Összegzés	30
3. A használói igényfelmérés eredményeinek részletes bemutatása és elemzése	31
3.1. Általános használói vélemények a könyvtárakról, a várható tendenciákról....	31
3.2. Az „ideális könyvtár” igénye.....	39
3.3. Az állomány fejlesztésével kapcsolatos javaslatok	41
3.4. A rendezvényekkel, közösségi szerepvállalással kapcsolatos javaslatok.....	43
3.5. Képzési hajlandóság	44
3.6. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?.....	46
3.7. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?	47



A 2016. évi Könyvtárhasználati elégedettség- és igényfelmérés értékelése

1. Bevezetés

1.1. A felmérés céljának, módszereinek bemutatása

Könyvtárunk a kitűzött stratégiai célok megvalósításának aktuális állapotát, teljesítményét objektíven mérhető statisztikai adatok, használói vélemények gyűjtésével, elégedettség és igényfelmérések segítségével rendszeresen átvilágítja, felméri és elemzi. A minőségirányítás alapját képező PDCA-elv alapján szükség esetén módosítja, továbbfejleszti tevékenységét.

Az elégedettség és igényfelmérés stratégiai kérdés. Időről időre megvizsgáljuk, hogy a használók szempontjából minőségi munkát végeztünk-e, hatékonyak-e szolgáltatásaink, milyen mértékben sikerült megvalósítani kitűzött céljainkat.

Teljeskörű használói mérésekre az új stratégia megalkotása előtt, ill. a ciklus középső évében kerül sor. A köztes években évente min. 1 használói elégedettségi célfelmérést készítünk, valamilyen részterületet, aktuális probléma megoldásához kapcsolódóan.

A korábbi években a következő mérések történtek:

2005-2011 két évente könyvtárhasználati felmérések

2009. Nyári napközis olvasótábor elégedettségmérése

2010. eOlvasóterem – elégedettségmérés

2011. Rendezvényigények felmérése

2011. Fiókkönyvtárak könyvtárhasználati felmérése

2012. Teljes körű könyvtárhasználati felmérés

2012. Számítógépes tanfolyam elégedettségmérése

2014. Felmérés a könyvtárat nem látogató lakosság körében

2015. Rendezvényeinkkel kapcsolatos elégedettségi- és igényfelmérés

2015. A 20-órás Internet tanfolyamok elégedettségmérése

2016. A magyar kultúra napi rendezvény elégedettségmérése

2016. A költészet napi Városi Szavalóverseny elégedettségmérése

2016. A 20 órás Internet tanfolyamok elégedettségmérése

2016. A partnerek elégedettségi- és igényfelmérése



A 2016. évi Teljes körű könyvtárhasználói felmérés előkészítése, a kérdőívek készítése, az online verzió elkészítése, a felmérés lebonyolítása a Teljesítményértékelő munkacsoport feladata volt.

A mérés időpontja:

A mérésre 2016. február 1. és április 11. között került sor. Az időpont kitűzését két szempont indokolta.

1. Az utolsó teljeskörű elégedettségmérésre 2012-ben kerül sor, az előző stratégiai ciklus végén. Most az új 2013-2020. évekre vonatkozó ciklus közepén már érdemes és szükséges volt a használók mostani véleményének megismerése is. Eltelt néhány év, az igényekre reagáló változtatások hatása már érdemben megjelenhetett a felmérésben.
2. Könyvtárunk 2016. április 12-től több hónapra akadálymentesítési munkálatok elvégzése miatt csökkentett szolgáltatásokkal működött. A mozgáskorlátozott mosdó kialakításával, a főbejárat akadálymentesítésével, az emeleti terek akadálymentesítésével, személylift beépítésével kapcsolatos kivitelezési munkálatok gyakorlatilag ellehetetlenítették a működést. A felmérést még ez előtt, egy konszolidált időszakban szeretnénk volna elvégezni.

A felmérés elvégzésének módszere:

- kérdőíves felmérés papír alapon, ill. online kérdőív a honlapon.

Mivel az előző évek tapasztalataiból tudtuk, hogy használóink jobban elfogadnak egy viszonylag hosszabb kérdőívet, mint két külön időpontban két kérdőívet, így az elégedettségi kérdéseket és az igényekre vonatkozó kérdéseket egy kérdőíven szerepeltettük.

A kérdőíven szereplő kérdések típusai:

- a kitöltőre vonatkozó kérdések
- feleletválasztós kérdések
- több válaszlehetőséget biztosító kérdések
- nyitott kérdések
- egyetértés szintjének jelölésére feltett Likert-skálás kérdések, ill. állítások.



Az elemzés során használt módszerek, eszközök:

- adatok összesítése statisztikai módszerekkel
- kimutatások
- diagramok
- összehasonlító elemzés korábbi felmérésekkel.

Az eredmények felhasználása:

- stratégiához
- folyamatok javításához
- cselekvési tervekhez, munkatervhez
- könyvtári önértékeléshez
- minőségfejlesztéshez.

Az eredmények kommunikációja:

- belső: munkatársak felé tudásmegosztás
- külső partnerek felé: honlapon való közzététel.

1.2. A kérdőíveket kitöltőkre vonatkozó felmérés elemzése

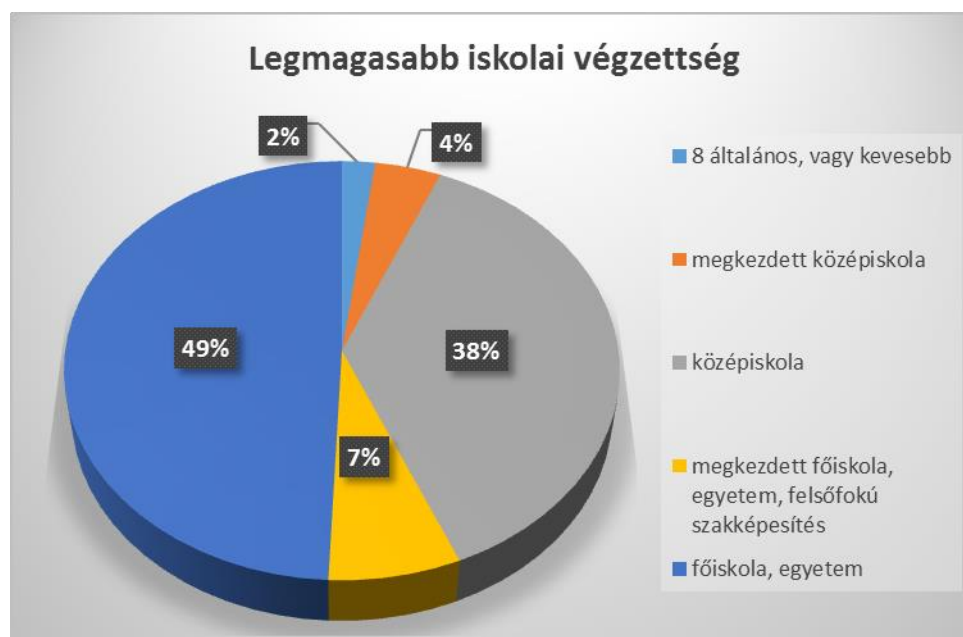
A kérdőívet 250 példányban sokszorosítottuk, amelyből 115 érkezett vissza. Az online kérdőívet 29 fő töltötte ki, így összesen 144 használó véleményét ismerhettük meg.

A 2012-ben és mostani felmérésünkben is a kitöltők közül a nők aránya (74%) lényegesen magasabb volt, mint a férfiaké. Ez megfelel a regisztrált használóknál mérhető aránynak.

Foglalkozás szerint a legaktívabb kitöltők az (37%) aktív alkalmazottak, ill. (33%) nyugdíjasok voltak.



A kérdőíveket kitöltők fele a magasan kvalifikált értelmiségi rétegből került ki, amely réteg a lakosság összetételében is dominál. Mellettük 38% a középfokú végzettséggel rendelkezők aránya.



A felmérés bár nem reprezentatív, a kapott eredményekből mégis levonhatóak általános érvényű következtetések. A kitöltők a nyitott kérdések esetében számos véleményt, javaslatot, esetenként indoklást fogalmaztak meg.



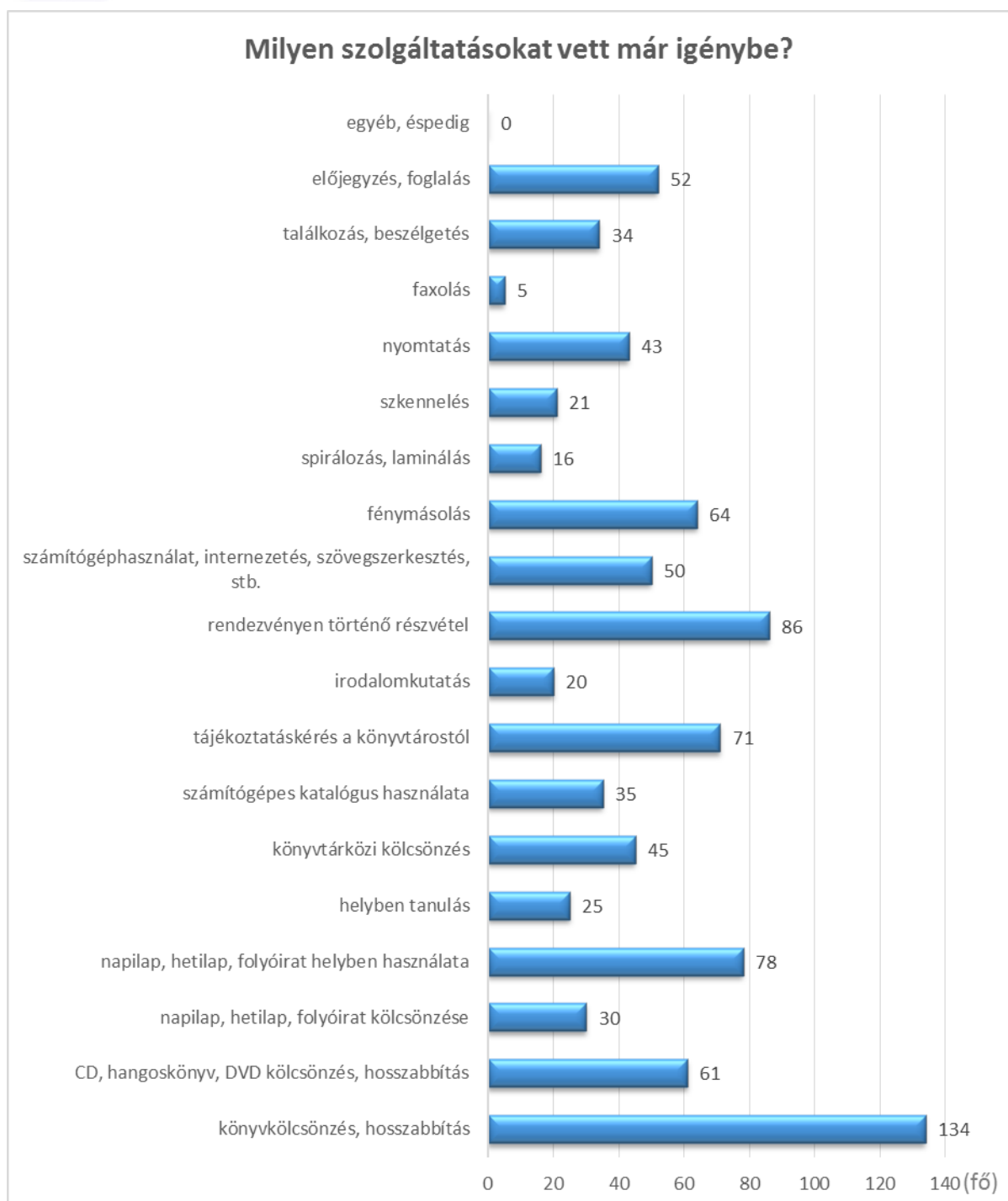
2. A könyvtárhasználók elégedettségi felmérésének részletes bemutatása és elemzése

2.1. A könyvtárhasználat gyakoriságára, az igénybe vett szolgáltatások típusaira vonatkozó felmérés elemzése



A kérdőívet kitöltő könyvtárhasználók 23,6%-a, azaz közel $\frac{1}{4}$ -e háromhetente látogatja a könyvtárat, ami egybeesik a kölcsönzési idővel. 18% havonta ellátogat a könyvtárba. 16,6% a kölcsönzési lejáratot sem várja meg, kéthetente jön a könyvtárba. Figyelemre méltó, hogy 13,8% hetente többször is bejön a könyvtárba, bár valószínűleg ők a folyóiratolvasót és az internetet veszik igénybe.

Összességében elmondható, hogy a könyvtárba járók 81%-a legalább havonta egyszer felkeresi az intézményt.



Kiemelkedően magas a könyvkölcsönzést igénybe vevők száma, a válaszadók 93 %-a használja ezt a szolgáltatást.

A könyvtár közösségi szerepének fontosságát mutatja, hogy a válaszadók 60 %-a vett már részt valamilyen rendezvényen.

54 % használt már napilapot, hetilapot, folyóiratot helyben. Ugyanakkor ezen dokumentumok kölcsönzésének lehetőségével már 21 %-uk élt. Vélhetően ennek az az



oka, hogy a többség inkább a helyben használat iránt érdeklődő látogató. A folyóirat kölcsönzés könyvtárunkban viszonylag új szolgáltatás (pár éve működik). Folyamatosan vizsgáljuk a használói igények változását, ennek megfelelően alakítjuk a kölcsönözhető folyóiratok körét, mely jelenleg az összes folyóiratok 1/3-át teszi ki.

A használók fele rendszeresen kér segítséget, tájékoztatást a könyvtárostól. Könyvtárunkban fontos szabály, hogy a látogatók számára a könyvtárosok a lehető leggyorsabban és legjobb tudásuk szerint adják meg a szükséges információkat.

Bár a lakosság számára Tiszaújvárosban az internet elérés biztosított, a használók fele igénybe veszi a számítógéphez és internethasználathoz kapcsolódó szolgáltatásainkat. Ennek egyik oka, hogy a háztartások a számítógépeken kívül ritkán rendelkeznek szkennelvel és nyomtatóval, amit a könyvtár biztosítani tud számukra. Másik oka, hogy a könyvtárosaink és e-tanácsadó könyvtárosaink személyes segítséget nyújtanak mind technikai, mind tartalmi területen, a használók ügyeinek intézéséhez. Rendszeresen tartunk a digitális műveltség elsajátítását segítő foglalkozásokat használóink számára.

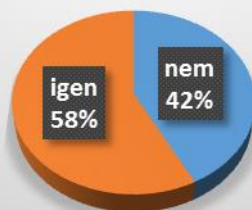
Kiegészítő szolgáltatásaink közül a fénymásolás bizonyult a legnépszerűbbnek, hiszen már használóink 44 % vette igénybe ezt a lehetőséget. A többi kiegészítő szolgáltatás területén (faxolás, spirálozás, laminálás, szkennelés) további lehetőségek rejlenek.

