

KÖNYVTÁRI KÖRNYEZET, KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK
Használói elégedettségvizsgálat a makói József Attila Városi Könyvtárban
SZÖVEGES ÉRTÉKELÉS

A vizsgálatot végezte, a kérdőíveket feldolgozta, értékelte és a beszámolót készítette:
Galamb Katalin, Kalász Aranka

2009

Minden könyvtár működési politikájában fontos, hogy hogyan tud megújulni és lépést tartani az állandóan változó világgal. Ehhez nemcsak újdonságok bevezetésére van szükség, hanem folyamatos mérésekre is melyekkel a meglévő szolgáltatásokat lehet a felmerülő igényekhez alakítani.

A makói József Attila Városi Könyvtár célja, hogy minőségi szolgáltatásokat nyújtson a könyvtár használóinak. Elvárásaik, igényeik döntő fontosságúak működésének alakításában, hisz az elégedett használó – mindenféle PR tevékenységnél hatásosabban - jó hírével viszi a könyvtárnak hitelessé, népszerűvé téve az intézményt a helyiek körében.

A könyvtár korábban is fontosnak tartotta azt, hogy használóitól visszajelzéseket kapjon működésére vonatkozóan. 2007 tavaszán szociológiai felmérést készítettünk, előtte 2003 őszén kérdeztük meg látogatóinkat olvasói és könyvtárhasználati szokásaikról. A vizsgálatok segítségével árnyaltabb képet kaptunk a könyvtárba járók szociológiai jellemzőiről, használói szokásaikról, de már ezek a kérdőívek is tartalmaztak elégedettségre vonatkozó kérdéseket. A válaszadóknak lehetőségük nyílt egyes szolgáltatások minősítésére is.

A vizsgálat célja

2008-ban a Nemzeti Kulturális Alap „Könyvtári innovációs projektek” témában tett közzé pályázati felhívást használói elégedettség vizsgálatra, mely azt a lehetőséget kínálta könyvtárunk számára, hogy a szolgáltatásokat, azok igénybevételét, használatát, népszerűségét szem előtt tartva kapjunk képet a működés „erősebb” és „gyengébb” pontjairól, a kereslet és kínálat alakulásáról. A felmérés időszerűségét több tényező is erősítette:

- minőségbiztosítási elvek, melyeknek a könyvtár folyamatosan meg szeretne felelni elsősorban a szolgáltatások színvonalának emelésével
- a meglévő adottságok, az épület külső és belső állapota, a rossz és avult épületgépészeti megoldások
- csökkenő statisztikai adatok
- új stratégiai terv készítése a 2009-2013-as időszakra

Az elnyert támogatás tette lehetővé a vizsgálat elvégzését, melynek következményeként olyan változtatásokat eszközölhetünk, melyek erősítik a felhasználóbarát könyvtári szolgáltatásokat és javítják a környezeti feltételeket a felmerülő igényeknek megfelelően.

A vizsgálat előkészítése

A felmérés elvégzésére előzetes megbeszélés alapján a könyvtárvezető az olvasószolgálat vezetőjét és a feldolgozó csoport vezetőjét, mint informatikus könyvtárost kérte fel. Ezt követően került sor annak megtervezésére, hogy milyen módon, kiket, mely időszakban kérdezzük meg. A korábbi tapasztalatokra építve - az összehasonlíthatóság miatt is – a kérdőíves módszer mellett döntöttünk.

A kérdőívet Vidra Szabó Ferenc: A használók elvárásának és elégedettségének kérdőíves vizsgálata a könyvtárakban - Módszertani mutató c. tanulmányának figyelembevételével és a Kecskeméti Katona József Könyvtár 2004-ben végzett „A könyvtárhasználók elégedettsége” elnevezésű felméréséhez készített kérdőív alapján, a József Attila Városi Könyvtárban korábban lefolytatott vizsgálatok kérdéseire igazítva állítottuk össze. A 16 kérdés közül három kérdés volt nyitott, ill. a válaszadó foglalkozására, a lakhelyére és a könyvtár használatában felmerülő nehézségeire vonatkozóan tartalmazott szabad válaszadási lehetőséget. A foglalkozással és az esetleges könyvtárhasználati nehézségekkel kapcsolatban több, a kérdezőre érvényes felelet volt megjelölhető, míg a kérdőív további részében csak két kérdésre lehetett több választ adni.

(Ld. 1. sz. melléklet)

A vizsgálat lebonyolítása

A megkérdezett korosztályt 14 évtől felfelé határoztuk meg, az olvasószolgálat munkatársai a pályázatban meghatározott 500 kérdőívet osztottak ki a felnőtt könyvtár látogatói között véletlenszerűen, miután már igénybe vették a könyvtár szolgáltatásait. A kérdezést 2008. december 15. és 2009. április 15. között végeztük esélyt teremtve valamennyi látogatónak a véleménynyilvánításra. A viszonylag hosszabb időszak miatt a felmérés jól reprezentálja a könyvtárhasználók éves arányát, korra és nemre egyaránt.

A kérdőív önkitöltős volt, az alanyok könyvtári tartózkodásuk alatt helyben válaszoltak a kérdésekre. Értelmezési, értékelési vagy technikai probléma esetén a könyvtárostól kérhettek segítséget. A kérdőíveket névtelenül, a kitöltés után vagy a könyvtárból távozva a kölcsönzőpulton, egy gyűjtőládában lehetett elhelyezni. A

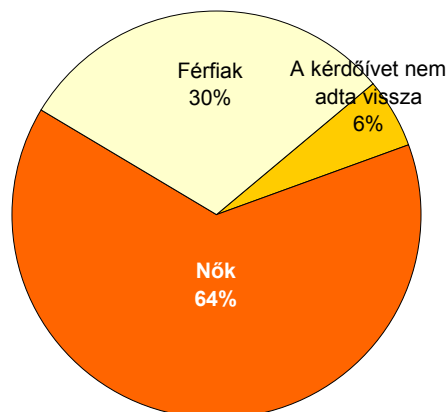
Valamennyi beérkezett kérdőívet értékeltük, azokat is, amelyekre hiányosan válaszoltak. A feldolgozása mechanikusan történt. Főbb rendezési elvek:

- neme (férfi/nő)
- kora (14-29 éves/30-59 éves/60 év feletti)
- helybeli vagy más település lakója (makói/nem makói)
- Hány könyvtár szolgáltatásait veszi igénybe? (egy könyvtár/több könyvtár)
- Tagja-e a József Attila Városi Könyvtárnak? (tag/nem tag)
- Kölcsönzött-e? (kölcsönzött/nem kölcsönzött)

A fenti szempontok alapján csoportosított kérdőívek adatait un. „értékelő lapokon” rögzítettük, majd egyetlen táblázatba foglalva összesítettük úgy, hogy a nyitott kérdéseket a válaszok alapján kategóriákba soroltuk.

A kérdőíveket kitöltők között a nők aránya (64%), a könyvtárba beírt olvasók arányának megfelelően, több mint kétszerese a férfiakénak (30%). **(Ld. 1. sz. ábra)** A felmérés során a visszautasítás ugyan nem volt jellemző, de 28 kérdőív nem került a gyűjtőládába, melyeket a felkért alanyok valószínűleg magukkal vittek. Valamennyi véleményt megfogalmazó személy közölte magáról nemét, korát ill. azt, hogy helyi vagy más település lakója. 96 % megadta az iskolai végzettségét is. A válaszadók jellemzően az általuk nem ismert körülményeket valamint szolgáltatásokat nem minősítették, melyet az értékelés során igyekeztünk figyelembe venni.

A kérdőívet kitöltők aránya



■ A kérdőívet nem adta vissza (28 fő) ■ Nők (321 fő) ■ Férfiak (151 fő)

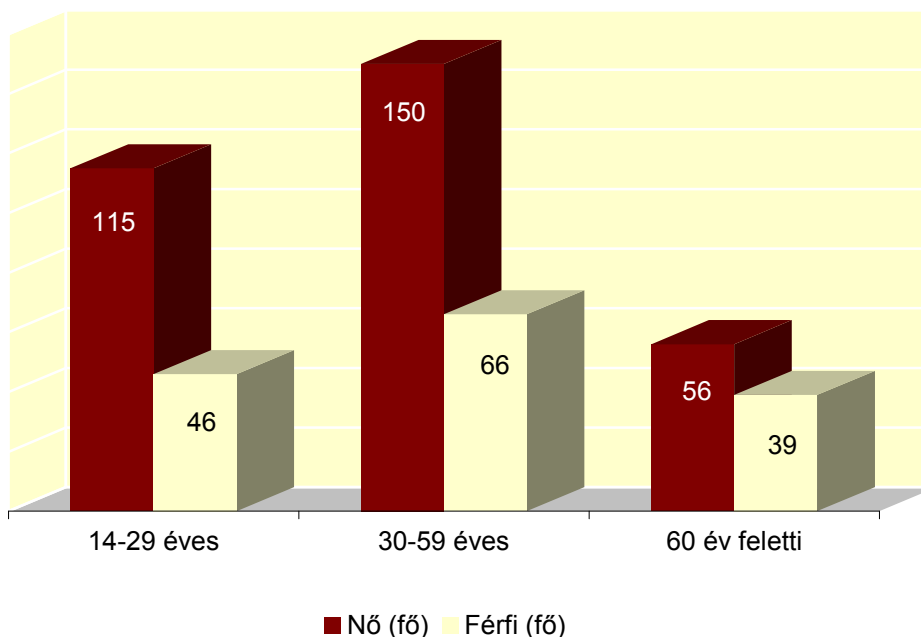
1. sz. ábra

A vizsgálat eredménye

A megkérdezett könyvtárlátogatók jellemzői

Életkor szerinti bontásban – ugyanúgy, mint a legutóbbi két felmérésben - a középkorúak aránya a legmagasabb (216 fő), utána a 14-29 év közötti fiatalok következnek (161 fő). Utóbbiak azok, akik közül nagy számban a tanuláshoz veszik igénybe a könyvtár szolgáltatásait. Ezt mutatják a „Milyen céllal jön be leggyakrabban a könyvtárba?” kérdésre adott válaszok is **(Ld. 8. sz. ábra)** Mind a két csoportnál a nők aránya több mint duplája a férfiakénak, mely a 60 év feletti korosztálynál (95 fő) egyenlítődik ki.

A válaszadók száma életkor és nemek szerinti bontásban

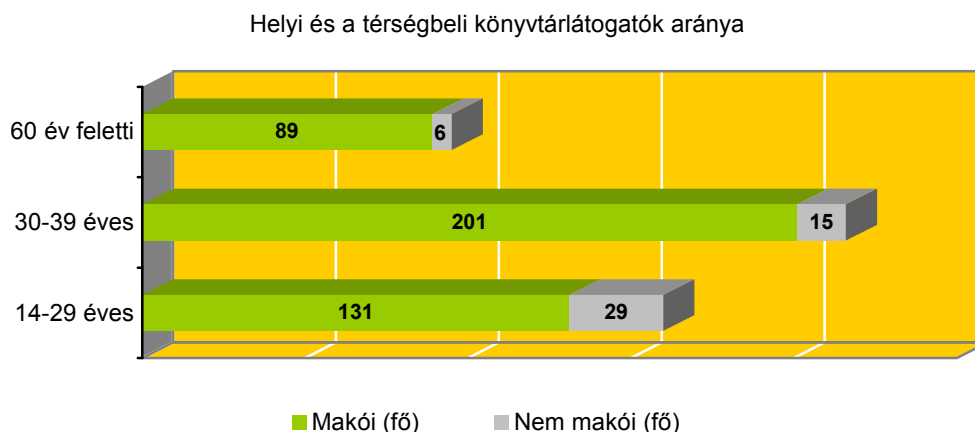


2. sz. ábra

A könyvtár kapacitásának későbbi kihasználása érdekében lett a kérdőívek rendszerezésének egyik fő szempontja, hogy a könyvtárhasználók közül ki az, aki helybeli és ki az, aki nem. E szempont szerint a látogatók 89%-a makói lakos, 11%-a vidéki, egy szegedi válaszadó kivételével a környező települések lakója. **(Ld. 3. sz. ábra)**

A korcsoportok szerinti bontásból az látható, hogy a fiatal korosztály egyötöde (22 %) vidékről bejáró olvasó. Ők a legnyitottabbak arra, hogy az iskolai ill. a saját településükön kívül / mellett a városi könyvtárba is járjanak.

