

**LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT A
JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI
VERSEGHY FERENC MEGYEI KÖNYVTÁR ÉS
MŰVELŐDÉSI INTÉZETBEN
A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK VONATKOZÁSÁBAN**

VFMK

(2009)

1. Bevezetés

A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Verseghy Ferenc Könyvtár és Művelődési Intézet a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával 2009. márciusában és áprilisában ismét megvizsgálta használói elégedettségét. A kérdőív összeállításában tekintetbe vettük, hogy ilyen felmérés intézményünkben a 2003-2004. években már történt, hiszen fontosnak tartottuk, hogy a két felmérés eredménye összehasonlítható legyen, így következtetéseket tudjunk levonni az eltelt időszakban történt változásokkal kapcsolatban.

A kérdőív kitöltésére felkért könyvtárhasználók kiválasztása mechanikusan, egy előre elkészített nap- és órabeosztás alapján történt, hogy a véletlenszerűséget biztosítani tudjuk, ill. az intézményt különböző időszakokban használók egyformán bekerülhessenek az ötszáz fős mintába.

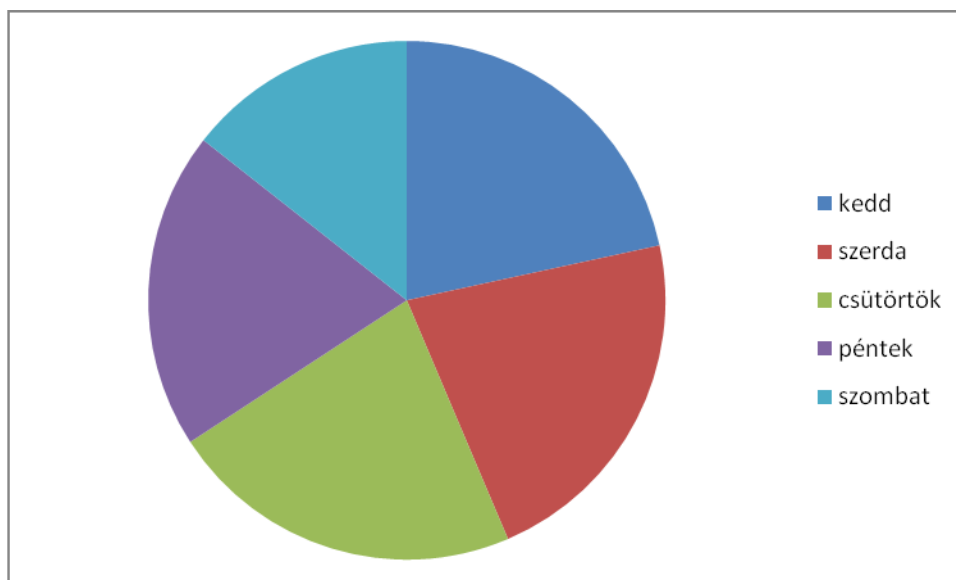
Az **adatfelvétel napja** szempontjából a válaszadók száma a következők szerint alakult:

kedd	108	21,60%
szerda	110	22,00%
csütörtök	111	22,20%
péntek	99	19,80%
szombat	72	14,40%
összesen:	500	100%

1. táblázat

Ez a beosztás nagyjából megfelel a nyitvatartási idő napi megoszlásának (kedd-péntek 8 óra, 21,62-21,62%; szombat 5 óra, 13,51%).

Az adatok grafikonon megjelenítve:



1. ábra

Az **adatfelvétel időpontja** szempontjából a válaszadók száma a következő módon alakult:

8-9	16	3,20%
9-10	12	2,40%
10-11	73	14,60%
11-12	61	12,20%
12-13	74	14,80%
13-14	50	10,00%
14-15	58	11,60%
15-16	48	9,60%
16-17	59	11,80%
17-18	49	9,80%
összesen:	500	100,00%

2. táblázat

A kitöltött kérdőívek száma megfeleltethető az intézmény nyitvatartási idejének, hiszen könyvtárunk heti 37 órás nyitvatartási ideje a következők szerint oszlik meg:

	nyitva egy héten (óra)	%
8-9	1	2,70%
9-10	1	2,70%
10-11	5	13,51%
11-12	5	13,51%
12-13	5	13,51%
13-14	4	10,81%
14-15	4	10,81%
15-16	4	10,81%
16-17	4	10,81%
17-18	4	10,81%
összesen:	37	100,00%

