

Iktatószám

**HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG- ÉS
IGÉNYFELMÉRÉS A FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN
KÖNYVTÁRBAN
2018**



Készítette: FSZEK Primer kutatások munkacsoport
Jóváhagyta: FSZEK MIT
2018. július 23.



Készítették a FSZEK Primer kutatások munkacsoportjának tagjai:

Báling Gábor könyvtárvezető, FSZEK 2. régió

Holczman Györgyné könyvtárvezető, FSZEK 3. régió

Károly Csaba osztályvezető, FSZEK Informatikai Osztály

Kiss Eszter régióigazgató, a munkacsoport vezetője, FSZEK 1. régió

Kerékgyártó Ágnes szakkönyvtáros, FSZEK KK Szociológiai Gyűjtemény

Török Györgyné könyvtárvezető, FSZEK 1. régió

Az online kitöltés informatikai háttérét biztosította:

Csámpai Zoltán könyvtár-informatikus, FSZEK Informatikai osztály

Tartalomjegyzék

I. Bevezetés.....	4
II. Módszertan.....	4
III. A kérdőívre adott válaszok összegző értékelése.....	6
III.1. A kérdőívet kitöltők jellemzői.....	6
III.2. Az egyes kérdésekre adott válaszok feldolgozása.....	12
1. Mióta látogatja a könyvtárat?	12
2. Látogat-e más, nem a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár hálózatába tartozó könyvtárakat is? ...	14
3. Ha más könyvtárakat is látogat, mi indokolja ezt?	17
4. Hogyan használja könyvtárunk szolgáltatásait?	18
5. Milyen rendszerességgel használja a könyvtárunkat?	19
6.a. Milyen gyakran veszi igénybe az alábbi kölcsönzési szolgáltatásokat? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)	20
6.b. Milyen gyakran használja az alábbi helyben igénybe vehető szolgáltatásokat?	23
6.c. Milyen gyakran használja honlapon keresztül az alábbi szolgáltatásokat (távhasználat)?	39
6.d. Milyen gyakran veszi igénybe az alábbi egyéb könyvtári szolgáltatásokat?	44
7. Milyen célból használom a könyvtárat?	50
8.a. Elégedett-e a felsorolt, központilag szervezett szolgáltatásokkal?	57
8.b. Mennyire elégedett az Ön által kiválasztott könyvtárra vonatkoztatva az alábbi szolgáltatásokkal?	58
9. Mennyire elégedett az alábbi tárgyi feltételekkel?	73
10.a. Mennyire ért egyet az alábbi kijelentésekkel?	84
10.b. Kérjük, válassza ki a fenti tulajdonságok közül azt a 4 legfontosabbat, amely Ön szerint az ideális könyvtárost jellemzi.	92
11. Számomra az ideális könyvtár az, ahol.....	97
12. Milyen képzéseket látna szívesen a könyvtárban?	105
13. Részt venne-e az Ön által megjelölt képzéseken?	111
14. Milyen programokat látna szívesen a könyvtárban?	113
15. Részt venne-e az Ön által megjelölt programokon?	119
16. Mennyire fontos az Ön életében a könyvtár?	121
A 17. (záró) kérdésre adott szöveges visszajelzések.	123
Összefoglalás.....	123
1. sz. melléklet - kérdőív.....	125

I. Bevezetés

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár *Primer kutatások munkacsoportja* a minőségirányítási rendszer bevezetésének keretében, a 2017. július 1. és 2018. július 31. közötti időszakra vonatkozó Minőségirányítási munkaterv alapján, **2018. április 18. és május 2. között** könyvtárhasználói felmérést végzett az intézményben. Korábban 2004-ben és 2009-ben zajlott hasonló kutatás a könyvtárban.

A vizsgálat használói elégedettség-mérés és igényfelmérés volt egyben, azaz egyrészt a létező szolgáltatásokkal való olvasói elégedettségre, másrészt a könyvtárral szemben támasztott igényekre, elvárásokra kérdezett rá. A kutatásban külön figyelmet kapott az elmúlt években bevezetett változások, kényelmi szolgáltatások (távhasználat) fogadtatása.

A kérdőívet online a könyvtár honlapján, nyomtatott formában pedig a Központi Könyvtárban és a tagkönyvtárakban lehetett elérni. A kitöltésre 2 hét állt a használók rendelkezésére. Ezen időszakban több mint 30.000 felnőtt kölcsönző kereste föl könyvtárunkat, akiket személyesen is meg tudtunk szólítani, de kiírásokkal, szórólapokkal is tájékoztattuk az olvasókat a papíralapú és a honlapon található online kitöltési lehetőségről. Az általános tapasztalat az volt, hogy az olvasók, látogatók örömmel fogadták a felmérést és szívesen osztották meg velünk véleményünket.

I. Módszertan

A minta elemszáma elégedettségre adhat okot, hiszen egy komoly – országos reprezentatív – kutatásnak is megfelelő mennyiségű – 2505 db – kérdőív érkezett vissza. Mivel azonban a válaszadás önkéntes volt, a felmérés nem reprezentatív; az eredmények a nagyobb kitöltési hajlandóságot mutató olvasóink, használóink véleményét tükrözik. Az elemzés így is tanulságos lehet, mivel vélelmezhetően az aktívabb, az egyes könyvtárakkal szorosabb kapcsolatban álló, azokat jobban ismerő, és mindennapi életükben nagyobb szerepet játszó könyvtártagoktól származnak az értékelések.

A kérdőív összeállításánál nagy figyelmet fordítottunk arra, hogy a kettős feladatnak (elégedettség- és igényfelmérés) eleget tegyen, ugyanakkor ne legyen túlságosan hosszú, megterhelő a kitöltése. Ezért és a könnyebb áttekinthetőség érdekében, több kérdést is „tömbösítettünk”, azaz – főleg a használat rendszerességére, illetve az elégedettség mértékére vonatkozó állításokat – egyetlen kérdésben, azonos válaszlehetőségeket biztosító al-kérdésekre bontva tettük fel. A kiértékelés során azonban ezeket a kérdéseket (6. a. és b.; 8. a. és b.; 9.) is

szétbontottuk, s kisebb csoportonként, több külön diagramon ábrázoltuk, illetve elemeztük az eredményeket.

A kérdőív első kérdéscsoportjában szerepeltek a demográfiai adatok (életkor és nem), valamint az iskolai végzettség és foglalkozás. A felmérés további kérdéseit a kiértékelés során ezekre a fix változókra vonatkoztattuk. E négy szempont mellé – az ívek feldolgozásának megkezdése előtt – felvettünk egy ötödik fix változót, a könyvtártípust, ami az FSZEK hálózatában fellelhető, különböző besorolású könyvtárak megkülönböztetésére szolgált. A lehetséges négy kategória helyett csak hárommal dolgoztunk: a Központi Könyvtárba beiratkozottak mellett az I-es és II-es (nagy és közepes könyvtárak) típusú könyvtárakra vonatkozó íveket összevontan kezeltük, a III-as típust (kis könyvtárak) pedig szintén külön jelöltük – ezeket az adatokat informatikusunk utólag vitte be a rendszerbe.

A kérdőív további részében többféle kérdéstípust használtunk:

- *Zárt, feleletválasztós kérdések* alkották a kérdőív nagyjából felét, amelyeknél a válaszadás a kutatócsoport által előzetesen megszövegezett, különböző tartalmat kifejező opciók közötti választást jelentette, alkalmanként több választ is engedélyezve. Ezt használtuk az általánosabb kérdéseknél, illetve az igényfelméréshez tartozó blokkban. Ez utóbbinál fontosnak tartottuk a szabadon, saját szavakkal megfogalmazott válasz lehetőségét is (ld. 11. 12., 14. kérdések).
- A zárt kérdések másik felében a feleletválasztós kérdések másik altípusát alkalmaztuk. Az egyes szolgáltatások igénybevételének gyakoriságát, valamint az azokkal való elégedettséget ordinális mérési szintű *fokozatskálán* mértük, melyeken a válaszok sorrendbe állíthatók, de a közöttük lévő távolság nem határozható meg pontosan. Ugyanígy jártunk el a tárgyi környezettel való elégedettség mérésénél is. A gyakoriságot mérő háromfokozatú skálát és az elégedettséget mérő négyfokozatú skálát is kiegészítettük egy-egy további válaszlehetőséggel annak érdekében, hogy elkerüljük az „állásfoglalásra kényszerítést” olyan esetekben, amikor a kitöltő nem használta még az adott szolgáltatást, vagy nem tud róla.
- A *nyitott kérdések* alkalmazása nagy vonzerőt jelent minden kutatócsoport számára, hiszen az egyén „valós”, nem skatulyákba szorított véleményének megismerésének lehetőségét kínálja – a személyes megkérdezés vagy interjú erőforrásigényének szükségessége nélkül. A szöveges válaszok kiértékelése ugyanakkor egy standardizált kérdőíves felmérésben módszertanilag mindig nehezebb, ezért igyekeztünk ezeket minimálisra csökkenteni: az

igényfelmérés „egyéb” kategóriáin túl a kérdőívben egy teljesen nyitott kérdés szerepelt, ahol olvasóink, használóink szabadon fejezhették ki véleményüket.

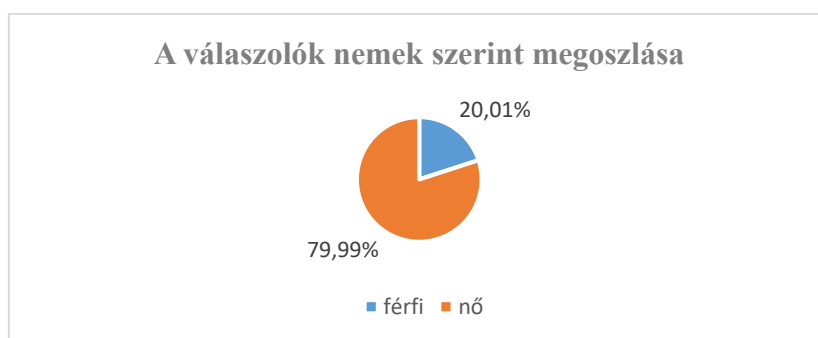
A válaszok feldolgozása adatbázis-kezelő szoftver alkalmazásával történt; az elemzéseket a munkacsoport tagjai a kérdéseket egymás között felosztva készítették, majd közös megbeszélések során véglegesítették.

II. A kérdőívre adott válaszok összegző értékelése

III.1. A kérdőívet kitöltők jellemzői

Nemek szerinti megoszlás

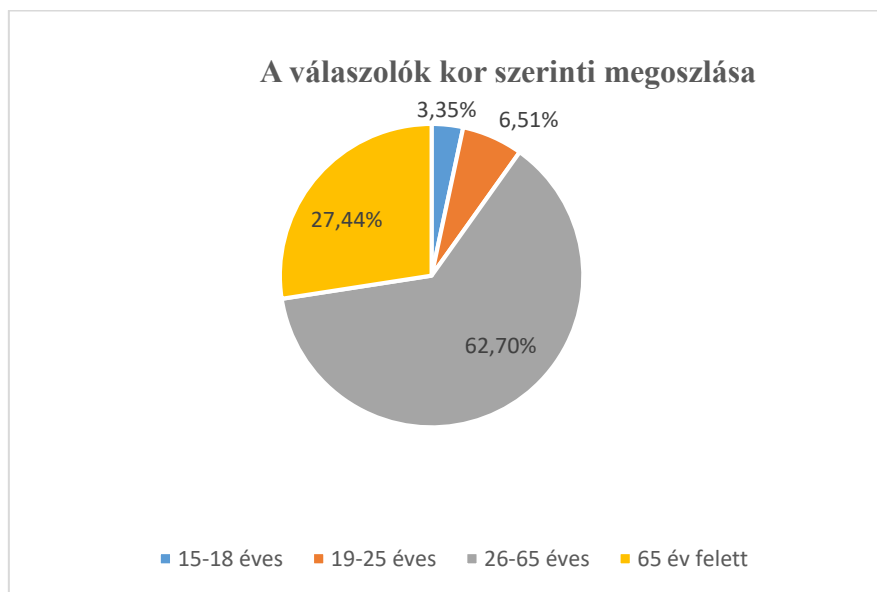
Általában elmondható, hogy akinek lehetősége volt, szívesen fordította idejét, energiáját arra, hogy megossza velünk véleményét, tapasztalatait az általa kiválasztott könyvtárról (*ld. 1. ábra*). A válaszolók kimagaslóan nagy százaléka a női olvasók közül került ki.



1. ábra

Korcsoport szerinti megoszlás

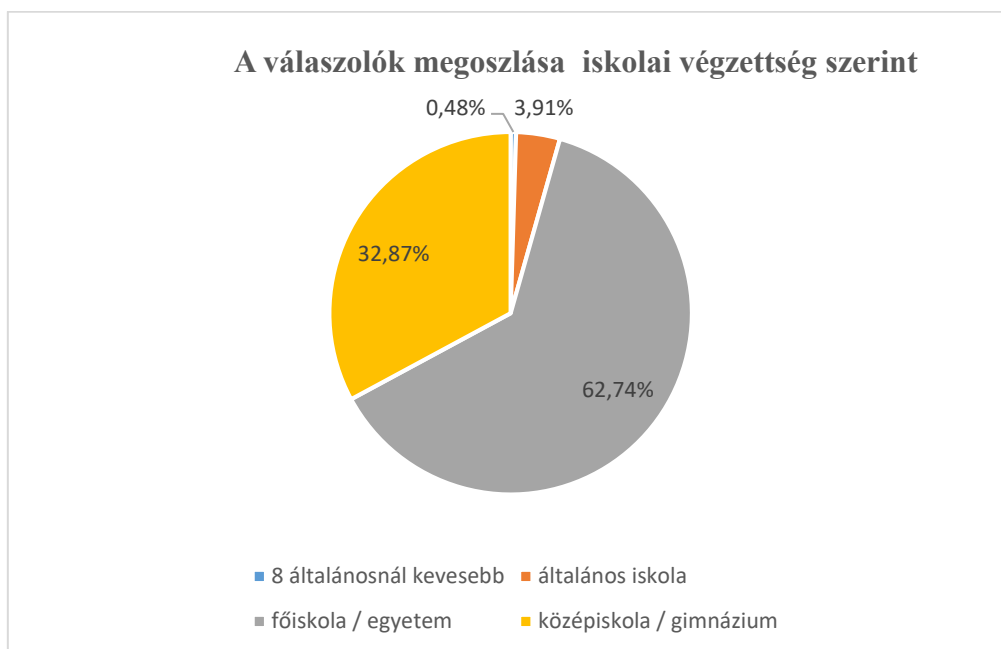
A legtöbb válasz (62,70%) a 26-65 év korosztályból került ki. A következő legaktívabb korosztály a kérdőívet kitöltők között a 65 év felettiak (27,44%), és minimális volt (3,35%) a 15-18 évesek véleménye (*ld. 2. ábra*).



2. ábra

Iskolai végzettség szerinti megoszlás

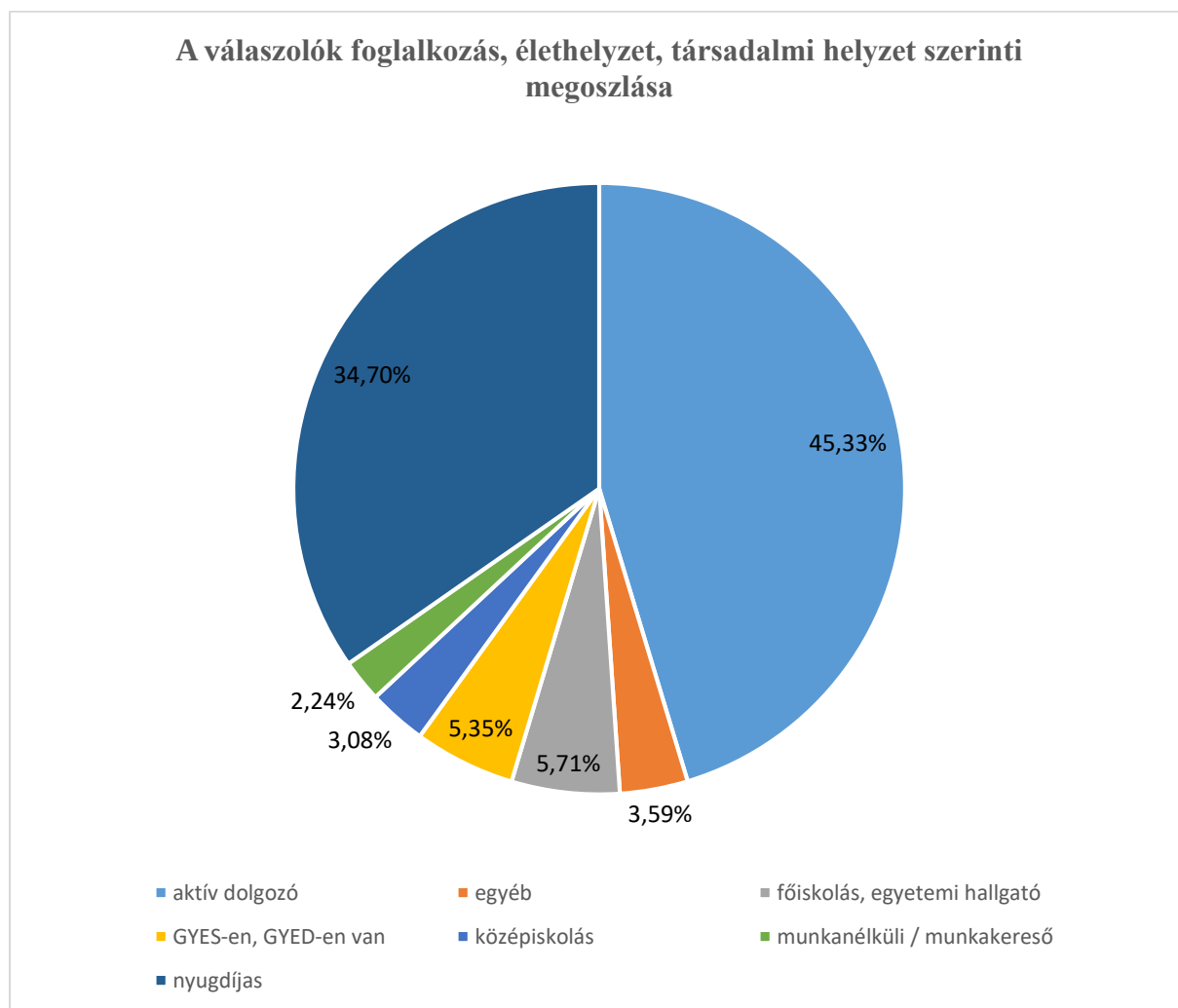
A legmagasabb számban a felsőfokú végzettséggel rendelkezők válaszoltak. A könyvtárosok tapasztalatai szerint, ők azok, akik a legfontosabbnak gondolták a véleménynyilvánítást, remélve a pozitív változásokat. Szívesen megosztották kritikai észrevételeiket is. (Ezt igazolja a 62,7%-os eredmény is. A középfokú végzettséggel rendelkező aránya (32,87%), így ez a két csoport a válaszadók több mint 95%-át teszi ki (ld. 3. ábra).



3. ábra

Foglalkozás szerinti megoszlás

Az aktív dolgozók (45,33%) és a nyugdíjasok (34,70%) mutatták a legnagyobb hajlandóságot a kérdőív kitöltésére, de a főiskolás, egyetemi hallgatók (5,71%) és GYES-en, GYED-en lévők (5,35%) is áldoztak idejükből a válaszadásra. A kitöltők (3,59 %-a) választotta az egyéb kategóriát foglalkozása megjelölésére (ld. 4. ábra).