A középkorúak kevésbé mozdulnak ki, ha könyvtárba szeretnének menni, közülük a vidékiek aránya 7%. Az idősebb korosztály a legkevésbé mobilis, 60 év felett már csak 6% utazik a könyvtári ellátásért.



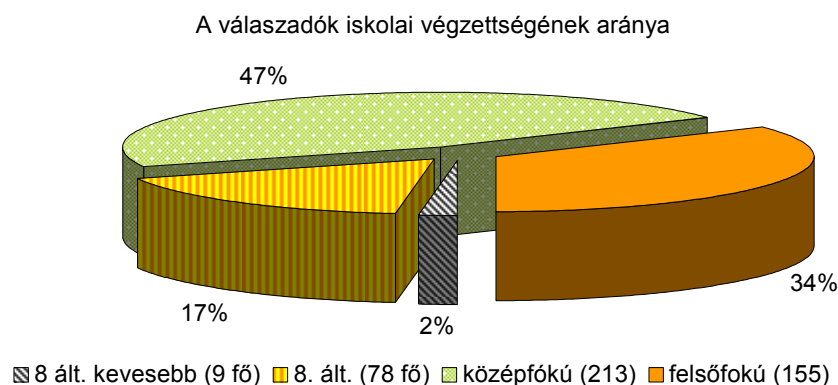
3. sz. ábra

Figyelembe véve azt, hogy az iskolázottság és a foglalkozás jelentősebben befolyásolja az olvasási teljesítményeket, mint az életkor és hogy, az iskolai végzettség emelkedésével nő az olvasási aktivitás fontos látnunk a megkérdezettek végzettségét. **(Ld. 4. sz. ábra)**

Legmagasabb a középfokú végzettséggel rendelkezők aránya, majdnem felét teszi ki a válaszadóknak (47%) Ebben a csoportban található a középkorú könyvtárlátogatók több mint fele, 75 nő és 37 férfi. A második helyen következnek a felsőfokú végzettségűek 34%-kal. Itt is a középkorúak vezetnek, 64 nő és 17 férfi, azzal a megjegyzéssel, hogy a 14-29 éves korcsoportban található 63 fő középfokú végzettséggel rendelkező közül 31-en jelölték be foglalkozásként, hogy nappali tagozatos főiskolások, ill. egyetemisták.

A 8. általánost végzettek aránya 17%, közülük 50 fő a 14-29 éves korosztályból kerül ki vagyis középiskolás. Ezt követően a 60 év feletti nők vannak a legtöbben alacsony végzettséggel rendelkezők. Azok aránya, akik nem végezték el az általános iskolát csupán 2%, közülük 7 fő, a 14-29 éves között töltötte ki a kérdőívet, most fejezik be a 8. osztályt.

A százalékos megoszlás a közép-, és felsőfokú végzettségűeket együttesen nézve eddigi felméréseinkben is hasonló volt: 2003-ban 78%, 2007-ben 81%, jelenleg is 81 %.



4. sz. ábra

A foglalkozás szerinti megoszlást áttekintve, meg kell jegyezni, hogy a válaszadók erre a kérdésre, több tevékenységet is bejelölhettek, így lehet a válaszok száma 540, míg szép

számmal fordult elő olyan kérdőív is, ahol egyáltalán nem adtak választ erre a kérdésre. **(Ld. 5. sz. ábra)**

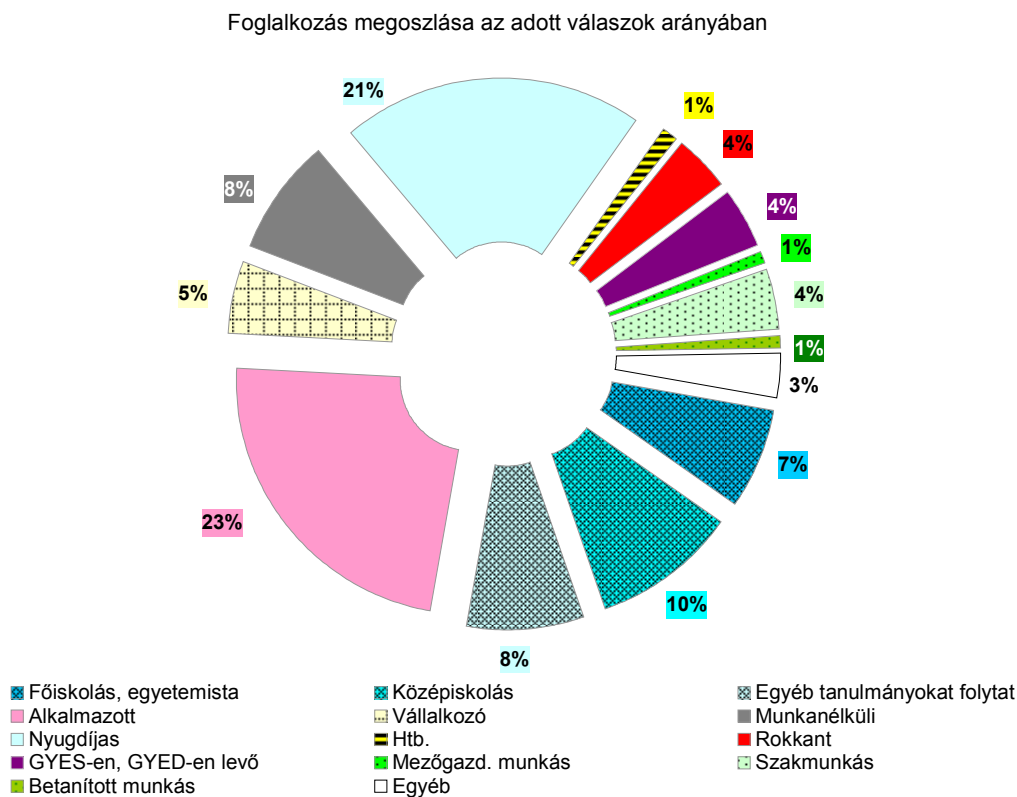
A legnagyobb csoportot 25%-ot a tanulók alkotják, s nem csak a középiskolások és felsőfokú intézménybe járók, hanem az egyéb tanulmányokat folytatók is szép számmal járnak könyvtárba. A tanulás életkori határa kitolódott, ma már nem 18 évesen kezdenek dolgozni, hanem huszonévesen és jelentős azok száma is, akik munka mellett tanulnak, hogy álláshelyüket bebiztosítsák. A munkanélküliek közül pedig, egyre többen próbálnak egy vagy akár több olyan szakmát elsajátítani vagy valamilyen a meglévőnél hasznosabb végzettséget szerezni, amellyel visszakerülhetnek a munkaerőpiac körforgásába. Ez a csoport fiatalok és középkorúak egyaránt különféle OKJ-s képzésben vesznek részt, amelynek sikeres elvégzéséhez a könyvtárban keresnek szakkönyveket.

A másik nagy csoport az alkalmazottak rétege. A 125 válaszból a középkorú nők 75-en jelölték meg ezt a tágan értelmezhető foglalkozást. Ebből azt az előzetes következtetést vonhatjuk le, hogy a könyvtárat aktívan használó olvasók a középkorú nők, akik jobbra középfokú végzettségűek, az alkalmazotti munkájuk mellett - mint a későbbiekben látni fogjuk - a könyvtárba kikapcsolódni jönnek és a szolgáltatások közül, a kölcsönzést részesítik előnybe, vagyis szabadidejükben rendszeresen olvasnak.

A nyugdíjasok a harmadik olyan réteg, mely a foglalkozás szerinti megoszlást vizsgálva a legnagyobb számot képviselik (112 fő). Nekik van szabad idejük, s igényük is az olvasásra. Ők azok, akik még a hagyományos értékeket képviselve járnak könyvtárba.

A munkanélküliek rétege is 8%. Ők inkább újságot olvasnak, interneteznek, de kölcsönöznek is.

A többi foglalkozási kategória csak szórványosan, néhány százalékban fordul elő.



5. sz. ábra

A József Attila Városi Könyvtár szolgáltatásai közül a legnépszerűbb a kölcsönzés **(Ld. 12. sz. ábra)**. Ha közelebbről megvizsgáljuk, hogy milyen nemű és korú az a csoport, aki kölcsönzött, annak tükrében, hogy közülük milyen arányban vannak azok, akik több könyvtár szolgáltatásai közül választották a városi könyvtárét, következtethetünk a könyvtár egyéb szolgáltatásainak igénybevételére. **(Ld. 6. sz. ábra)**

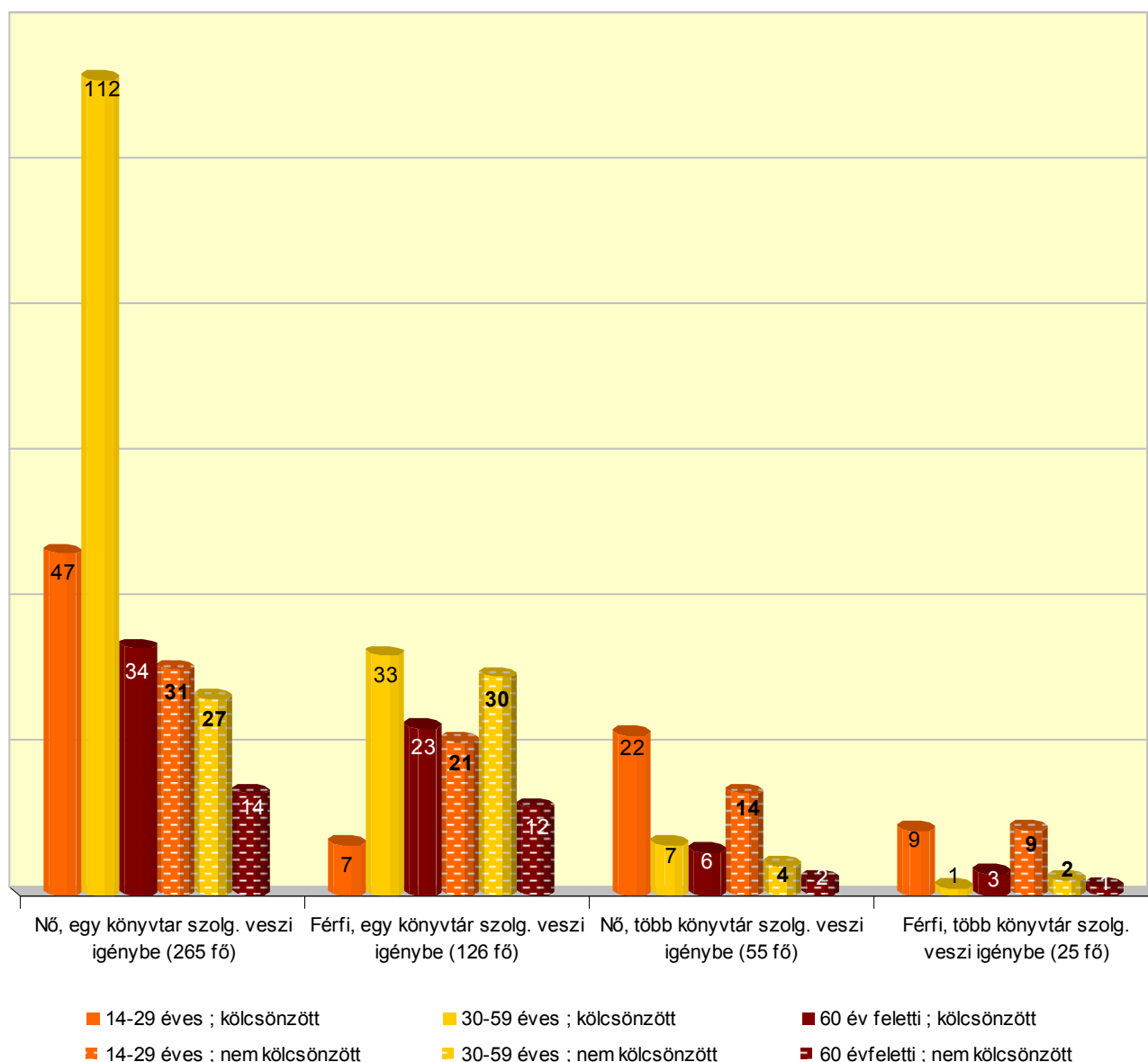
Egy könyvtárat látogat 392 fő, több könyvtárba jár 80 fő. Ez a 2003-as felméréshez képest óriásit változott, ott ugyanis a megkérdezettek 45%-a járt más könyvtárba is. Csökkenő statisztikai adataink, pedig arra engednek következtetni, hogy mára már 28% csak a „másikba” jár azok közül, akik korábban a többi mellett igénybe vették a városi könyvtár szolgáltatásait is. Itt lehet megemlíteni azt is, hogy az internet térnyerésével már nem feltétlenül könyvből szerzik meg az ismereteket, hanem a nyilvánosan elérhető számítógépes adatbázisokból, amely nem teszi elengedhetetlenül szükségessé a könyvtárba járást. Ennek viszont ellentmond, a nagy népszerűségnek örvendő könyvtárközi kölcsönzés **(Ld. 12. sz. ábra)**, ami azt bizonyítja, hogy szükség van a nyomtatott könyvekre is. A könyvtár állománya, a könyvtárközivel beszerezhető dokumentumok és az internet kapcsolat egyéb szolgáltatásainkkal együtt, akár kiválthatja / kiválthatná más könyvtárak használatát is.