3. táblázat

Az adatfelvétel során a megkérdezett kiválasztása úgy történt, hogy az adott órában az intézményből harmadikként távozó felnőtt olvasót kérdezték a kérdezőbiztosok, majd az adatfelvételt követően szintén a harmadik távozó személy kikérdezését kísérelték meg. A tapasztalatok alapján ezt a kiválasztási elvet a felmérés során folyamatosan érvényesíteni lehetett.

2. A 2009. évi felmérés eredményei

A felmérés eredményeit a kérdések kérdőíven szereplő sorrendjében közöljük.

1. Kérjük mondja el, hogy milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe (több válasz is megjelölhető)

1.1. Könyv kölcsönzés/hosszabbítás, visszahozatal

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	346	69,20%
Nem kölcsönzött/hosszabbított	154	30,80%
összesen:	500	100,00%
Visszahozott	253	50,60%
Nem hozott vissza	247	49,40%
összesen:	500	100,00%
Kölcsönzött/hosszabbított és visszahozott	211	42,20%
Kölcsönzött/hosszabbított de nem hozott vissza	135	27,00%
Nem kölcsönzött/hosszabbított, de visszahozott	42	8,40%
Nem kölcsönzött/hosszabbított és nem hozott vissza	112	22,40%
összesen:	500	100,00%

4. táblázat

A könyvtárat tehát 112 fő (22,40%) **nem** könyv kölcsönzésével/hosszabbításával, ill. vissza hozatalával kapcsolatban keresték fel a használók.

1.2. AV dokumentum (CD, DVD, video) kölcsönzés/hosszabbítás, visszahozatal

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	47	9,40%
Nem kölcsönzött/hosszabbított	453	90,60%
összesen:	500	100,00%
Visszahozott	22	4,40%
Nem hozott vissza	478	95,60%
összesen:	500	100,00%
Kölcsönzött/hosszabbított és visszahozott	15	3,00%
Kölcsönzött/hosszabbított de nem hozott vissza	32	6,40%
Nem kölcsönzött/hosszabbított, de visszahozott	7	1,40%
Nem kölcsönzött/hosszabbított és nem hozott vissza	446	89,20%
összesen:	500	100,00%

5. táblázat

Az intézményt tehát 446 fő (89,20%) **nem** AV dokumentum kölcsönzésével/hosszabbításával, ill. vissza hozatalával keresték fel a használók.

1.3. Kotta kölcsönzés/hosszabbítás, visszahozatal

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	2	0,40%
Nem kölcsönzött/hosszabbított	498	99,60%
összesen:	500	100,00%
Visszahozott	0	0,00%
Nem hozott vissza	500	100,00%
összesen:	500	100,00%
Kölcsönzött/hosszabbított és visszahozott	0	0,00%
Kölcsönzött/hosszabbított de nem hozott vissza	2	0,40%
Nem kölcsönzött/hosszabbított, de visszahozott	0	0,00%
Nem kölcsönzött/hosszabbított és nem hozott vissza	498	99,60%
összesen:	500	100,00%

6. táblázat

A könyvtárat 498 fő (99,60%) **nem** kotta kölcsönzésével/hosszabbításával, ill. vissza hozatalával kapcsolatban keresték fel a látogatók.

1.4. Dokumentumok kölcsönzése/hosszabbítása, vissza hozatala összesítve

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	369	73,80%
Nem kölcsönzött/hosszabbított	131	26,20%
összesen:	500	100,00%
Visszahozott	268	53,60%
Nem hozott vissza	232	46,40%
összesen:	500	100,00%
Kölcsönzött/hosszabbított és visszahozott	226	45,20%
Kölcsönzött/hosszabbított de nem hozott vissza	143	28,60%
Nem kölcsönzött/hosszabbított, de visszahozott	42	8,40%
Nem kölcsönzött/hosszabbított és nem hozott vissza	89	17,80%
összesen:	500	100,00%

7. táblázat

A könyvtárat 89 fő (17,80%) **nem** dokumentum kölcsönzésével/hosszabbításával, vissza hozatalával kapcsolatban kereste fel.