4. ábra

Tagkönyvtárak szerinti megoszlás

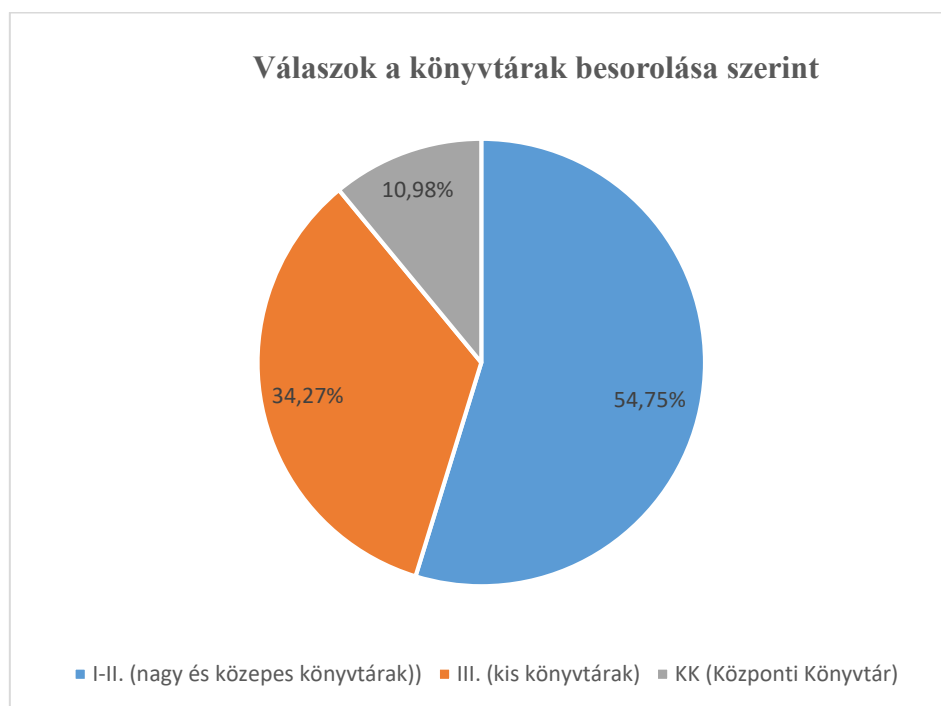
Felmérésünkhöz mind a 49 tagkönyvtárunkból érkeztek be kérdőívek. A jellegzetességek jobb összehasonlítása érdekében 3 csoportra osztottuk a könyvtárakat olvasólétszámuk, állomány nagyságuk, szolgáltatásaik kínálata alapján. Más könyvtárhasználati sajátosságok fedezhetők fel a 21 nagy és közepes tagkönyvtár esetében, és mások a 27 kisebb könyvtárnál.



Külön vizsgáltuk a **I-II. (nagy és közepes könyvtárak)**, **III. (kis könyvtárak)** és a **KK (Központi Könyvtár)**, mely szakkönyvtári feladatokat is ellát(*ld. I. táblázat*).

I-II. (nagy és közepes könyvtárak)	III. (kis könyvtárak)
I/1. Márai Sándor Könyvtár, Krisztina krt. 87-91.	II/1. Hűvösvölgyi út 85.
II/4. Török u. 7-9.	III/2. Csillaghegyi Könyvtár, Bajáki E. u. 5-7.
III/5. Békásmegyeri Könyvtár Füst M. u. 26.	IV/3. Babits Mihály Könyvtár Lóverseny tér 5/a.
III/7. Krúdy Gyula Könyvtár, Fő tér 5.	IX/1. Börzsöny u. 13.
IV/1. Király u. 5.	IX/2. Boráros tér 2.
VI/1. Andrássy út 52.	V/2. Belvárosi Könyvtár, Vadász u. 42.
VII/2. Deák Ferenc Könyvtár, Rottenbiller u. 10.	VI/2. Terézvárosi Gyerekkönyvtár, Liszt F. tér 6.
X/4. Kőbányai Könyvtár, Szent László tér 7-14.	VII/3. Kertész u. 15.
XI/5. Kelenföldi Könyvtár, Etele út 55.	VIII/2. Kálvária téri Könyvtár, Kálvária tér 12.
XI/6. Karinthy Frigyes Könyvtár, Karinthy F. út 11.	X/3. Újhegyi Könyvtár, Újhegyi sétány 16.
XII/1. Ugocsa u.10.	XI/3. Móricz Zsigmond Könyvtár, Nagyszeben tér 1.
XIII/8. Dagály u. 9.	XIII/2. Radnóti Miklós Könyvtár, Pannónia u. 88-90.
XIX/1. Üllői út 255.	XIII/4. Lehel u. 31.
XV/1. Eötvös utcai Könyvtár, Eötvös u. 8.	XIII/6. Angyalföldi Kertvárosi Könyvtár, Mosoly u. 40/A.
XV/3. Zsókavár u. 28.	XIV/1. Kassák Könyvtár, Uzsoki u. 57.
XVI/2. Sashalmi Könyvtár, Veres P. út 53.	XIV/2. Bosnyák utcai Könyvtár, Bosnyák u. 1/A.
XVII/4. Rákoskeresztúri Könyvtár, Pesti út 167.	XIV/4. Füredi Könyvtár, Rákosfalva park 1-3.
XVIII/3. Lőrinci Nagykönyvtár, Thököly u. 5.	XV/4. Szűcs I. u. 45.
XX/2. Pesterzsébeti Könyvtár, Bíró M. u. 7.	XVI/1 Rákosi úti Könyvtár, Rákosi út 119.
XXI/1. Sétáló utcai Könyvtár, Rákóczi F. 106.	XVII/2. Rákoscsabai Könyvtár, Péceli út 232.
XXII/3. Budafoki Könyvtár, Kossuth L. u. 30.	XVIII/1. Pestszentimrei Könyvtár, Vasút u. 48.
	XVIII/2. Havanna lakótelepi Könyvtár, Csontváry K. Tivadar u. 32.
	XX/4. Vécsey lakótelepi Könyvtár, Pacsirta u. 157/b.
	XXI/3. Királyerdei Könyvtár, Szent István út 230.
	XXI/5. Vénusz u. 2.
	XXII/1. Nagytétényi Könyvtár, Nagytétényi u. 283.
	XXIII/1. Soroksári Könyvtár, Grassalkovich út 128.

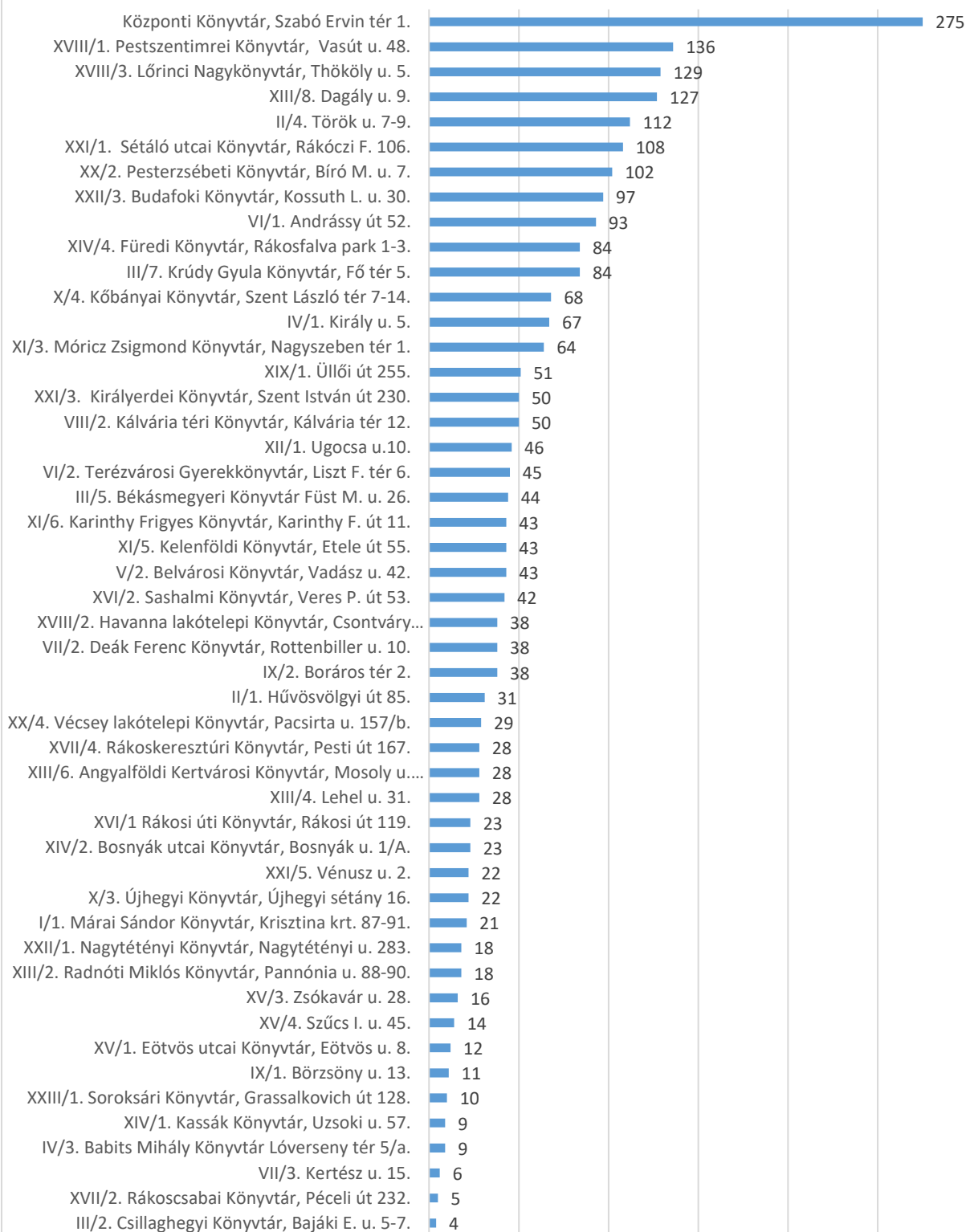
1. táblázat



5. ábra

Sok tényező befolyásolta a kitöltött kérdőívek tagkönyvtárankénti számának alakulását (*ld. 5.-6. ábra*). A kisebb könyvtárakban a családi, baráti hangulat kedvezőbbé tehetette a kitöltés körülményeit, míg a nagyobb könyvtárak esetében egy-egy rendezvény növelhette a könyvtárba látogatók – és így a kérdőívet kitöltők – számát. Sokszor az olvasó és a könyvtáros közötti jó kapcsolat segítette a vélemények nagyobb számát. Egy-egy hosszú hétvége, ünnep is hatással van a könyvtárak forgalmára – ez is növelhette vagy csökkenthette a kitöltési arányt.

A válaszolók száma száma könyvtáranként

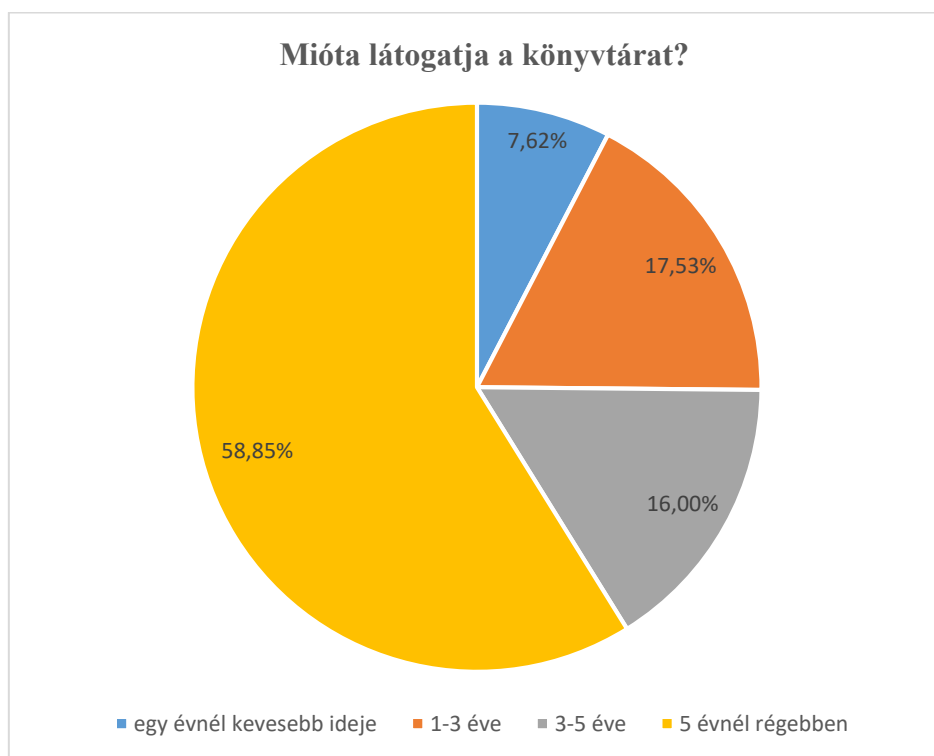


6. ábra

III.2. Az egyes kérdésekre adott válaszok feldolgozása

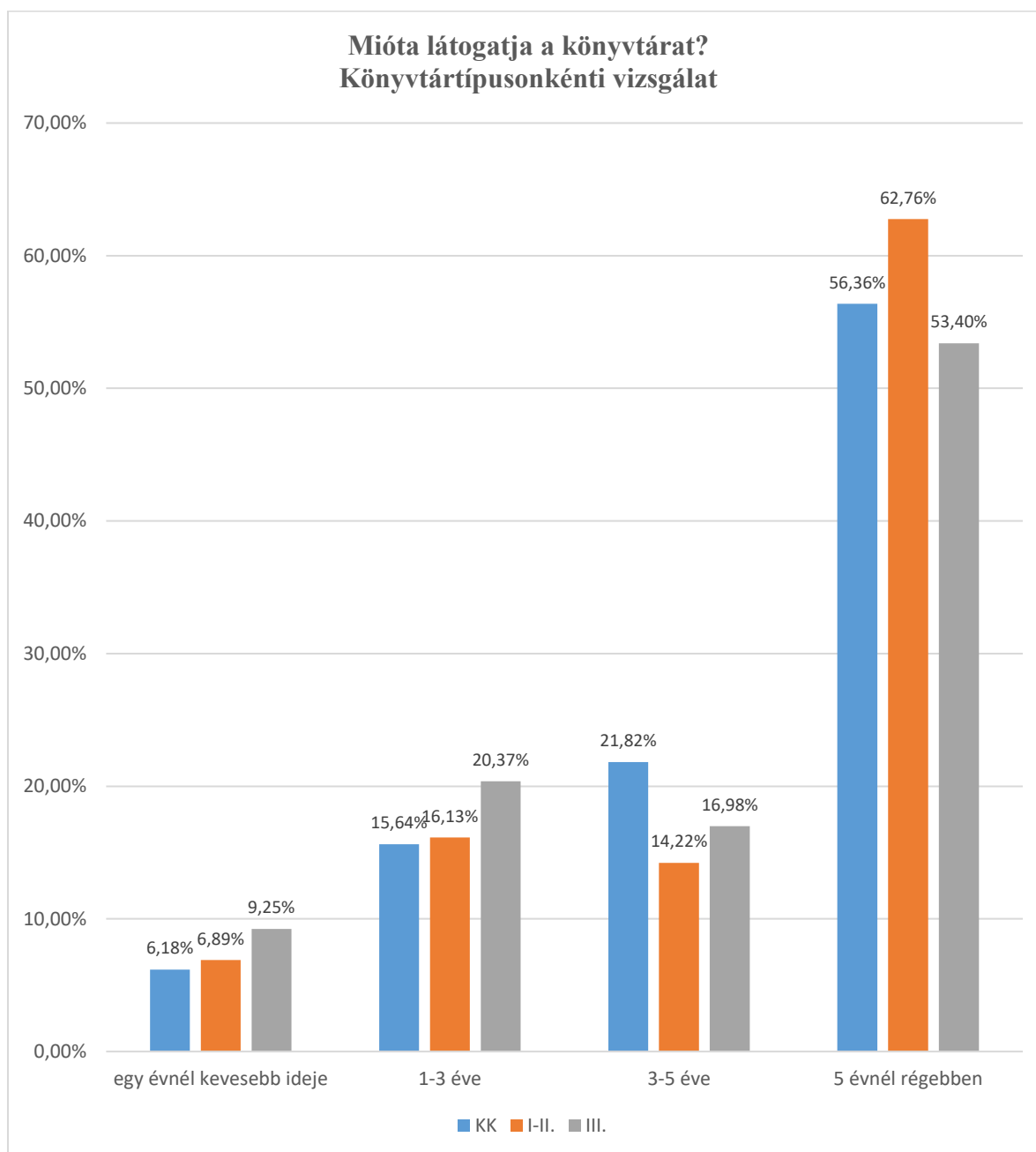
1. Mióta látogatja a könyvtárat?

Az első kérdésben arra voltunk kíváncsiak, hogy a válaszadó mióta látogatja a kiválasztott tagkönyvtárat (ld. 7. ábra).



7. ábra

A válaszadók több mint fele (58, 84%) már régóta, 5 évnél régebben tagja az általa megjelölt tagkönyvtárnak. Ez öröndetes eredmény, mivel ők a rendszeres könyvtárhasználók legbiztosabb csoportja. Közel azonos az eredmény (17% és 16%) az 1-3 éve és a 3-5 éve használók tekintetében. Minimális (8 %) azok száma, akik 1 évnél kevesebb ideje használják a FSZEK valamelyik tagkönyvtárát.



8. ábra

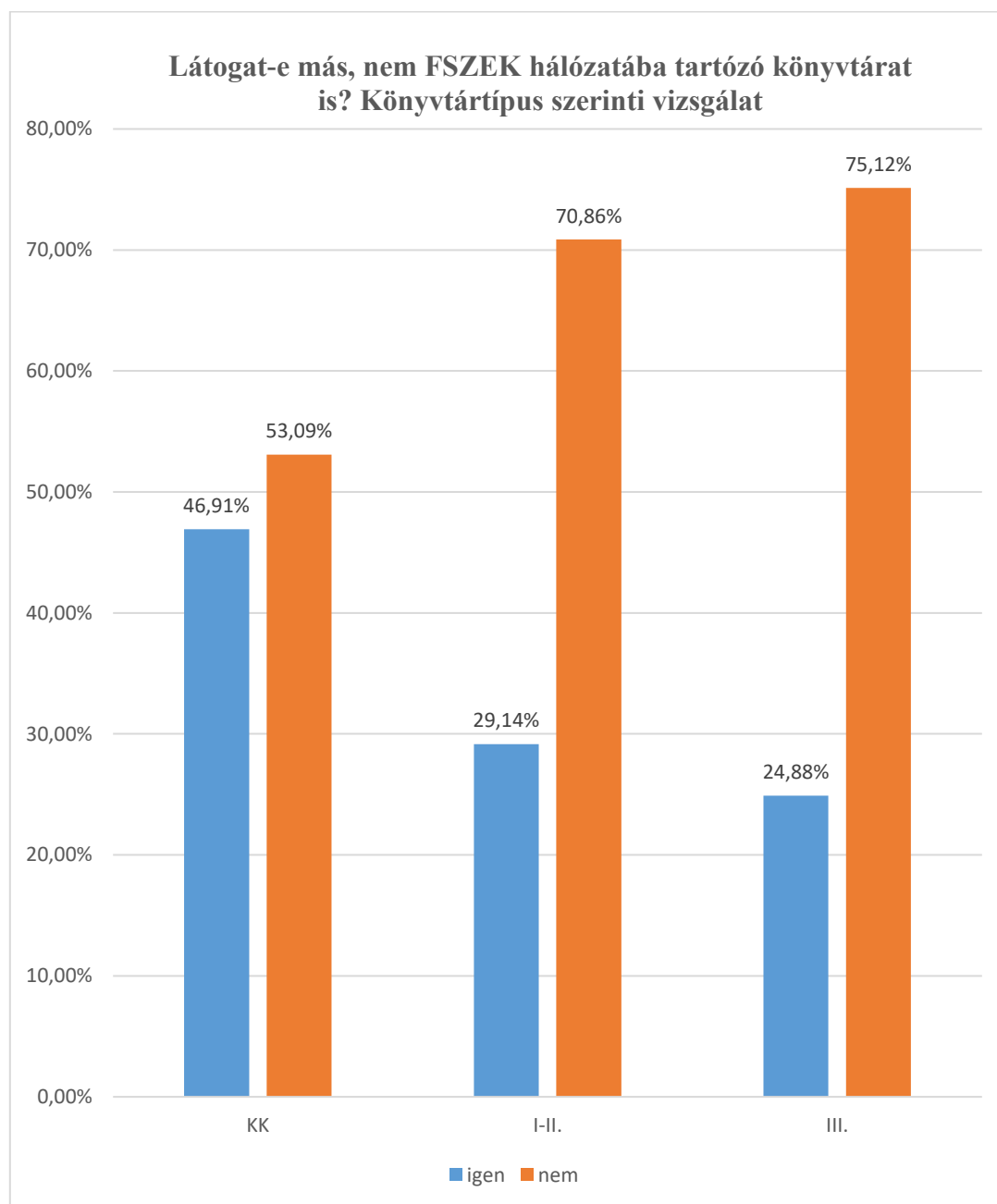
Valamennyi tagkönyvtárra (I., II., III. és KK) igaz, hogy a válaszadók többsége 5 évnél régebben használja a könyvtárat (*ld. 8. ábra*). Az adatok megoszlásánál látható, hogy a leghűségesebb olvasók a közepes-nagy, azaz az I-II. típusú tagkönyvtárakat használják (62,76%). A könyvtárat 1-3 éve, valamint a 3-5 éve használók esetében nincs akkora különbség az egyes tagkönyvtárak között. A kisebb tagkönyvtáraknál, (III. típusú van) minimálisan magasabb érték (20,37%), míg a „3-5 év óta” választ megjelölő használóknál a Központi Könyvtár eredménye nagyobb valamivel (21,82%).