Még árnyaltabb a kép, ha azt is megvizsgáljuk, hogy milyen típusú könyvtárba járnak. Helyi, települési könyvtár tagjai 404-en, iskolai könyvtár tagjai 94-en, míg megyei könyvtárba is járnak 55-en. A több könyvtárat is látogatók között a fiatalok vezetnek, a települési könyvtár mellett az iskolai, felsőoktatási könyvtárak tagjai. A helyi mellett, a megyei könyvtár szolgáltatásait a középkorúak veszik igénybe a legtöbben (31 fő). Az egy könyvtár szolgáltatásait (helyi, települési könyvtár) igénybe vevők között vezetnek a középkorú nők a válaszadók 30%-a tartozik ebbe a kategóriába. A 14-29 éves korosztályba tartozó nők követik őket 17%-kal, harmadik helyen pedig, a középkorú férfiak állnak 13%-al. Ez alapján, hosszabb távon ennek a három csoportnak az igényei kell, hogy meghatározzák a könyvtár tevékenységét és szolgáltatásait.

A kölcsönzők aránya 64%, ebből a kölcsönző nők aránya 48%, közülük is kirívóan magas az előbbieken már vezető középkorú nők száma (112 fő), akik egy könyvtár szolgáltatásait veszik igénybe. A több könyvtár szolgáltatásait igénybe vevők közül viszont a 14-29 éves női kölcsönzők vannak a legtöbben, akik az egy könyvtár szolgáltatásait igénybe vevő kortársaikkal egyetemben (67 fő) valószínűleg az iskolai, felsőoktatási könyvtár mellett nálunk találják meg kötelező olvasmányaikát, jegyzeteiket. A kölcsönzők számát tekintve ők állnak a második helyen. A nők közül a 60 év feletti kölcsönzők száma a legalacsonyabb (40 fő), de még ők is többen vannak, mint a hasonló korú kölcsönző férfiak (26 fő).

A férfiak aránya a kölcsönzésben 16% és ugyanilyen arányban vannak, akik nem kölcsönöznek közülük. A nem kölcsönző férfiak közül összességében a középkorúak tűnnek ki, a kölcsönzők között a 14-29 éves férfiak vannak a legkevesebben. Esetükben fordul az elő, hogy a nem kölcsönzők száma meghaladja a kölcsönzőkét. Mindez azt mutatja, hogy ők azok, akik a legkevésbé találják meg a számukra megfelelő dokumentumválasztékot ill. javarészt közülük kerülnek ki a számítógépes szolgáltatásokat igénybe vevő könyvtárlátogatók.

A kölcsönzések alakulása a válaszadók nemének és korának arányában



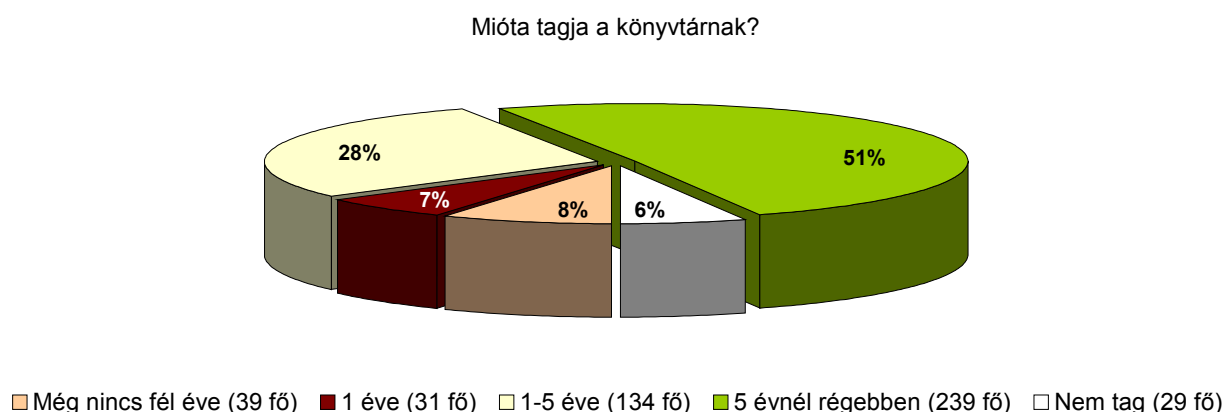
6. sz. ábra

Mióta tagja a könyvtárnak? (Ld. 7. sz. ábra)

Erre a kérdésre 2003-ban még 61%, 2007-ben 63%, míg a mostani felmérésben csupán 51% jelölte be az „öt évnél régebben” választ. Ennek a csökkenésnek egyik magyarázata lehet, hogy míg az előző két vizsgálat 200 fős mintát vett alapul most szélesebb rétegből merítettünk (500 fő). Ugyanakkor a gyakorlati tapasztalatok is azt mutatják, hogy sajnos fogynak a rendszeresen könyvtárba járó idős olvasóink. Például egy idős házaspárnak a látása olyan mértékben megromlott, hogy már nem tudnak olvasni. A technikával nehezen barátkoznak, hiába ajánlottuk nekik a hangos könyvtárunkat kölcsönözhető lejátszóval, ma már nem tagok, csak látogatóba térnek be a könyvtárba, mert nagyon szerettek idejárni. Az időseknél fordul elő gyakrabban az is, hogy amikor egyikük meghal a hátramaradó fél nem tudja feldolgozni a tragédiát, idegrendszere meggyengül és nincs türelme olvasni, holott azelőtt heti rendszerességgel vitt könyveket.

Jelentősen nem változott az 1-5 év közötti olvasók száma az előző megkérdezésekhez viszonyítva átlagosan 27%. Emelkedett viszont azon válaszadók száma, akik még csak fél éve ill. egy éve tagjai a könyvtárnak. Ez az arány 2003-ban 12%, 2007-ben 10% volt, most 15%. Közülük 33 fő a fiatal, 32-en a 30-59 éves korosztályból kerülnek ki, míg 5 fő, 60 év felett választotta a könyvtárat szabadidejének eltöltéséhez.

A megkérdezés időpontjában 6% nem volt tagja a könyvtárnak. Ők azok, akik az eMagyarország pontot használták, vagy valamelyik rendezvényünkön vettek részt alkalmi látogatóként.



7. sz. ábra

Milyen rendszerességgel jár a könyvtárba?

Gereben Ferenc szerint a havi könyvtárlátogatás a leggyakoribb az olvasók körében.

E tekintetben az országos átlagnak felelünk meg, hisz az olvasóink zöme 46% (214 fő) havonta tér be könyvtárunkba. 32% (149 fő) heti gyakorisággal látogatja intézményünket. 9% naponta jön (43 fő), 13% pedig, ritkábban mint havonta (62 fő).

A fenti számoknál a korábbiakhoz képest egyedül a havi látogatói szám emelkedett, de ez még a rendszeres kategóriába tartozik. A napi és heti látogatások száma viszont ennek rovására csökkent. Az újságolvasók maradtak, viszont az egyre olcsóbb Internet előfizetéseknek köszönhetően a napi rendszerességgel számítógépes szolgáltatásokat igénybevevők viszont elmaradnak.

A jövő a virtuális könyvtárhasználóké, olvasóink közül is egyre többen kérnek és kapnak lehetőséget az otthoni könyvhosszabbításhoz és előjegyzéshez, a könyvtáros azonban a használók igényeit, kívánságait személyes találkozások alkalmával tudja leginkább felmérni. A kapcsolatteremtés sok esetben segít abban, hogy egy könyvtárlátogatóból rendszeresen könyvtárba járó olvasó váljék.

Milyen céllal jön be leggyakrabban a könyvtárba? (8. sz. ábra)

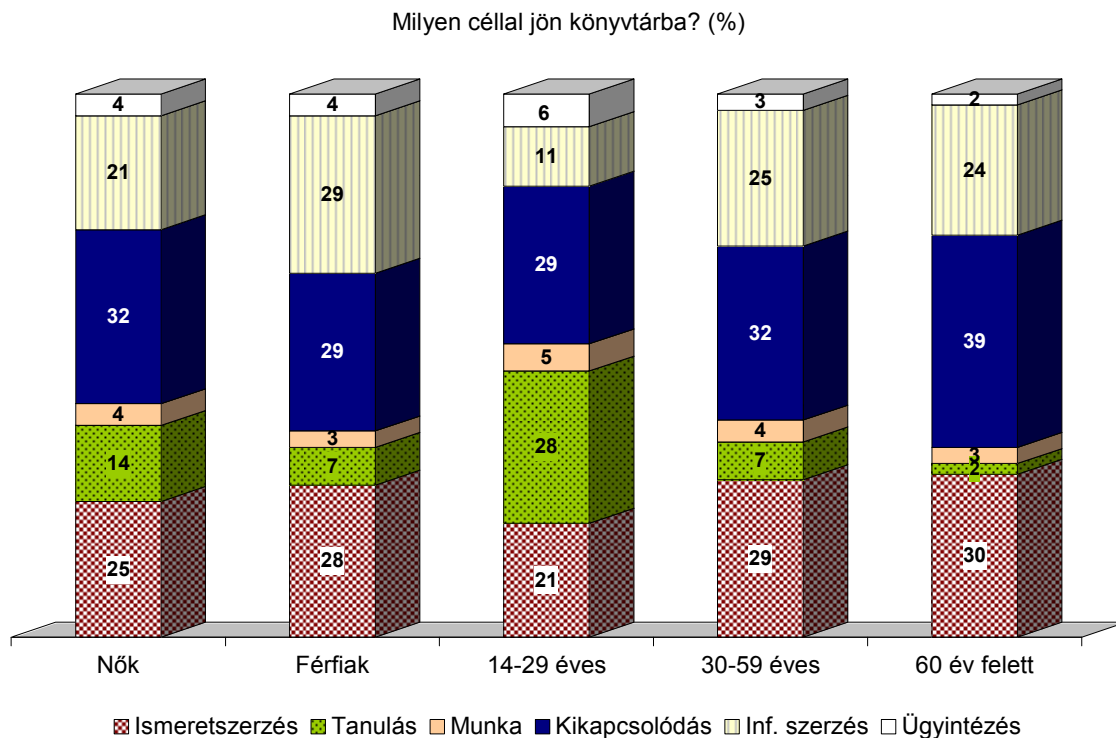
Itt hatféle választást kínáltunk fel olvasóinknak, melyek között megtalálhatók voltak az un. hagyományos könyvtárképnek megfelelő lehetőségek, és az újabbak is, mint a munkavégzés, ügyintézés és információszerzés.