1.5. Könyvtári állomány nem kölcsönzési célú használata

Napilap/hetilap/folyóirat olvasás	103	20,60%
Helyben tanulás / könyvolvasás	62	12,40%
Zenehallgatás	3	0,60%
Számítógépes adatbázis használata	300	60,00%

8. táblázat

1.6. Dokumentumhoz nem kötött könyvtári szolgáltatások használata

Segítség kérése tájékoztató könyvtárostól	106	21,20%
Rendezvényen /kiállításon való részvétel	39	7,80%

9. táblázat

1.7. Információszerzés, kommunikáció a könyvtár vagy saját technikai eszközzel

Internetezés	54	10,80%
Saját laptop használata	7	1,40%

10. táblázat

1.8. A könyvtár technikai eszközeinek használata

Fénymásolás	40	8,00%
Nyomtatás	6	1,20%

11. táblázat

1.9. Magáncélú és egyéb látogatás

Találkozó a könyvtárban	30	6,00%
Egyéb	4	0,80%

12. táblázat

Egyéb: kutatómunka háromszor, könyvvásárlás egyszer említve.

1.10. A nem dokumentumkölcsonzással/hosszabbítással ill. vissza hozattal kapcsolatos szolgáltatások és lehetőségek (1.5-1.9. pont) igénybe vételének jellemzői

	fő	%
8	2	0,40%
7	1	0,20%
6	2	0,40%
5	9	1,80%
4	10	2,00%
3	21	4,20%
2	67	13,40%
1	167	33,40%
0	221	44,20%
összesen:	500	100,00%

13. táblázat

1.11. A dokumentumkölcsonzással kapcsolatos szolgáltatásokat és az egyéb lehetőségeket igénybe vevők egybevetése

	fő	%
Mindkét szolgáltatástípust igénybe vette	190	38,00%
Csak a dokumentumkölcsonzással kapcsolatos szolgáltatásokat vette igénybe	221	44,20%
Csak az „egyéb” szolgáltatásokat vette igénybe	89	17,80%
összesen:	500	100,00%

14. táblázat

Az első kérdésre adott válaszokból kitűnik, hogy az intézmény szolgáltatásainak igénybevétele elsősorban a könyvtári dokumentumok kölcsönzésével/hosszabbításával ill. visszavételével kapcsolatos. A 14. táblázat szerint ilyen szolgáltatást (is) a felmérésben részt vevők 82,20%-a igényel. A 4., 5. és 6. táblázatok szerint a könyvtári dokumentum elsődlegesen **könyvet** jelent.

Nem érték el a 10%-ot a következő szolgáltatások igénybe vevői:

1. zenehallgatás,
2. rendezvényen/kiállításon való részvétel,
3. saját laptop használat,
4. fénymásolás,
5. nyomtatás,
6. találkozó a könyvtárban,
7. „egyéb”

A felsoroltak közül a felmérés a rendezvényen/kiállításon való részvétellel kapcsolatban – a bevezetőben jelzett időbeli ütemezés miatt – **nem releváns**.

A többi esetben azonban vizsgálni kell, hogy lassan megszűntetendő (vélelmezve: zenehallgatás), vagy felfutó szolgáltatásról (vélelmezve: saját laptop használata, nyomtatás, találkozó a könyvtárban) van e szó.

2. Keresett ma konkrét címeket?

	fő	%
igen	269	53,80%
nem	231	46,20%
összesen:	500	100,00%

VEMK
15. táblázat

2.1. Ha igen, hány darabot és ebből hányat kapott meg?

Keresett címek száma	fő	%	a címekkel kiszolgált személyek száma
10-	7	1,40%	2
5-9	36	7,20%	27
4	31	6,20%	20
3	46	9,20%	32
2	57	11,40%	56
1	89	17,80%	82
összesen:	266	53,20%	219
0	234	46,80%	
mindösszesen:	500	100,00%	

16. táblázat

A felmérés szerint a használók a keresett címek **82,33%**-át kapták meg.

3. Ha volt olyan, amit nem kapott meg miért?

Konkrét cím meg nem találása esetén a felmérésben részt vevők ennek okául 76 esetben említették meg, hogy *már kikölcsönözték*, 51 esetben, hogy *nincs meg a könyvtár állományában* és 13 esetben, hogy *nem volt a helyén*.