Nagy látogatottsága van a Médiatárunknak (CD, hangoskönyv, DVD) amelyet 42% használ. Különösen kiemelkedő a DVD kölcsönzés népszerűsége. Ezt az állományrészt a minőségi filmek beszerzésével próbáljuk egyedivé tenni. Annak ellenére, hogy a filmeket sokan letöltik az internetről nem csökkent a kölcsönzésük. Tiszaújvárosban a DVD kölcsönzők megszűntek, ezért egyedüli intézményként foglalkozunk a DVD filmek kölcsönzésével.

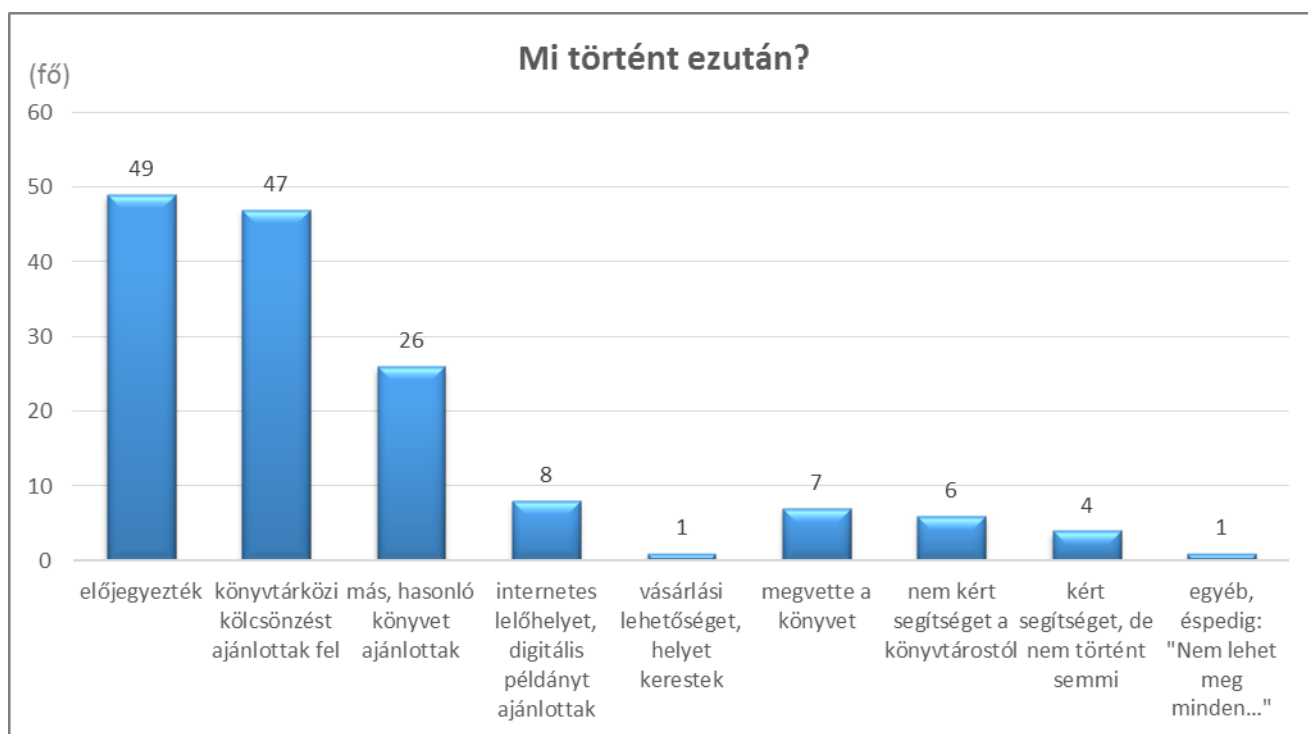
Örvendetes, hogy valamennyi szolgáltatásunkat igénybe veszik használóink, tehát valamilyen, természetesen eltérő mértékű igényt elégítenek ki.



**Előfordult-e már, könyvtárunkban
valamilyen keresett dokumentumot
nem kapott meg?**



A válaszadók 42%-a a keresett dokumentumot megkapta könyvtárunkban, ez a szám mutatja, hogy jó összetételű dokumentumállománnyal rendelkezünk. A megkérdezettek több mint felének pedig az alábbi módokon próbáltuk biztosítani a kért dokumentumot.





A kérdéshez egy megértő egyéb vélemény érkezett: „Nem lehet meg minden, főleg, ha régebbi kiadású.”

Azok számára, akiknek a keresett dokumentumot nem tudtuk azonnal biztosítani, igyekeztünk jó megoldást találni a problémára, amely a legtöbb esetben sikerrel is járt a felmérés szerint. A keresett könyvek bár könyvtárunk állományában általában megtalálhatóak, de folyamatosan kölcsönzésben vannak, ezért szükséges az előjegyzésük, amelyet a válaszadók közül 49 fő (34%) jelölt be. Amennyiben indokolt és tartós érdeklődésre számíthatunk, abban az esetben több példányban is beszerezzük ezeket a könyveket. Ez alól kivétel az időszakos érdeklődésre számot tartó művek.

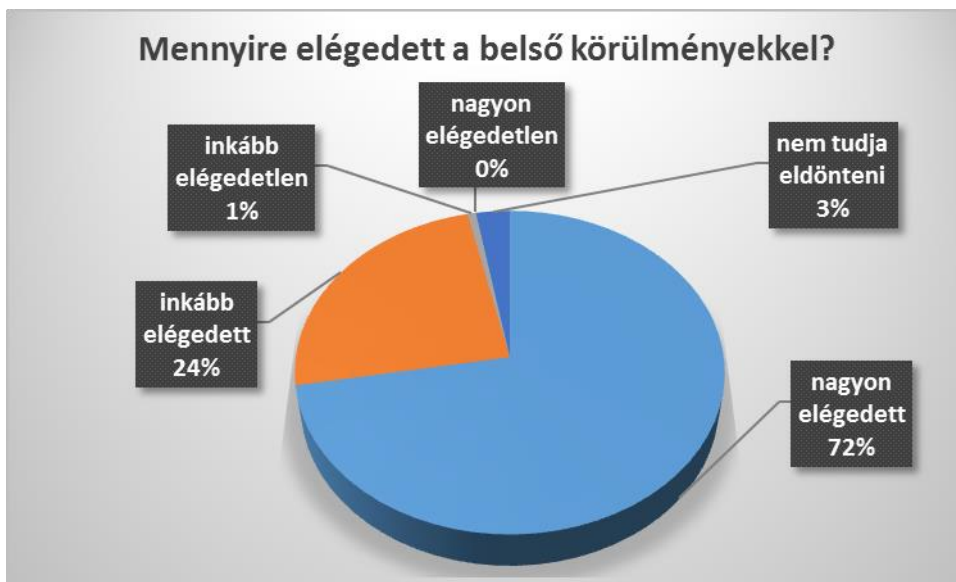
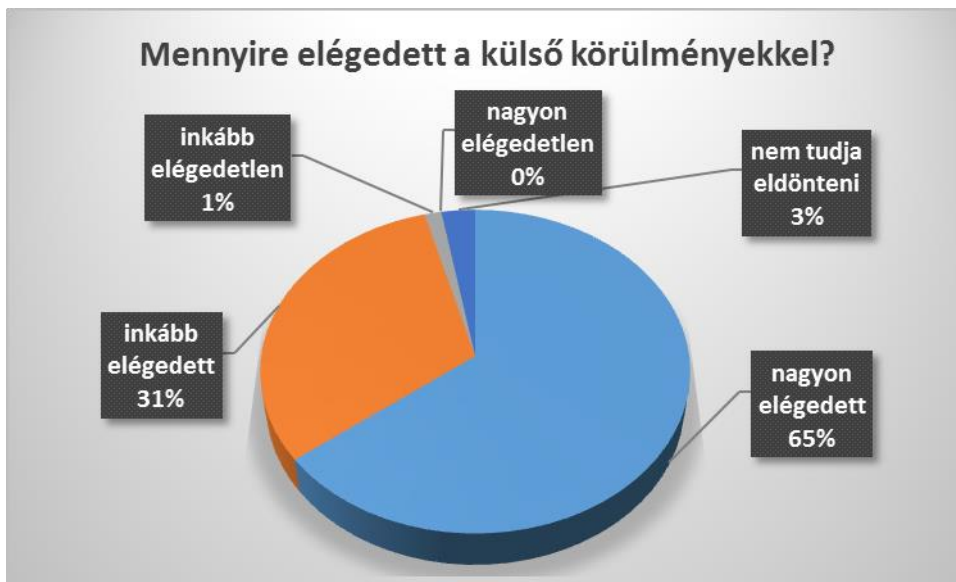
Az esetek többségében könyvtárközi kölcsönzéssel (33%) oldottuk meg az igények kielégítését. A megkérdezettek közül 26-an (18%) a keresett, de meg nem kapott dokumentum helyett mást kölcsönöztek, és néhányan digitális változatot használtak.

Összesen 19 esetben fordult elő, hogy úgy távoztak a könyvtárból, hogy egyáltalán nem kapták meg a keresett dokumentumot, ami nem tekinthető magas értéknek, ugyanakkor nem szabad figyelmen kívül hagyni. Közülük 4-en mondták azt, hogy kértek segítséget, de nem történt semmi. Valószínűleg itt nem arra gondoltak, hogy a könyvtáros nem reagált a kérésre, hanem azt, hogy így sem sikerült hozzájutni a könyvhöz. Természetesen felajánlottuk a könyvtárközi kölcsönzést, de későn érkezett volna meg számára a dokumentum.



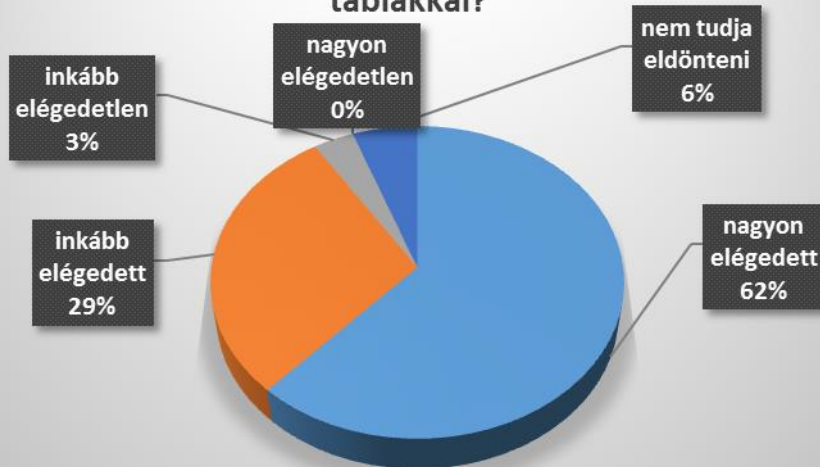
2.2. A könyvtár külső, belső állapotára vonatkozó felmérés eredményének elemzése

Részletes adatok:





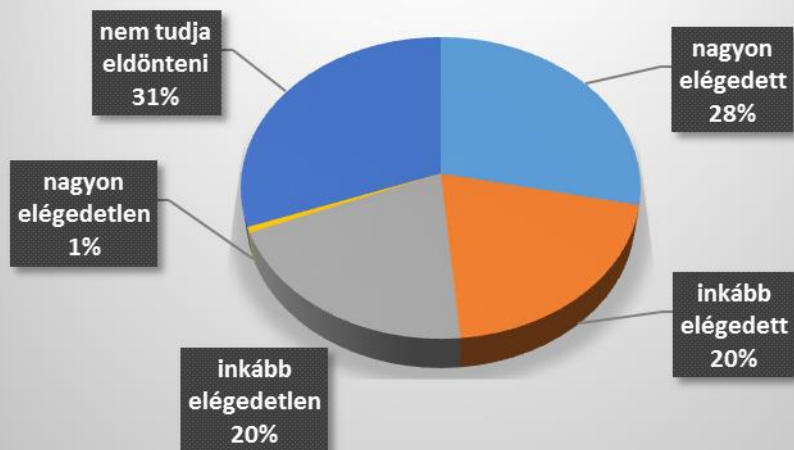
Mennyire elégedett a jelekkel, eligazító táblákkal?



Mennyire elégedett a könyvtári terek elrendezésével?

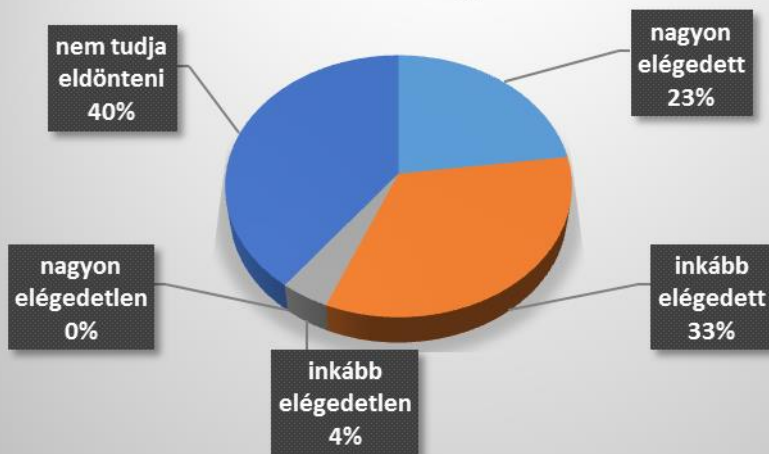


Mennyire elégedett a számítógépek számával?

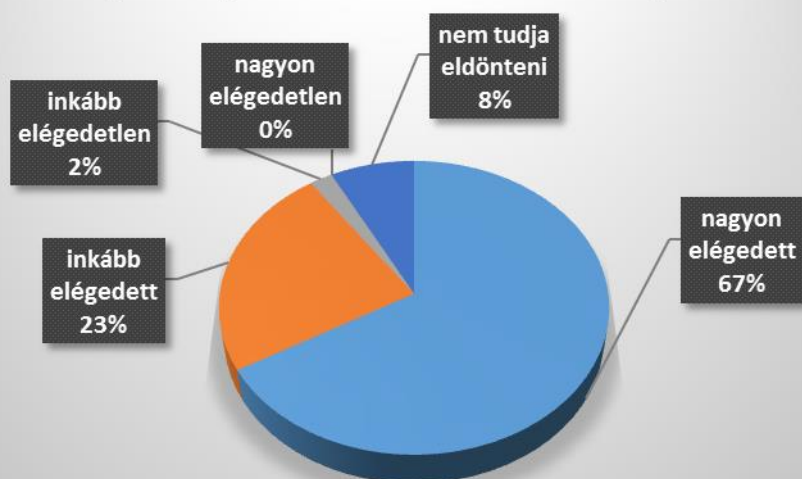




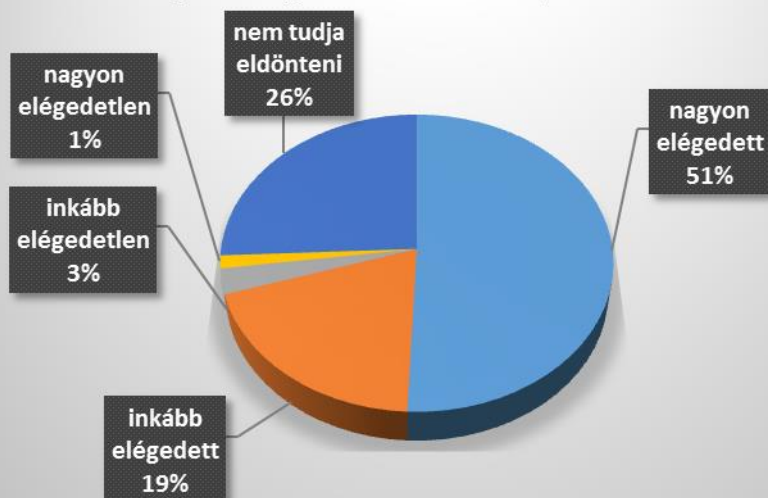
Mennyire elégedett a számítógépek minőségével?