2. Látogat-e más, nem a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár hálózatába tartozó könyvtárat is?



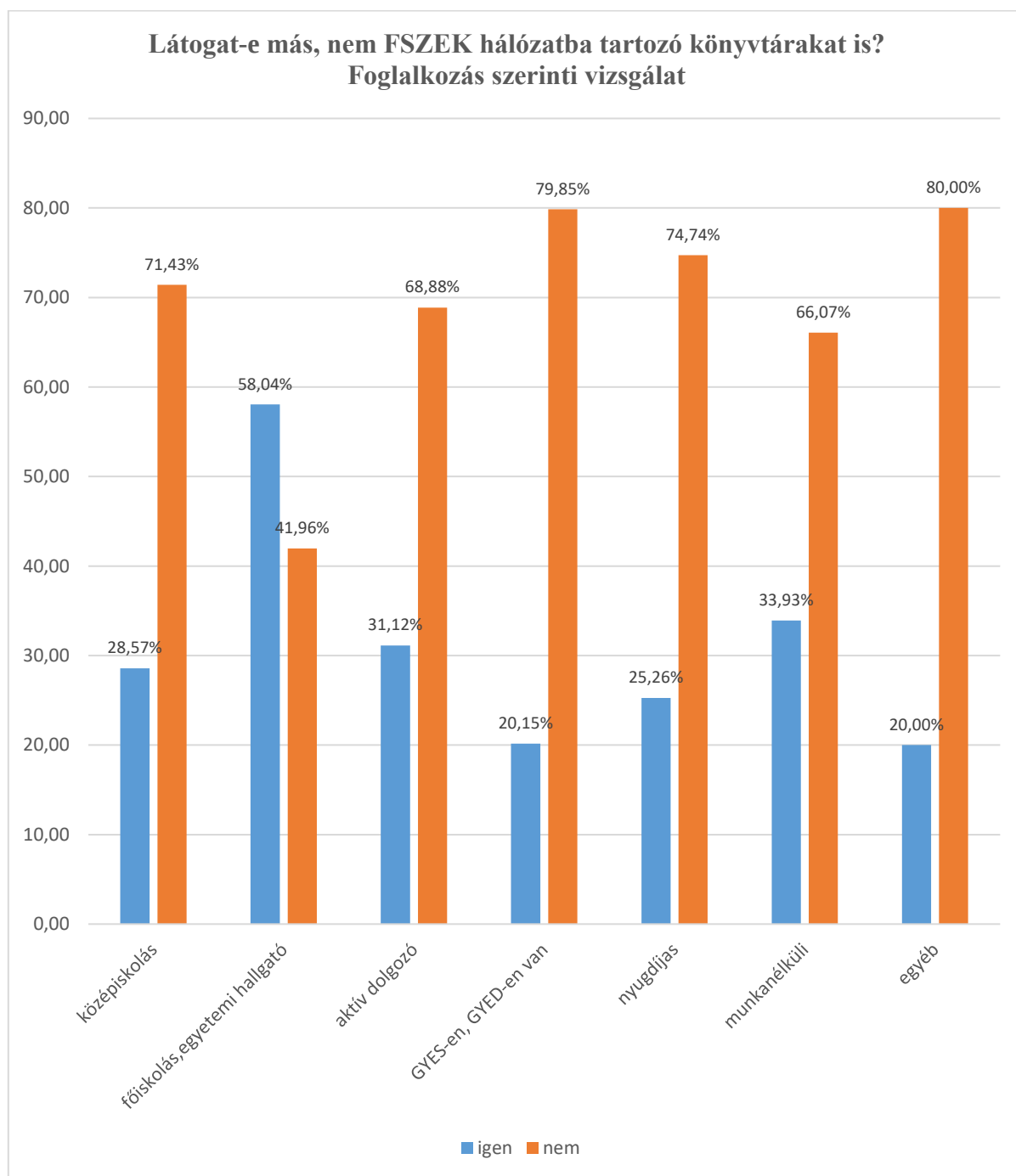
9. ábra

A válaszok számából jól látható (ld. 9. ábra), hogy a kitöltők 70%-a nem látogat más, nem a FSZEK hálózatába tartozó könyvtárat, csak azt, amelyikre vonatkozóan a kérdőívet kitöltötte. Könyvtártípus szerinti vizsgálat alapján már az arányok mást mutatnak (ld. 10. ábra).



10. ábra

A Központi Könyvtár eredménye közel azonos (igen: 46,9%) és a (nem: 53,09 %) válaszok nem mutatnak nagy különbséget, viszont a tagkönyvtáraknál egyértelműen látszik, hogy a válaszadók több mint 70%-a nem használ másik, nem a FSZEK hálózatába tartozó könyvtárat.

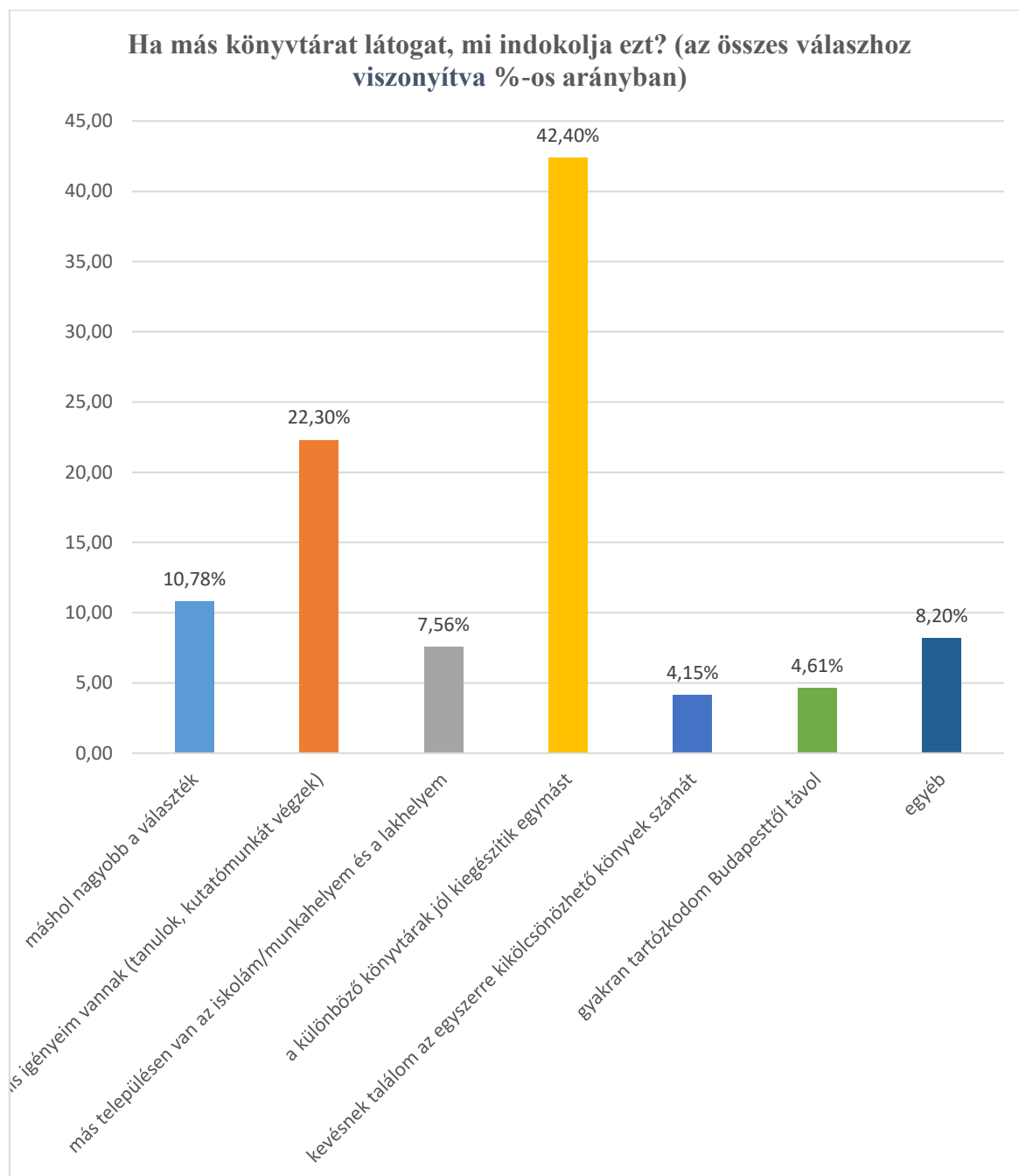


11. ábra

Összehasonlítottuk a foglalkozások szerint is az igen és a nem válaszok arányát. (ld. 11. ábra). A foglalkozások szerinti vizsgálat is hasonló eredményt mutat, mint a 9. ábrán látható összesített adatok. Csupán a főiskolai, egyetemi hallgatóknál figyelhető meg némi különbség az igen és nem válaszok összesített (70-30 %) arányához képest. Ennél a csoportnál az igen válasz 58,04 % és a nem válasz 41,96 %) volt.

3. Ha más könyvtárat is látogat, mi indokolja ezt?

Ebben a kérdésben arra szerettünk volna választ kapni, hogy ha más könyvtárat is látogat az olvasó, annak mi az oka. A válaszadók egyszerre több opciót is megjelölhettek.



12. ábra

A diagramon (ld. 12. ábra) látható értékeket a 3-as kérdésre érkezett összes válaszhoz viszonyítottuk, azaz egy kitöltő többször is megjelenik, amennyiben élt a több opció

választásának lehetőségével. A százalékok tehát azt mutatják meg, hogy a kérdőívben felajánlott opciók mennyire voltak népszerűek egymáshoz képest a kérdésre válaszolók körében (ez az összes kitöltő nagyjából 30%-a).

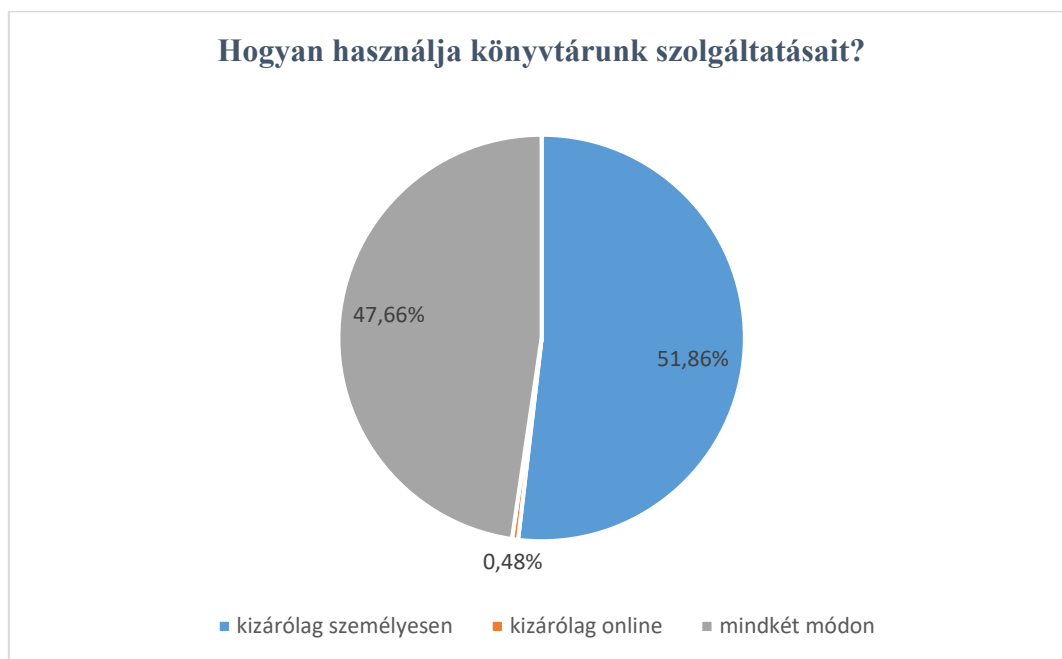
A leggyakrabban választott értékekből látható, hogy a könyvtárak különbözősége – például más-más méretű és összetételű állományok, vagy az eltérő szolgáltatások – együtt biztosítják a válaszadók számára szükséges könyvtári szolgáltatásokat. A „*Speciális igényeim vannak*” lehetőséget leginkább a Központi Könyvtár használói jelölték meg.

A kérdéssor végén feltett „*Egyéb*” lehetőségre 89 db szabad szavas válasz érkezett. Ezek alapján az alábbi okok miatt látogatnak a használók más könyvtárakat is:

- A keresett könyv más könyvtárban érhető el (idegen nyelvű könyv, gyermekkönyv, folyóiratok).
- A könyvtár zárva van (nyár, felújítás, stb.).
- Lakóhelyhez való közelség.

4. Hogyan használja könyvtárunk szolgáltatásait?

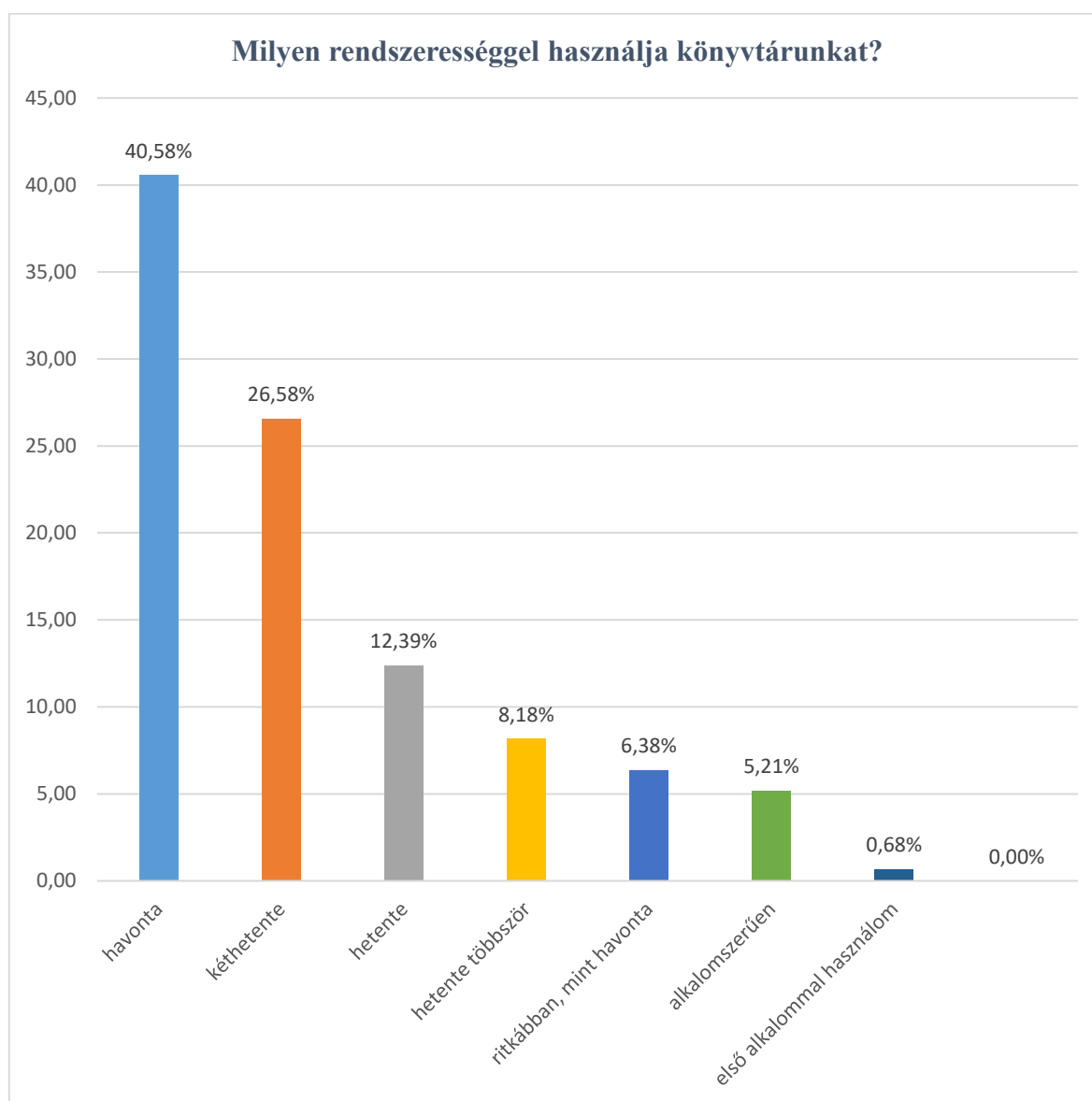
Ebben a kérdésben arra kérdeztünk rá, mi módon használja könyvtárunk szolgáltatásait (ld. 13. ábra).



13. ábra

A válaszok alapján nagyon kiegyenlített a *személyes* (51,84%) és a *személyes és online* (47,66%) lehetőségekre adott válaszok aránya. A válaszadók csupán 0,48 %-a *kizárólag online* könyvtárhasználó. Ebből feltételezhetjük, hogy a folyamatosan, 24 órában elérhető kényelmi szolgáltatások (online hosszabbítás, online előjegyzés, távfizetés, adatbázisok távoli elérése) egyre népszerűbbek olvasóink körében. Az egyre változó könyvtárhasználati szokásokat is nagyban befolyásolja a számítástechnika elterjedése a háztartásokban, és az egyéni használatban.

5. Milyen rendszerességgel használja a könyvtárunkat?



14. ábra

A könyvtárhasználók válaszai alapján az olvasók többsége (40,58%-a) havonta jár könyvtárba (ld. 14. ábra), vagyis a 4 hetes kölcsönzési periódushoz igazítják az olvasók a könyvtárlátogatást. A foglalkozás szerinti elemzés alapján az aktív dolgozók és a nyugdíjasok közül kerül ki a legtöbb havi látogató. A GYES-en, GYED-en lévők viszont inkább a kéthetenkénti látogatást választják.