Legtöbbször a kikapcsolódást, majd az ismeretszerzést, illetve az információszerzést jelölték meg. Ez hasonló képet mutat férfiaknál, nőknél, időseknél, középkorúaknál egyaránt.

Elenyészően kevesen választották a munka és ügyintézés lehetőségeket.

A fiatal 14-29 éves korosztálynál a tanulás is jelentősebb számmal szerepel, náluk a kikapcsolódás után következik, megelőzi az ismeretszerzést és a információszerzést is.

Ennél a kérdésnél több válasz is megjelölhető volt, így százalékosan nem nagyon fejezhető ki a végeredmény. Mi mindenesetre örülünk, hogy a tartalmas szórakozás, kikapcsolódás helyszíne a könyvtár a legtöbb válaszadó szerint.



8. sz. ábra

A könyvtárban hol találja meg az információkat? (Ld. 9-10. sz. ábra)

Míg 2007-ben a legtöbbször a könyvtári könyveket jelölték be az információ forrásaként, 2009-ben korosztályonként változó, ki miből, miben találja meg a választ az őt érdeklő kérdésekre.

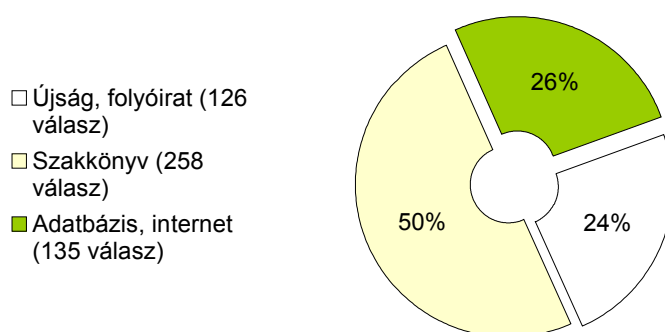
Amint azt az ábra is mutatja a fiatal, 14-29 éves korosztály ugyanolyan arányban tájékozódik a szakkönyvekből, mint az internetről, újságokból nagyon kevesen.

Az idősebbek, korosztályuknak és szokásaiknak megfelelően, főleg az újságokból és a szakkönyvekből szerzik az információkat, kevesebben ülnek számítógép mellé.

A középkorúak nagyobb része a szakkönyveket jelölte be, majd a folyóiratokat s jóval kevesebben az internetet, mint az információszerzés lehetséges forrását. Ez azonban összhangban áll a „A mai napon mit csinált a könyvtárban?” kérdésre adott válaszokkal, ahol a „Folyóirat, napilap olvasás„ kategóriában övük a válaszok 61%-a, míg a „Számítógép használat, internet” kategóriába válaszaik közül csak 34% sorolható.

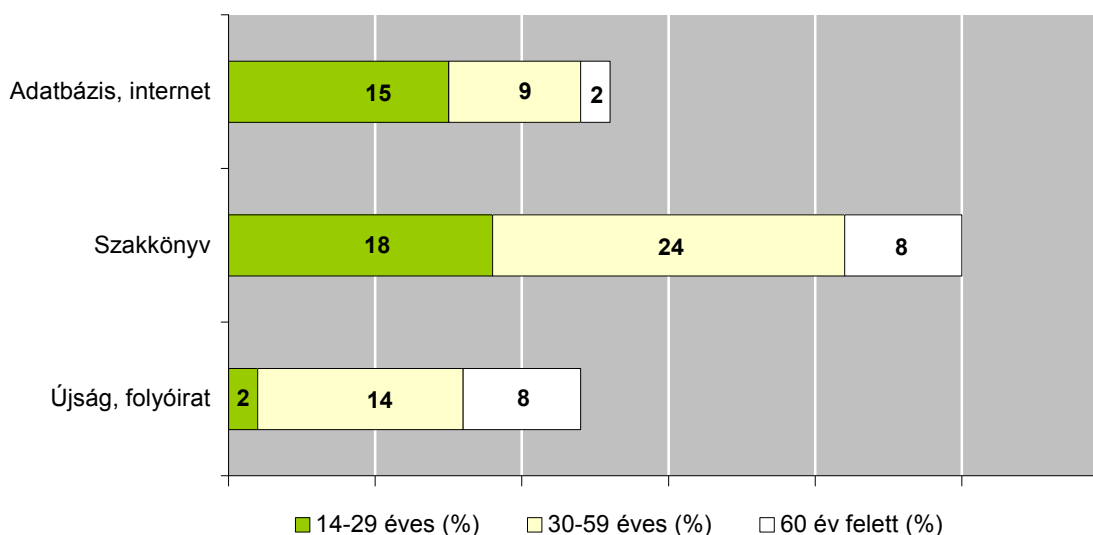
Összességében a szakkönyvek az olvasók felének nyújtanak információt, míg a másik félen osztoznak az „adatbázis, internet” és a „folyóirat”.

A könyvtárban hol találják meg az információkat?



9. sz. ábra

A leginkább használt információforrások életkor szerinti bontásban



10. sz. ábra

A tájékozódáshoz igénybe veszi-e a könyvtáros segítségét?

Itt a megkérdezettek elsöprő többsége 84 % azt válaszolta, hogy igen, csupán 16 % aki nem igényli ezt a segítséget. A tapasztalat is azt mutatja, hogy a viszonylag gyakorlott könyvtárhasználók (a diákok) is inkább segítséget kérnek, amikor egy-egy témában irodalmat gyűjtenek, holott a gépi katalógust is tudják kezelni.

A könnyű, szórakoztató irodalmat kedvelők, pedig kifejezetten örülnek, ha a könyvtáros ajánl néhány olvasmányt, amit még a férfi olvasók is igényelnek, a háborús, a krimi, a történelmi regények műfajában.

Hány darab dokumentumot kölcsönzött a mai alkalommal? **(Ld. 1. sz. táblázat)**

A kérdőívre válaszolók átlagosan 3,4 db dokumentumot kölcsönöztek a vizsgált időszakban. Összehasonlításként a kecskeméti Katona József könyvtárban 2,1 volt ez a szám 2004-ben.

Ennek nagyobb része persze könyv, elég sok az újság is, majd a zenei CD-k, hangoskönyvek, és végül a CD-ROM-ok állnak a sor végén.

Kölcsönzési szabályzatunk szerint 5 hétre 7 db könyv vihető ki, 1 hetes, rövid kölcsönzésű könyvből maximum 2 db, 1 hétre 5 db folyóirat, illetve 2 db CD, vagy 2 db CD-ROM. A hangoskönyveket szintén 5 hétre adjuk ki.

Évente kb. 1500-2000 könyvet vásárolunk, ezen kívül ajándék példányokkal is gyarapszik állományunk. Folyóirat kb. 150 cím van előfizetve. Hét közben csak a régebbi számokat kölcsönzünk, hétvégén a legfrissebbeket is.

A zenei CD állományunk száma meghaladja az 1000 db-ot, elsősorban komolyzene, de a könnyűzene klasszikusaiból is vásárolunk, sőt meditációs és gyerekeknek való zenét is gyűjtünk.

Az újabb dokumentumfajtákat csak kb. 10 éve kezdtük el vásárolni. A CD-ROM állomány (400 db) többsége helyben használható „kézikönyv” jellegű adatbázis, melyek könyvtári gépeken használhatóak. A másik része, ismeretközlő, utazási stb. nem minden „otthoni” gépen futtatható, nem kompatibilis a ma használatban levő operációs rendszerekkel. Talán emiatt nem olyan népszerű ezek a kölcsönzése.

Két számítógépes újságot fizetünk elő, ennek mellékleteit is kölcsönözhetik az olvasók.

Könyvet és újságot, valamint hangoskönyvet a nők visznek ki többet, CD-ROM-ot viszont inkább a férfiak. Zenei CD-t közel azonos arányban kölcsönözik olvasóink.

A kölcsönzések alakulása dokumentumtípusonként

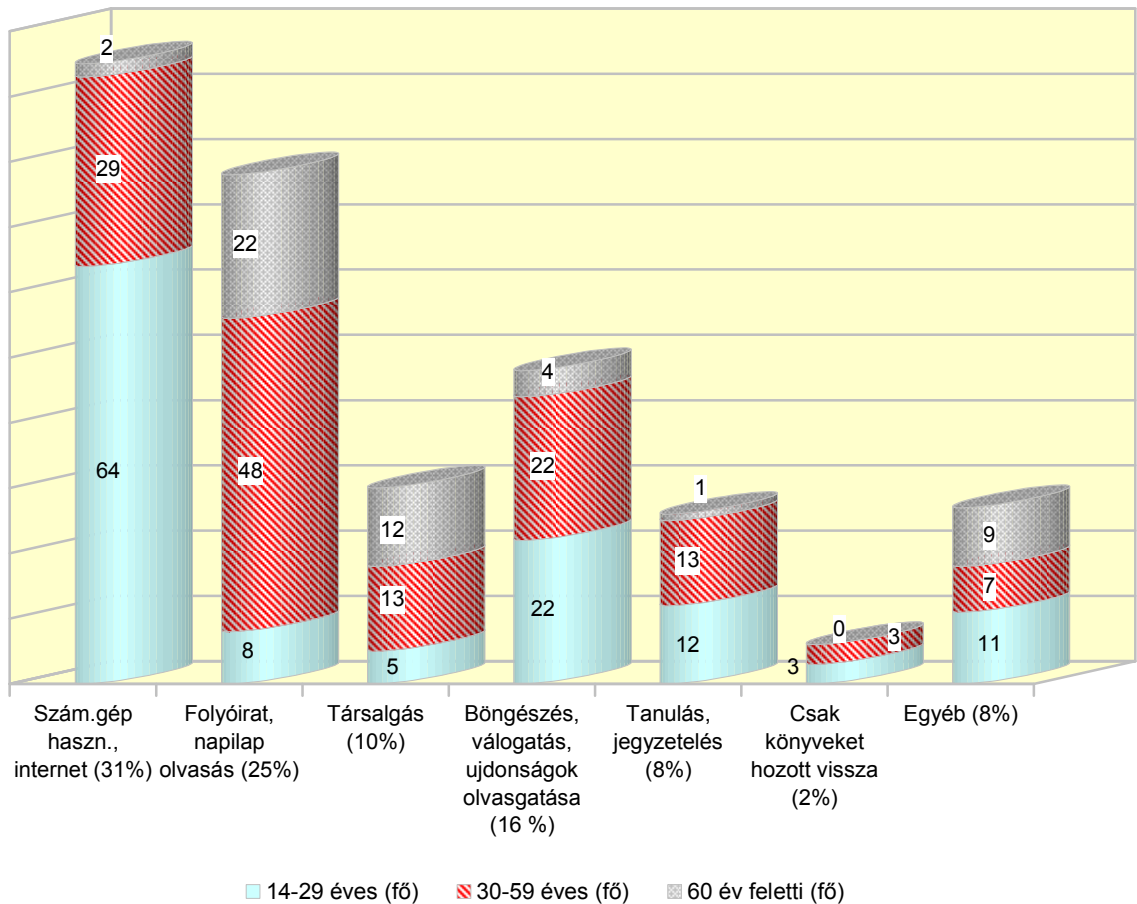
	Összesen		14-29 éves				30-59 éves				60 év feletti				Összesen			
			Nő		Férfi		Nő		Férfi		Nő		Férfi		Nő		Férfi	
	fő	db	fő	db	fő	db	fő	db	fő	db	fő	db	fő	db	fő	db	fő	db
Könyv	278	981	66	167	15	28	108	414	32	108	37	163	20	101	211	744	67	237
CD	15	27	1	2	1	2	7	13	4	7	1	2	1	2	9	17	6	10
CD-ROM	2	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	2
Hangoskönyv	6	7	1	1	-	-	4	4	-	-	1	2	-	-	6	7	-	-
Újság	42	146	4	6	-	-	25	88	1	2	4	23	8	27	33	117	9	29
Összes kölcs.	343	1163	72	176	17	31	144	519	37	117	43	190	30	131	259	885	84	278