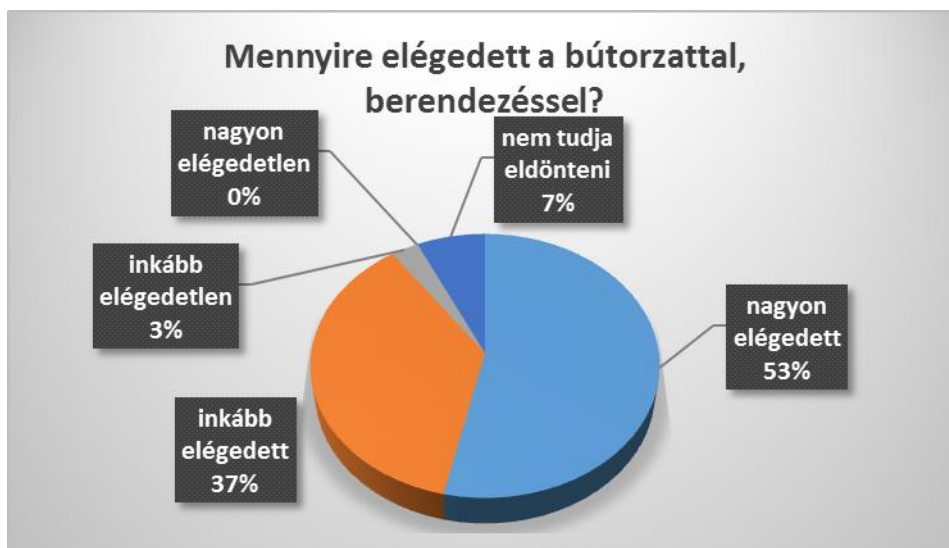


Mennyire elégedett az olvasási körülményekkel?



Mennyire elégedett az akadálymentesítéssel?





Összegzés: a kérdésekre válaszolók körében az átlagos értékek egy 1-től ötig terjedő skálán, ahol az 1 a teljesen elégedetlen, az 5 a teljes mértékben elégedett szintet jelöli.



A 2012-ben végzett felmérés szerint a használók 78%-a volt elégedett a felnőtt könyvtár környezetével, berendezéseivel, és 61%-uk volt elégedett a gyermekkönyvtár környezetével, berendezéseivel. Ehhez képest jelen felmérés szerint már a használók 96%-a fejezte ki elégedettségét a könyvtár külső és belső állapotával, a könyvtári terek elrendezésével kapcsolatban egyaránt. A felnőtt könyvtári eligazodást segítő jelekkel, táblákkal 2012-ben a használók 63%-a volt elégedett, ugyanezzel a



gyermekkönyvtárban a használók 42%-a volt elégedett. Jelen felmérésben ez az arány jelentősen javult, már a használók 92%-a fejezte ki elégedettségét.

A város kulturális életében fontos szerepet játszik a könyvtár, melynek biztosításához szükséges a fejlett infrastruktúra. A fenntartónak és az intézmény által kihasznált pályázati lehetőségeknek köszönhetően számos fejlesztés valósult már meg az intézményben.

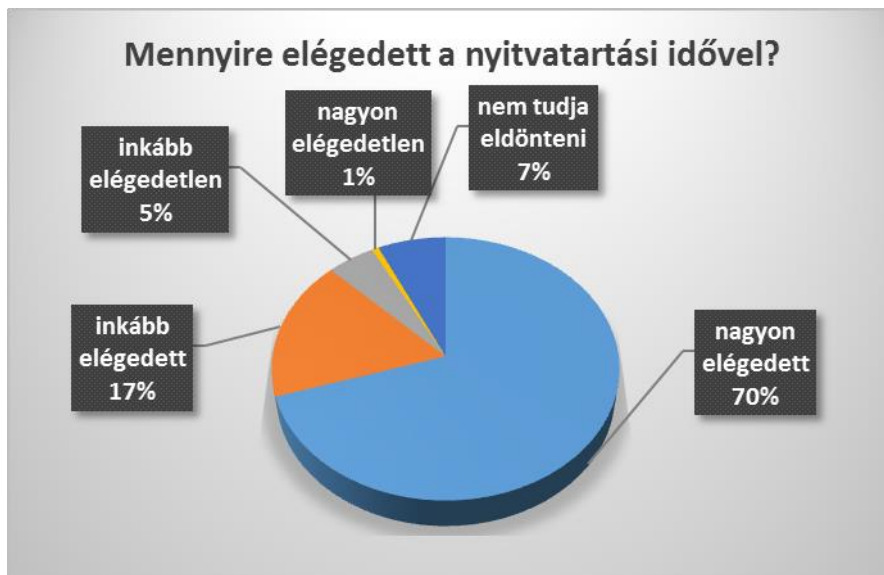
A 2012-es könyvtárhasználati felmérés szerint a válaszadók 41%-a volt elégedett a számítógépek minőségével, habár a megkérdezettek 40%-a nem használja ezt a szolgáltatást. A mostani felmérés szerint a használók 56%-a elégedett a számítógépekkel. De megfogalmazódott pl., hogy „Ritkábban veszem igénybe, de többször előfordult, hogy nem volt jó a gép.” A számítógépek száma és minőségük kielégítő, figyelniük kell azonban a használói jelzések alapján az avulás kivédésére a megfelelő erőforrások biztosításával, a gépek tervszerű cseréjével.

A 2012-ben mért adatok szerint a felnőtt könyvtárban a használók 50%-a szerint, az eOlvasóteremben 23%-uk szerint van lehetőség az elmélyült olvasásra, habár a megkérdezettek 26%-a nem szokott elmélyült tevékenységet végezni a felnőtt könyvtárban, és 59 %-a nem használja az e-Olvasótermet. Jelen felmérésünk az olvasási körülményekkel való elégedettség jelentős növekedését mutatja, hiszen a könyvtárhasználók 90 %-a fejezte ki elégedettségét a kérdéssel kapcsolatban.



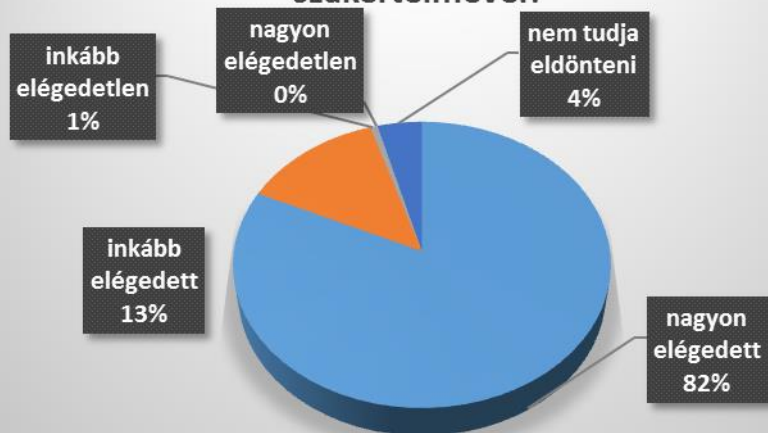
2.3. A könyvtárosokról alkotott vélemények, valamint a könyvtári szolgáltatások minőségére vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése

Részletes adatok:

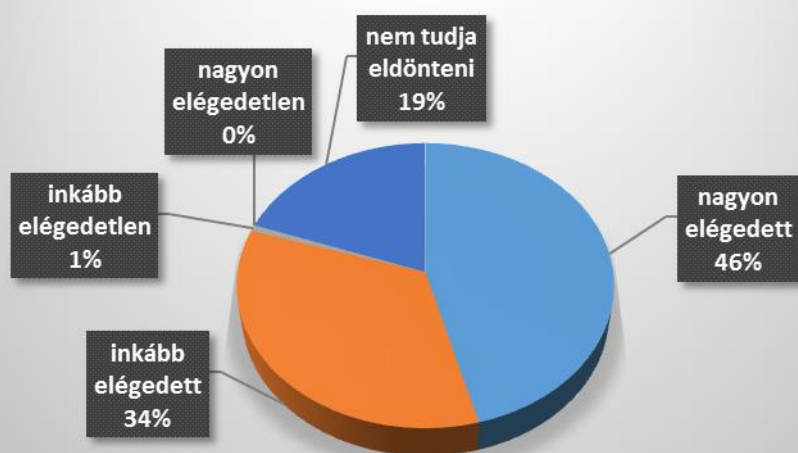




**Mennyire elégedett a könyvtárosok
szakértelmével?**

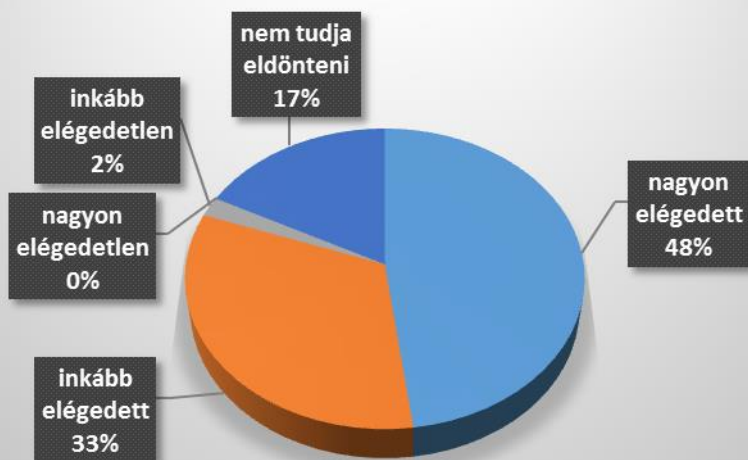


**Mennyire elégedett a szabadpolcos állomány
összetételével?**

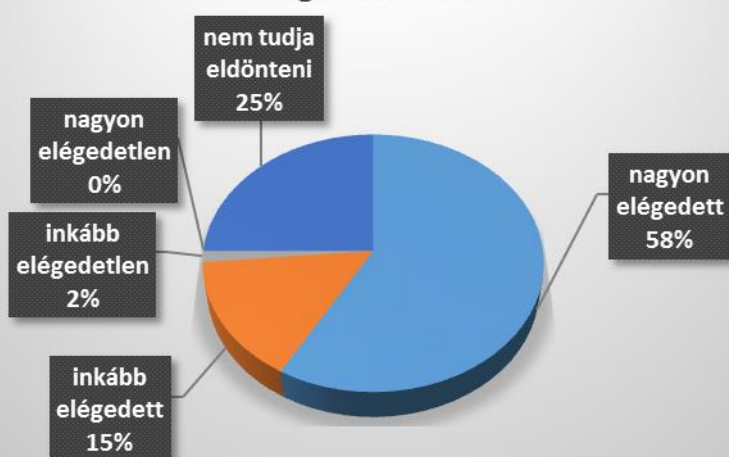




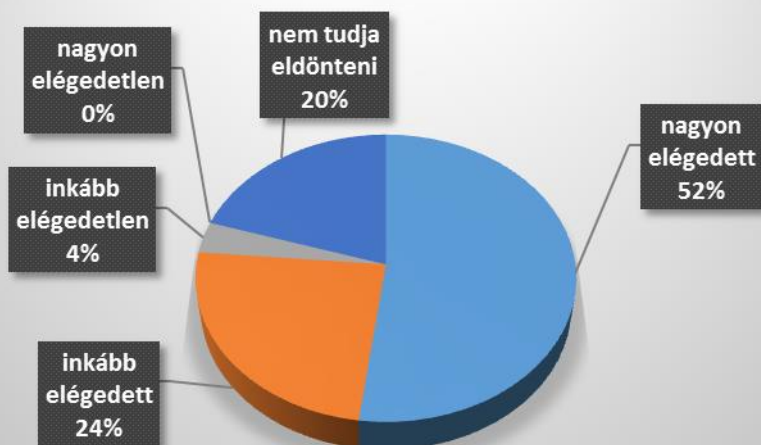
Mennyire elégedett a szabadpolcos állomány elrendezésével?



Mennyire elégedett a másolási szolgáltatásokkal?

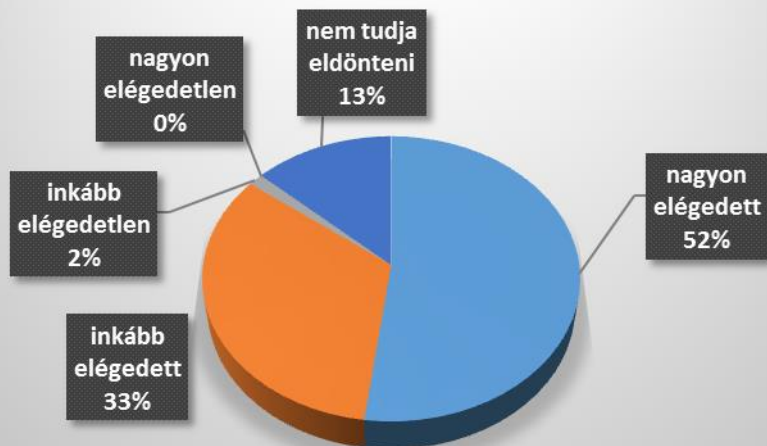


Mennyire elégedett a szolgáltatások árával?