6.a. Milyen gyakran veszi igénybe az alábbi kölcsönzési szolgáltatásokat? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

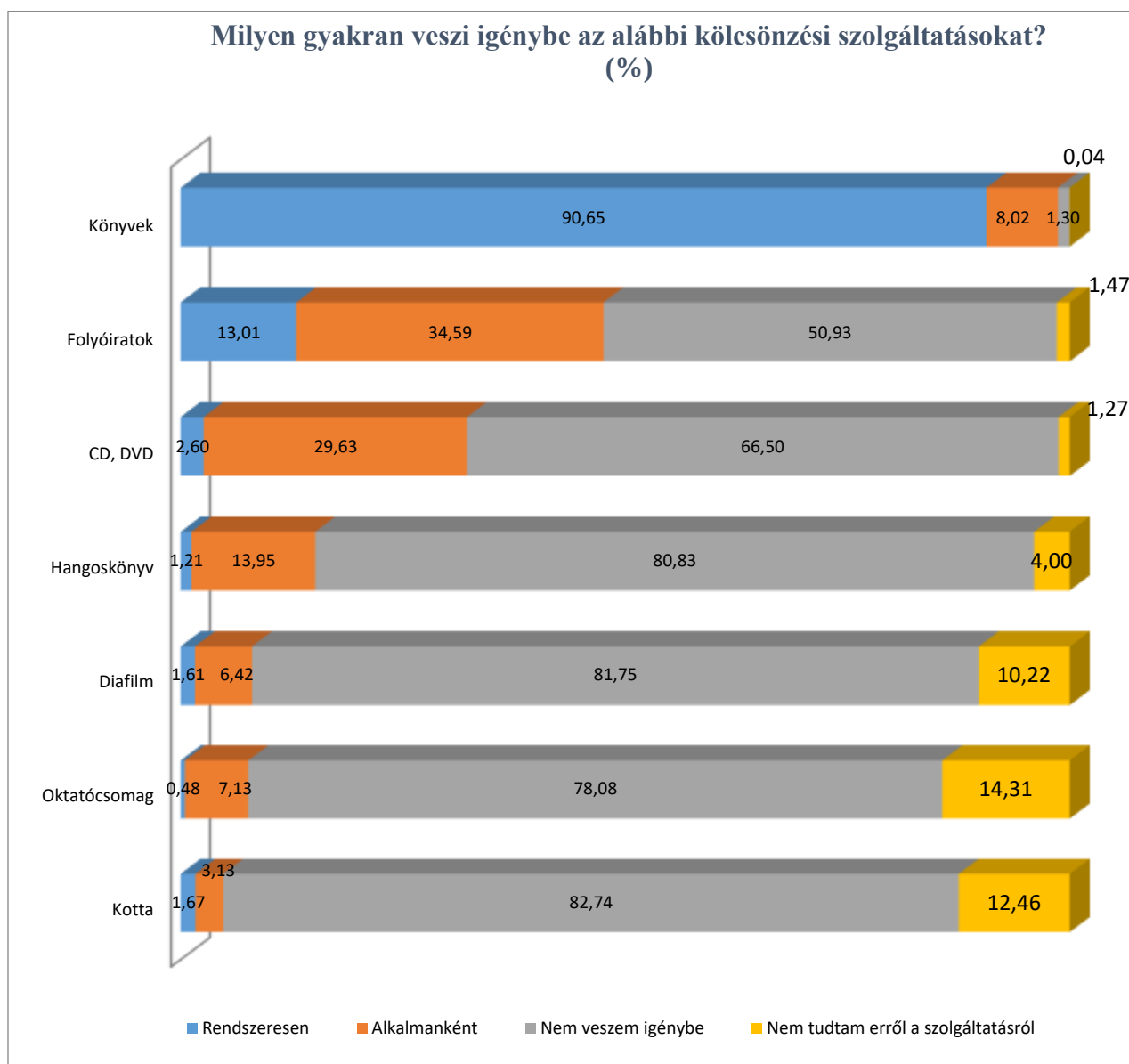
A hatodik kérdésben a könyvtár által nyújtott szolgáltatások igénybevételének mikéntjéről kérdeztük a használókat. Az első kérdés a kölcsönzésekre vonatkozott. Az összes kitöltő válaszainak eloszlását diagramon foglaltuk össze (ld. 15. ábra). Mint az ábrából látható, a válaszokban nagy meglepetések nem születtek. A rendszeresen kölcsönzött dokumentumtípusok közül messze kiemelkednek a könyvek (90.65%), illetve viszonylagos magas arányukkal az alkalmoszerű folyóirat- (34.59%), CD, DVD (29.63%) és hangoskönyv - (13.95%) kölcsönzések. Elenyésző azon válaszolók aránya, akik ne ismernék ezeket szolgáltatásainkat, azaz nem tudják, hogy a hagyományos dokumentumokon túl más típusúakat is lehet kölcsönözni. A diafilmek, oktatócsomagok, kották kölcsönzésének lehetőségéről ugyanakkor többen nem értesültek még, de mivel ez a szolgáltatás nem minden tagkönyvtárunkban érhető el, a számok nem tekinthetők kiugrónak.

Nagy különbségeket a különböző mintákon vizsgálva sem találtunk. A férfiak alacsonyabb arányban mondták magukat rendszeres könyvkölcsönzőnek (85.71 %), mint a nők (91.87 %), de ez az adat az alkalmankénti könyvkölcsönzésekkel kiegyenlítődött (férfiak 11.02%, nők 7.27%). Az életkori eloszlás sem mutat jelentős eltéréseket az egyes korcsoportok között a kölcsönzések gyakoriságában (ld. 16. ábra).

Összességében elmondható, hogy

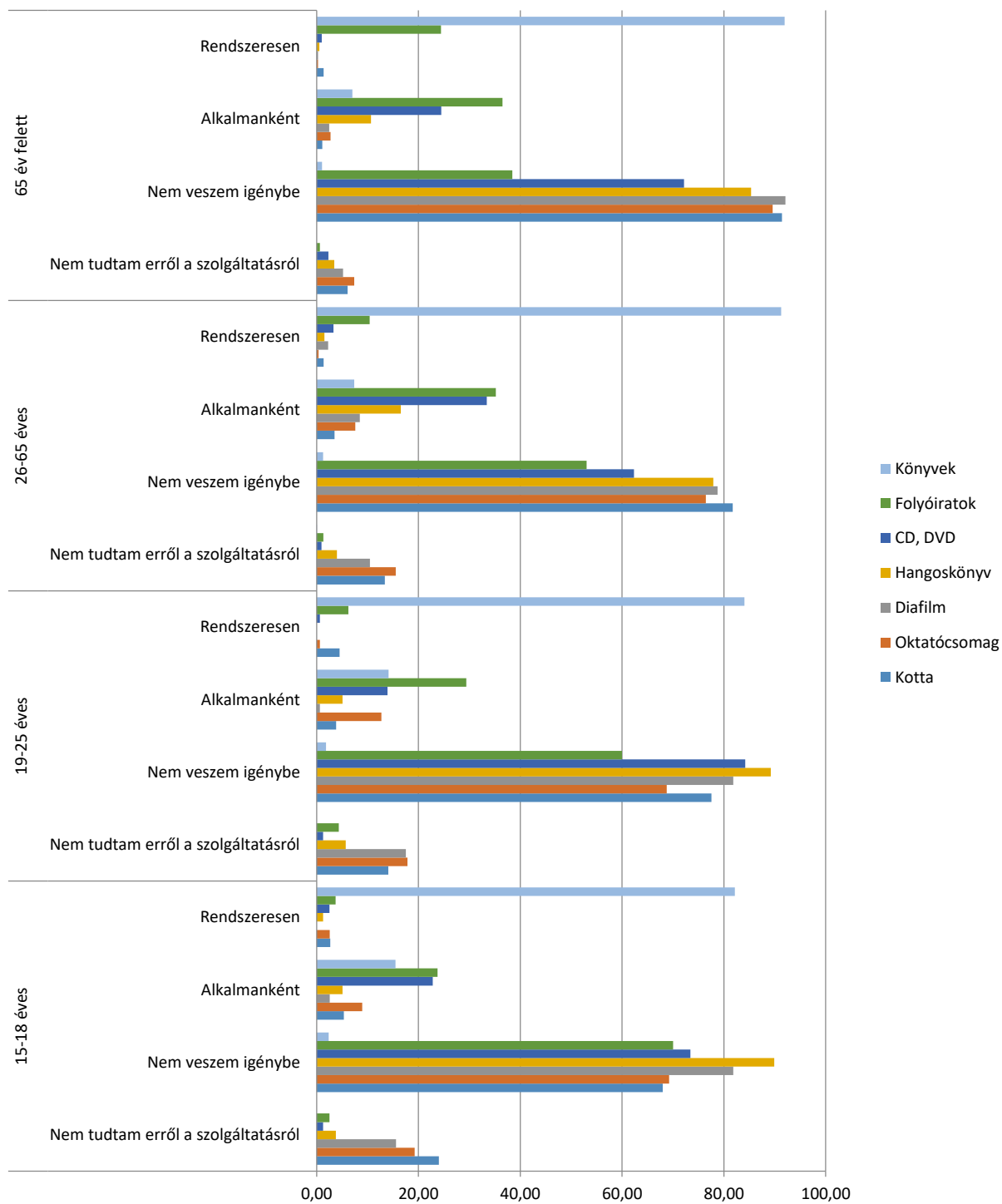
- az idősebb használók nagyobb arányban kölcsönöznek rendszeresen könyvet (65 év felett 91.95%, 26 és 65 év közt 91.24%, 19-25 évig 84.05%, 15-18 éves korig 82.14%).
- a rendszeresen folyóiratot kölcsönzők aránya messze a 65 év felettieknél a legmagasabb (24.41%), de alkalmanként minden korosztály használja ezt a szolgáltatásunkat (65 év felett 36.50%, 26 és 65 év közt 35.20%, 19-25 évig 29.38%, 15-18 éves korig 23.75%).

az oktatócsomagokat legnagyobb arányban (12.74 %) alkalmanként kölcsönözik a 19-25 éves korosztály tagjai.



15. ábra

Milyen gyakran veszi igénybe az alábbi kölcsönzési szolgáltatásokat? (%)



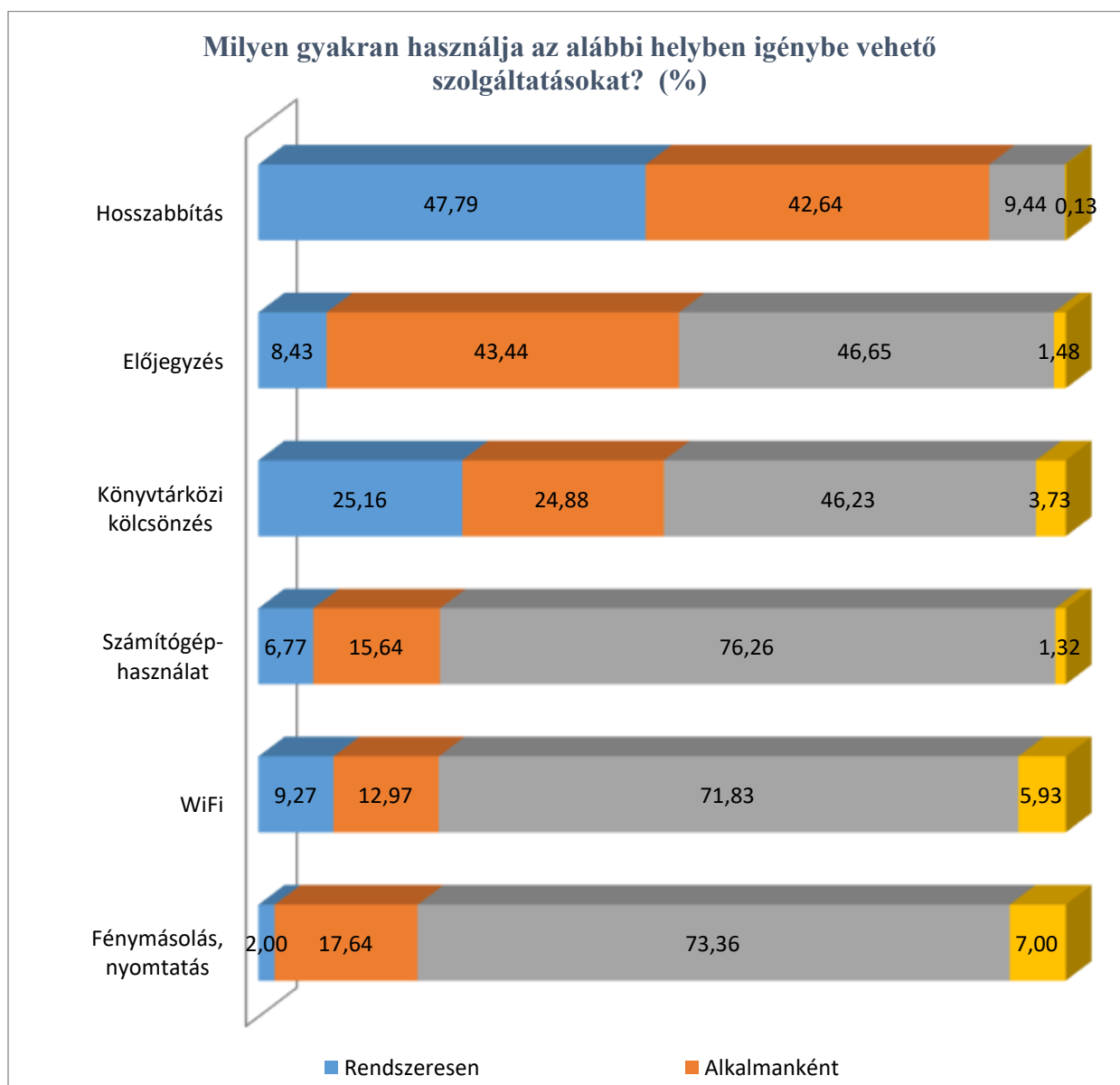
16. ábra

A könyvtártípusok szerinti vizsgálatunk sem mutatott ki jelentős különbségeket, ha az olyan értelemszerű eredményektől eltekintünk, mint például a rendszeresen (8.87%) és alkalmanként (9.27%) kottát kölcsönzők viszonylagosan magas száma a Zenei Gyűjteményt is magában foglaló Központi Könyvtárban. A leginkább szembeötlő különbséget a rendszeresen könyvet kölcsönzők közt láthatjuk, akik aránya a Központi Könyvtárban 81.48%, szemben a Könyvtár I-II. 91.04%, illetve a Könyvtár III. 92.94%-ával. Ez az adat leginkább arra utalhat, hogy a Központi Könyvtár használói nagyobb arányban látogathatják a könyvtárat bizonyos *helyben nyújtott szolgáltatások* kedvéért. (Erről a következő pontban nyerhetünk majd bővebb információt.)

6.b. Milyen gyakran használja az alábbi helyben igénybe vehető szolgáltatásokat?

A helyben használatra vonatkozó kérdés összetettsége miatt a válaszokat csoportosítva vizsgáltuk. Első diagramunkon (*ld. 17. ábra*) a kölcsönzéshez és a helyben használathoz kapcsolódó *technikai szolgáltatásokat* tekinthetjük át.

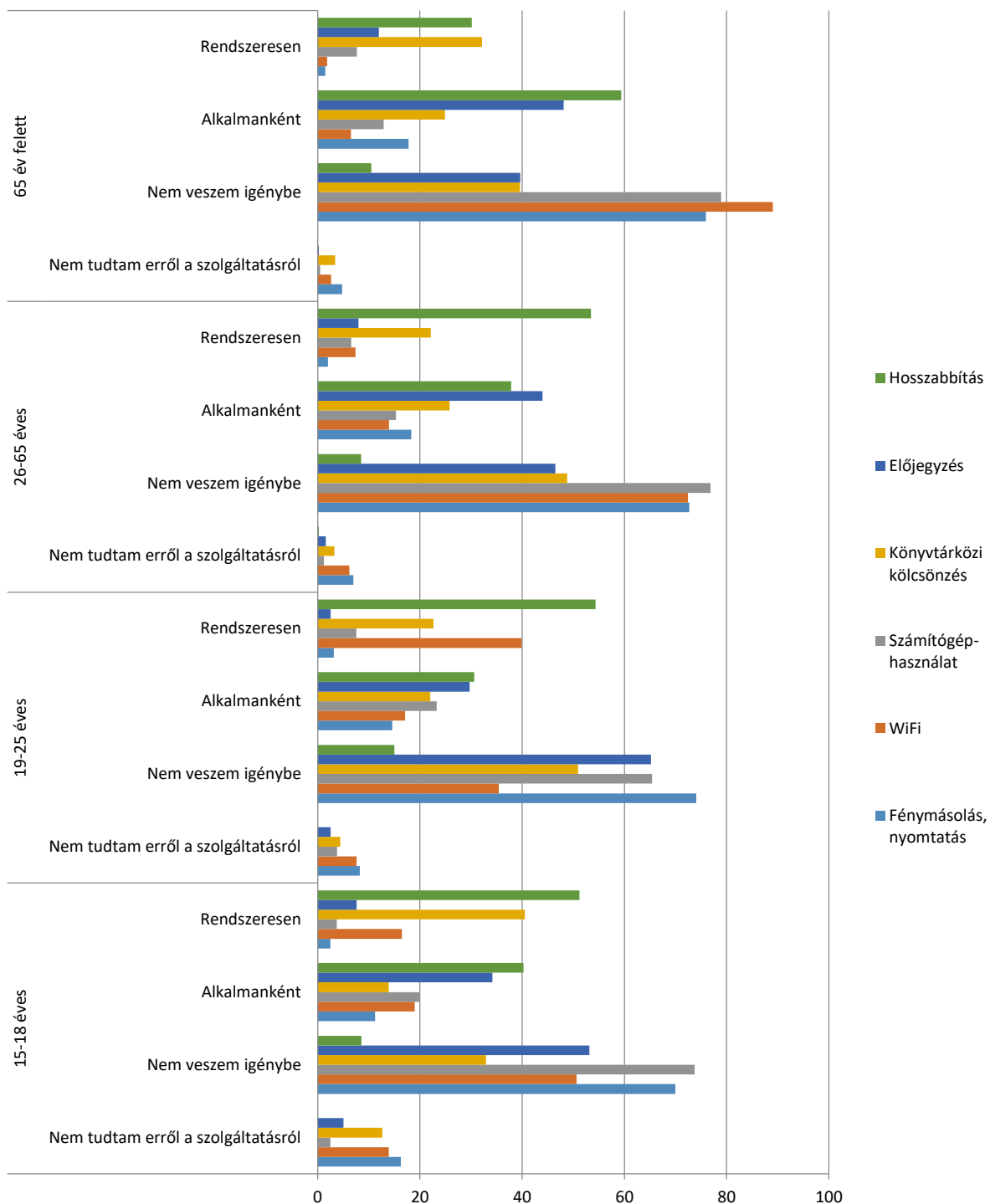
A kölcsönzésekhez kapcsolódó szolgáltatások közül a *hosszabbítás* népszerűsége magától értetődő: a használók nagy többsége rendszeresen (47,79%) vagy alkalmanként (4,64%) igénybe veszi helyben ezt a szolgáltatást. Némileg meglepő adat lehet ugyanakkor, hogy bár az *előjegyzést* és a *könyvtárközi kölcsönzést* igénybe vevők száma gyakorlatilag azonos, a rendszeresen könyvtárközi kölcsönzést kérők aránya (25,16%) háromszorosa az előjegyzést rendszeresen igénybe vevőkéhez képest (8,43 %). Érdekesség az is, hogy a WiFi-t használók aránya elérte a számítógép használók nagyságát: a rendszeres WiFi használók aránya (9,27%) pedig már magasabb is a könyvtári számítógépet rendszeresen használókénál (6,77%), noha a WiFi szolgáltatásról nem értesültek köre viszonylag magas, 5,93 %-os. Ez valószínűleg annak köszönhető, hogy még nincs minden tagkönyvtárban WiFi használatra lehetőség. A számok azt mutatják, hogy érdemes fejleszteni, illetve ahol már rendelkezésre áll, reklámozni a szolgáltatást. A fénymásolást és nyomtatást alkalmilag használók aránya azt jelzi, hogy van még valós igény ezen szolgáltatások fenntartására.