Összesen **140** ilyen eset említése történt meg.

4. Mi történt ezután?

A 3. kérdés során megemlített 140 esethez képest csak 69 esetben (49,28%) válaszoltak a 4. kérdésre.

4.1. Az intézményre nézve pozitív esetek

	fő	100%=69
előjegyzés	32	46,38%
könyvtárközi kérés	7	10,14%
más könyvtár ajánlása	3	4,35%
segítségkérés	1	1,45%
olvasótermi könyv, hétvégre kiviszi	1	1,45%
összesen:	44	63,77%

17. táblázat

4.2. Az intézményre nézve negatív esetek

	fő	100%=69
megveszi a könyvet	2	2,90%
nem történt tájékoztatás	1	1,45%
összesen:	3	4,35%

18. táblázat

4.3. „Semleges” esetek

	fő	100%=69
mást keresett	14	20,29%
nem kért segítséget	5	7,25%
megvárja míg visszahozzák	2	2,90%
elég volt a többi	1	1,45%
összesen:	22	31,88%

19. táblázat

Feltétlenül további vizsgálatot kíván a „semlegesnek” minősített 22 eset, ami az igény ki nem elégítésének közel egyharmadát (31,88%-át) jelenti. Ezen esetek egy része átkerülhetne a pozitív minősítésű esetcsokorba, ha – valamilyen módon – javítani lehetne az olvasó-könyvtáros kommunikációt.

5. Igényelte már azt, hogy a kívánt művet más könyvtártól kérjük meg Önnek?

107 esetben történt pozitív említés (21,40%).

6. Ha nem miért?

nem ajánlották ezt a lehetőséget	39	7,80%
mindent megkap a könyvtárunkban	234	46,80%
elmegy más könyvtárba	47	9,40%
egyéb	30	6,00%
válaszolt:	350	70,00%
nem válaszolt	150	30,00%
összesen:	500	100,00%

20. táblázat

Megjegyzések az „egyéb” okra: *nincs szüksége rá (14), sokára érkezik meg a könyv (4), bonyolult (4), eszébe se jutott (3), megveszi (1), a térítési díj miatt nem veszi igénybe (1).*

Nem lehetünk elégedettek a 46,80%-os „mindent megkap a könyvtárunkban” válasszal, ugyanakkor a következő felmérés alkalmával a mostaninál konkrétan kell vizsgálni a *meg nem talált címet* követő ügyintézés. Az olvasónak (optimális esetben) minden esetben tudnia kell a könyvtárközi kérés lehetőségéről, még akkor is, ha előjegyzéssel, helyettesítéssel sikerült kielégíteni igényeit.

7. Honnan szerez információt a könyvtár szolgáltatásairól, programjairól? Itt csak a kérdést kell feltenni és a válaszoknak megfelelően jelölni!

könyvtárostól	VFMK	259	51,80%
rokontól / ismerőstől		93	18,60%
tanártól		23	4,60%
a könyvtár szórólapjaiból		153	30,60%
a honlapról		195	39,00%
nyomtatott hírlevélből		11	2,20%
elektronikus hírlevélből		38	7,60%
helyi újságból		112	22,40%
helyi tv-ből, rádióból		93	18,60%
plakátokról		182	36,40%
egyéb helyről		17	3,40%
összes válasz:		1.176	
információforrás/megkérdezettek száma:		2,352	

21. táblázat

Látogatóink számára a legfontosabb hírforrás maga a könyvtáros (51,80%), ezt követi a honlap (39,00%) és a plakát (36,40%). Egy látogató átlag 2,352 információforrásból tájékozik.

8. Elégedett ezekkel a lehetőségekkel? (Indoklás csak nem válasz esetén!)

igen	493	98,60%
nem	7	1,40%
összesen:	500	100,00%

22. táblázat

Hízlgő az intézményre nézve, hogy a látogatók szerint elegendő információt nyújtunk rendezvényeinkről. A *nem* választ csak két olvasó indokolta meg egy *kevés* és egy *sose kapott szórólapot* megjegyzéssel. Egy-egy javaslat érkezett a *Paletta* információs magazinban való gyakoribb szereplésre, az e-mail-ben történő értesítésre, a honlap jobb kihasználására és arra, hogy a könyvekbe írjuk bele a lejárati dátumát.