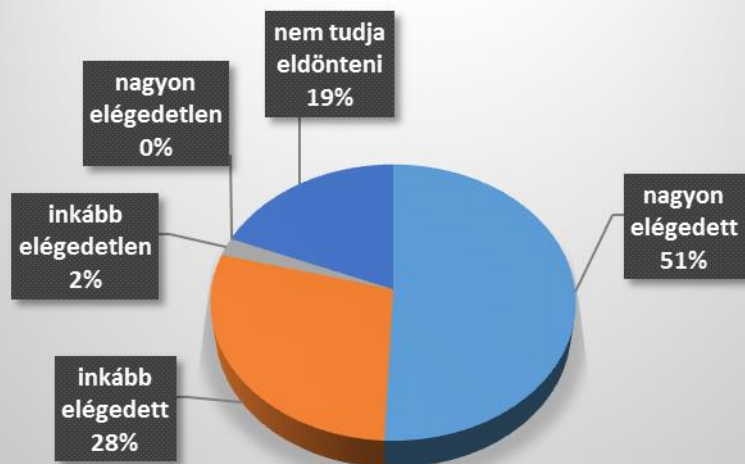


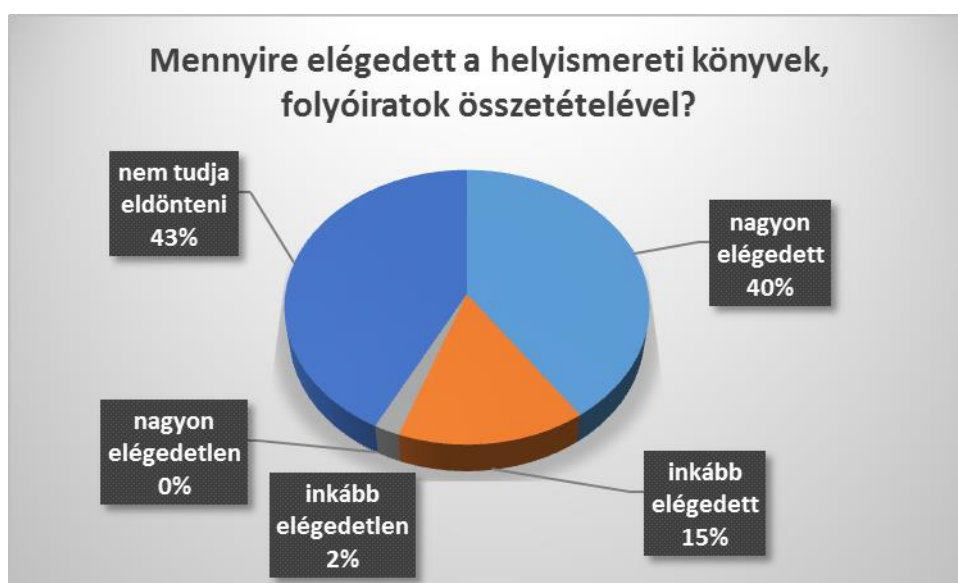
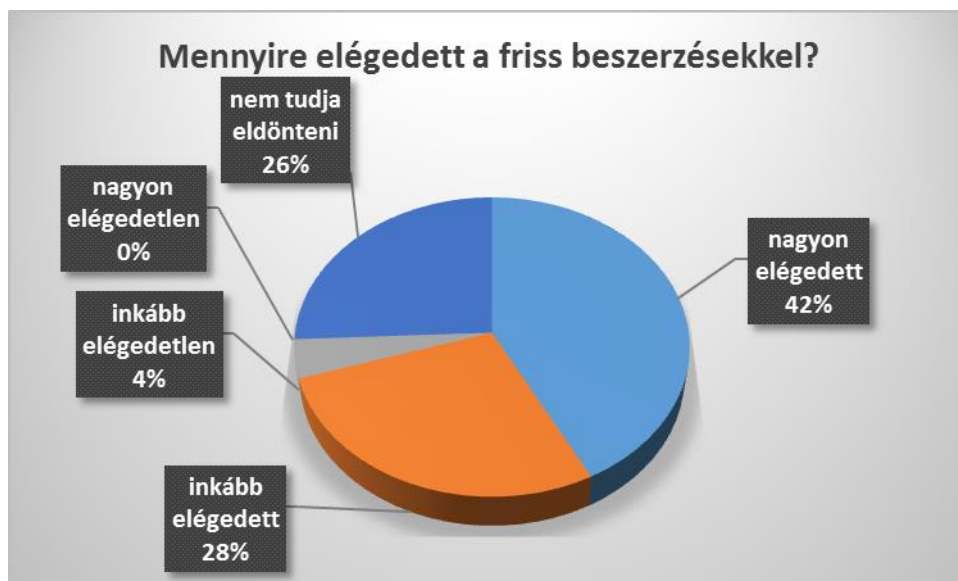


Mennyire elégedett a könyvek összetételével?



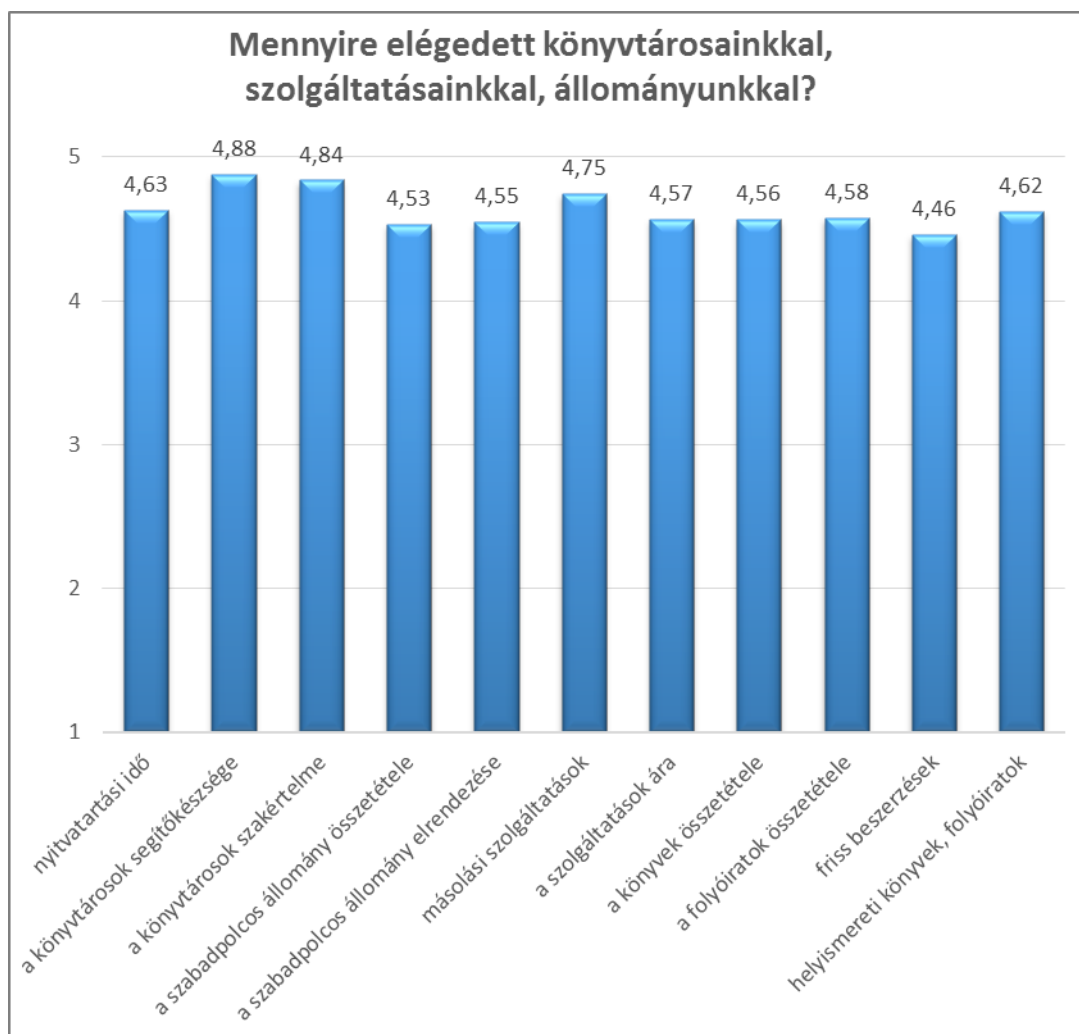
Mennyire elégedett a folyóiratok összetételével?







Összegzés:



A könyvtárosok segítőkészsége és szakértelme csakúgy, mint a 2012-es felmérés idején, rendkívül magas elégedettséget mutat. A mostani felmérésben valamennyi értéknél 4,5 feletti mutatószámokat kaptunk, tehát a felhasználók elégedettek a könyvtárosok segítőkészségével, szakértelmével, munkájával, valamint a dokumentumállomány és a friss beszerzések összetételével.

Az olvasói igények mindig elsőbbséget élveznek, igyekszünk mindenkor maximális tudásunk szerint kiszolgálni látogatóinkat, megadni kérdéseikre a megfelelő választ. Fontosnak tartjuk, hogy a könyvtáros kollégák korszerű tudással rendelkezzenek, ezért a lehetőségeket kihasználva ösztönözzük képzésüket. Könyvtárosaink jól kvalifikált, jelentős szakmai tapasztalattal rendelkező szakemberek.



Mostani felmérésünk szerint másolási szolgáltatásokkal a használók 74%-a elégedett volt, ugyanakkor a 2012-es felmérés idején a szolgáltatást igénybe vevők jelentős része elégedettségét fejezte ki.

Az olvasói igényeket mindig figyelemmel kísérjük, ami megmutatkozik a könyvek és a folyóiratok összetételével való elégedettségben is. A 2012-es könyvtárhasználati felmérésnél a használók jelentős többsége elégedett volt a könyvek összetételével. Jelen felmérés szerint ezt az eredményt sikerült megtartani, hiszen a válaszadók 85%-a most is elégedett a könyvek összetételével.

Évről évre felülvizsgáljuk, és ha szükséges módosítjuk a folyóirat rendelőt, valamint a kölcsönözhető folyóiratok körét. Míg a 2012-es teljes körű felmérésnél az olvasók 36%-a volt elégedett a folyóiratok sokszínűségével, és 32%-uk a kölcsönözhető folyóiratok körével, addig a mostani felmérés szerint 79%-uk elégedett a folyóiratok összetételével.

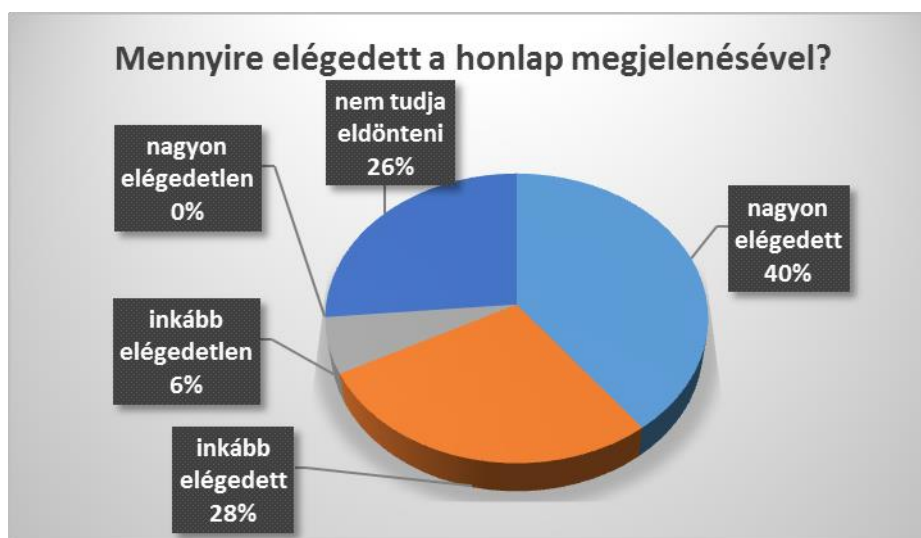
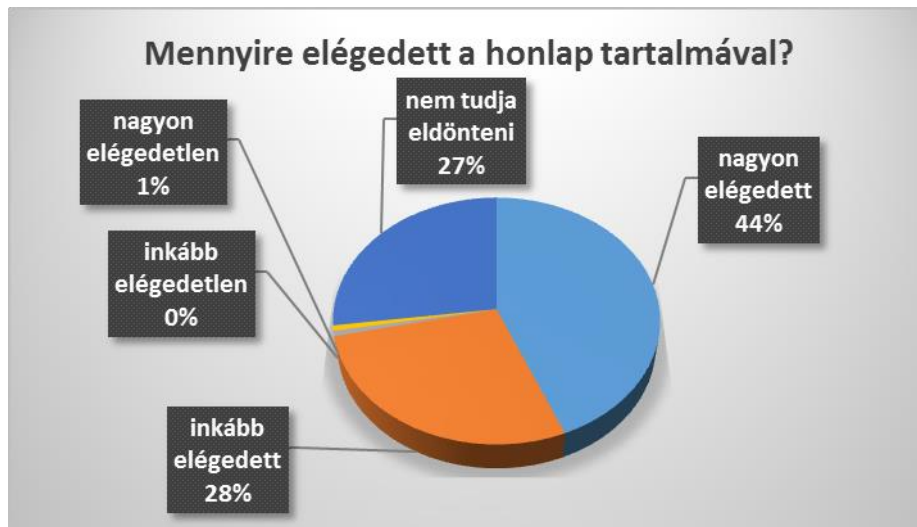
A nyitvatartási időt az előző felmérés és a nyitvatartási időre vonatkozó célmérés alapján módosítottuk, az intézkedés eredményességét mutatja, hogy jelentősen elégedettebbek a jelenlegi nyitvatartási renddel használóink.

Ezek az eredmények mutatják, hogy sok tekintetben megfelelünk az olvasók által ideálisnak tartott könyvtár követelményeinek, hiszen a 11. kérdésre adott válaszokban ezeket a kritériumokat tartották a legfontosabbnak az ideális könyvtárról alkotott elképzeléseikben.