17. ábra

Az első érzékelhető eltéréseket a különböző mintákon az életkori csoportoknál találhatjuk (ld. 18. ábra):

Milyen gyakran használja az alábbi helyben igénybe vehető szolgáltatásokat? (%)



18. ábra

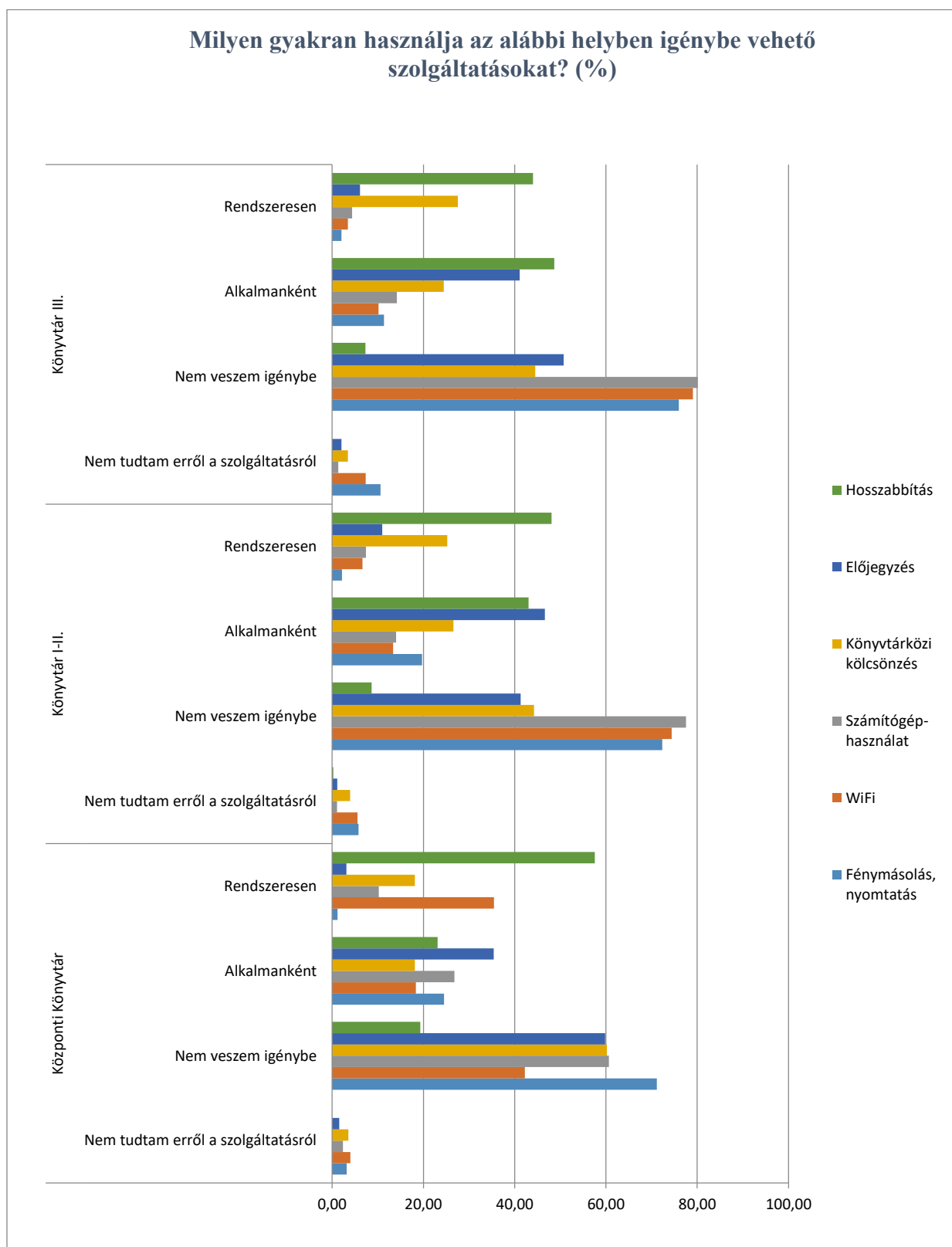
A leginkább kiugró különbség épp a *WiFi* használatban mutatkozik meg: míg a 65 év felettiek 89,03%-a, valamint a 26 és 65 év közöttiek 72.45 %-a nem veszi azt igénybe, addig a 19 és 25 év közöttiek 39,87 %-a rendszeres *WiFi* használó.

A *hosszabbítás* korcsoporttól függetlenül népszerű szolgáltatás, érdekes ugyanakkor megjegyezni, hogy a legidősebbek kisebb rendszerességgel igénylik: rendszeresen csak 30.14 százalékuk él a lehetőséggel, míg ugyanez az összes többi korcsoportban 50 %-ot meghaladó értéket mutat.

Az *előjegyzést* változó rendszerességgel, és ezen belül is az idősebbek veszik nagyobb számban igénybe.

A *könyvtárközi kölcsönzés*, a *fénymásolás*, a *nyomtatás* mint szolgáltatások esetében nem látunk ilyen mértékű korosztályi különbségeket. Ez alól kivétel a *számítógép-használat*, mivel a 19-25 év közöttiek változó rendszerességgű (30,82%-os) eredménye magasnak mondható a többi korcsoportéhoz képest. (20-24%)

A *helyben igénybe vehető szolgáltatások* könyvtártípus szerinti vizsgálatának eredményét az alábbi diagramon láthatjuk (ld. 19. ábra):



19. ábra

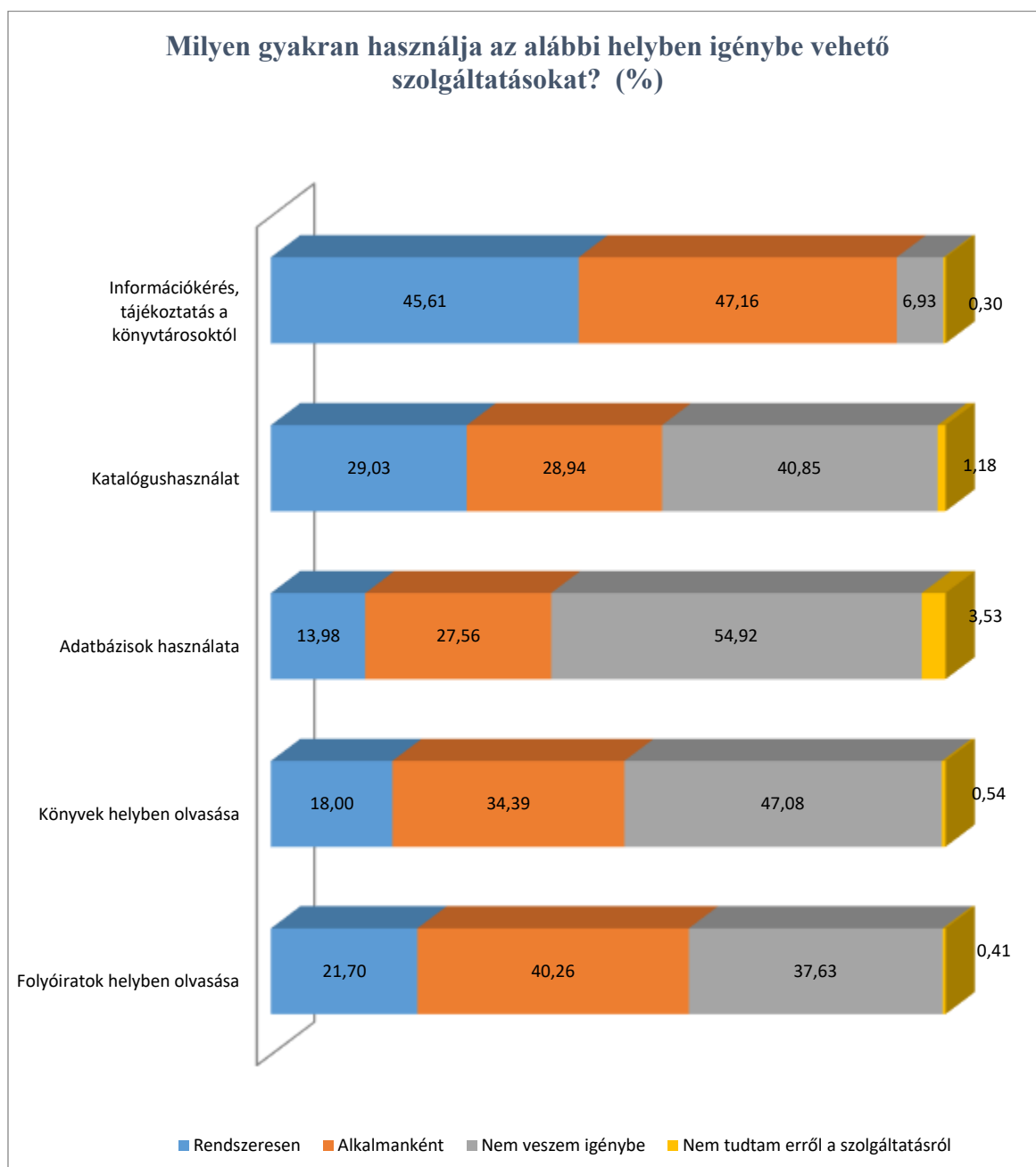
A WiFi használatának eltérő mértéke itt is szembeötlő. Amíg a Központi Könyvtárban változó rendszerességgel 53,89% használja a szolgáltatást és 35,46% rendszeresen, addig a Könyvtár I-II. válaszadóinál összesen 20,04%, a Könyvtár III. használóinál pedig 13,60% ugyanez az arány.

Kisebb mértékben ugyan, de a *számítógép-használatnál* is hasonló különbség mutatkozik:

- a Központi Könyvtárban rendszeresen 10,24%, alkalmanként 26,77%,
- a Könyvtár I-II. kategória egységeiben rendszeresen 7,40%, alkalmanként 14,01%, míg
- a Könyvtár III-as tagkönyvtárakban rendszeresen 4,37%, alkalmanként 14,6%-a veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

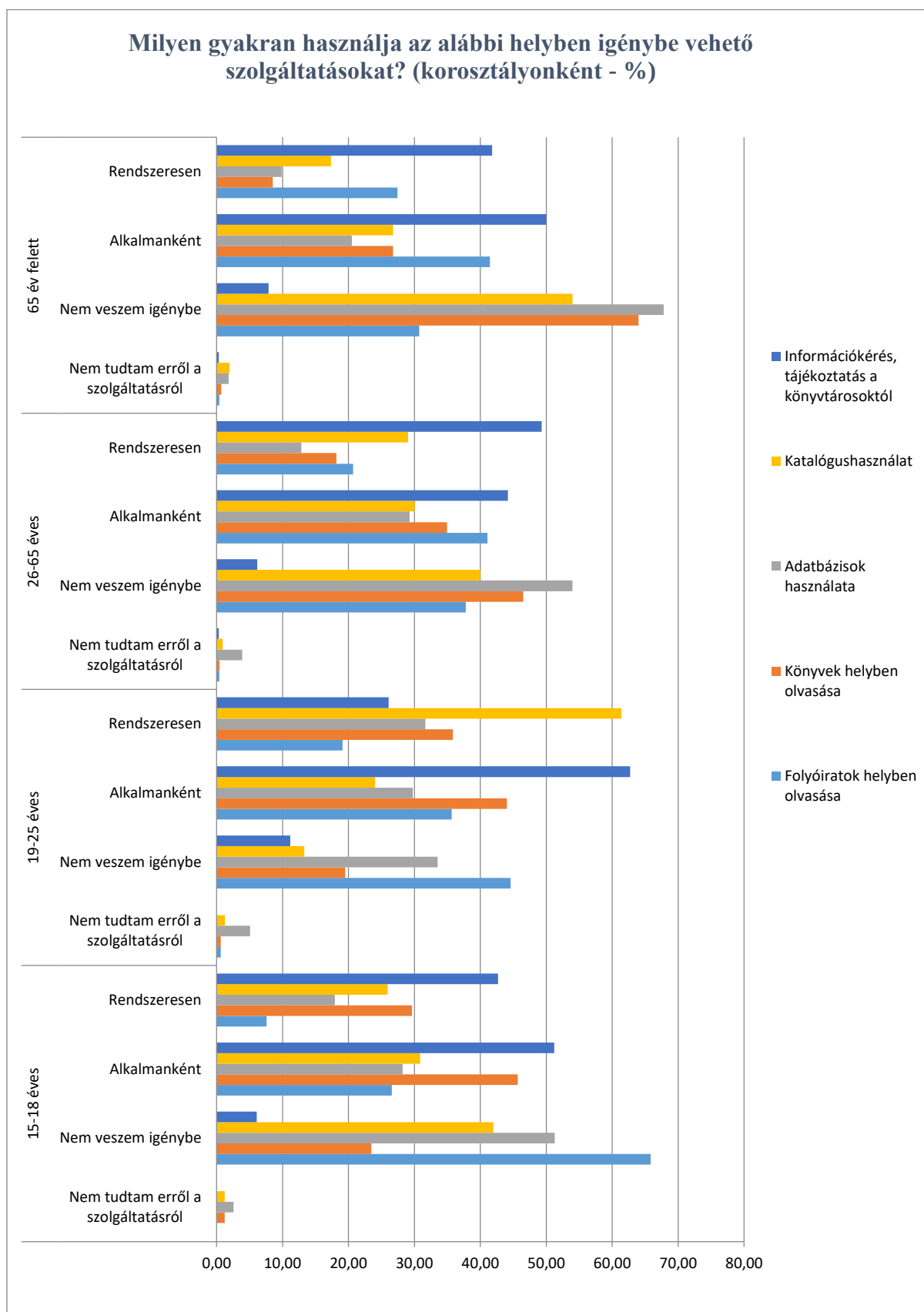
Nem jelentős különbséggel, de a Központi Könyvtárban némileg többen vannak a helyben rendszeresen (57,58%) és kevesebben az alkalmanként (23,11%) *hosszabbítók* a tagkönyvtárakhoz képest.

Összességében a Központi Könyvtárban kevesebben kezdeményeznek *előjegyzést* (38,58 %) és *könyvtárközi kölcsönzést* (36,22 %), mint a Könyvtár I-II. (előjegyzés: 57,58 %, könyvtárközi kölcsönzés: 51,83 %) és Könyvtár III. (előjegyzés 47,23 %, könyvtárközi kölcsönzés 52,05 %) típusú tagkönyvtárakban.



20. ábra

A diagram elemzése során megállapíthatjuk, hogy a könyvtáros információnyújtó szerepe manapság is megkerülhetetlen (ld. 20. ábra). Mindössze 7% azon olvasók aránya, akik nem veszik igénybe a könyvtáros személyes tájékoztatását. Ezzel párhuzamosan a válaszolók közel 60%-a használja a könyvtárban használható katalógusokat (számítógépes). A könyvek és folyóiratok helyben olvasásának viszonylagos népszerűsége mellett fontos adat, hogy a válaszolók több mint 40 %-a adatbázis használónak vallotta magát.

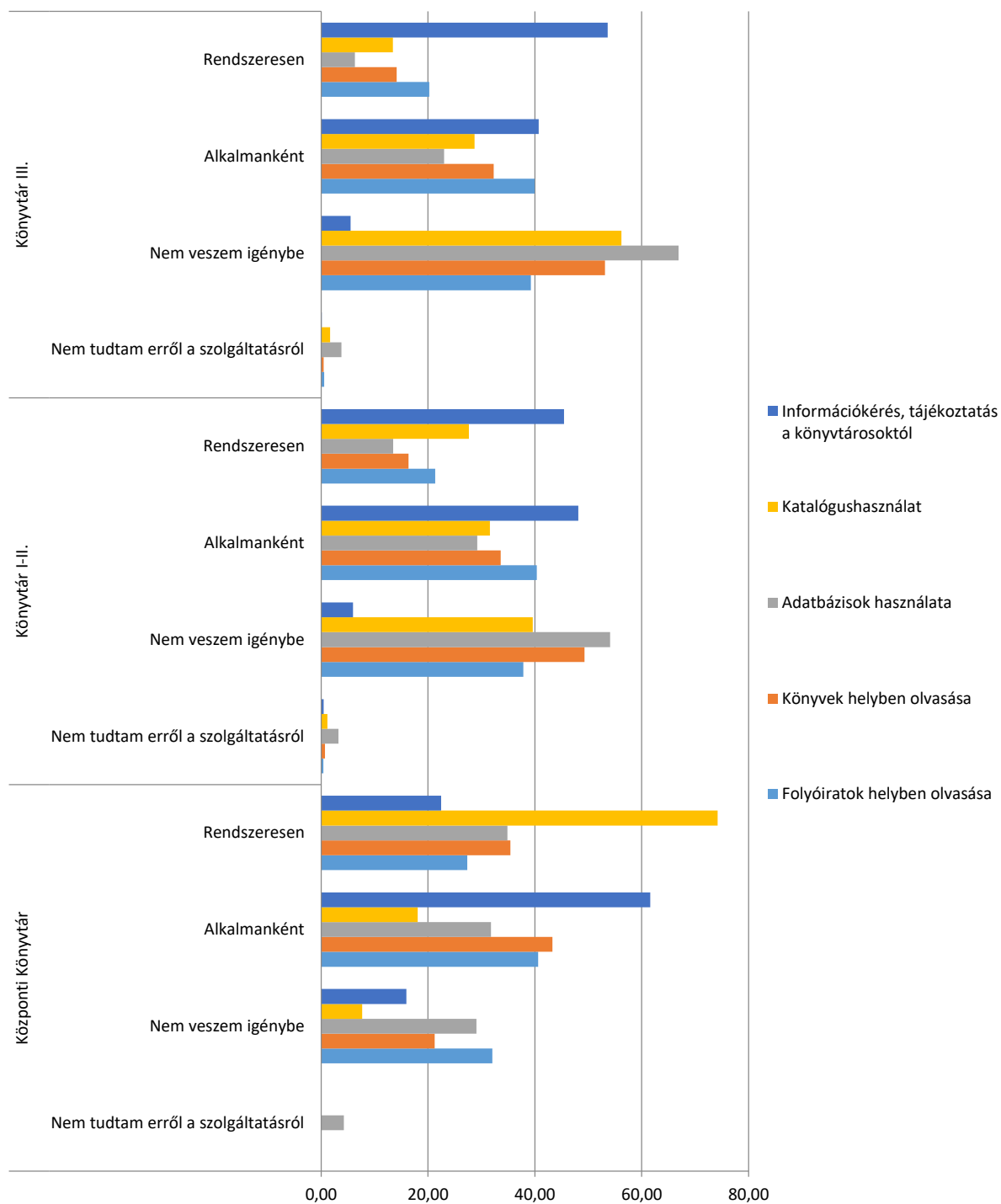


21. ábra

A különböző korcsoportú használók közt megfigyelhetünk eltéréseket (*ld. 21. ábra*). A 19 és 25 év közöttiek kisebb arányban (26,09%) kérnek rendszeresen információt a könyvtárosoktól, viszont a könyvtárakban használható katalógusokat (számítógépes) sokan használják. (61,39%). Az sem meglepő, hogy az adatbázisok rendszeres használatában is élen jár ez a korosztály 31,65%-os eredménnyel. Kijelenthető, hogy általában a helyben használat hangsúlyosabb ennél a korcsoportnál, a könyvek rendszeres helyben használata is kiugróan magas, 35,85 %-os körökben.