1. sz. táblázat

A mai napon a kölcsönzésen kívül mit csinált még a könyvtárban? **(Ld. 11. sz. ábra)**

Ez volt az a nyitott kérdés, amelyet a legtöbben félreértelmeztek, így nem a kölcsönzésen kívüli tevékenységet írták le, hanem azt, hogy a kérdezős alkalommal mit csináltak a könyvtárban. A válaszokat ennek megfelelően értékeltük. Kategóriákat alakítottunk ki, mely alapján az derült ki, hogy a fiatal korosztály a számítógép használatot részesíti előnyben a kölcsönzésen kívül / mellett. A középkorúak és az idősebbek inkább a folyóiratot, napilapot olvasgatnak. A böngészés, válogatás, újdonságok olvasgatása áll harmadik helyen, míg a tanulás és társalgás a negyedik. Az előbbit a fiatalok, az utóbbit pedig a másik két korosztály jelölte be.

A kölcsönzésen kívüli / melletti tevékenységek aránya a kérdezős időpontjában, életkor szerinti bontásban



11. sz. ábra

Mely könyvtári szolgáltatásokat veszi igénybe? **(Ld. 12. sz. ábra)**

Itt négy fajta válaszlehetőséget lehetett bejelölni: rendszeresen, alkalmanként, ritkán, soha.

Főként a szolgáltatások igénybevételére, azok kihasználtságára következtethetünk a válaszokból.

A válaszadók 95%-a a könyvkölcsönzést választotta. Ezen belül a rendszeres könyvkölcsönzők aránya 56%, tehát még mindig ez az első és legfontosabb szolgáltatásunk.

A második a felvilágosítás, tájékoztatás. Ezt a kérdőívet kitöltők 93%-a jelölte be. A harmadik pedig a dokumentumok helyben használata, amit 90% választott.

Sok szavazatot kapott még a beszélgetés (10%), amelyről fentebb már megjegyeztük, miért fontos. Itt lép be a könyvtár szociális funkciója, ahol a fűtés és világítás mellett az emberi szó hatalma az, amely segítséget tud nyújtani az egyedül élőknek.

Fénymásolni csak könyvtári dokumentumokból lehet, ennek ellenére, viszonylag sokan (74%) veszik igénybe ezt a szolgáltatást.

A válaszok alapján ismertek és népszerűek rendezvényeink, melyeket a válaszadók 73%-a látogat. A valóságban azonban árnyaltabb a kép. A rendezvényeken való részvételt valószínűleg az is bejelölte, aki csak ritkán vesz részt ezeken.

A könyvtárközi kölcsönzést úgy veszik igénybe olvasóink, hogy közülük 70-en jelölték be a rendszerességet. Ez a szolgáltatás, ismert és népszerű, annak ellenére, hogy csak részben ingyenes.

Az előjegyzést (63%) a könyvtárközi kölcsönzést, (67%) sajtótermékek (53%) kölcsönzését, még több mint a válaszadók fele jelölte be, olyan szolgáltatásként, amelyet még ha ritkán is, de igénybe vesz.

Előjegyzést elsősorban az ún. sikerkönyveknél kell alkalmaznunk, hiszen egy-egy könyvből csak maximum két példányt tudunk vásárolni.

Jelenleg is sok előjegyzés van dr. Csernus Imre könyveire, Müller Péter írásaira, valamint az Újhold és az Alkonyat című ifjúsági művekre, vagy az ezoterikus irodalom bizonyos könyveire, pl. Secret: A titok címűre.

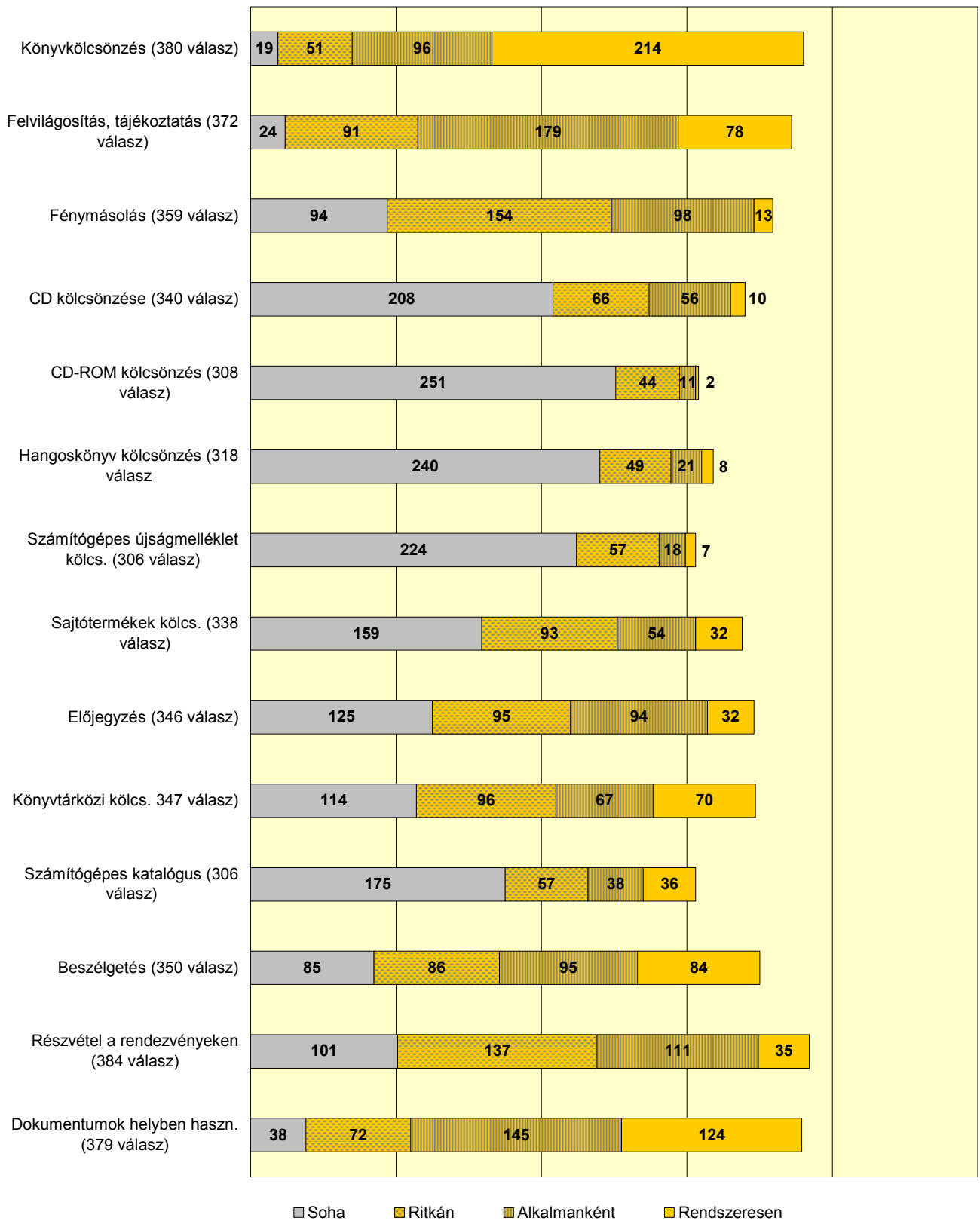
Néhányan kifogásolják azt is, hogy sok a várakozási idő, de tapasztalataink szerint, ha „lefutott” egy-egy könyv vagy szerző, már nem nagyon kölcsönzik. Ilyenek, pl. a megfilmesített könyvek, melyek iránt átmenetileg megnő az érdeklődés, utána viszont nemigen keresik.

Viszonylag kevesen veszik igénybe a CD-ROM kölcsönzést (18%), és a hangoskönyv, valamint a számítógépes újságmelléklet kölcsönzés is rétegigény (24%, 26%).

A nem hagyományos dokumentumok kölcsönzésében a zenei CD kölcsönzés vezet (38 %).

A válaszadók 42 %-a használja a számítógépes katalógust, legalább alkalmanként. A többiek inkább a könyvtárhoz fordulnak segítségért, ha egy - egy témához keresnek könyvet.

Mely könyvtári szolgáltatásokat veszi igénybe?



12. sz. ábra

Mennyire elégedett könyvtárunk szolgáltatásaival? (**Ld. 2. sz. táblázat ; 13. sz. ábra**)

Szolgáltatásaink közül 13-at soroltunk fel, melyeket szabadon, 1-5-ig terjedő osztályzattal minősíthettek kérdőívet kitöltők. Az ábrán és a táblázatban is az egyes kategóriák mellett feltüntettük a válaszok számát, hogy árnyaltabb képet kapjunk az adott szolgáltatásról.

Többen is megjegyezték, hogy amit nem ismernek, vagy nem vesznek igénybe, azt nem véleményezik. Ez főként a számítógépes szolgáltatások színvonalánál, ill. a számítógépes katalógus minősítésénél, s a nem hagyományos dokumentumok választékának értékelésekor (CD, CD-ROM, hangoskönyv) fordult elő.

A könyvtári szolgáltatások átlaga, a használók osztályzatai alapján 4,4-es, mely rendkívül jó eredménynek számít. Különösen büszkék vagyunk a legjobb osztályzatunkra, amivel a könyvtárosok segítőkészségét díjazták olvasóink: 4,9.

Szerencsére azt, hogy megpróbálunk minden lehetséges módon segíteni olvasóinknak, nem nagyon kell magyarázni. A hozzáállás, a felkészültség és a könyvtáros szakma iránti elhivatottság - a megfelelő háttér mellett - többnyire elegendő ahhoz, hogy a többség elégedetten távozzon. Az elégedetlenkedők – mert természetesen ilyenek is vannak – sok esetben nem a könyvtárossal, hanem a „Könyvtárhasználati szabályzat”-tal kerülnek összetűzésbe, melyet nem hagyhatunk szó nélkül. Telefonálás, étkezés, viselkedési probléma vagy éppen a számítógép használat díjának „elbliccelése” miatt, a többi olvasó érdekeit is figyelembe véve „rendet” kell teremtenünk.