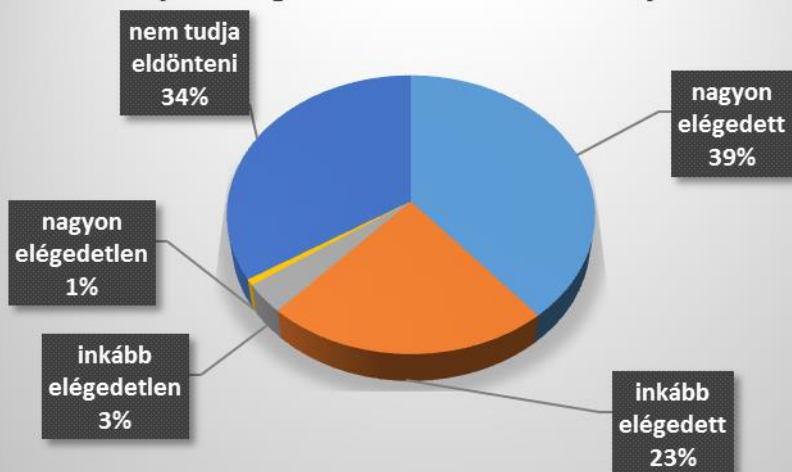
2.4. A könyvtár rendezvényeire, kommunikációs tevékenységére vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése

Részletes adatok:

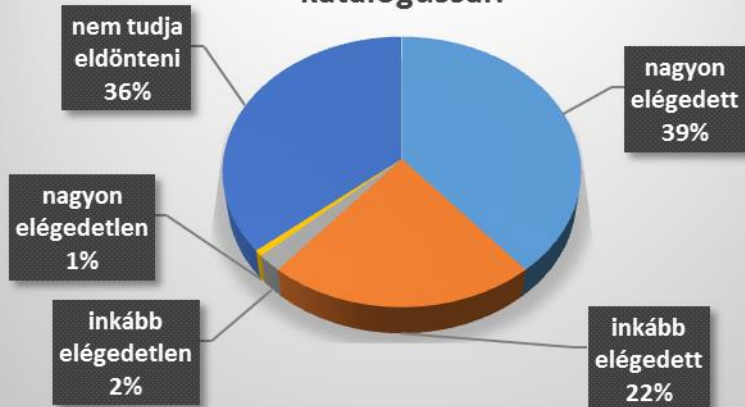


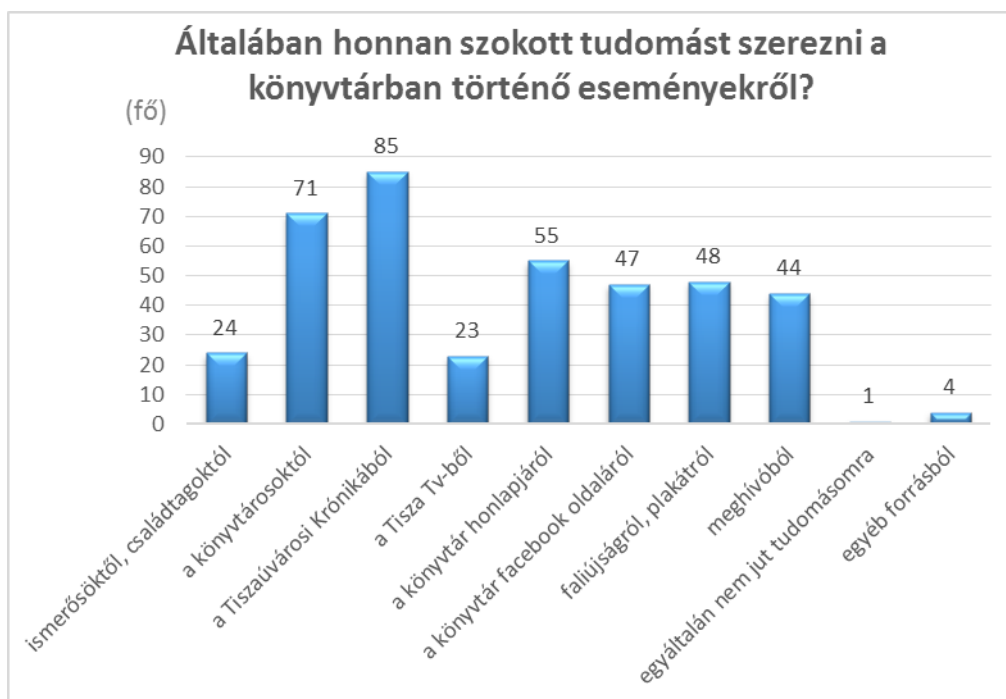


Mennyire elégedett a dokumentum-ajánlókcal?



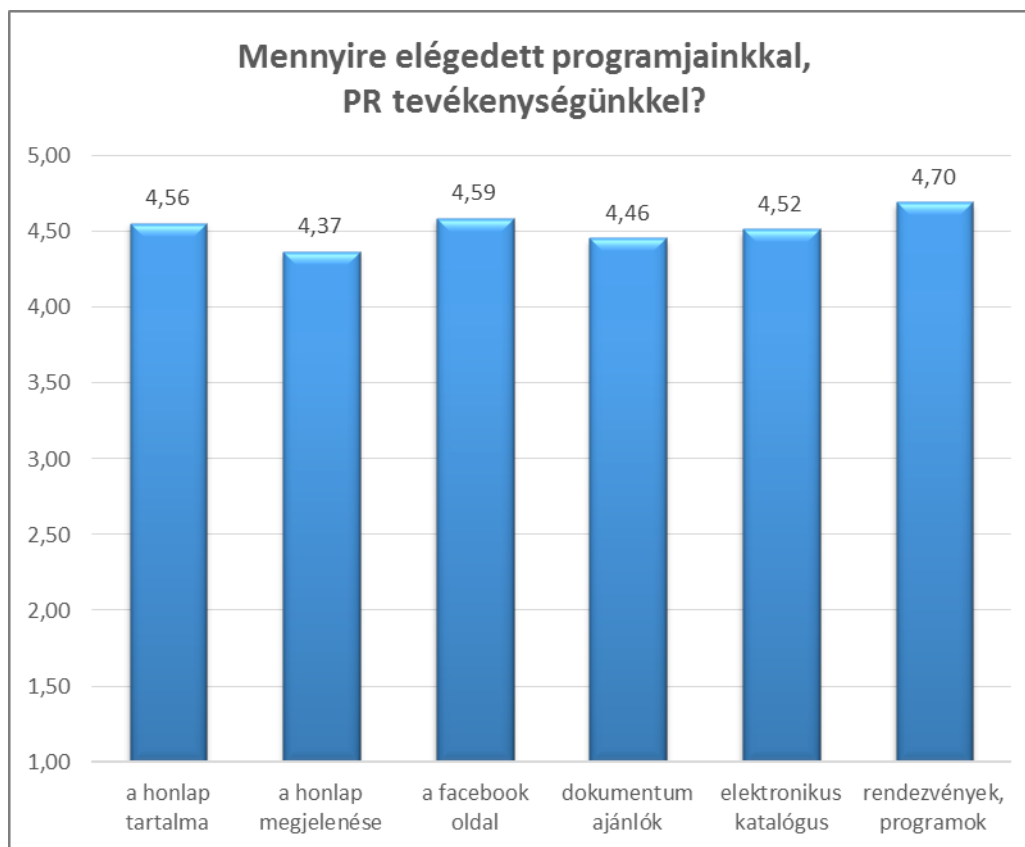
Mennyire elégedett az elektronikus katalógussal?







Összegzés:



Összességében használóink nagyon elégedettek a rendezvényeinkkel, nagy létszámban vesznek részt rajta. Lehetőségeinkhez mérten mindenkor igyekszünk változatos, színes

programokat szervezni, minden korosztály kulturális, művelődési igényeit kielégíteni, színvonalas alternatívát adni a kikapcsolódáshoz.

Használóink egyértelmű elégedettségüket fejezték ki a könyvtár facebook oldalával kapcsolatban. Míg 2012-ben a válaszadók 54%-a azt mondta, hogy nem nézegeti a facebook oldalunkat, és csupán 16%-uk volt elégedett az ott található információkkal, addig a jelen felmérés szerint 61%-uk elégedett a könyvtár facebook oldalával.

Az olvasókkal való kapcsolattartásnak e viszonylag új formája személyes jelenlét nélkül is lehetővé teszi az interaktivitást, a kérdésekre való egyszerű, gyors reagálást, a könnyed, közvetlen stílusú kommunikációt.

A facebook nagy előnye, hogy általa folyamatosan tájékoztathatjuk olvasóinkat az aktuális dolgokról, és hacsak virtuálisan is, de mindennapjaik részévé válik a könyvtár.



A felület eddig esetleg kihasználatlan funkcióinak alkalmazását a jövőben érdemes fontolóra venni.

A 2012-ben végzett teljes körű könyvtárhasználói felmérésünk szerint a válaszadók 74%-a elégedett volt a könyvtár honlapján található információkkal.

Jelen felmérésünkben a honlap tartalmával kapcsolatban hasonló eredményt kaptunk.

A könyvtár honlapján igyekszünk az információkat a felhasználók számára naprakészen elérhetővé tenni, így annak tartalmával nagyon elégedettek voltak a megkérdezettek. Bár általában véve honlapunk megjelenésével is elégedettek, volt olyan egyéb vélemény is, miszerint menürendszere nem átlátható, elrendezése kusza. Míg 2012-ben 72% volt elégedett a honlap felépítésével, szerkezetével, a mostani felmérés 67%-os elégedettséget mutat.

Az elektronikus katalógusunkat használók is elégedettek, bár egy vélemény szerint a katalógus nem felhasználóbarát. Az integrált könyvtári rendszer nagyban meghatározza a webopac megjelenítését, de lehetőségeinkhez képest igyekeztünk folyamatos javításokkal a felhasználók számára könnyen kezelhetővé tenni.

2012-ben a válaszadók 49%-a nem használta az elektronikus katalógust, és csupán 34%-uk volt elégedett vele, jelen felmérésünk szerint jelentősen javult a helyzet, hiszen a válaszadók 61%-a volt elégedett az OPAC-kal.

A felmérésben résztvevők a dokumentum ajánlókkal szintén elégedettek voltak, melyeket általában az újdonságokból, illetve egy-egy témához kapcsolódóan állítunk össze.

A felmérés szerint rendezvényeinkkel 78%-ban elégedettek és inkább elégedettek a megkérdezettek.

A válaszolók legnagyobb része a Tiszaújvárosi Krónikából értesül rendezvényeinkről, 59% jelölte meg válaszként. A hetilap a legtöbb városlakóhoz eljut, sokan olvassák, viszont a vonzáskörzethez tartozó könyvtárlátogatók számára nem elérhető. Mivel a könyvtárhasználók nagy hányadát teszik ki ők is, más csatornákat használunk tájékoztatásukra. (Marketing csoport számára feladat lehet a környező települések



lapjaiban való hirdetés lehetőségének feltérképezése. A Tiszaújvárosi Krónikát a szolgáltatások népszerűsítésére is érdemes lenne kihasználni.)

Nagy figyelmet fordítunk a könyvtárba betérők személyes megszólítására. A válaszadók 49 %-a megjelölte válaszként a könyvtárost, mint hírforrást.

A személyes megszólítás másik, írásbeli változatát, a meghívót 30% választotta értesülési csatornaként. A meghívók címlistáját folyamatosan felülvizsgáljuk, módosítjuk, és így igyekszünk elérni a potenciális látogatókat.

A megkérdezettek 71%-a elektronikus felületeinket (facebook, honlap együtt) jelölte meg. Ez azért is fontos, mert ezeken a felületeken módunkban áll folyamatosan emlékeztetni a közönséget az eseményekről, így elkerülhetjük, hogy megfeledkezzenek rólunk.

Plakátjainkról 33% értesül rendezvényeinkről. A plakátok kihelyezésére városszerte korlátozott lehetőségeink vannak, de a jövőben tervezzük, hogy ebben kedvező változást érzünk el.

Az ismerősök, családtagok valamint a Tisza TV közel azonos értéket kaptak (16 %). Ennek valószínűleg az az oka, hogy nem elég gyakran jelenünk meg a Tisza TV adásaiban.

Egyéb forrásként többen megjelölték a programfüzetet, ami a válaszlehetőségek között nem szerepelt.

Ezzel az eredménnyel a 2016-os kultúra napi rendezvénnyel kapcsolatban végzett felmérés eredménye is összecseng. Az ott mért eredmények a következők voltak: Tiszaújvárosi Krónika: 60%, meghívó: 45%, könyvtáros: 28%, ismerős: 24%, honlap, facebook együtt: 38%, plakát, szórólap: 17%, hírlevél: 12%.

Az eredményeket összehasonlítva elmondható, hogy rendezvények alkalmával nagy figyelmet kell fordítanunk a Tiszaújvárosi Krónikában való hirdetéseinkre, a személyes meghívásra (meghívó, könyvtáros), és az elektronikus felületeinken történő hirdetésre. A többi hirdetési csatorna optimális kihasználása érdekében további intézkedések szükségesek.



2.5. Összegzés

Összességében a könyvtárral való általános elégedettséget illetően az ötös skálán a kérdőívet kitöltők magas, 4,69-es átlagot jelöltek meg, ami nagyon szép eredménynek tekinthető.



A felmérés során több nyitott kérdés is szerepelt, amelyekre adott válaszokat az előző kérdéseknél használtunk fel, illetve sorra kerülnek a következő fejezetben, az igényfelmérés ismertetésénél.

Végezetül néhány olyan mondat használóink részéről, amelyeket a nyitott kérdésekre adott válaszok között találtunk, de általánosságban értékelnek bennünket:

„Itt olyan jó lenni, mint otthon!”

„Szuper könyvtár!”

„A könyvtár munkatársai egyszerűen fantasztikusak, kedvesek és segítőkészek, megbecsülésre érdemesek!”

„Az egyik kedvenc helyem a városban.”

„Végül is talán jó így, ahogy van, de változtatni, szépíteni mindig lehet.”



„Maximálisan elégedett vagyok. Barátságos környezet, kedves, segítőkész könyvtárosokkal.”

„Tökéletes.”

„Jó így, ahogy van.”

„Túlságosan jó a könyvtár.”

„Bőven elég, amit tesznek! Sajnos, az emberek elvárják, hogy mindent készen kapjanak!”

„Szerintem nagyon sokoldalú a könyvtár.”

„Nekem az ideális könyvtár a tiszaujvárosi könyvtár. Köszönöm, hogy ide betérhetek.
Tiszaujvárosi könyvtár *****”

„A város könyvtára minden tekintetben irigylésre méltó.”

„Köszönetemet fejezem ki a könyvtár dolgozóinak segítőkészségükért, a színvonalas programok megszervezéséért.”

3. A használói igényfelmérés eredményeinek részletes bemutatása és elemzése

3.1. Általános használói vélemények a könyvtárakról, a várható tendenciákról

A használói igények felmérésekor nagyon fontos tényező a használói attitűdök feltérképezése, a vélemények megismerése és felhasználása a stratégia, a szolgáltatások alakítása, fejlesztése szempontjából.



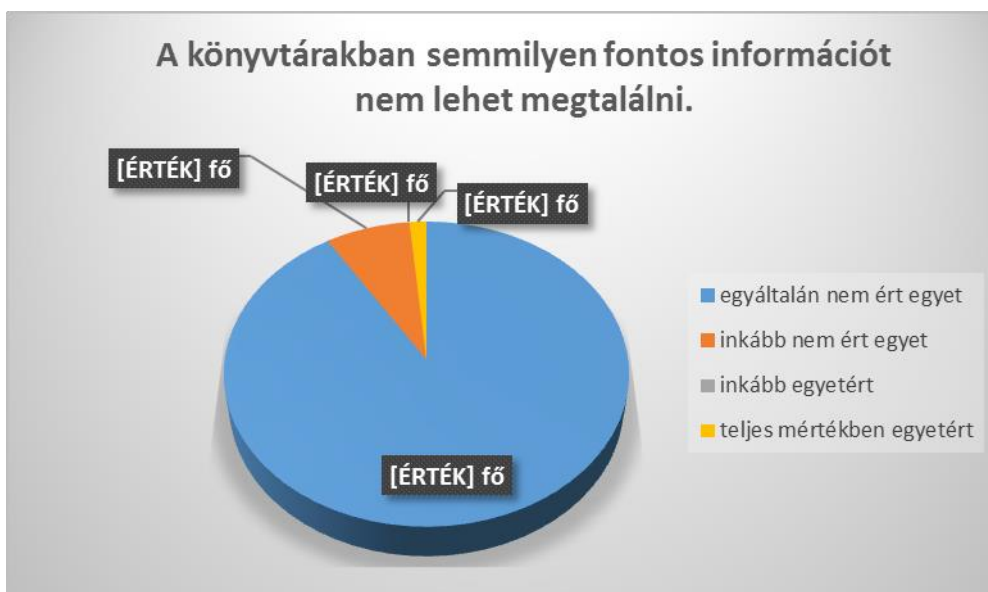


A kérdésre 8 fő nem válaszolt. A könyvtárak létjogosultságát látszik alátámasztani a felmérés eredménye. Ugyanis a válaszoló megkérdezettek 87%-a egyáltalán nem ért egyet azzal, hogy a könyvtárak elavult intézmények, amelyek nem tartanak lépést a fejlődéssel, és további 9% inkább nem ért egyet ezzel az állítással.