A különböző korcsoportok válaszai alapján fontos megjegyezni, hogy *az adatbázis-használat egyetlen korcsoportot sem hagyott érintetlenül*: még a 65 év felettiek 9.87%-a is rendszeres, 20,52 %-a pedig alkalmi adatbázis-használónak vallotta magát.

Milyen gyakran használja az alábbi helyben igénybe vehető szolgáltatásokat? (könyvtártípusonként - %)

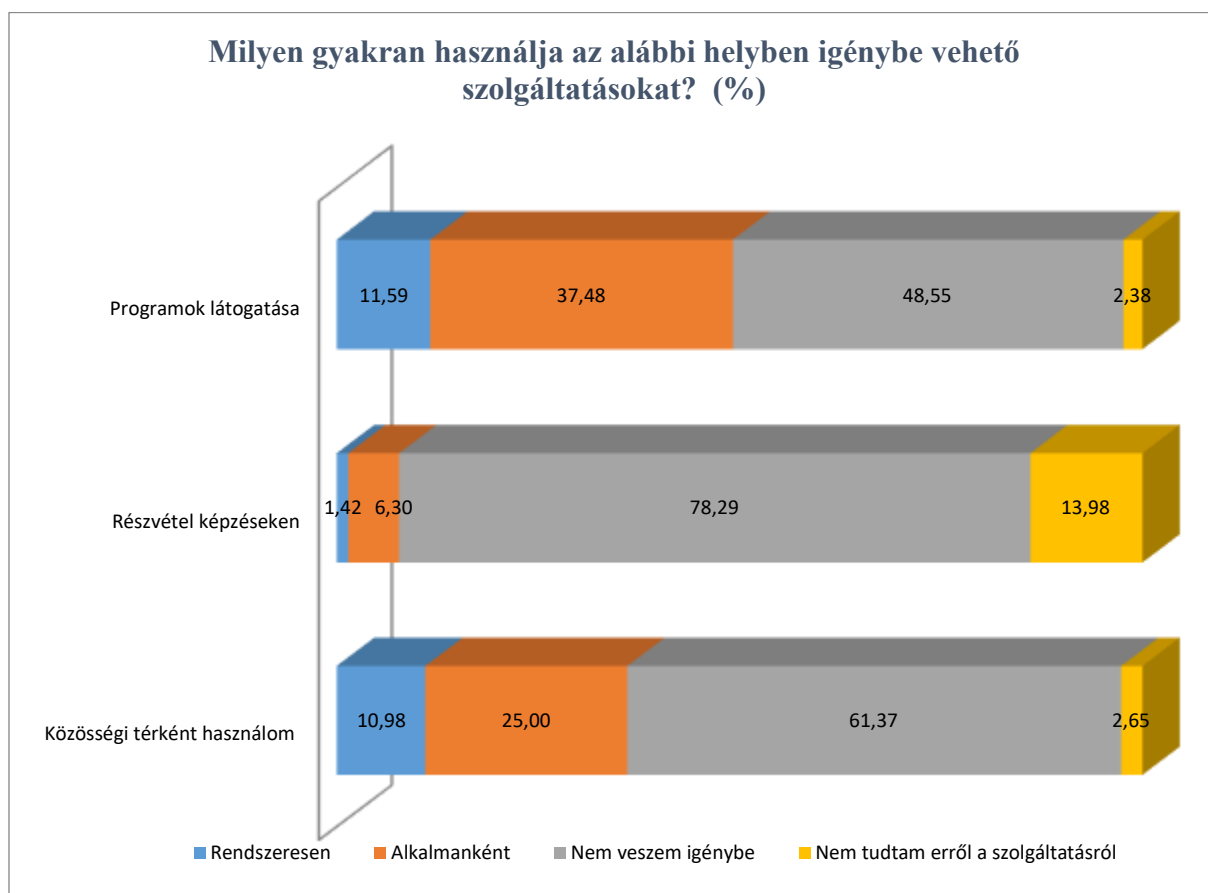


22. ábra

A rendszeres könyvkölcsönzők könyvtártípusonkénti eloszlását vizsgálva (*ld. 22. ábra*) már éltünk azzal a feltételezéssel, hogy a Központi Könyvtárat többen látogatják helyben használati céllal. Ezt a feltételezésünket a WiFi használat adatai is alátámasztották és a jelen összevetésünk is ebbe az irányba mutat:

- A Központi Könyvtárban helyben könyvet rendszeresen olvasók aránya (35,43%) messze meghaladja a Könyvtár I-II. (16,37%), és a Könyvtár III. (14,14%) értékeit.
- Ugyanez a tendencia figyelhető meg az adatbázis-használatban is. A Központi Könyvtárban a használók 34,88%-a vallotta magát rendszeres használónak, szemben a Könyvtár I-II. 13,50% és a Könyvtár III. 6,31%-os értékével. Ugyanakkor az utóbbi könyvtártípusokban is azt láthatjuk, hogy az alkalmankénti és rendszeres adatbázis-használók összesített száma jelentősnek mondható (Könyvtár I-II. 42,7%, Könyvtár III. 29,34%). Ezért indokolt lenne a tagkönyvtárakban egy adatbázis-használati vizsgálat, mely alátámasztaná ennek a szolgáltatásnak a további fejlesztését.

A folyóiratok helyben használatának mértékétkevissé befolyásolja a könyvtár típusa. Az is látható, hogy a Központi Könyvtár használói magas arányban kérnek információt a könyvtárosoktól, de ezt rendszeresen csak a válaszolók 22,43%-a, alkalmanként pedig 61,60%-a teszi. Ugyanez az arány a Könyvtár I-II. esetében: 45,45% és 48,12%, a Könyvtár III. használóinál pedig 53,64% és 40,74%. Ezzel párhuzamosan a könyvtár méretével egyenes arányban nő a katalógust rendszeresen használók aránya is: Központi Könyvtár 74,23%, Könyvtár I-II. 27,67%, Könyvtár III. 13,44%.



23. ábra

A helyben használat kérdésében vizsgáltuk a könyvtár közösségi funkcióját, a használók képzését, és a programok látogatását. (ld. 23. ábra):

- A 49,07%-os aránya azoknak, akik alkalmanként vagy rendszeresen látogatják a könyvtári programokat. Ez mindenképpen biztató adat: azt mutatja, hogy a FSZEK színes programkínálata, az ennek kialakításába fektetett rengeteg munka nem hiábavaló.
- A közösségi tér-használatot a „találkozni, beszélgetni...” magyarázattal tettük érthetőbbé a kitöltőknek. A szolgáltatást alkalmanként és rendszeresen igénybe vevők 35,98%-os köre is arra utal, hogy van igény a könyvtár közösségi térként való használatára.

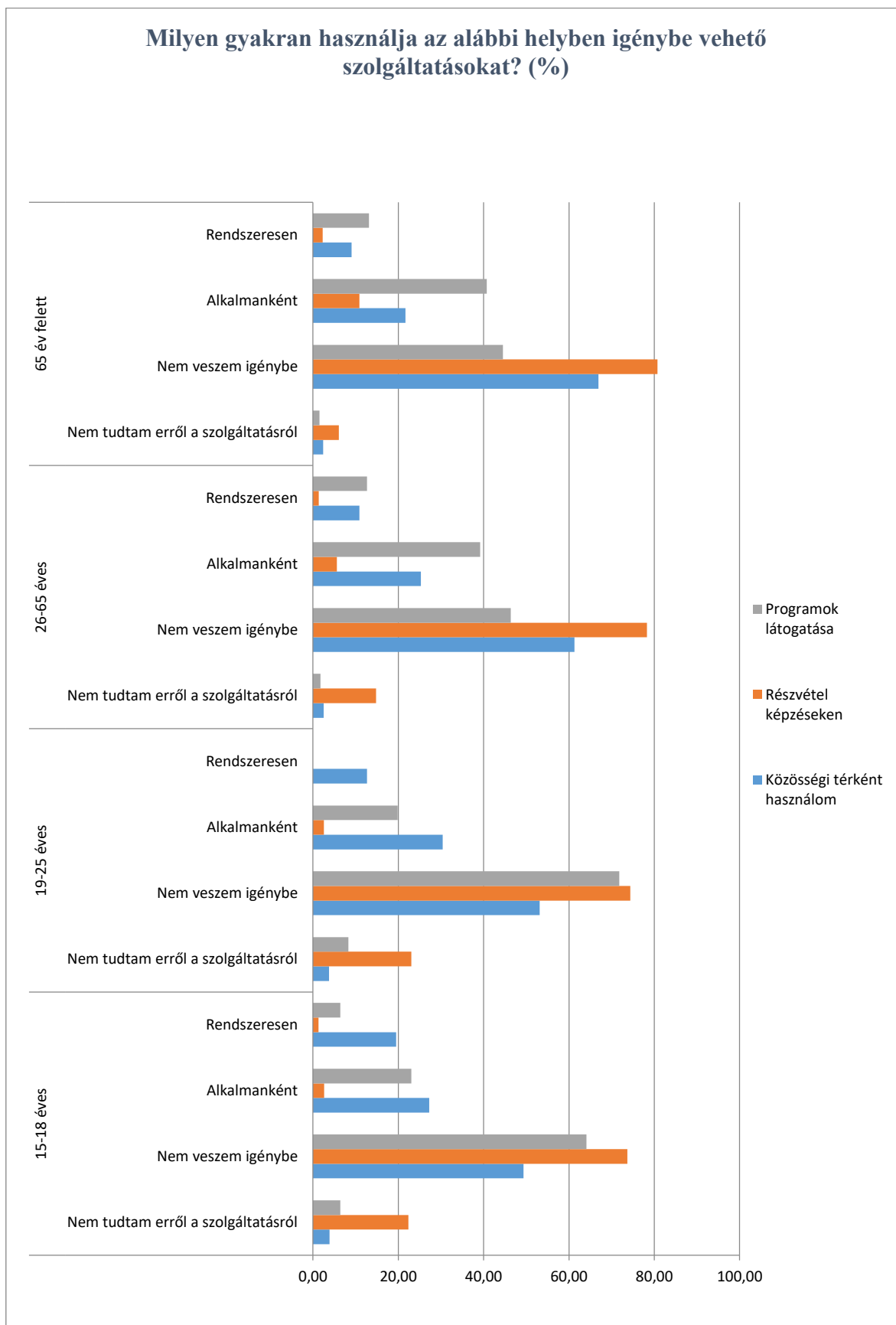
Mindkét területen célkitűzés lehet az alkalmankénti használók rendszeres használóvá tétele és további használók bevonása a szolgáltatásba. A könyvtári programok tekintetében a jelen felmérés részét is képező, rendszeres igényfelméréssel, illetve ezen alapuló, célzott programkínálattal, valamint hatékonyabb kommunikációs tevékenységgel érhetünk el eredményeket. A közösségi funkciókat az adott könyvtárak tereinek újraértelmezésével, jobb



kihasználásával, ahol pedig lehetőség van rá, új típusú terek (olvasói kertek, klubhelyiségek) kialakításával erősíthetjük.

A képzésekre vonatkozó kérdés válaszaiból úgy tűnik, hogy a könyvtár nem igazán jelenik meg a használók körében úgy, mint a szervezett tanulás színtere. Hosszabb távon folyamatos igényfelméréssel és ennek alapján kialakított képzési kínálattal fejleszthetjük ezt a szolgáltatási területet.

A nők és férfiak tekintetében nincs jelentős vagy kimutatható eltérés a közösségi térhasználatban és képzéseken való részvételben. A programokat rendszeresen (12,48%) és alkalmanként (39,26%) látogató nők aránya valamivel magasabb, mint a férfiaké (rendszeresen 7,79%, alkalmanként 29,90%).



24. ábra

A korcsoportok szerinti mintákban sincs jelentős eltérés, leginkább a programok látogatásánál láthatunk különbségeket (ld. 24. ábra):

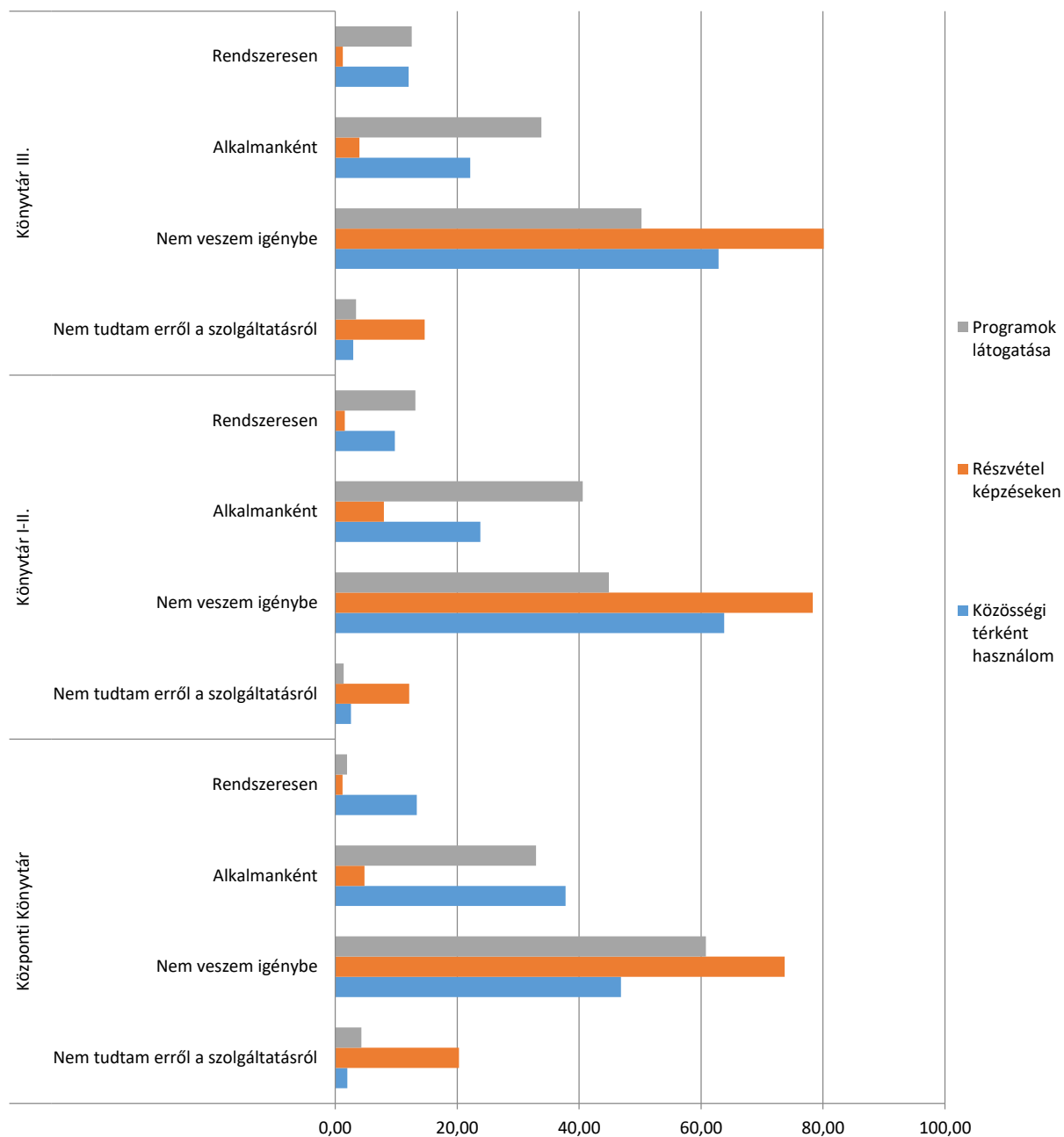
- A számok azt mutatják, hogy 19-25 éves válaszolók köréből teljesen hiányoznak azok, akik rendszeresen látogatnak könyvtári programokat vagy részt vesznek használói képzéseinken.
- A rendszeres (13,14%) és alkalmankénti (40,76%) programlátogatók aránya a 65 év felettieknél a legmagasabb.
- Nem sokkal maradnak el mögöttük a 26 és 65 év közöttiek (rendszeres 12,66%, alkalmankénti 39,18%).
- A 15 és 18 év közöttiek közt ugyan kisebb arányban, de még megtalálhatók mind a rendszeres (6,41%), mind az alkalmankénti (23,08%) programlátogatók.

A könyvtárak közösségi térként használók aránya a korral fordítottan arányos: a legmagasabb a legfiatalabbak körében (rendszeresen 19,48%, alkalmanként 27,27%). A kor előrehaladtával ez az arány némiképp csökken.

Kijelenthető, hogy a képzéseket a legnagyobb arányban a 65 év felettiek látogatják: ugyan rendszeresen nekik is csak 2,28%-a használja ezt a szolgáltatást, 10,89%-os alkalmankénti részvételük kimagasló eredmény az őket követő 26 és 65 év közöttiekéhez képest (5,60%).

A tagkönyvtár-típusonkénti eloszlást a következő ábrán láthatjuk (ld. 25. ábra):

Milyen gyakran használja az alábbi helyben igénybe vehető szolgáltatásokat? (könyvtártípusonként - %)



25. ábra

Jól látható, hogy a programok látogatásának tekintetében mind a rendszeres (13,13%), mind az alkalmankénti (40,60%) arány a Könyvtár I-II. típusú könyvtárak használóinál a legmagasabb. A Könyvtár III. programlátogató használóinak aránya csak kis mértékben marad el ettől (rendszeresen 12,56%, alkalmanként 33,83%). A Központi Könyvtár válaszolóinak mindössze 1,96%-a vallotta magát ugyanakkor rendszeres könyvtári program-látogatónak, alkalmanként pedig 32,94%-uk veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

A közösségi térként való használat a Központi Könyvtárban a legnagyobb arányú (rendszeresen 13,39%, alkalmanként 37,80%). A másik két könyvtártípusban valamivel kisebb értékek figyelhetők meg. (Könyvtár I-II.: rendszeres 9,79%, alkalmanként 23,81%, Könyvtár III.: rendszeres 12,04%, alkalmanként 22,14%).

A képzéseknél, tekintettel az alacsony számokra, nem beszélhetünk jelentős különbségekről. A leginkább említésre méltó adat a Könyvtár I-II. használóinak 8,00%-a, akik magukat alkalmankénti résztvevőnek vallották, szemben a Központi Könyvtár 4,78%-os és a Könyvtár III. 3,98%-os arányaival.