Ugyancsak jó osztályzatot kapott a „könyvtárosok felkészültsége” (4,8), valamint az általános tájékoztatás is (4,7).

A könyvtárközi kölcsönzést amellelt, hogy igénybe veszik, viszonylag magasra is értékelték: 4,5 osztályzatot kapott. Elsősorban a Somogyi-könyvtárból ill. a SZTE könyvtárából igyekszünk beszerezni a kért műveket, ha ott nincsenek benn, akkor az ODR más könyvtáraiból igyekszünk kielégíteni az olvasók igényeit. A postaköltséget azonban a kérőnek kell kifizetnie, ha nem a megyei könyvtár a küldő. Ez a korábbiakhoz képest egy kicsit visszavetette a kérések számát.

Számítógépes szolgáltatásaink színvonalát is 4,5-re értékelték, mellyel elsősorban a honlapunkon található vagy azon keresztül elérhető adatbázis és tartalomszolgáltatást ill. az internethasználat lehetőségeit minősítették.

Pályázat útján jó minőségű gépeket sikerült beszereznünk, s kiváló nyomtatást és fénymásolatot tudunk készíteni.

Rendezvényeink osztályzatainak átlaga 4,4. Az anyagiak függvényében igyekszünk széles választékot biztosítani, és neves előadókat is meghívni. A felmérés ideje alatt a közönség részt vehetett diashow-n, képes útibeszámolón, számos könyvbemutatón, az Internet Fiesta programjain, költészet napi rendezvényeken, előadásokon. Vendégünk volt már többek között, Hézső Ferenc festőművész, Huzella Péter előadóművész, Yehuda Lahav író, publicista, Novák István építész, Lator László költő, Bogoly József Ágoston irodalomtörténész, Bárdos Pál író.

Rendszeresen helyt adunk helyi szerzők bemutatkozásainak. Nemrégiben Bustyaházi Ágnes tanárnő és Janáky Mariann tanárnő versesköteteit mutattuk be nagy sikerrel.

És ugyancsak nagy népszerűségnek örvendenek az útifilm vetítések, mint amilyenek, pl. Somorjai Ferenc útikönyv író városbemutatói, vagy Kolumbán Katalin tanárnő zarándokútja Spanyolországban.

Hangoskönyveink választékát viszonylag alacsonyabbra értékelték (4,0), ami azért érthetően számunkra, mert ezekből szinte mindent megvásárolunk, ami az utóbbi időben CD-n illetve MP3 formátumban megjelent, egy korábbi pályázatnak köszönhetően, pedig

hagyományos audio kazettán is viszonylag széles választékát tudjuk nyújtani, mind a magyar, mind pedig a külföldi szépirodalomnak.

Lehetőség van lejátszó eszköz kölcsönzésére, az újdonságokat az előtéri vitrinekben mutatjuk be rendszeresen. Ebben az esetben a kevésbé jó osztályzat talán nem a választéknak, hanem annak a meglevő, de ki nem elégített igénynek szól, hogy nem minden lektűr színvonalú mű jelenik meg hangoskönyvként.

Már az előző kérdésnél kiderült, hogy a CD-ROM kölcsönzés lehetőségét kevesen ismerik, és kevesen is veszik igénybe. Ebből következhetett, hogy az állomány összetételét valamennyi dokumentumtípus közül a legrosszabbra (3,9) értékelték. Itt el kellene gondolkodni azon, hogy milyen módon és formában tudnánk a jobb kihasználás érdekében frissíteni lemezeinket.

A szakirodalmi állományrészsel kevésbé elégedettek olvasóink, mint a szépirodalmival, annak ellenére, hogy az előbbiből talán még többet is veszünk. Valószínű, hogy ebben az esetben olyan rétegigények jelentkeznek, melynek kielégítése nem is célunk. Speciális témában vagy tudományos szinten könyvtárközi kölcsönzéssel próbáljuk beszerezni a szakirodalmat.

Mindazonáltal vannak hiányosságaink főként a műszaki, matematikai, fizikai és számítógépes könyvek terén, ezek azonban gyorsan elavulnak és drágák is.

A keresettebb történelmi, irodalomtudományi, egészségügyi, ezoterikus, művészeti, társadalomtudományi, pedagógiai, mezőgazdasági szakkönyveket, válogatva igyekszünk beszerezni.

A szépirodalmi könyvek választékát 4,3 osztályzatra értékelték az olvasók. Mint az később a hozzászólásokból kiderült itt inkább a példányszámmal van probléma. Több kellene a sikerkönyvekből, lektűrökből, ami az olvasó szempontjából érthető. Hiba volna azonban, ha egy közkönyvtár csak ezt az irodalmat vásárolná, és csak tömegigényt elégítene ki, nem számolva magasabb igényű olvasóival. A dokumentum beszerzés arányaira és mélységére vonatkozóan Gyűjtőköri szabályzatunk ad útmutatót, melyet időnként felül kell bírálni, a társadalmi környezet változása, vagy éppen az olvasói igények változása miatt.

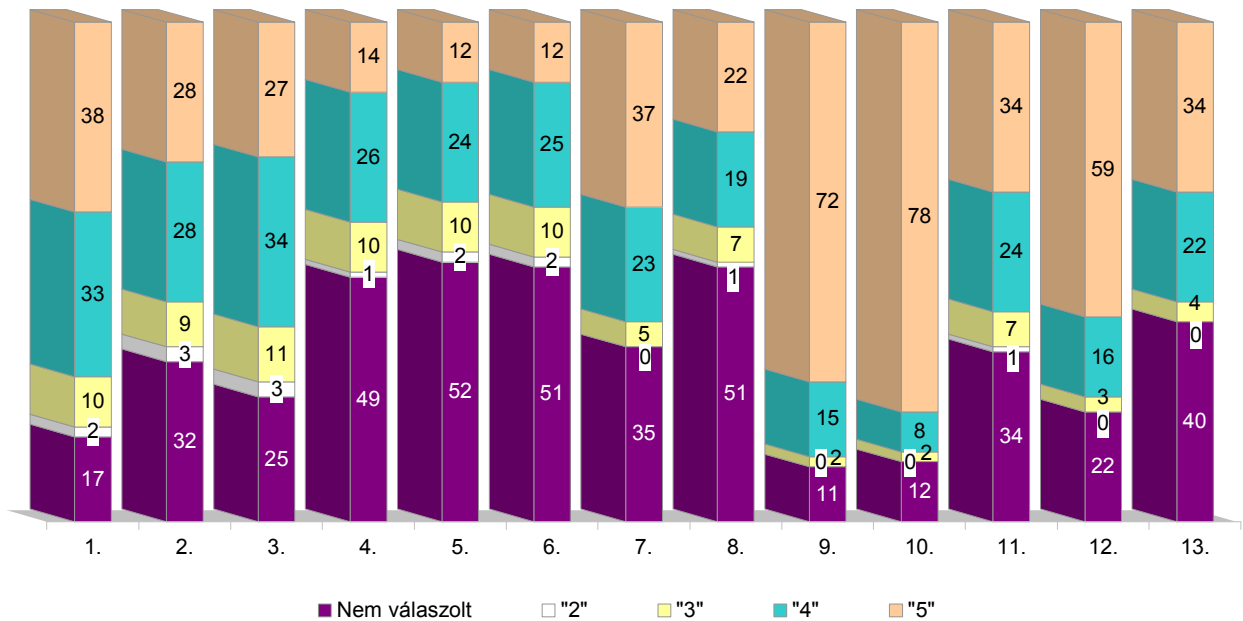
Az újságok választéka is kapott kritikát, de a költségvetésünkhöz képest annyira drágák, pl. a napilapok, s olyan gyorsan avulnak el, hogy csak erősen válogatva tudjuk megvenni azokat. Pletykalapból, magazinokból szerintünk túlkínálat van, mégis keveslik. A napi és hetilapokat a bejáráshoz közelebb, a kölcsönzőpult mögötti folyóiratolvasóban, a havi lapokat pedig a kézikönyvtári részben olvasgathatják az érdeklődők. Arról, hogy milyen címekre fizetünk elő, tájékozódhatnak a polcokról, a számítógépes katalógusból ill. a könyvtárostól.

Könyvtári szolgáltatások színvonala a megkérdezettek „osztályzatai” alapján

		„1”	„2”	„3”	„4”	„5”	Átlag
1.	Szépirodalmi könyvek választéka (393 válasz)	2	9	46	158	178	4,3
2.	Ismeretközlő könyvek választéka (321 válasz)	1	14	38	134	134	4,2
3.	Újságok választéka (353 válasz)	1	13	51	162	126	4,1
4.	CD-k választéka (243 válasz)	3	6	47	120	67	4,0
5.	Hangoskönyvek választéka (225 válasz)	1	12	41	108	63	4,0
6.	CD-ROM-ok választéka (232 válasz)	2	10	46	116	58	3,9
7.	Könyvtárközi kölcsönzés (310 válasz)	1	3	23	108	175	4,5
8.	Számítógépes katalógus (232 válasz)	1	6	33	87	104	4,3
9.	Könyvtárosok felkészültsége (417 válasz)	1	3	8	67	338	4,8
10.	Könyvtárosok segítőkészsége (415 válasz)	-	2	8	39	366	4,9
11.	Rendezvények tartalma, formája (312 válasz)	-	5	34	115	158	4,4
12.	Általános tájékoztatás (368 válasz)	1	4	13	74	276	4,7
13.	Számítógépes szolg. színvonala (285 válasz)	1	4	17	102	161	4,5
	Összesen (4105 válasz)	15	91	405	1390	2204	4,4

2. sz. táblázat

A könyvtári szolgáltatások színvonala a megkérdezettek "osztályzatai" alapján, a válaszadók arányában (%)



13. sz. ábra

Mennyire elégedett az alábbi tárgyi feltételekkel? (**Ld. 3. sz. táblázat ; 14. sz. ábra**)

Itt már nem olyan rózsás a helyzet!

Sokan és nem csak osztályzatokkal, hanem szövegesen is bírálják a klíma hiányát. Könyvtárunk egy üvegház, ahol az üvegfalakon nincsen semmilyen fényvisszaverő függöny vagy fólia. Ez a körülmény már 2003-ban is erős bírálat tárgya volt. A globális felmelegedés következményeként a nyarak egyre melegebbek és egyre hosszabbak. Nem csodálkozhatunk azon, hogy olvasóink nyári időszakban nem szívesen térnek be a könyvtárba, hisz májustól augusztus végéig szinte kibírhatatlan a hőség. A legtöbb látogatónk inkább délelőtt szalad be, hogy elintézzé amit akar, s már megy is. Kora délután alig van egy-két olvasó, aki hosszabb ideig bírja a trópusi klímát. Növekedhetne a forgalmunk, ha ebben az időszakban, legalább 5-7 fokkal hűvösebbet tudnánk biztosítani, mint a kinti hőmérséklet. A hozzászólásokban is sokan mondják, kérik, hogy találjunk erre megoldást. Ez azonban a könyvtár költségvetését messze meghaladó beruházás, a fenntartásról már nem is szólva.

A világítás korszerűsítése is nagyon fontos lenne, mert elavultak a fénycsövek, pislognak, kiégnek, sokat fogyasztanak. Az osztályzatok is azt mutatják, hogy az olvasók nem látnak jól mellettük. Itt talán javítana a helyzeten egy kisebb beruházás is, az asztalokra elhelyezett lámpa, vagy a polcokra felhelyezett külön-külön is működtethető helyi világítás.

Nagyon sok és jogos bírálat érte a könyvtárat külső állapota miatt. Az épület bejárata előtt 10 évig volt aládúcolva a kiugró kőparkány, mely alá az idén télen készült el az oszlopsor. A válaszadók egy részére rossz hatással volt az építkezés miatti felfordulás, ami az épület külső állapotára adott osztályzatokban meg is jelenik (2,8).