Csupán 4 % ért egyet valamilyen mértékben ezzel az állítással.

Ez a könyvtárhasználók nagyon kedvező megítélését mutatja. A könyvtárakkal szemben ma már alapvető elvárás, hogy állandóan lépést tartsanak a fejlődéssel, alkalmazzák az új technológiákat, képesek legyenek az innovativitásra. Mára meghaladtuk azt a némelyekben sajnos még mindig élő sztereotípiát, miszerint a könyvtár egyszerűen csak a könyvek tárháza.

Érdekes információ lenne, ha tudnánk, mit gondolnak ugyanerről a kérdésről azok, akik nem járnak könyvtárba.



A kérdésre 9 fő nem válaszolt.

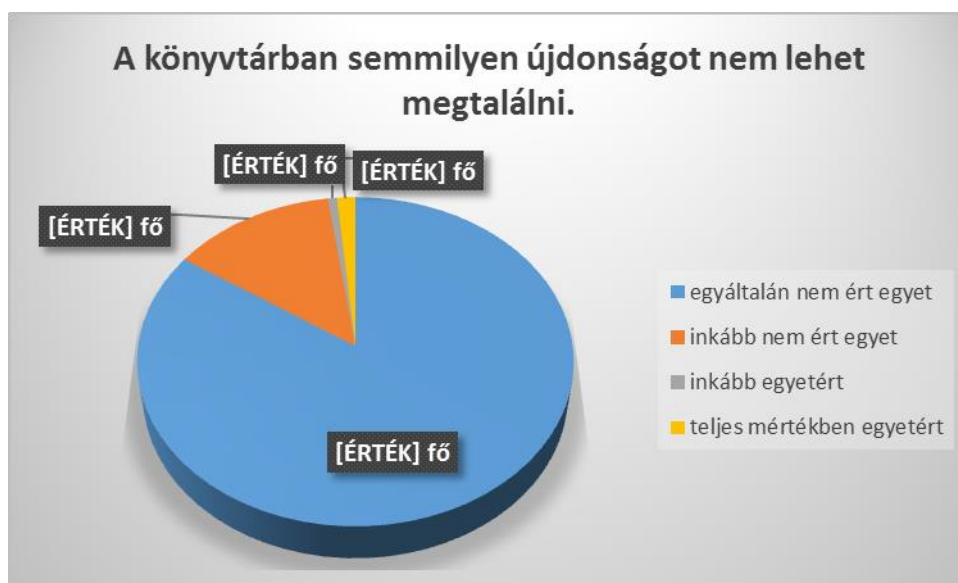
Az előző kérdéshez hasonlóan itt is nagyon kedvező eredmény született.

A válaszoló megkérdezettek 91%-a egyáltalán nem ért egyet azzal, hogy a könyvtárakban semmilyen fontos információt nem lehet megtalálni, és további 7%, inkább nem ért egyet ezzel az állítással.



Csupán 2% gondolja úgy, hogy a könyvtárakban semmilyen fontos információt nem lehet megtalálni.

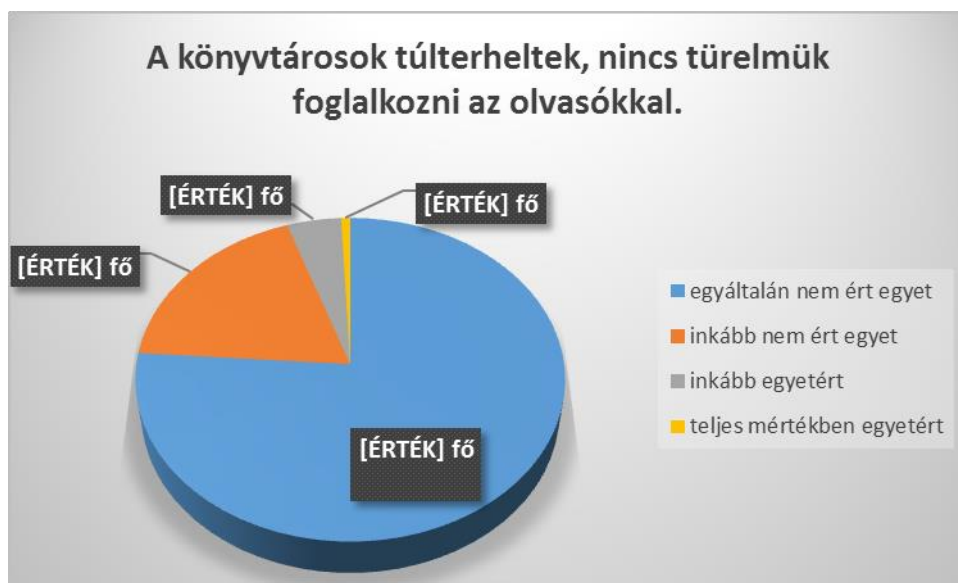
A könyvtárat tehát egy olyan helynek gondolják, ahol az információkhoz egyértelműen hozzá lehet jutni. A könyvtárakban manapság az információellátás egyre szélesebb köre biztosított. Könyvtárunkban nagy figyelmet fordítunk arra, hogy a hozzánk forduló látogatók ne távozzanak anélkül, hogy kérdésükre választ kaptak volna. Természetesen ez nemcsak a könyvekkel kapcsolatos tájékoztatást jelenti, hanem a közérdekű információkhoz való hozzájutást, az ügyintézésrel kapcsolatos problémák megoldásának segítségét is.



A kérdésre 9 fő nem válaszolt. A válaszoló megkérdezettek 84 %-a egyáltalán nem ért egyet azzal, hogy a könyvtárakban semmilyen újdonságot nem lehet megtalálni, és további 13 % is inkább nem ért egyet ezzel az állítással.

Csupán 3 % gondolja valamilyen mértékben igaznak az állítást.

A megfelelő újdonságok beszerzése alapvető feltétele a változatos, színvonalas dokumentumállomány meglétének, a látogatók elégedettségének. A könyvtárosok tapasztalatai, proaktív viselkedése, az olvasói igények figyelemmel kísérése nagymértékben hozzájárul, hogy e feltételt teljesíteni tudjuk.

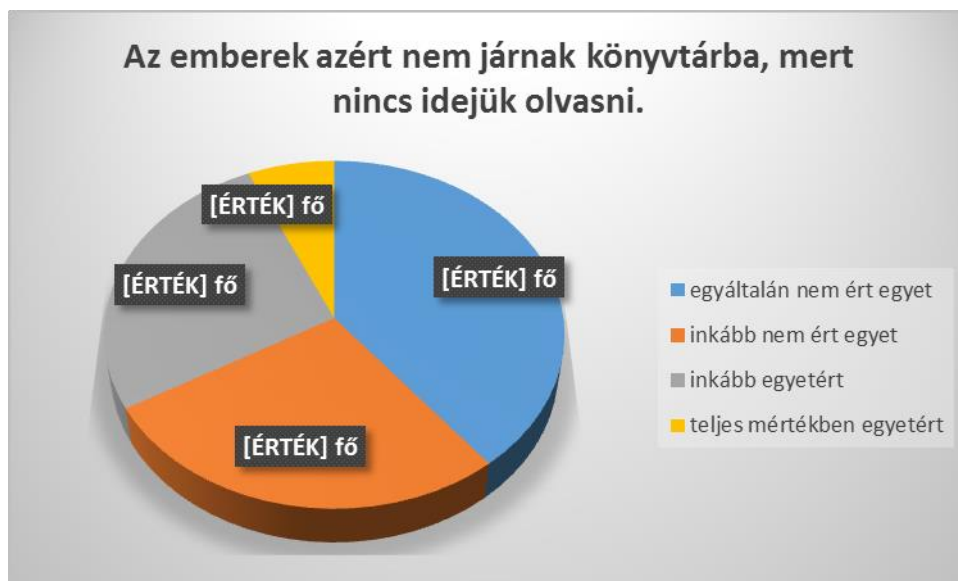


A kérdésre 10 fő nem válaszolt.

A megkérdezettek 76%-a egyáltalán nem ért egyet azzal, hogy a könyvtárosok túlterheltek, nincs türelmük foglalkozni az olvasókkal, és további 19% is inkább nem ért egyet ezzel az állítással.

Csupán 5 % ért egyet valamilyen mértékben az állítással.

A kérdés összetett: a könyvtárhasználóknak nem biztos, hogy rálátásuk van a könyvtárosok leterheltségére. Nagyon kedvező eredmény, hogy 95%-uk nem érzi azt, hogy a könyvtárosoknak nincs türelmük foglalkozni az olvasókkal. Valószínűleg ehhez az a szervezeti kultúránk részét képező magatartás is hozzájárul, amit röviden úgy szoktunk megfogalmazni, hogy az olvasó az első. Az olvasók kiszolgálásán túl rengeteg feladat hárul a könyvtárosokra, amit el kell végezni, de mindezt úgy tesszük, hogy a hozzánk forduló olvasó maximális figyelmet élvezzen.



A kérdésre 9 fő nem válaszolt.

Az előző kérdésekhez képest itt már nagyobb a szórás a válaszok között. A 8 állítás közül ez osztotta meg legjobban a válaszadókat. A többi állításnál szignifikáns különbségek vannak a válaszok között.

A válaszoló megkérdezettek 39%-a egyáltalán nem ért egyet azzal, hogy az emberek azért nem járnak könyvtárba, mert nincs idejük olvasni, és további 27 % is inkább nem ért egyet ezzel az állítással.

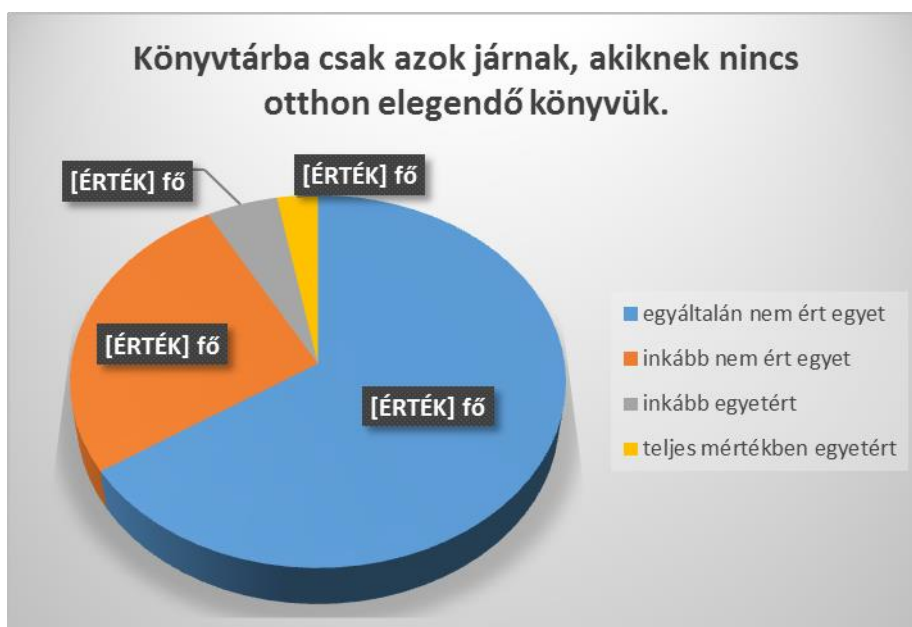
Ezen válaszadók közül 9 fő nappali tagozatos tanuló, 35 fő főállású alkalmazott, 6 fő önálló vállalkozó. Tehát a 135 válaszadóból összesen 53 fő – aki szerint egyáltalán nem az időhiány az oka annak, hogy nem járnak könyvtárba az emberek – maga is a munka (vagy tanulás) világában aktív résztvevő, azaz kevés szabadidővel rendelkezik, mégis van ideje könyvtárba járni.

Az inkább nem ért egyet állításra voksolók között 5 fő munkanélküli, 32 fő nyugdíjas, 2 fő gyese van és 3 fő egyéb válaszadó volt. A 135 kérdőívet kitöltő közül tehát összesen 42 fő, aki sok szabadidővel rendelkezik, és úgy látja, hogy nem az időhiány az oka annak, hogy nem járnak könyvtárba az emberek.



A válaszolók 27 % gondolja úgy valamilyen mértékben, hogy azért nem járnak az emberek könyvtárba, mert nincs idejük olvasni, és további 7 % is teljesen egyetért ezzel.

Tehát a válaszadók közel 2/3-a úgy látja, hogy a könyvtár mellőzése nincs összefüggésben a szabadidő mértékével, míg közel 1/3 éppen az ellenkezőjét gondolja. A 2014-ben végzett felméréskor azok körében vizsgálódunk, akik nem tagjai a könyvtárnak. Ennek okait próbáltuk feltárni. Azok közül, akik nem tagjai a könyvtárnak, a legtöbben, azaz 20 % jelölte meg okként azt, hogy nincs ideje könyvtárba járni, olvasni.



A kérdésre 8 fő nem válaszolt. A válaszadók 66%-a egyáltalán nem ért egyet azzal, hogy könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük, és további 26% is valamilyen mértékben nem ért egyet ezzel az állítással.

Csupán 8% gondolja azt, hogy csak azok járnak könyvtárba, akiknek nincs otthon elegendő könyvük. Érdekes hasonlóság, hogy a „Milyen gyakran jár a könyvtárba” kérdésre válaszolók között 7% volt, aki most járt először a könyvtárban.

Azonban azok a válaszadók, akik először jártak a könyvtárban a kérdőív kitöltésekor, egyáltalán nem vagy inkább nem értenek egyet azzal, hogy csak azok járnak könyvtárba, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.



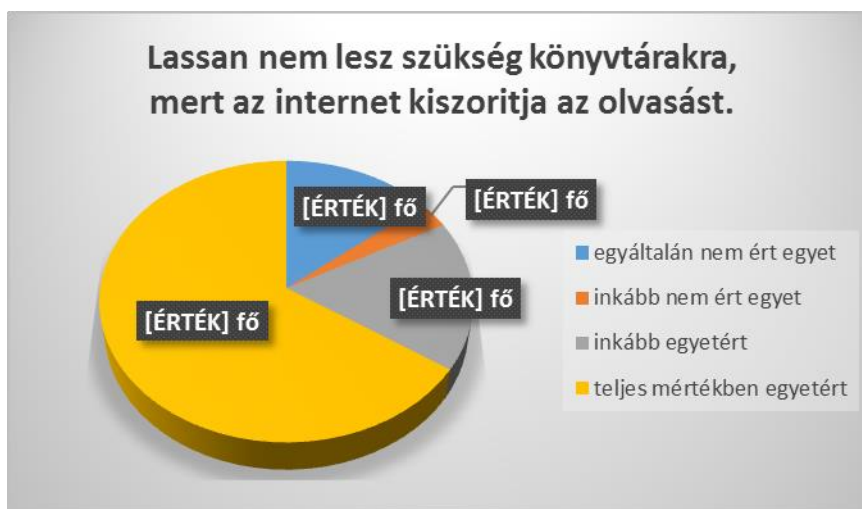
Azok közül, akik inkább egyetértnek az állítással 4 válaszadó havonta legalább egyszer látogatja a könyvtárat, 3 pedig ritkábban, mint havonta.