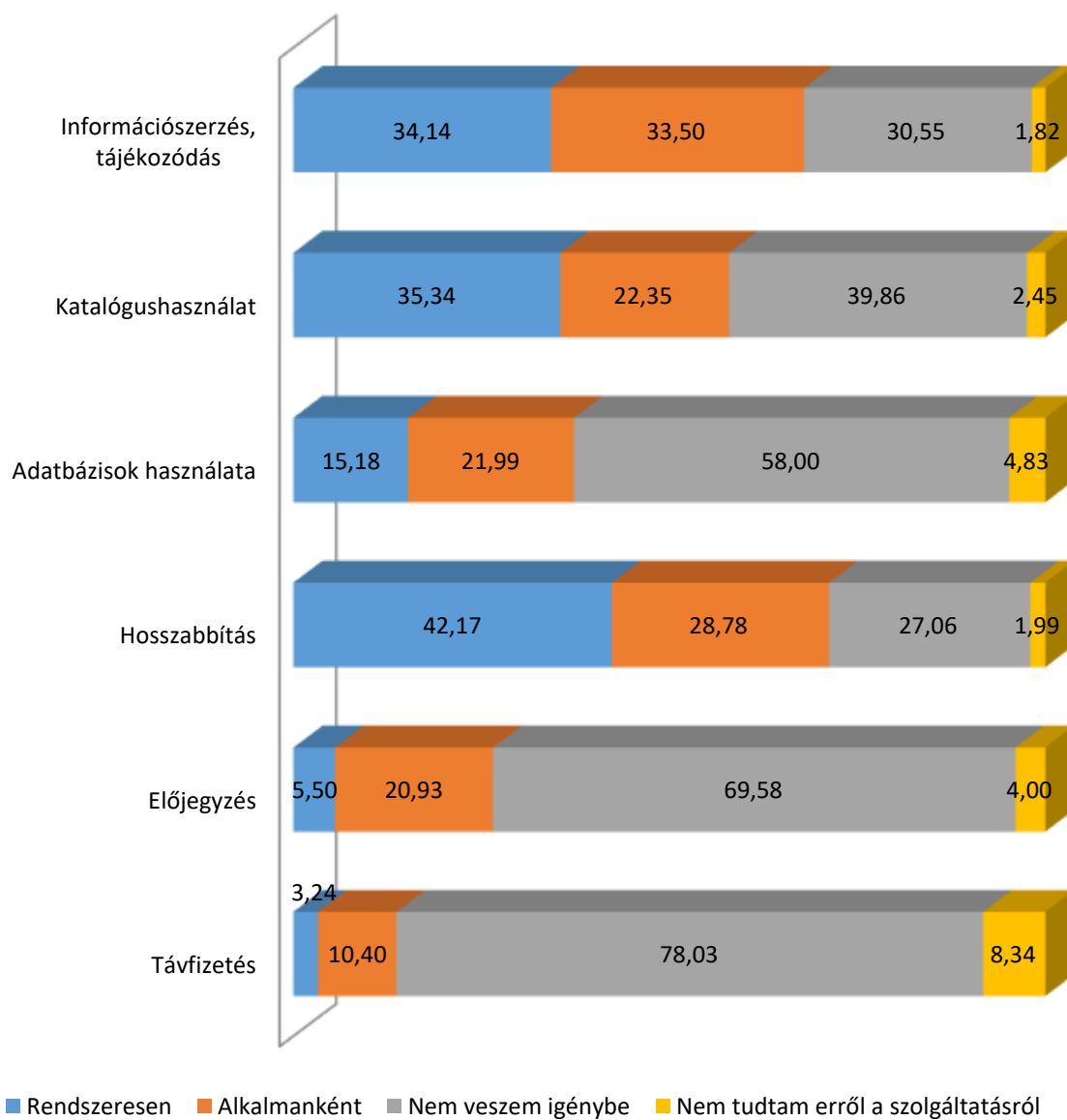
Kérdésünk következő részében a távhasználati szokások megismerésére törekedtünk.

6.c. Milyen gyakran használja honlapon keresztül az alábbi szolgáltatásokat (távhasználat)?

A 26. ábra a honlapon keresztül igénybe vehető szolgáltatások használatának eloszlását mutatja. Kiolvasható belőle, hogy a legnépszerűbb távhasználati szolgáltatás a *hosszabbítás*, amelyet különböző rendszerességgel a válaszolók 70,95%-a használ. Ezt megközelítő arányban veszik igénybe a válaszolók *honlapunkat* tájékoztató, információszerzési céllal. Az *online katalógushasználat* is jelentős: 57,69%. A válaszolók 37,17%-os *adatbázis-használata* elsőre imponáló, főleg ha összevetjük a korábban értékelt helyben használattal (41,54 %).

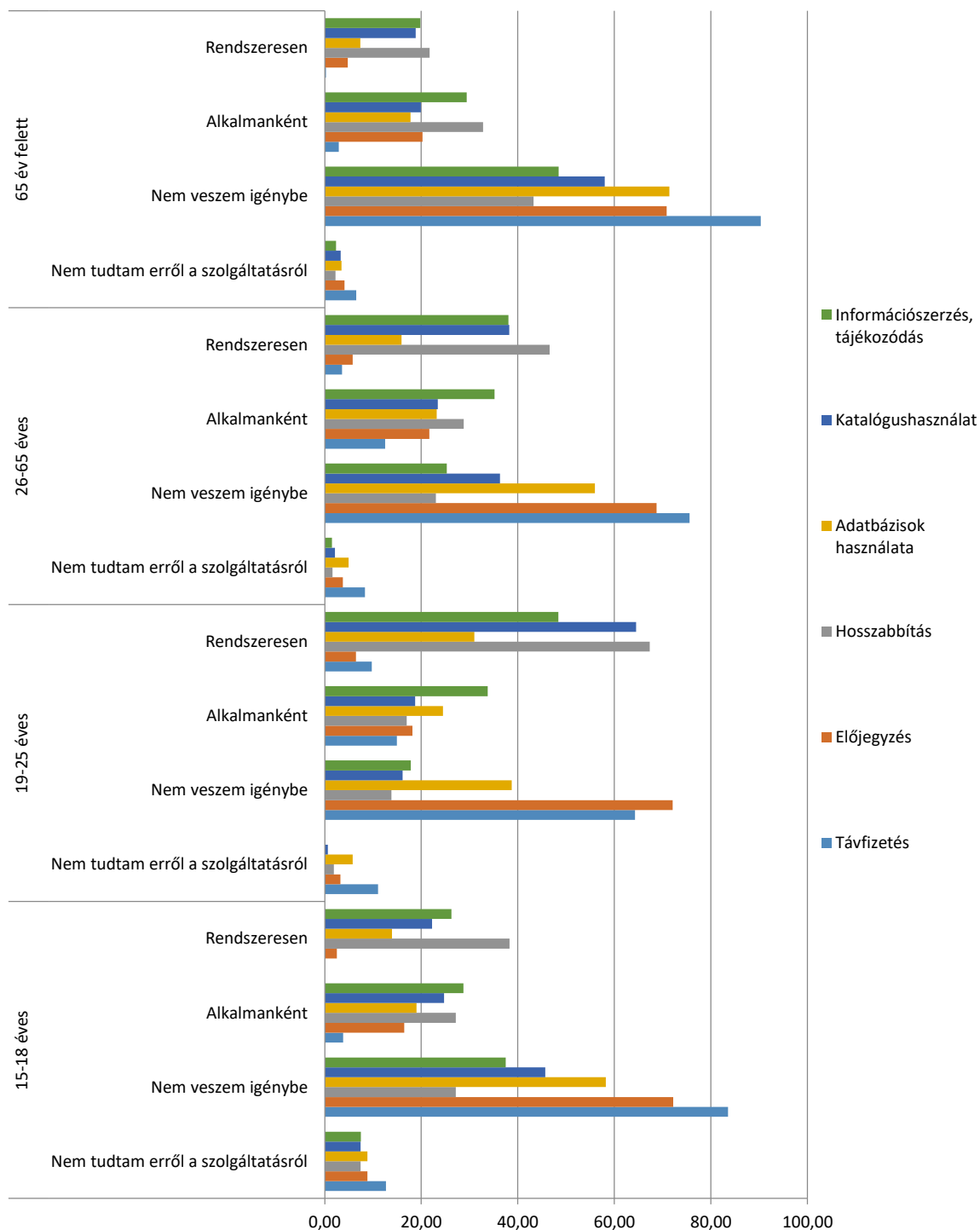
Az *online előjegyzés* frissen bevezetett szolgáltatás (2017.január 1-től) ehhez képest biztató számokat láthatunk, 26,40 % aki rendszeresen, illetve alkalmanként igénybe veszi a szolgáltatást és csupán 4,00 %-os azok aránya, akik nem ismerik a szolgáltatást. A *távfizetés* használatának értékelésénél, elmondható, hogy a 13,64 %-os használati arány egy ilyen típusú, újonnan bevezetett szolgáltatásnál azt mutatja, hogy valós igényt elégített ki a megvalósult fejlesztés.

Milyen gyakran használja honlapon keresztül az alábbi szolgáltatásokat (távhasználat)? (%)



26. ábra

Milyen gyakran használja honlapon keresztül az alábbi szolgáltatásokat ? (korcsoportonként - %)

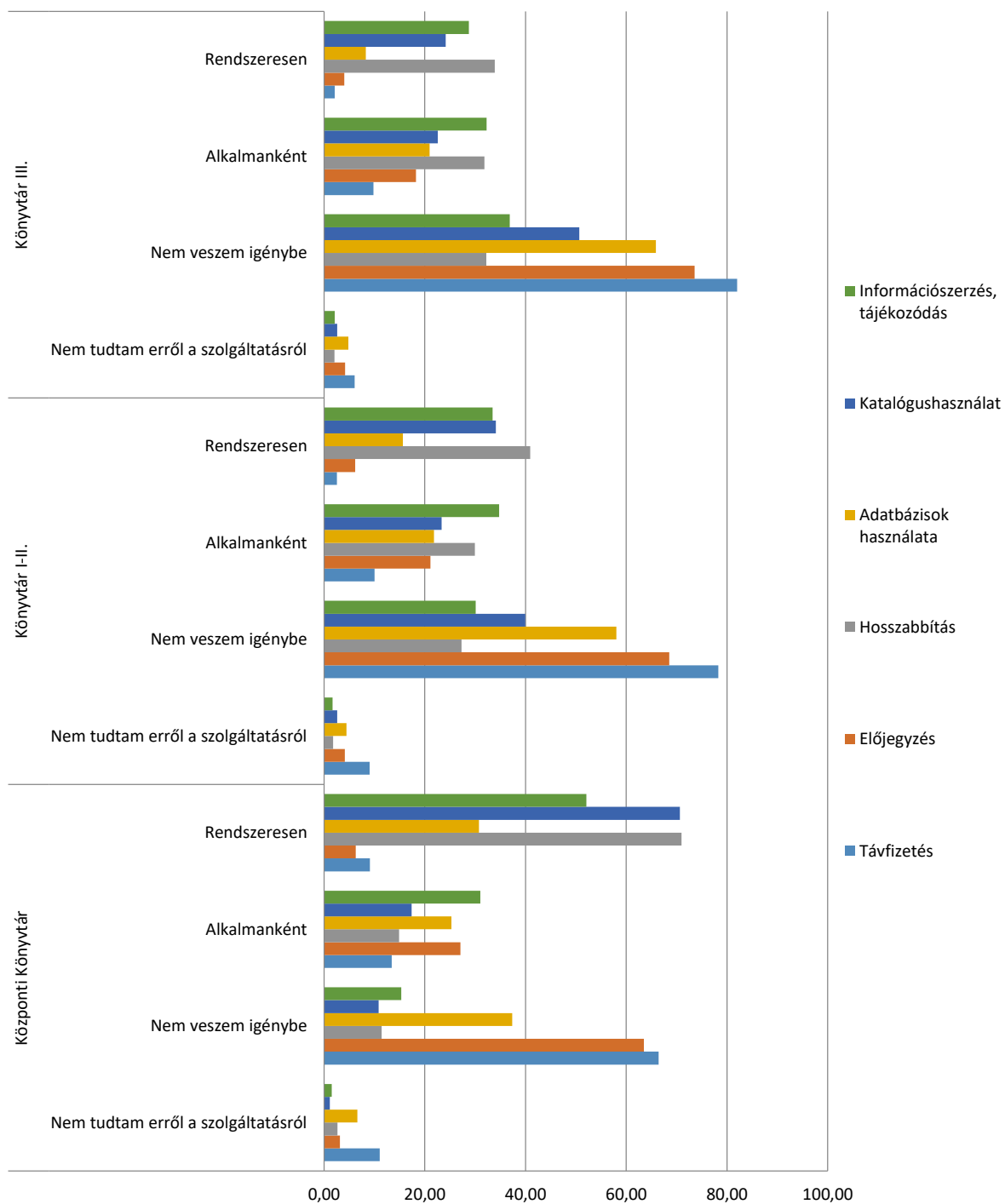


27. ábra

A távhasználati szokásokat az életkor kimutathatóan meghatározza, amint azt a fenti diagramon láthatjuk (*ld. 27. ábra*). Jól látható, hogy a 19 és 25 év közöttiek közül a honlapról rendszeresen tájékozódók (48,41%), a rendszeres katalógushasználók (64,52%), a kölcsönzéseiket hosszabbítók (67,30%) és az adatbázis-használók (30,97%) aránya jelentősen felülmúlja a többi korcsoport adatait. A rendszeres, honlapon keresztül történő információszerzés (38,05%), a katalógushasználat (38,02%) és a hosszabbítás (46,57%) területén a 26 és 65 év közöttiek mutatnak még jelentős aktivitást. Mindez nem jelenti azt, hogy a többi korcsoport ne venné ki a részét a távhasználatból: a diagramon megfigyelhető, hogy a 65 év felettiek, valamint a legfiatalabbak jelentős hányada is használja különböző rendszerességgel honlapunkat, online katalógusunkat és a távolról való hosszabbítás lehetőségét.

A tagkönyvtár-típusonkénti összehasonlításban is az látszik, hogy a távhasználat népszerűsége a fiatalabbak által gyakrabban igénybe vett Központi Könyvtár használói közt a legmagasabb (*ld. 28. ábra*):

Milyen gyakran használja honlapon keresztül az alábbi szolgáltatásokat? (könyvtártípusonként - %)



28. ábra

Láthatóan itt is kiugróan magas a Központi Könyvtár használói közt a honlapon keresztüli rendszeres tájékozódást (52,11%), a rendszeres online katalógushasználatot (70,66%), a távhosszabbítást (70,9 %) és adatbázis-használatot (30,74%) igénybe vevők aránya.

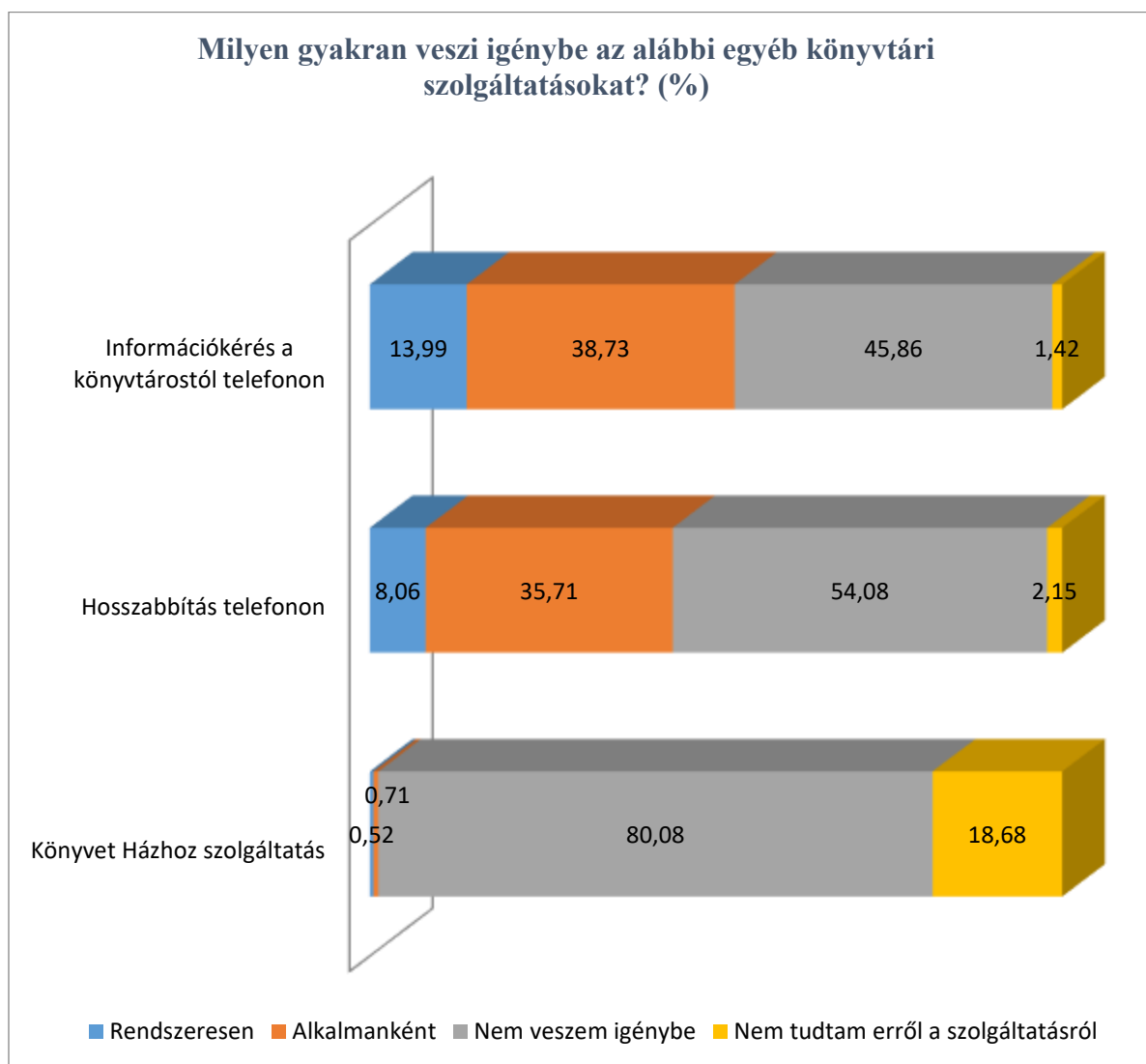
Megfigyelhető, hogy a tagkönyvtár méretének növekedésével párhuzamosan nő a távhasználat népszerűsége is. Leginkább a rendszeres adatbázis-használóknál láthatjuk ezt (Könyvtár I-II. 15,67%, Könyvtár III. 8,30%), de kimutatható a rendszeres online katalógushasználatban (Könyvtár I-II. 34,10%, Könyvtár III. 24,16%), az internetes hosszabbításban (Könyvtár I-II. 40,94%, Könyvtár III. 33,88%) és a honlapon keresztül történő rendszeres tájékozódásban egyaránt (Könyvtár I-II. 33,44%, Könyvtár III. 28,77%) is.

Összességében megállapítható, hogy a könyvtár távszolgáltatásai ma már számottevő mértékben járulnak hozzá a használói igények kiszolgálásához, továbbfejlesztésük indokolt és szükséges.

A kérdés utolsó részében a távhasználat két speciális esetére, a telefonon keresztül történő használatra és a Könyvet Házhoz szolgáltatás igénybevételére kérdeztünk rá.

6.d. Milyen gyakran veszi igénybe az alábbi egyéb könyvtári szolgáltatásokat?