9. Elégedett könyvtárunk rendezvénykínálatával? (Indoklás csak nem válasz esetén!)

igen	343	68,60%
nem	157	31,40%
összesen:	500	100,00%

23. táblázat

Az indokok között 14-szer szerepel a *kevés*. Javaslatok: *angol tanfolyam, könyvbemutató / író-olvasó találkozó (3), szabadegyetemi előadások, műszaki rendezvények, helytörténeti/történeti előadások, angol nyelvű rendezvények, tini rendezvények, gyerekprogramok, nyári gyerektábor, profi képzőművészek kiállítása, kézimunkakör.*

10. Használja a könyvtár honlapját?

naponta	6	1,20%
hetente többször	31	6,20%
hetente	31	6,20%
alkalmanként	206	41,20%
nem / nem válaszolt	226	45,20%
összesen:	500	100,00%

24. táblázat

A látogatók kevesebb mint fele nem használja az intézmény honlapját. A 33. táblázatból kitér, hogy e 226 főből 102-nek a könyvtáron kívül egyáltalán nincs internetezési lehetősége, ill. otthon 343 fő rendelkezik internettel.

11. Mit használ a honlapon? Több válasz is megjelölhető!

katalógusban keresek	173	34,60%
böngészek az információk között	153	30,60%
hosszabbítok	68	13,60%
programokat keresek	68	13,60%
az elektronikus dokumentumok között keresek	51	10,20%
a rendezvények fotóit nézegetem	47	9,40%
munkatársak elérhetőségét keresem	12	2,40%
vendégkönyvbe írok	2	0,40%
egyéb	0	0,00%
válaszok száma:	574	

25. táblázat

A vélemények: *megfelelő (8), bonyolult (7), több link legyen a kezdőlap (4), a katalógust nehéz megtalálni (2), a hosszabbítási lehetőséget jobban ki*

kellene emelni (2), az archív anyagokat nehéz elérni (2), katalógust nehéz használni (1), programok feltűnőbbek legyenek (1), több fotó legyen (1), legyen lehetőség olvasói link feltöltésére (1).

12. Igénybe venné az alábbi szolgáltatásokat?

Könyvek, CD-k, DVD-k stb. házhozszállítása	145	29,00%	71	14,20%
Fénymásolat, nyomtatás, házhozszállítás	96	19,20%	51	10,20%
Kölcsönzött könyvek más könyvtárba történő visszavitele	124	24,80%	53	10,60%
Wi-Fi használat	87	17,40%	22	4,40%
összes válasz:	452		197	

26. táblázat

További javaslatok: DVD helyben megtekintése, mobilkönyvtár, nyitvatartási időn túli dokumentum visszahozatal (1-1 említés).

13. Kérjük, osztályozza 5-ös skálán, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal.

	5	4	3	2	1	össz.	átlag
a könyvtár külső állapota	315	159	20	2	0	496	4,59
a könyvtár belső állapota	289	172	36	2	0	499	4,50
akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	314	86	59	14	10	483	4,41
akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	370	95	16	7	1	489	4,69
jelek és eligazító táblák	272	148	52	10	1	483	4,41
könyvtári terek elrendezése, beosztása	296	164	30	3	0	493	4,53
ülőhelyek száma, minősége	243	138	70	14	3	468	4,29
nyitvatartási idő	210	148	118	14	5	495	4,10
könyvek példányszáma és minősége	124	229	121	9	2	485	3,96
egyéb anyagok példányszáma és minősége	112	175	73	8	1	369	4,05
várakozási idő a szolgáltatások igénybe vételére	313	150	20	6	0	489	4,57
könyvtárosok segítőkészsége	449	42	3	1	1	496	4,89
tájékoztató szolgálat	382	85	9	1	0	477	4,78
számítógépek mennyisége, minősége	63	115	71	11	3	263	3,85
gyermekkönyvtár	168	75	12	1	1	257	4,59
helyismereti gyűjtemény	95	53	12	1	0	161	4,50
összességében véleménye a könyvtárról	252	219	22	0	0	493	4,47
átlag:							4,42

27. táblázat

A 2003-2004. évi **átlaghoz** (4,43) képest **összességében** a látogatók véleménye nem változott.