Azok közül pedig, akik teljes mértékben egyetértnek az állítással, 3 válaszadó havonta legalább egyszer látogatja a könyvtárat, 1 pedig ritkábban, mint havonta.

Tehát azok között, akik azt gondolják, hogy csak azok járnak könyvtárba, akiknek otthon nincs elegendő könyvük, több a rendszeres könyvtárlátogató.

Összességében azonban elmondható, hogy a könyvtárhasználók 92%-a tisztában van vele, hogy a könyvtár a könyvkölcsönzésen túl számtalan lehetőséget nyújt, és nemcsak azok előtt áll nyitva, akiknek otthon már elfogyott az olvasnivalójuk.

A 2012-ben végzett felméréskor a megkérdezettek 18%-a válaszolta, hogy azért nem jár könyvtárba, mert van otthon elegendő könyve, illetve inkább megveszi magának a könyveket.



A kérdésre 9 fő nem válaszolt. A válaszadók mindössze 17%-a egyáltalán nem, illetve inkább nem ért egyet azzal, hogy lassan nem lesz szükség könyvtárra, mert az internet kiszorítja az olvasást.

A válaszadók túlnyomó többsége, azaz 83%-a inkább egyetért, illetve teljes mértékben egyetért azzal az állítással, hogy lassan nem lesz szükség könyvtárra, mert az internet kiszorítja az olvasást.



Ez első látásra meglepő eredmény ahhoz képest, hogy a korábbi kérdések kapcsán úgy vélekedtek, hogy 96% szerint a könyvtárak nem elavult intézmények, és lépést tartanak a fejlődéssel, 98% szerint nem igaz, hogy a könyvtárakban semmilyen fontos információt nem lehet megtalálni, valamint 91% szerint nem igaz, hogy a könyvtárakban semmilyen újdonságot nem lehet megtalálni!!

A könyvtárak jövőjét illetően bizonytalanság érezhető a válaszokból, küzd egymással egy pozitív érzelmi viszonyulás a könyvtárakhoz és a racionalitás. A mi halaszthatatlan feladatunk az, hogy megtaláljuk új szerepünket a virtuális világban.

2012-es könyvtárhasználati felmérésünkkor még csupán a válaszadók 5%-a mondta azt, hogy azért nem jár könyvtárba, mert inkább az interneten tájékozódik.

A tendencia a felmérésünk alapján egyértelműen változtatások bevezetésére inspirál bennünket. Éppen azért fontos számunkra a folyamatos megújulás, az aktuális igényekhez és helyzethez való rugalmas alkalmazkodás, hogy a „nem lesz szükség könyvtárakra” vízió megvalósulását megakadályozhassuk.

Ezért szükségesek az olyan stratégiai célkitűzések, mint az életen át tartó tanulás, a digitális kompetenciafejlesztés, műveltség segítése, a könyvtár mint közösségi tér funkció kiteljesítése. Ezek által válhat a könyvtár olyan helyé, ahova az emberek nemcsak az olvasás miatt járnak.





A kérdésre 8 fő nem válaszolt. A válaszolók 76%-a egyáltalán nem, és további 18%-a inkább nem ért egyet azzal, hogy vannak akik azért nem járnak könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.

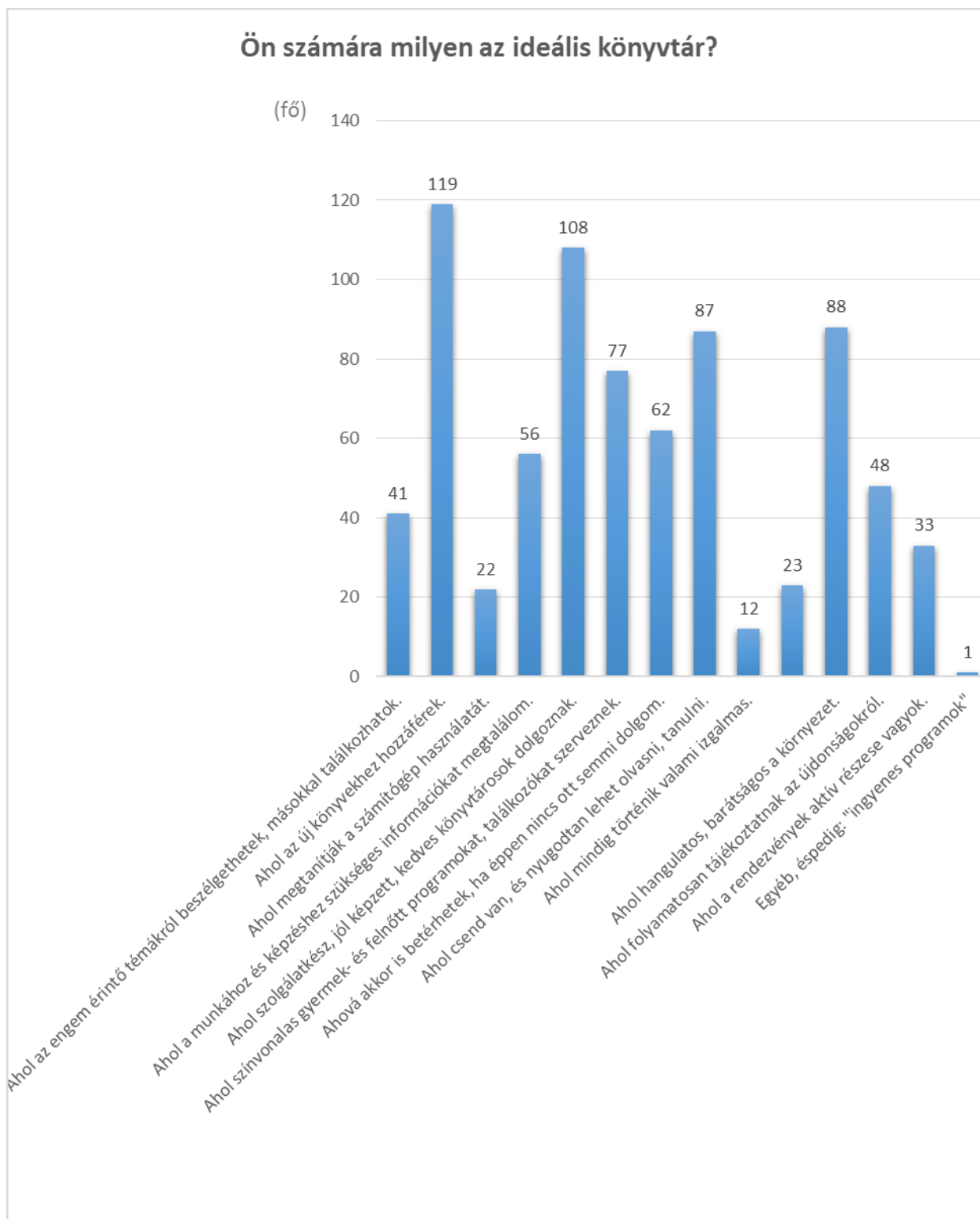
Csupán 6%-uk gondolja, hogy vannak, akik azért nem járnak könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás. Ezek szerint a beiratkozási díj összegét a megkérdezettek nem tartják magasnak. Ehhez valószínűleg hozzájárul, hogy sokféle kedvezményt biztosítunk (nyugdíjas, diák, pedagógus, gyermek), valamint, hogy olvasóink nagyszámú dokumentumot kölcsönözhetnek egy-egy alkalommal.

Árainkat több éve nem változtattuk, igyekszünk úgy megszabni, hogy ne legyen visszatartó erő a (potenciális) könyvtárhasználók számára.

2012-ben végzett felmérésünkkor a válaszadók elenyésző része, csupán 1,5 %-a mondta azt, hogy azért nem iratkozott be eddig, mert az ingyenes beiratkozásra vár.

3.2. Az „ideális könyvtár” igénye

Az igények felmérésekor érdemes megvizsgálni azt a kérdést, hogy milyennek képzeleli a használó a számára ideális könyvtárt, amelyet szívesen vesz igénybe. Ezután pedig célszerű az igényeket az elégedettségmérés során kapott adatokkal összevetni a további fejlesztések tervezése érdekében.



A válaszadók azt érzik a legfontosabbnak az ideális könyvtárban, hogy az új könyvekhez hozzáférjenek (ennek szükségessége több kérdésnél is felmerült a kérdőívben), hogy szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgozzanak benne, hogy hangulatos, barátságos legyen a környezet, hogy csendben, nyugalomban

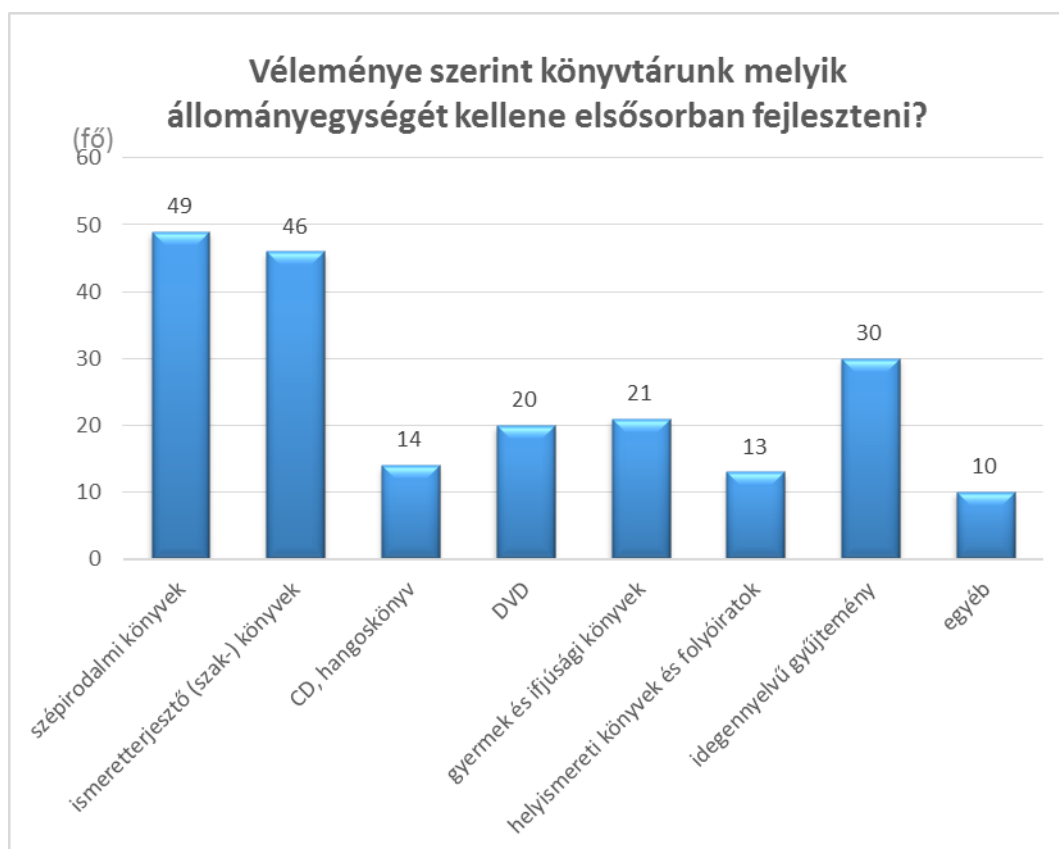


lehessen olvasni és, hogy színvonalas programok legyenek. A felmérés korábbi pontjaiban ezekkel a kritériumokkal nagyon elégedettek voltak a kérdőívet kitöltők, így tehát elmondhatjuk, hogy az olvasóink számára sok tekintetben ideális könyvtárat biztosítunk.

Közepesen fontosnak érzik, hogy a könyvtár közösségi tér funkciót töltsön be, valamint a folyamatos tájékoztatást, az információkhoz való hozzájutást.

Mindezek egybeesnek alapfeladatainkkal, illetve a könyvtári stratégiában meghatározott céljainkkal.

3.3. Az állomány fejlesztésével kapcsolatos javaslatok



A válaszlehetőségek között nem kínáltuk fel azt az alternatívát, miszerint elégedett az állományunkkal, és egyik terület fejlesztését sem igényli. Emiatt a kérdésre kapott válaszok nem teljesen reprezentatívak. Azonban 32 esetben (22%) egyik választ sem jelölték meg, ez lényegében jelentheti azt, hogy ők valamennyi terület fejlesztésével elégedettek.



58 válaszadó egyszerre több választ is megjelölt, ami a válaszadók 40%-át teszi ki. Ők tehát több állományegység további fejlesztését is javasolnák.

Legtöbben a szépirodalmi (34%) és ismeretterjesztő könyvek (32%) állományát jelölték meg fejlesztendő területnek. A válaszadókat itt befolyásolhatták olvasási szokásai, az, hogy melyik állományrész dokumentumait olvassák elsősorban. Nem feltétlenül elégedetlenek az adott állományegységgel, de szeretnék, ha továbbra is ilyen széles kínálatból válogathatnának.

A könyvpiac nagyon bőséges kínálatából maximálisan igyekszünk odafigyelni az olvasói kérésekre.

Mindkét állományegység sok mindent magában foglal, ahhoz, hogy reprezentatív eredményt kapjunk, a két állományegységet további alkategóriákra kellene bontani.

Közepesen magas értéket kapott az idegen nyelvű gyűjteménnyel való elégedettség (21%).

Előfordulhat, hogy itt a válaszadók nem (csak) az idegen nyelven írt szépirodalmi művekre gondoltak, hanem a nyelvoktató könyvekre is.

A fent felsorolt eredmények nagyrészt egybeesnek a 2012-ben végzett felmérés eredményeivel.