Az ülőhelyek és asztalok számát, minőségét szintén sokan kifogásolták. Valóban nem csábítanak olvasgatásra, az alacsony és kényelmetlen műbőr fotelek és a kopottas fa székek az asztaloknál. A folyóiratolvasóban ugyan áthúztuk a régi foteleket, de néhány gondozatlan, ápolatlan olvasó miatt ezek szintén nem keltenek jó benyomást. Ezen a helyzeten folyamatosan igyekszünk javítani és a rendezvényekre járók kényelmének érdekében már vásároltunk rakásolható kárpitozott székeket.

A könyvek példányszáma kevésbé kapott jó osztályzatot, mint a választék (4,0) Erről már ejtettünk néhány szót. Van, amiből még több példány kellene, annak ellenére, hogy pl. a tanulók által keresett könyvekből is próbálunk többet venni, és a forgási sebesség növelése érdekében bevezettük a rövid, egy hetes kölcsönzési határidőt is. Sajnos nemegyszer csak akkor szembesülünk egy-egy népszerű könyv hiányával, amikor már elemelték azokat. E miatt voltunk kénytelenek biztonsági kapura is költeni.

Újságokból is hiányolják a több példányt és a nagyobb választékot, igaz valamikor 10 fajta napilap járt, ma pedig csak 4, egy-egy példányban. Elsősorban a helyi napilapból igényelnének két példányt.

A nyitvatartási idővel többségében elégedettek az olvasók, néhányan szeretnék a korábbi nyitva tartást (8 órától-piaci napokon). A szombati, rövidebb kölcsönzési időt is sokan megszokták, melyet a látogatottság miatt kényszerültünk csökkenteni.

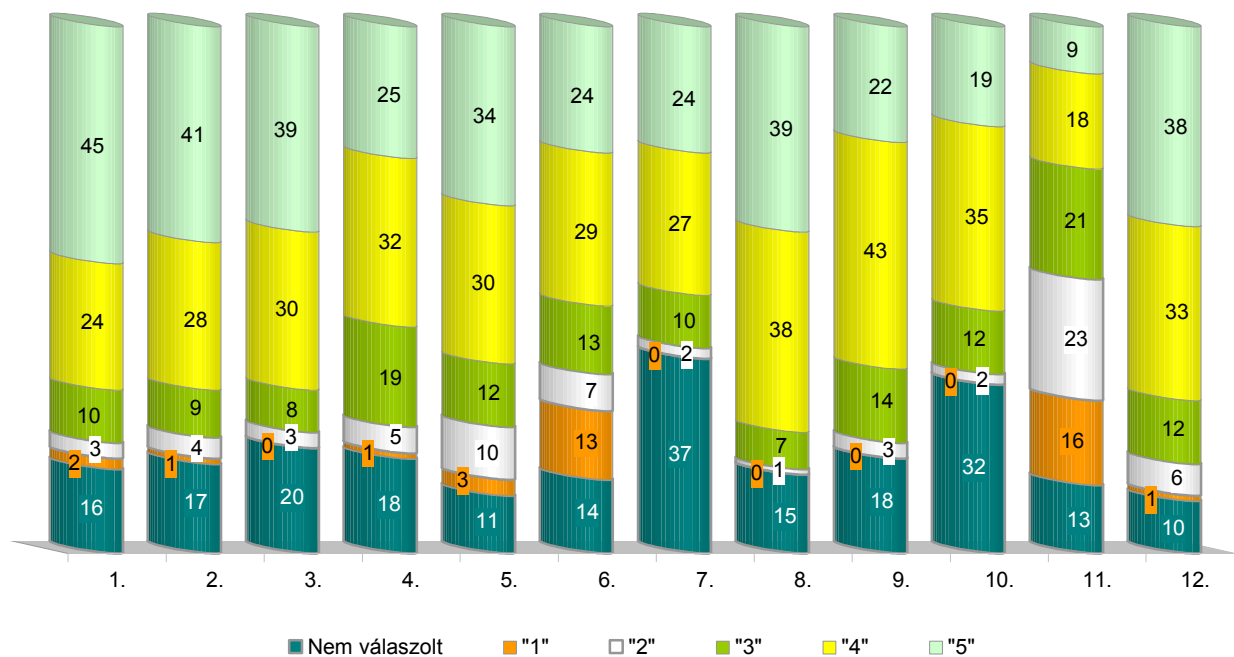
Az akadálymentes bejutás és közlekedés a terekben elég jó minősítést kapott, sajnos a WC egyelőre nem használható kerekesek számára.

A könyvtár tárgyi feltételeinek megítélése a megkérdezettek „osztályzatai” alapján

		„1”	„2”	„3”	„4”	„5”	Átlag
1.	Akad.mentes bejutás a könyvtárba (396 válasz)	10	16	47	114	209	4,3
2.	Akad.mentes közl. a terekben (393 válasz)	3	18	45	134	193	4,3
3.	Jelek, eligazító táblák (376 válasz)	1	12	37	144	182	4,3
4.	Ülőhelyek és asztalok száma, minősége (386 válasz)	5	24	90	151	116	3,9
5.	Világítás (422 válasz)	16	45	57	143	161	3,9
6.	Klíma (405 válasz)	59	35	61	138	112	3,5
7.	Számítógépek műszaki állapota (297 válasz)	-	8	46	128	115	4,2
8.	Nyitvatartási idő (402 válasz)	1	7	33	177	184	4,3
9.	Könyvek példányszáma (386 válasz)	1	14	65	202	104	4,0
10.	Egyéb dokumentumok példányszáma (322 válasz)	-	10	55	169	88	4,0
11.	Könyvtár külső állapota (409 válasz)	76	110	98	84	41	2,8
12.	A könyvtár belső hangulata (426 válasz)	7	28	58	155	178	4,1
	Összesen (4620 válasz)	179	327	692	1739	1683	4,0

3. sz. táblázat

A könyvtár tárgyi feltételeinek megítélése a megkérdezettek „osztályzatai” alapján, a válaszadók arányában (%)



14. sz. ábra

Kérjük ha van, írja le észrevételeit, javaslatait a könyvtár jobb működése érdekében!

A kérdőív utolsó pontja adott helyet a szubjektív észrevételeknek, javaslatoknak.

Sokan nem vették komolyan ezt a lehetőséget, nem válaszoltak vagy pedig csak ennyit írtak: mindennel elégedett vagyok.

Született azonban néhány komoly vélemény is. Ezekből idéznék néhányat:

„Spirituális könyvek választékát lehetne bővíteni!” (51 éves nő)

„Jobb világítást, bútorzat cseréjét javaslom” (53 éves nő)

„Mindennel meg vagyok elégedve, szeretek ide járni. A makói olvasótábor megérdemelne egy új, korszerű könyvtárat!” (55 éves nő)

„Javasolnám, hogy 8 órakor nyissanak, mert ha hivatalos dolgokat intézek, ne kelljen várni 9 óráig” (56 éves nő)

„Sokszor zavaró a túl hangos beszélgetés ill. a mobiltelefonok használata az olvasóteremben” (59 éves nő)

„A neonvilágítás néhol vibrál, télen, ha sötét van, ez zavarja az olvasást a villódzásával” (37 éves nő)

„A havilapok számának növelése” (53 éves nő)

„Jobb megvilágítás, önálló olvasási helyek, asztali lámpákkal megvilágítva” (47 éves nő)
 „Nyári időszakban levegőtlen, meleg!” (38 éves nő)

„Fűtés korszerűsítése, mellékhelyiségek felújítása szükséges!” (51 éves nő)

„Nem optimális a világítás. A szellőztetés nem megoldott, a levegő elhasználódott. Bejárása van bárkinek, rontják az olvasók hangulatát. Minden benn tartózkodónak tagsági igazolványt kellene váltani! (utalás a hajléktalanokra) Nyáron a klíma jó lenne!” (59 éves nő)

„Ahhoz, hogy az ember szívesen elmenjen a könyvtárba, először is a külső benyomásnak, látványnak kellene vonzónak lennie. Ez a lepukkant, lassan életveszélyessé váló külső nem éppen vonzó.

Nyáron fullasztó benne a meleg, úgy gondolom, ma már alapvető igény, hogy egy légkondicionálóval elviselhetőbbé tegyék a benti klímát. Sokkal többen látogatnának el akár hosszabb időre is nyáron, ha ezt a problémát megoldanák.

Nem ártana frissíteni a készletet, sok sikerkönyv csak hosszú várakozás után lesz olvasható.

A jelenleg felújított pult szörnyű, elhelyezése katasztrofális. A régi megoldás sokkal barátságosabb volt!

A könyvtár dolgozói szakmailag és emberileg a maximumot nyújtják. Köszönet érte mindannyiuknak!” (50 éves nő)

„Az ajtóban állok és nem tetszik! Hideg és kellemetlen, mintha nem szívesen fogadnának! Az eddigi távolság az ajtó és a pult között barátságos és melegebb volt! A kiállítás így nem látogatható.

Az olvasórészlegben az ápolatlan hajléktalanoknak nem örülök!

A pult kényelmes magasságú, csak az elhelyezése nem tetszik.

Az Árkádia rádióban nagyon szeretem a könyvajánlót hallgatni, már olvastam az ajánlat alapján.” (42 éves nő)

„Nyáron a nagy meleg miatt délután már szenvedés árán lehet a könyvtárban tartózkodni. A pultrendszer jó ötlet, de maga a pult magas, nehéz pakolni róla.” (44 éves nő)

„Az új kiszolgáló pult nagy teret elvesz a belépő helyiségből, talán célszerűbb lenne a sarokba illeszteni, ahol biztonsági szempontból is megfelelőbb lenne.

Szeretném megköszönni a könyvtárosok segítőkészségét, magas szakmai tudást, mellyel az olvasókat kiszolgálják. Eddigi eredményeikhez gratulálok, a továbbiakhoz humort, egészséget, és persze sok pénzt kívánok!” (45 éves nő)

„Korábban gondot okozott, hogy babakocsival nehéz volt bejutni. A berendezéseket kényelmesebbé kellene tenni. A könyvtárosok segítőkészsége, szaktudása, udvariassága, csillagos ötöst érdemel. Az épület külsejét pedig mindenki láthatja!” (40 éves nő)

„A nyitott tér nem biztonságos, a kiállítás már elég régen látható. A hajléktalanok bűdösek, gondolom melegezni járnak ide.” (59 éves nő)

„A dolgozók lehetnének kedvesebbek. Sokkal. Főleg a női dolgozók. A kölcsönzők tarthatnák a kölcsönzési határidőt.” (13 éves nő)

„Nem írok nevet, de az egyik könyvtáros hölgy lehetne kedvesebb... vagy menjen el kórboncnoknak. Oda nem kell a mosoly. A számítástechnikai könyveket meg lehetne bővíteni.” (22 éves nő)

„A Miért hiszek és a Magyarok lenni sorozat hozzáférhetősége jó lenne!” (65 éves nő)

„Számomra minden megfelelő. Szeretek ide járni, ha valamilyen dolgot kell írni, egy könyvtárban megbízhatóbb forráshoz jutok, mint az interneten. A Wikipédia egy jó kiindulópont, de sajnos sok rajta a hibás adat. Amit hiányolok a matematika, fizika témájú könyvekből nagyobb választék, esetleg egyetemi könyvek.” (17 éves férfi)

„Hétvégén hosszabb nyitva tartás, mert sokan akkor érnek rá kutatni” (18 éves férfi)

„Jó kis könyvtár, minden oké!” (35 éves férfi)

„Talán ha beszerelnék a klímát!” (33 éves férfi)