14. Kérjük, mondja el magáról!

A. Milyen gyakran látogatja a könyvtárunkat?

ez az első látogatásom	9	1,80%
hetente többször	80	16,00%
hetente egyszer	85	17,00%
kéthetente	114	22,80%
havonta	185	37,00%
ritkábban mint havonta	27	5,40%
összesen:	500	100,00%

28. táblázat

B. Neme

férfi	155	31,00%
nő	345	69,00%
összesen:	500	100,00%

29. táblázat

C. Kora

>18 év:	3	0,60%
18-30 év:	169	33,80%
31-50 év:	189	37,80%
51-70 év:	119	23,80%
>71 év:	20	4,00%
összesen:	500	100,00%

30. táblázat

D. Jelenleg mivel foglalkozik

		500=100%
nappali egyetemi, főiskolai hallgató	73	14,60%
esti vagy levelező egyetemi, főiskolai hallgató	43	8,60%
közgyűjtmenyi dolgozó	5	1,00%
Phd hallgató	1	0,20%
egyéb tanuló	24	4,80%
főfoglalkozású alkalmazott	207	41,40%
részmunkaidős alkalmazott	17	3,40%
vállalkozó, önálló	30	6,00%
munkanélküli	31	6,20%
nyugdíjas	93	18,60%
háztartásbeli	3	0,60%
tartósan beteg, rokkant	3	0,60%
GYES-en, GYED-en van	19	3,80%
egyéb	2	0,40%
összes válasz:	551	

31. táblázat

E. Ha önnek nehézségei vannak a könyvtár használatában, melyek ezek?

látási	3	0,60%
hallási	2	0,40%
fizikális problémák	2	0,40%
nincs	493	98,60%
összesen:	500	100,00%

32. táblázat

F. Van-e Önnek lehetősége az internet használatára a könyvtáron kívül?

nincs	102	20,40%
otthon	343	68,60%
munkahelyen	144	28,80%
egyéb helyen	55	11,00%
összes válasz:	644	

33. táblázat

G. Használ-e más könyvtárakat is?

igen	198	39,60%
nem	302	60,40%
összesen:	500	100,00%

34. táblázat

15. Észrevétele, javaslata, mely a könyvtár jobb működését szolgálja

VFMK

15.1. Nyitva tartással kapcsolatos észrevételek:

nyári nyitva tartás hosszú; hosszabb nyitva tartás hétköznap, vagy legalább egy napon; hétfői nyitva tartás; szombati hosszabb nyitva tartás; korábbi kezdés; vasárnapi nyitva tartás

15.2. Berendezés, terek

otthonosabb terek kellenének; világítás rossz az olvasótermekben, az olvasólámpák nem sok fényt adnak; kevés ülőhely a sorok között; fűtés/klíma (télen hideg, nyáron túl meleg van); zajos olvasóterem; hírlapolvasói székek kényelmetlenek; bejutás a könyvtárba nehézkes (rámpa, lengőajtó); lépcső veszélyes; kukák elhelyezése a terekben

15.3. A gyűjtemény és szolgáltatása, díjak

minél több új dokumentum (könyv, DVD, CD) beszerzése minél több példányban; még többféle szakmai folyóirat; rossz dokumentumok ne kerüljenek ki a polcra; még többféle szakkönyvek, főleg gazdasági; idegen nyelvű könyvek; bekötött folyóiratok kölcsönzésének lehetősége; hangos könyvek; új dokumentumok hamarabb kerüljenek polcra a feldolgozóból; más megyebeli napilapok; szolgáltatási díjak sokba kerülnek

15.4. Technikai eszközök

számítógépek lehetnének korszerűbbek; kávé/italautomata; helyben zenehallgatási lehetőség; még több internetes számítógépet máshová is lehetne tenni; több olvasói gép, amin katalógus van; nyilvános telefon az épületben

15.5. Rendezvények, PR tevékenység

eligazító-táblák nem mindig a valóságot tükrözik; gyermek rendezvények; tanfolyamok; több irodalmi előadás; szolgáltatás, program nagyobb reklámozása