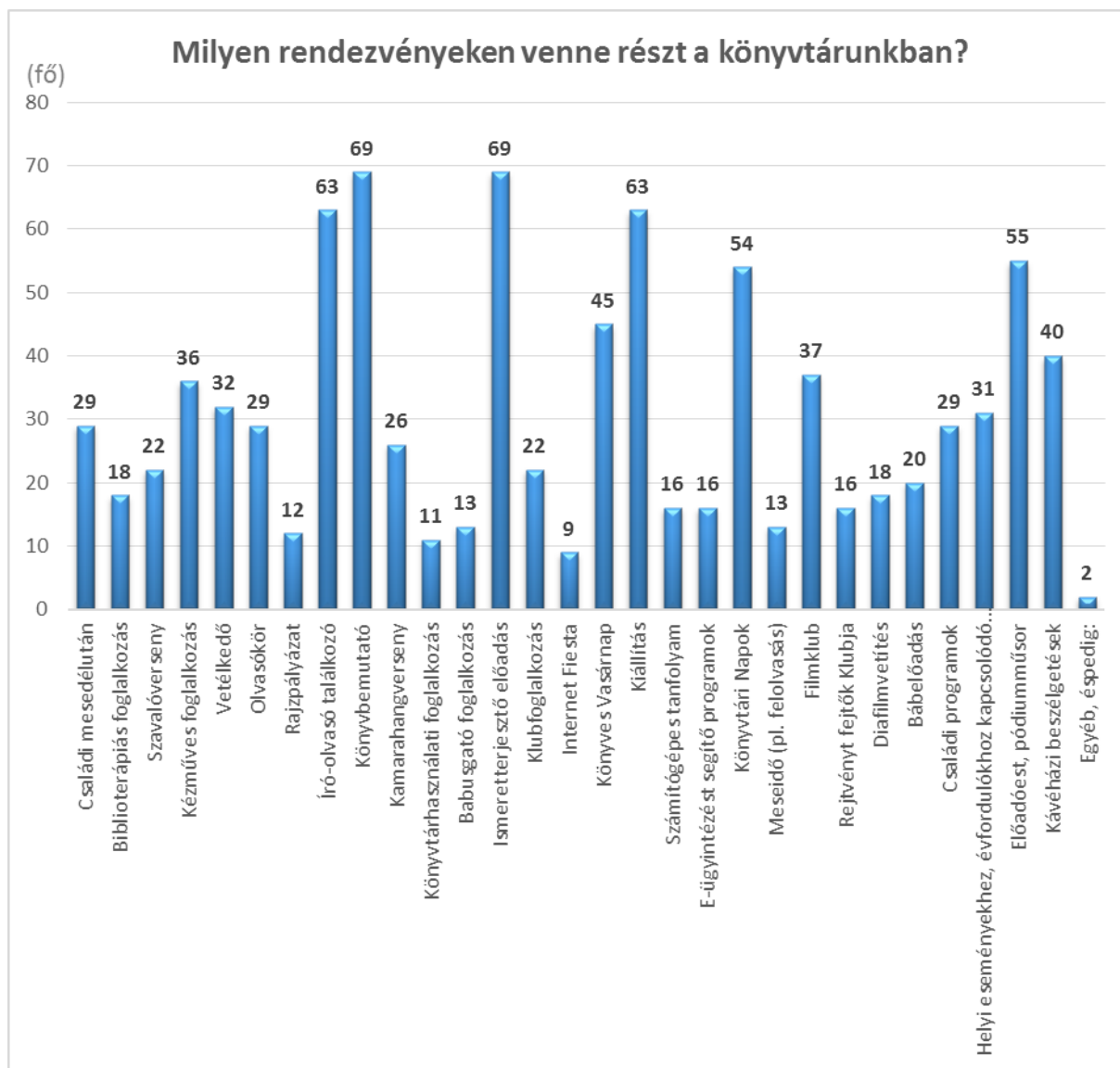
Néhány olvasónk saját érdeklődési körének megfelelően egyes területek fejlesztését javasolja, habár ezek a területek sem hiányoznak kínálatunkból. (Pl. XX. századi történelem, jobboldali radikális folyóirat).

Mindenkor törekszünk arra, hogy dokumentum beszerzési keretünket optimálisan, a piaci lehetőségeket és az olvasói igényeket figyelembe véve használjuk fel, mind az egyedi kérések, mind az idegen nyelvű és nyelvoktató könyvek esetében.

A szolgáltatási csoport folyamatosan figyelemmel kíséri az olvasási szokásokat, kéréseket, és továbbítja azokat a gyarapítási csoportnak. Ez lehetővé teszi, hogy az olvasói elvárásoknak a lehető legtöbb esetben eleget tegyünk.



3.4. A rendezvényekkel, közösségi szerepvállalással kapcsolatos javaslatok



A válaszok alapján a legnagyobb igény a hagyományos, jelenleg is működő könyvtári rendezvényekre, a könyves ünnepekkel kapcsolatos programokra van. Érdekes tehát minden ehhez kapcsolódó lehetőséget kihasználni.

Író-olvasó találkozót és könyvbemutatót minden évben szervezünk mind felnőttek, mind gyermekek számára. Különösen szívesen fogadjuk és támogatjuk a helyi írók bemutatkozását.



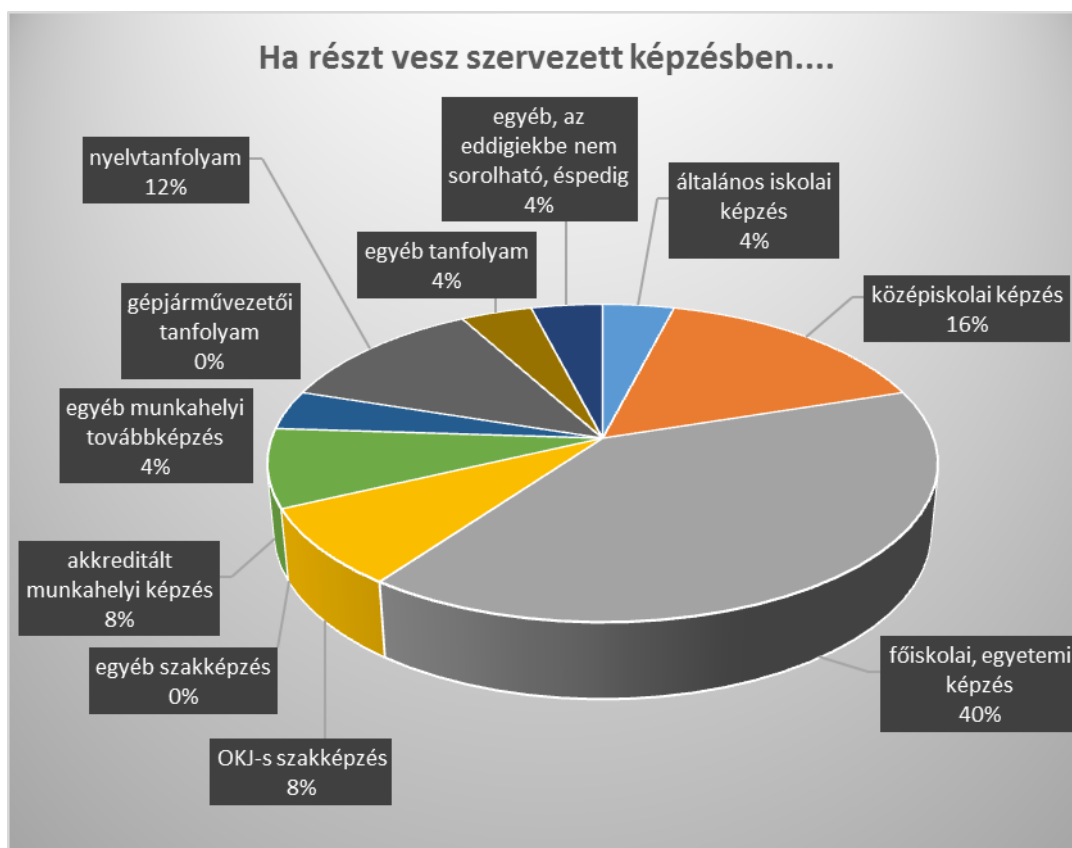
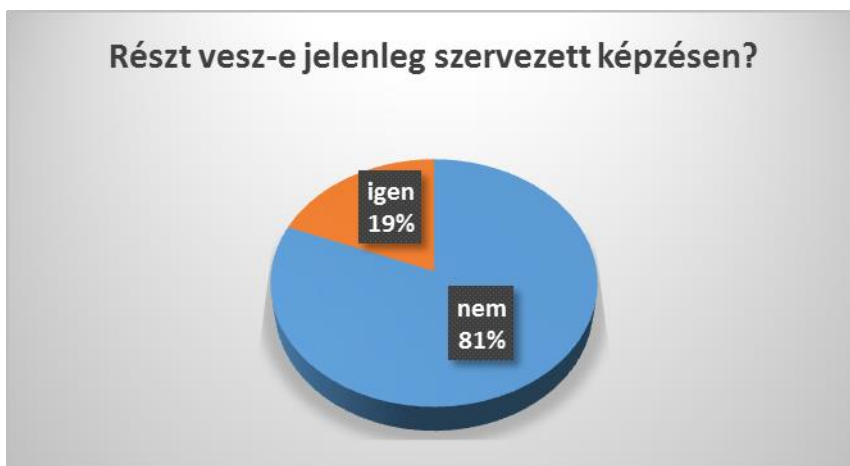
Ismeretterjesztő előadásaink rendszeresen vannak művelődéstörténet, egészséges életmód, gyermekgondozás és gyermeknevelés témában. Ezenkívül alkalmi jelleggel más témájú előadásokat is szervezünk.

Az „Összefogás” Országos Könyvtári Napokat minden évben megrendezzük, melynek megkoronázása a Könyves Vasárnap. Ez nagyon kedvelt program, sok látogatót vonz. Általában ennek keretében tartunk előadóestet, pódiumműsort.

A kávéházi beszélgetések biblioterápiás foglalkozások, illetve különféle találkozók formájában valósulnak meg. Közepes az érdeklődés a különböző családi és közösségi programokra. Ennek oka valószínűleg abban is rejlik, hogy a gyermekkönyvtár (ami a családi programok nagy részét szervezi) látogató közönsége szűkebb, mint a felnőtt könyvtaré (ahol a könyves programok zajlanak). Városunkban nagy hagyománya van a szavalóversenynek, melyet a költészet napja alkalmából szoktunk megrendezni. Minden évben sok jelentkező van a versenyre. A gyermekkönyvtár különböző családi programokat kínál a gyermekes családok számára. Ilyenek a Családi mesedélután, a kézműves foglalkozások, a Babusgató foglalkozás. Különböző tematikus és mesefoglalkozásokkal, biblioterápiás foglalkozással iskolai, óvodai közösségeket célzunk meg. Stratégiaiilag is fontos területe könyvtári munkánknak, hogy a közösségi tér funkcióknak a lakosság és a használók valós és látens igényeinek megfelelő, a tapasztalatok alapján továbbfejlesztett, tartalmas és változatos programok szervezésével tegyünk eleget.

3.5. Képzési hajlandóság

Mivel stratégiánk fontos eleme a képzések, az életen át tartó tanulás támogatása, első lépésként megvizsgáltuk, milyen a képzési hajlandóság használóinkban. Igénylik-e ismereteik bővítését, műveltségük fejlesztését. A konkrét, stratégiánkban is tervezett képzések igényfelmérése a következő lépés lesz.



Az eredmények azt mutatják, hogy használóink csak egy ötöde vesz részt valamilyen képzésben. Ez azt is jelenti számunkra, hogy helyi viszonylatban kevés a potencióális konkurencia a képzéseket illetően. A tervezett egyéni és csoportos képzések szervezése, sikeres megvalósítása terén azonban mindenképpen szükségünk van partnereink együttműködésére.



3.6. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?

Több véleményben megfogalmazódott, hogy minden jó így, ahogy van, nem változtatnának semmit.

Páran növelnék a fejhallgatók számát. Néhányan javaslatot tettek az üveg kupola árnyékolásának megoldására az erős fény és meleg miatt. Ennek a problémának a megoldására irányuló intézkedések már voltak, de az árnyékolástechnika megvalósítása nagy anyagi erőforrást igényelne. „Olvasósarkot csinálnék kényelmes székekkel, fotelokkal!”. Egy hasonló gondolat: „Beszélgetős közösségi tért alakítanék ki, ahol nem zavarva az olvasókat lehetne beszélgetni könyvekről, újságcikkről stb”. Sajnos érzékelhető, krónikus „tér”hiánnyal küzdünk, szükségünk lenne ilyen kis barátságos, otthonos, elkülönülő terekre, de oktatóteremre is. Bútorzatcserét is javasoltak az olvasói terekben.

A folyóiratolvasóban viszont a világítás korszerűsítésére érkezett javaslat, amiben tervezzük az előrelépést, sőt az olvasóterekben a „sötétebb” polcok LED-es megvilágítását is szeretnénk megvalósítani.

Egy érdekes vélemény a késedelmi díjjal kapcsolatban: „Magasabb bírság a késedelmes könyv visszaszolgáltatás esetén, mert sok esetben hiába kérjük az előjegyzést, sokat kell várni. Rendszeresen előjegyzünk, és tapasztalatunk az, hogy jóval a határidőn túl viszik vissza a könyveket, és nincs motiváció a határidőre történő visszavitelre.” Mindenképpen meg kell vizsgálnunk a késedelmes visszahozás okait, másrésztől viszont megfontolandó, hogy az előjegyzések számát hogyan lehetne csökkenteni, pl. több példány beszerzésével a keresett könyvekből, rövidebb kölcsönzési idővel stb.

Több könyvtárhasználó szeretné, ha gyakrabban lennének rendezvények. A könyvtári rendezvények a kultúra sajátos szeletét alkotják, sokuk könyves ünnepekhez kötődik. Ezen alkalmakon kívül is igyekszünk megtalálni azokat a lehetőségeket, amikor a könyvtár és a könyvtárosok más-más arcát tudjuk megmutatni. A rendezvények szervezésére és tartására azonban meghatározott anyagi keret áll rendelkezésre.



3.7. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

- kávézó, büfé
- hétfői nyitavatartás
- olvasókör, könyvklub
- nyelvtanfolyam, képzések
- több könyvajánló
- automatikus könyvhosszabbítás
- e-könyv kölcsönzése
- WI-FI használat bevezetése a fiókkönyvtárakban is
- tankönyvek kölcsönzése
- társasjáték klub
- nyugdíjasoknak számítógép, digitális eszközök kezelésének tanítása
- felolvasó délutánok idősek otthonában, gondozóházban (önkéntesekkel)
- több rendezvény
- esetleg hétfői programok.

A javaslatok között több olyan is szerepel, amelyek elérhetők a könyvtárban (olvasókör, nyugdíjasok oktatása). Ezeknek fokozottabb reklámozása szükséges ahhoz, hogy szélesebb körben tudjanak is róla.

Vannak olyan javaslatok, amelyek könnyebben megvalósíthatók (társasjáték klub, felolvasó délután). Ezekre az ötletekre talán érdemes a későbbiekben építeni. A felolvasó délután akár biblioterápiás foglalkozás keretében is megvalósítható.

A különböző tanfolyamok, képzések indítása több véleményben is megfogalmazódott. Könyvtári stratégiánk céljai között szerepel az életen át tartó tanulás és a digitális kompetenciák fejlesztésének támogatása. Ennek jegyében szervezünk a számítógép és az internet használatára oktató foglalkozásokat. A jövőben más foglalkozások indítását is tervezzük, felmérjük az ezzel kapcsolatos igényeket.