„Nagyon időszerű lenne a könyvtár teljes felújítása. Télen hideg, nyáron meleg. A fűtés, világítás teljesen gazdaságtalan.” (56 éves férfi)

„Hiányolom a legújabban megjelenő könyveket, gondolom az anyagiak” (55 éves férfi)

„A könyvtár külső kinézete nem megfelelő, a berendezés elavult, a világítás nem megfelelő.” (55 éves férfi)

„Elégedett vagyok, a könyvtárosok jól végzik a munkájukat. Az épület viszont rossz és a bútorzatra is ráférne a csere!” (42 éves férfi)

„Az épület állapota kívülről elfogadhatatlan! A város, az itt dolgozók, a látogatók külön könyvtárat érdemelnek! A könyvtár dolgozói kiváló munkát végeznek. Ide hazajárok.” (36 éves férfi)

„A napilapok ne csökkenjenek!” (52 éves férfi)

„A vasúti kiadvány sajnos hiánycikk. Képregények is legyenek olvashatóak!” (38 éves férfi)

„A könyvtárosok maximálisan segítőkészek, jó lenne, ha a könyvtár atmoszférája ezt kiegyéssítene (mellékhelyiség, bútorzat)” (53 éves férfi)

„Más könyvtárakban aki beiratkozik, ingyen internetezhet. Itt hiába iratkoztam be, mégis fizetnem kell az internet használatáért.” (41 éves férfi)

„Egy korszerűbb épület már nagyon időszerű lenne, remélem annak elkészültét még megérem” (77 éves férfi)

„Kényelmesebb székeket, jobb világítást, az olvasóasztalokhoz! Rossznak tartom az új kölcsönzési pult elhelyezését, akadályozza a bejutást!” (72 éves férfi)

„Köszönöm eddigi munkájukat és rendkívüli segítőkészségüket! Javaslatot nem tehetek, ezek kizárólag az önök részére biztosított anyagiak feltétele.” (68 éves férfi)

„Szívesen olvasnám a Magyar Hírlapot!” (67 éves férfi)

„Segítőkések, udvariasak, felkészültek az itt dolgozók, egy komoly problémát látok: a nyári nagy melegben rendkívül nehezen elviselhető a hőmérséklet!” (61 éves férfi)

„Szigorúbban ellenőriztetném a táskákat, próbálnám jobban megelőzni a rongálásokat (firkálás, kitépés). A módszer? Nem tudom” (76 éves férfi)

„Nyáron a klíma nehezen viselhető. Jó lenne egy külön előadóterem, ahol nyitvatartási időben is szervezhetőek lennének a rendezvények!” (77 éves férfi)

„A könyvtárban elhelyezett makói panoptikumot fel kellene számolni, s a helyén tárlatokat bemutatni, a város érdeklődő közönségének, különösen az ifjúságnak, hogy művelődjék, tanulja meg idejében mi a szép és az igazán jó.

„Kérem a könyvtár vezetőségét, tegyen lépéseket a panoptikum felszámolása érdekében!” (60 éves férfi)

Összegzés

„Ment-e a világ elébb az OSZK-ban? Tette fel a kérdést jó néhány évvel ezelőtt Nagy Attila, utalva arra, hogy hozott-e változást a korábbi olvasói igények felmérése könyvtárunk életében, vagyis a használók észrevételei alapján készült-e a változtatások érdekében cselekvési terv, stratégia. Hiszen a kutatásoknak akkor lesz igazi haszna, ha a tényszerű, objektív adatok alapot nyújtanak a változtatáshoz, a jövőbeni cselekvéshez, ha arra ösztönöznek, hogy amit eddig csak éreztünk, vélelmeztünk, azt most feketén, fehérén bebizonyítsuk.

Ha áttekintjük a három korábbi kutatás és a jelen vizsgálat legfőbb tapasztalatait, azt látjuk, hogy bár a hangsúlyok olykor máshová helyeződtek, mégis a lényeg alig változott”

A felmérésünk összegzéseként megállapíthatjuk, hogy nálunk se nagyon ment a világ elébb, már ami a tárgyi feltételeket illeti.

Sajnos nem rajtunk múlik, hogy nincs új épületünk, klímánk, korszerű világításunk, bútorzatunk, annak ellenére, hogy olvasóink évek óta reklamálják a körülményeket.

Ehhez ugyanis pénz kellene, sok-sok pénz, de ezt egy új könyvtár megvalósulásának reményében épp az utóbbi évtizedben nem kaptunk.

Kisebbségi vásárlásokat tudunk csak megvalósítani a felajánlott adó 1%-ból, vagy iparüzési adóból. Így tudtuk megvenni az új kölcsönzési pultot is, melyet egyedül a bejárathoz közel lehetett úgy elhelyezni, hogy működjön a beléptető rendszer. A biztonsági kapura is nagy szükség volt, mert a lopások nagyon elszaporodtak. A tanuláshoz használt segédkönyveket, az ezoterikus irodalmat, a bestseller irodalmat akkor is ki tudták vinni, ha a táskákat lerakattuk a ruhatárban. Ruha alatt, vagy egyéb figyelemeltereléssel, de sok jó könyvet kicsempészték már a látogatók. Most viszont biztonsági vonalkódot helyezünk a könyveinkbe, s talán meg tudjuk állítani ezt a folyamatot.

Az összképen sokat fog javítani, ha felszabadul az a sarok, ahol jelenleg még be van építve a „Makói panoptikum” egyik képe, a „Makói piac”. És lesz elég hely az újságolvasóknak, valamint kiállítások rendezésére is.

Amely dolgokon tudunk változtatni, azt megpróbáljuk. Ilyen, pl. a szakkönyvek aránya. A kifogásolt szakterületekre kiemelt figyelmet fogunk fordítani!

Országos időmérleg vizsgálatok adataiból tudjuk, hogy a magyar felnőtt társadalomban az olvasásra, tanulásra fordított idő jelentősen csökkent a 80-as évek elejére, mégpedig társadalmi rétegenként eltérő ütemben. A férfiaknál az olvasás időfelhasználása csökkent, a nőknél növekedett. A férfiak, ha olvasnak, inkább újságot, mint könyvet. A nőknél a könyvolvasás vezet, főként a közép és felsőfokú végzettségűeknél.

A beiratkozott olvasóink nagyobb része nő (kétszerese a férfiakénak). Ez az országos felmérések szerint másutt is így van.

Életkor szerinti bontásban a középkorúak vezetnek. Az évről évre növekvő munkanélküliség rákényszeríti az embereket, hogy új szakmát tanuljanak, ill. szakmájukon belül tovább képezzék magukat. Utána a fiatal korosztály következik, mivel ők még tanulnak, s szükségük van a könyvekre. Jelentős a nyugdíjasok száma is.

Az iskolai végzettséget nézve vezetnek a középfokú végzettséggel rendelkezők, majd utána szorosan a felsőfokú végzettségűek.

A könyvtárlátogatók 89%-a helybeli, makói lakos. 2008. márciusától 9 Makó környéki település csatlakozásával indult el a térségi mozgókönyvtári ellátás a városi könyvtár irányításával. A rendezett, feldolgozott állomány, a közös katalógus, az új beszerzések és a rendszeres nyitvatartási idő olyan új olvasókat vonz a települések könyvtáraiba, akik növekvő igényeikkel előbb vagy utóbb használni fogják a központi könyvtár szolgáltatásait. A falak nélküli könyvtár megvalósulásával a makóiak és nem makóiak aránya a jövőben megváltozhat.

Foglalkozás szerinti felosztásban a tanulók vannak többségben, utánuk az alkalmazottak következnek, majd a nyugdíjasok.

Sokan, törzsolvatóink 51% vallja, hogy 5 évnél régebben jár a könyvtárba.

Havi, heti rendszerességgel jön a látogatók többsége, kissé csökkent a naponta bejárók száma, és viszonylag kevés a havinál ritkábban bejövők száma.

Elsősorban a kikapcsolódás a célja a látogatásnak, valamint az ismeret- és az információszerzés.

Mind a három korosztály a szakkönyvekből nyeri az információt legszívesebben. Ezen kívül a fiatalok az internetet és az adatbázisokat, az idősebbek pedig a folyóiratokat jelölték.

Az olvasóink 84%-a igénybe veszi a könyvtáros segítségét, sőt igényli is, még ha különben maga is elboldogulna.

Átlagosan 3-4 dokumentumot kölcsönöznek ki alkalmanként.

A kölcsönzésen kívül a fiatalok interneteznek, a többi korosztály folyóiratot olvasgat, böngészget.

A szolgáltatásokból a kölcsönzés a legnépszerűbb, még ma is ezért jönnek be legtöbben a könyvtárba. Utána a felvilágosítás és tájékoztatás áll a második helyen, majd a dokumentumok helyben használata, ez elsősorban az újságolvasást jelenti.

A szolgáltatások osztályozásakor a könyvtárosok segítőkészsége kapott a legmagasabb osztályzatot (4,9). Nagyon jó jegyet adtak az olvasók a könyvtárosok felkészültségére (4,8), valamint az általános tájékoztatásra is (4,7).

A nem hagyományos dokumentumok (CD-k, CD-ROM-ok, hangos könyvek) választékát értékelték a legkevesebbre, de még ez is jónak tekinthető (4,0, 3,9). A rosszabb osztályzat

valószínű annak köszönhető, hogy nem is ismerik igazán a választékokat. Zenei CD-k többsége pedig elsősorban komolyzenei, a könnyűzeneiből csak válogatva vásárolunk. A hangoskönyv állományunk szinte teljes körű.

A könyvtár tárgyi feltételei közül a könyvtár külső állapota kapta a legrosszabb osztályzatot. (2,8) Télen építették a bejárat előtt a tartóoszlopokat, így mára már megújult külső fogadja a látogatókat.

A klíma a másik neuralgikus pont. Nyáron a látogatók száma növekedne, ha lenne. A harmadik jogos kritika a világítás, ami van az se jó, vibrál és kiég. A negyedik bírálat a műbor fotelek, a fa székek állapotára vonatkozott. Ez is jogos, nagyon kényelmetlenek.

Felújításra szorulnának a mellékhelyiségek, ezt is többen kifogásolták.

A nyitvatartással többé-kevésbé elégedettek voltak a válaszadók, kivétel a megrövidült szombat, ill. néhányan hiányolják a reggeli korábbi nyitvatartást.

A kötetek példányszáma egyes, keresett könyveknél vizsgaidőszakban valóban kevés. A divatos, ezoterikus művekre előjegyzés és várakozási idő van. Tapasztalataink szerint azonban, ha lefut az érdeklődés, kb. ½ év, 1 év, akkor viszont a polcon találják a korábban nagyon keresett könyveket. Ilyen volt pl. a Bridget Jones naplója. A film vetítése idején több is kellett volna, azután a két példány is sok volt. Vagy a Harry Potter sorozat, amiből 4-4 példányt vásároltunk (kettőt a gyerekkönyvtári részlegbe, kettőt a felnőtt könyvtárba), egy idő után már állnak a polcon, s nem viszik őket.

A használói véleményeket, javaslatokat tovább kell értékelni, meg kell vizsgálnunk az érintett szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő problémákat. A beszámolóban felvetett megoldási ötletek is további konzultációk és intézkedések tárgyát képezik. A lehetséges fejlesztésekről, a fenntartóval egyeztetve kell döntenie az anyagiak függvényében. Amin lehet, átgondoltabb beszerzéssel, a munkafolyamatok átszervezésével, valamint egyéb változtatásokkal igyekszünk javítani olvasóink elégedettségének érdekében. Szolgáltatásainkat pedig, tovább kell népszerűsíteni, még ismertebbé kell tenni a jobb kihasználtság reményében.

Makó, 2009. április 30.