15.6. Könyvtáros - olvasó

több könyvtáros kellene; olvasójegy bemutatása nem jó/kellemetlen a ruhatárban; több figyelem az olvasókra a könyvtárosoktól; kommunikáció olvasó és könyvtáros között jobb lehetne szolgáltatások változása, programok tekintetében

15.7. Számítógépes szolgáltatások

Corvina katalógussal nem elégedett; minél több elérhető elektronikus dokumentum a honlapon

15.8. Vegyesek

„Több támogatást a könyvtárnak!”; drágábban is adhatnánk az eladásra szánt könyveket; biztonsági őr az épületben; parkolóhely kevés; internetkávézót üzemeltessünk a kávézóban; dohányzás megtiltása a mosdókban; mobiltelefon használatának tiltása

VFMK

3. A 2003-2004. és a 2009. évi vizsgálat eredményeinek összehasonlítása

1. A megkérdezettek

1.1. A könyvtárlátogatás gyakorisága

Az *első* és a havi gyakoriságnál ritkábban könyvtárat látogatók száma szinte megegyezett a két vizsgálat során (8, 9; ill. 31, 27), elmozdulás a két véglet között mutatkozik:

	2003-2004		2009	
hetente többször	108	21,6%	80	16,0%
hetente egyszer	124	24,8%	85	17,0%
kéthetente	73	14,6%	114	22,8%
havonta	112	22,4%	185	37,0%

35. táblázat

A változás – a könyvtárlátogatások ritkulásának – oka abban keresendő, hogy az eltelt időszakban az intézmény megszüntette az egy olvasó által egyszerre kölcsönbe vehető dokumentumok számának korlátozását.

1.2. Nem és életkor

A korábbi, nemek megoszlása szerint kiegyensúlyozottabb arány (220-280) még inkább eltolódott a *nők* javára (155-345), ugyanakkor némileg időződtek a könyvtárhasználók:

	2003-2004	2009
18-23	118	90
24-35	177	135
36-55	155	176
55-	50	96

36. táblázat

Az eredményt természetesen az is befolyásolhatja, hogy a *nők* és az idősebb korosztály türelmesebben vállalta a kérdőíves kikérdezést a mostani alkalommal.

1.3. Foglalkozás

A könyvtárat régebben és ma is elsősorban a *főfoglalkozású alkalmazottak* használják (233 – 39,69%; 207 – 41,4%), alig változott a *nappali egyetemi, főiskolai hallgatók* aránya (82 – 13,97%; 73 – 14,6%), jelentősen nőtt viszont a *nyugdíjasok* száma (46 – 7,84%; 93 – 18,6%).

Feltehetően a képzés megváltozása miatt nagyot csökkent az *esti vagy levelező egyetemi, főiskolai hallgatók* könyvtári jelenléte (96 – 16,35%; 43 – 8,6%).

1.4. Könyvtárhasználati nehézségek

A látási, hallási, fizikális problémákkal küzdők száma változatlanul alacsony az intézményt használók között. 2003-2004-ben 490, 2009-ben 493 vallotta magát e szempontokból egészségesnek.

1.5. Más könyvtárak használata

2003-2004-ben 244 (48,8%), 2009-ben 302 (60,4%) nyilatkozott úgy, hogy intézményünkön kívül *nem használ* más könyvtárat.

Mivel tapasztalataink szerint a környezetünkben működő könyvtárak száma nem csökkent, ez az adat értékelhető úgy, hogy intézményünk megfelelően ki tudja elégíteni a használók könyvtári dokumentumokkal kapcsolatos igényeit, ill. pótolni tudja más könyvtárak szolgáltatásait.

2. A könyvtár használata

2.1. Dokumentumok kölcsönzése/hosszabbítása, vissza hozatala

A két vizsgálat adatai alapján csak a könyvvel kapcsolatos tevékenységek hasonlíthatók össze. 2003-2004-ben **298** fő végzett valamilyen könyvvel kapcsolatos kölcsönzési tevékenységet, 2009-ben pedig **211**. Az arány megváltozása (59,6% - 42,2%) a forgalmi statisztikákban is érzékelhető.

2.2. Könyvtári szolgáltatások használata

Csökkent:

- a napilap, hetilap, folyóirat olvasás (120 – 103),
- a helyben tanulás, könyvolvasás (93 – 62),
- az internet használata (74 – 61)

Nőtt:

- a számítógépes adatbázisok használata (6 – 300),
- a rendezvényeken való részvétel (11 – 39)

VFMK

Változatlan:

- a zenehallgatás (2- 3),
- nyomtatás, másolás (48 – 46) [ezen belül mérsékelt a nyomtatások számának növekedése (1 – 6)]

Igénybe vett szolgáltatás száma	2003-2004	2009
1	171	148
2	154	194
3	91	84
4	49	43
5	19	10

37. táblázat

Örvendetes, hogy – némileg – nőtt azok száma, akik egy látogatás alkalmával legalább **két** szolgáltatásunkat igénybe veszik, további belső elemzést igényel azonban az, hogy az ennél több célból hozzánk látogatók számában – szintén mérsékelt – csökkenés mutatkozik.

3. Az intézmény értékelése

A felmérésben részt vevőket arra kértük, hogy 1-5-ig terjedő „osztályzatokkal” minősítsék intézményünket. Táblázatunk a két felmérés átlagosztályzatait mutatja be:

	2003-2004	2009
<i>a könyvtár külső állapota</i>	4,71	4,59
<i>a könyvtár belső állapota</i>	4,75	4,50
<i>akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba</i>	4,63	4,41
<i>akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben</i>	4,77	4,69
jelek és eligazító táblák	4,42	4,41
könyvtári terek elrendezése, beosztása	4,57	4,53
<i>ülőhelyek száma, minősége</i>	4,36	4,29
nyitvatartási idő	3,99	4,10
könyvek példányszáma és minősége	3,81	3,96
egyéb anyagok példányszáma és minősége	3,77	4,05
várakozási idő a szolgáltatások igénybe vételére	4,43	4,57
könyvtárosok segítőkészsége	4,8	4,89
tájékoztató szolgálat	4,69	4,78
<i>számítógépek mennyisége, minősége</i>	4,03	3,85
gyermekkönyvtár	4,59	4,59
helyismereti gyűjtemény	4,43	4,50
összességében véleménye a könyvtárról	4,48	4,47
átlag:	4,43	4,42

38. táblázat

A táblázatban *dőlt* betűvel jeleztük, ahol az értékelés legalább 0,1-del *csökken*t és **vastagított betűvel**, ahol legalább ennyit *nőtt*, a nem jelölt értékek gyakorlatilag változatlanok.

A végeredmény alig egy századnyi eltérése miatt elmondhatjuk, hogy amennyire „megkopott” intézményünk az eltelt évek alatt, annyira sikerült a kiszolgálással, a szolgáltatások fejlesztésével a látogatók összbenyomását „szinten tartani”.

Az értékelés legmeglepőbb sora talán a nyitvatartási idő osztályzatának javulása, hiszen e területen nem történt változás az eltelt időszakban. Olvasóink talán beletörődtek a megváltoztathatatlanba, talán más szolgáltatások igénybe vételénél ennél rosszabb tapasztalatokat szereztek.

Külső és belső állapotunkban, bútorzatunkban – a fenntartásra törekvésen túl – lényeges változás nem következett be. Nőtt a látogatók követelménye az akadálymentesítéssel, technikai eszközökkel (számítógép) kapcsolatban.

A könyvtári terek elrendezésében, beosztásában többé kevésbé meg van kötve a kezünk. Előre lehetett volna lépni a jelek és eligazító táblák ügyében, ám örömteli a könyvtárosok segítőkészségének szinte azonos megítélése.

A gyermekkönyvtár megítélésének vonatkozásában egyik felmérés sem volt igazán mérvadó, hiszen a megkérdezettek köre a felnőttekből került ki mindkét alkalommal.

Örömteli, és megőrzendő eredménye a felmérésnek, hogy a látogatók a kiszolgálást, a gyűjteményt, a szakmai szolgáltatásokat ez alkalommal jobb „jegyekkel” illették.

Reméljük, felmérésünk újbóli megismétlésekor e területeken nem tapasztalunk romlást, s sikerül javítani környezetünkön is.