A teljes minta válaszait a következő diagramon láthatjuk (*ld. 29. ábra*):



29. ábra

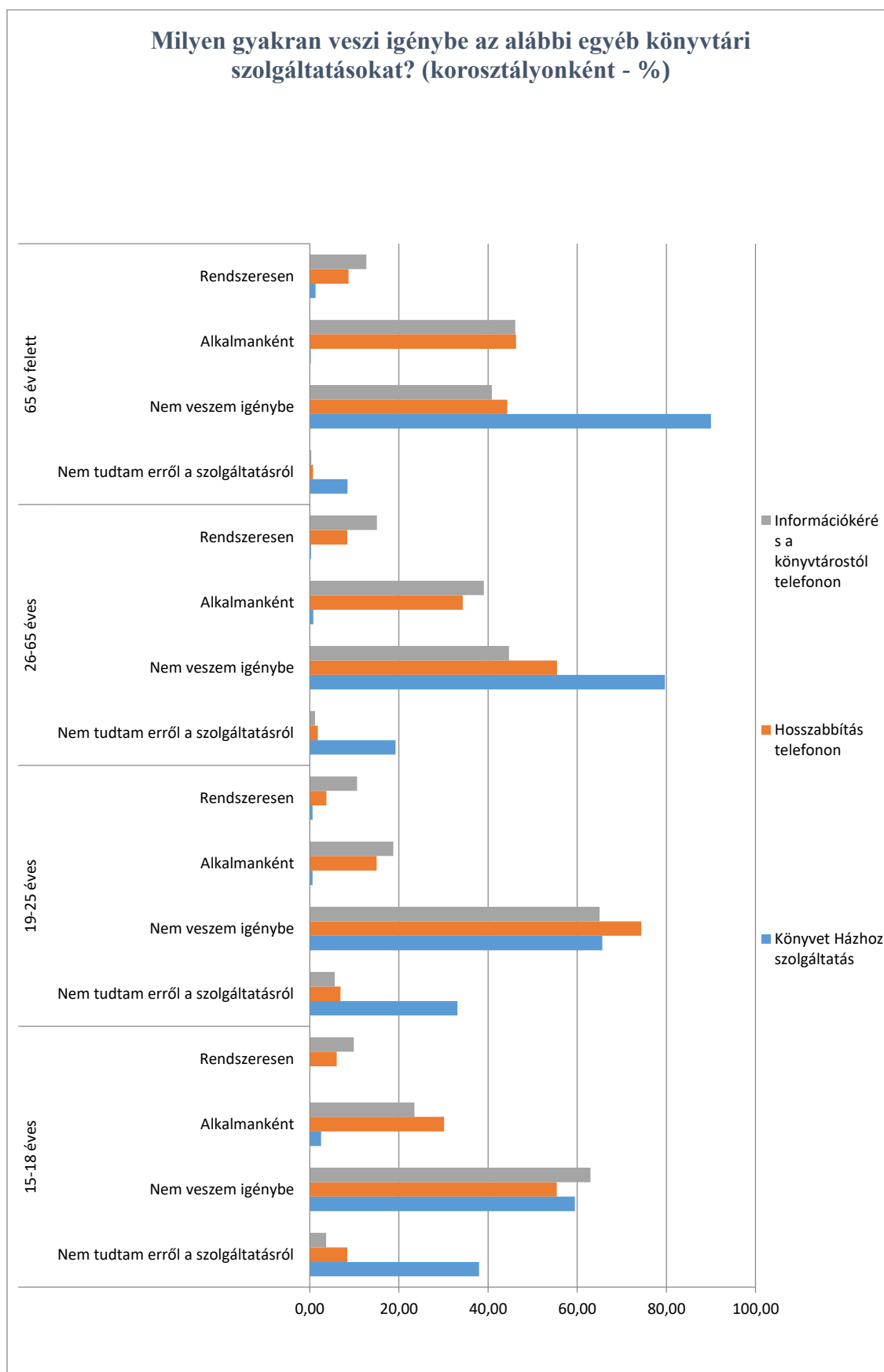
A telefonos hosszabbításnál meg kell jegyeznünk, hogy a szolgáltatás népszerűsége alatta marad a honlapon keresztül történő használatnak: azt a válaszolók 70,95% veszi igénybe változó rendszerességgel, szemben az itteni 43,77%-kal. Hosszabb távon is arra számíthatunk, hogy a használók egyre nagyobb arányban fordulnak majd a telefontól az internetes használat irányába.

A telefonos információkérés lehetősége, mint szolgáltatás tag kategória: vonatkozhat a nyitvatartásról vagy az állományról való tájékozódástól, a használatra, aktuális információkra vonatkozó kérdésekig sok mindenre, s magába foglalja a referenzs kérdések megválaszolását

is. Ennek megfelelően itt egy magasabb értéket látunk: a válaszolók 52,72%-a él különböző rendszerességgel ezzel a szolgáltatással.

A Könyvet Házhoz szolgáltatás egy speciális igényt kielégítő, nem minden FSZEK-tagkönyvtárban elérhető lehetőség, ezt a beérkezett válaszok eredménye is igazolja mely szerint 80,08 % nem veszi igénybe és 18,68 % nem is tud a szolgáltatásról.

A kérdéssort életkorra vizsgálva (*ld. 30. ábra*) megállapítható, hogy a telefonos tájékoztatást az idősebbek nagyobb arányban veszik igénybe, mint a fiatalabbak, de a különbségek nem jelentősek. (*ld. 30. ábra*). A 65 év felettiak rendszeres (12,69%) és alkalmankénti (46,08%) használói arányától nem jelentős mértékben maradnak el a 26 és 65 év közöttiek aránya (rendszeresen 15,05%, alkalmanként 39,07%). A fiatalabbaknál alacsonyabb számokat láthatunk (19-25 évesek, rendszeresen 10,63%, alkalmanként 18,75%; 15-18 évesek rendszeresen 9,88%, alkalmanként 23,46%). A telefonos hosszabbítás lehetőségével (különböző rendszerességgel) a 19 és 25 év közötti korosztály él a legkisebb mértékben (18,75%). A többi korcsoportban is láthatunk különbségeket, de nem ilyen nagymértékben (65 év felettiak 65,60%, 26-65 év közöttiek 42,73%, 15-18 évesek 36,14%). Ezek a számok ugyanakkor megerősítik azt a feltételezésünket, hogy a telefonos hosszabbítás iránt csökkenő igényekkel számolhatunk a jövőben. Érdekes még kiemelni az adatok közül, hogy a 19 és 25 év közöttiek 6,88%-a, míg a 15 és 18 év közöttiek 8,43%-a nem tud erről a lehetőségről, amely mindenképpen magas arány ahhoz képest, hogy egy kölcsönzéshez kapcsolódó alapvető szolgáltatásról van szó.

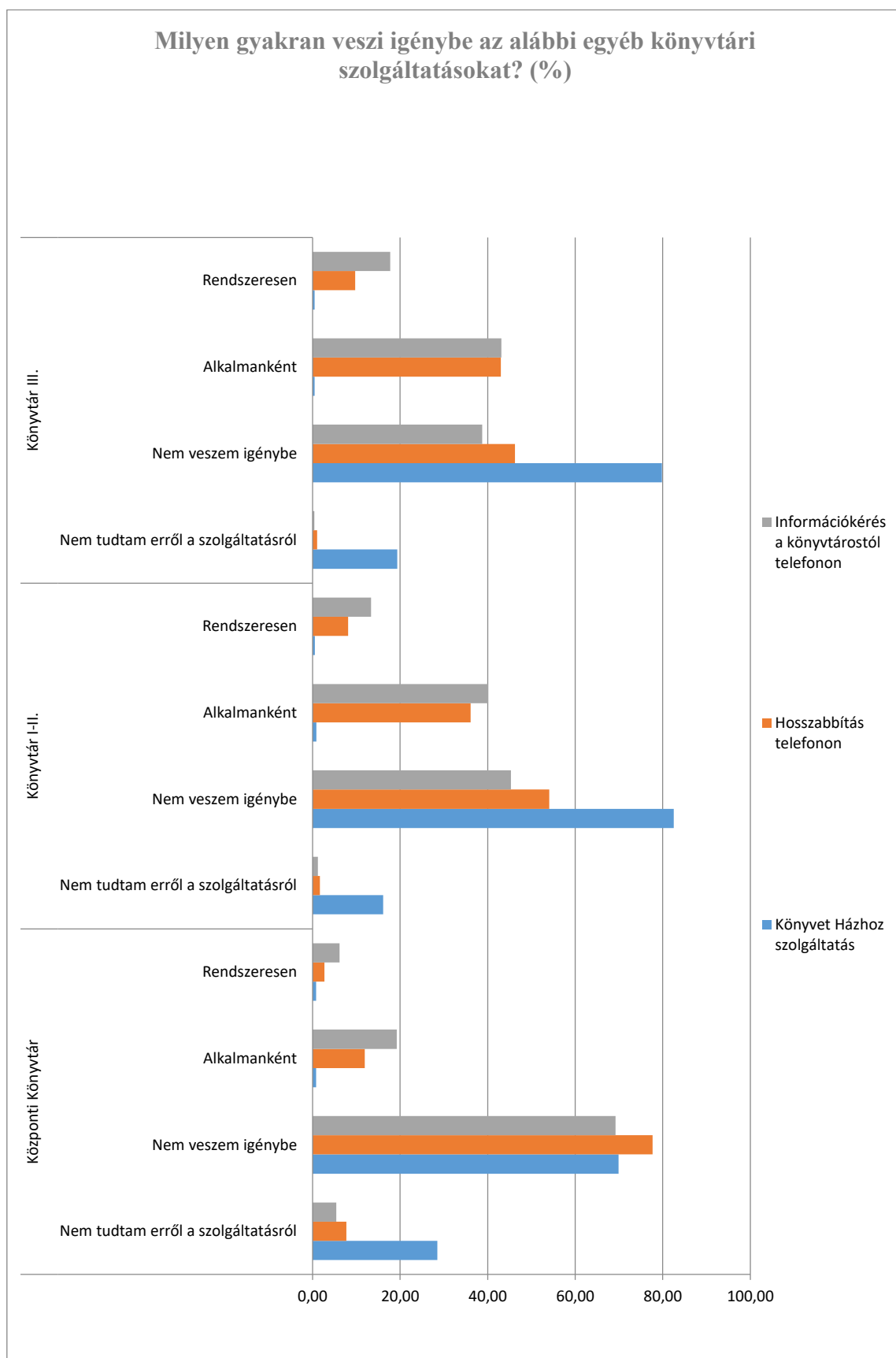


30. ábra

Jól látható, hogy a Könyvet Házhoz szolgáltatásban leginkább érintett idősebbek jóval kisebb számban (8,46%) nem értesültek a szolgáltatásról, mint a többi korosztályi csoport. Mivel nekik is csak töredékük lehet rászoruló, ez az arány nem feltétlen tekinthető magasnak, de azért utalhat arra, hogy itt is érdemes erőteljesebb promóciós tevékenységet folytatni.

Jól megfigyelhető különbségeket látunk a könyvtártípusok szerint csoportosított eredményekben is (*ld. 31. ábra*): jelentős eltérések vannak a Központi Könyvtár és a másik két könyvtártípus adatai között. Míg a rendszeresen telefonon információt kérők aránya a Könyvtár III. esetében 17,72%, a Könyvtár I-II. használói közt 13,35%, addig a Központi Könyvtárban mindössze 6,15%. Ugyanez a szolgáltatást alkalmanként igénybe vevőkre: Könyvtár III. 43,12%, Könyvtár I-II. 40,14%, Központi Könyvtár 19,23%. A telefonos hosszabbítás is hasonló képet mutat. A könyvtár III. használói rendszeresen 9,76%-ban, alkalmanként 43,00%-ban, a Könyvtár I-II. látogatói rendszeresen 8,3%-ban, alkalmanként 36,12%-ban, míg a Központi Könyvtárban rendszeresen 2,69%-ban, alkalmanként pedig 11,92%-ban használják ezt a szolgáltatást. Ezeket az adatokat nyilván a távhasználati adatokkal együtt kell értékelni, ahol láthattuk, hogy a Központi Könyvtár használói mind az online katalógust, mind az internetes hosszabbítást kiemelkedő számban veszik igénybe. Ezzel együtt a Központi Könyvtár használói közül 7,69% nem értesült még a telefonos hosszabbítás lehetőségéről, amely arány magasnak tekinthető.

Összességében kijelenthető, hogy a távhasználati funkciók fejlesztése mellett továbbra is szükség van a könyvtárosok távolról való elérésének egyéb lehetőségeire.

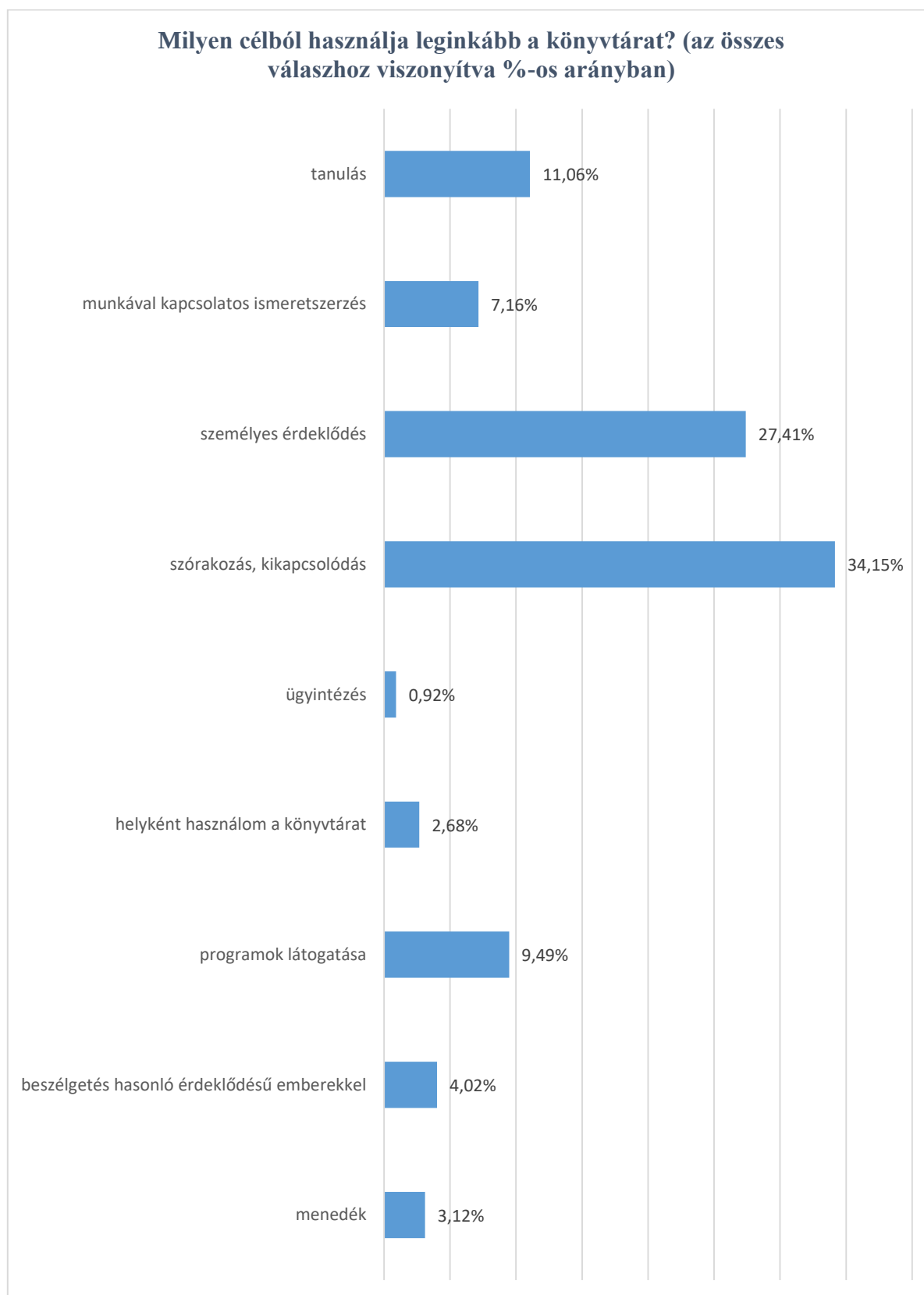


31. ábra

7. Milyen célból használom a könyvtárat?

Ezzel a kérdéssel arra kerestük a választ, hogy a könyvtárhasználók milyen céllal keresik fel a könyvtárakat. A kérdőívet kitöltők több választ is megjelölhettek. A kérdésre összesen 6093 válasz érkezett. A diagramon (ld. 32. ábra) látható értékeket a 7-es kérdésre érkezett összes válaszhoz viszonyítottuk, azaz egy kitöltő többször is megjelenik, amennyiben élt a több opció választásának lehetőségével. A százalékok tehát azt mutatják meg, hogy a kérdőívben felajánlott opciók mennyire voltak népszerűek egymáshoz képest a kérdésre válaszolók körében.

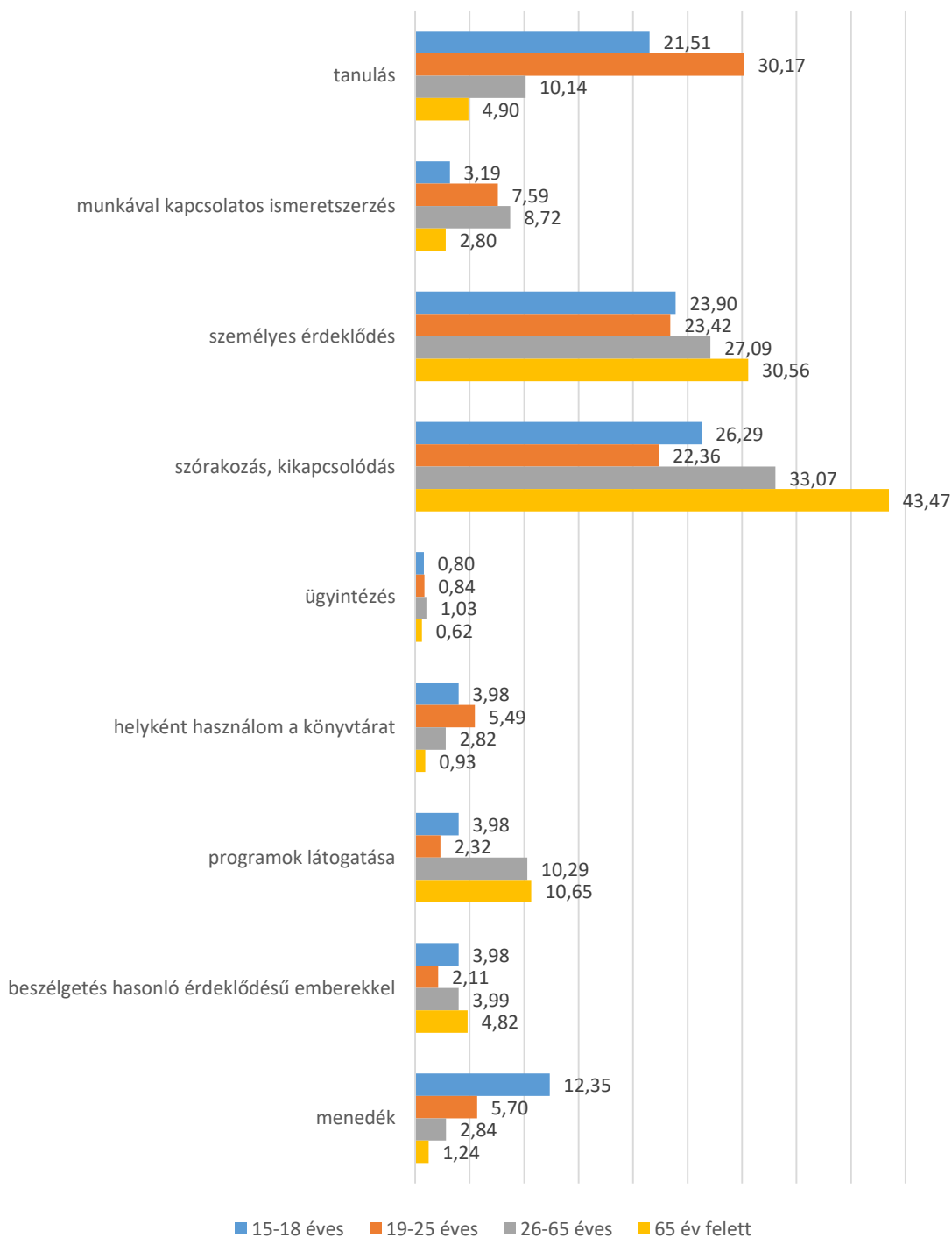
Összességén elmondható, hogy a szórakozás, kikapcsolódás (34,15%) és a személyes érdeklődés (27,41%) a könyvtárak felkeresésének a két leggyakoribb oka. A tanulás szintén fontos indok (11,06%) számos könyvtárhasználó számára, ezt követi a sorban a programok látogatása (9,49%) és a munkával kapcsolatos ismeretszerzés (7,16%). 5% alatti a *menedéket*, a *„beszélgetés hasonló érdeklődésű emberekkel”* és a *„helyként használom a könyvtárat”* opciókat megjelelők aránya. A legkevesebben pedig az ügyintézés (0,92%) jelölték meg.



32. ábra

Életkor szerint vizsgálva a kérdést azonban jelentős különbségek mutatkoznak a különböző korosztályoknál a könyvtárhasználati célok között (*ld. 33. ábra*). Az életkori sajátosságokból adódóan a fiatalabb korosztályoknál a tanulás természetes módon elsőbbséget élvez. A személyes érdeklődést, a szórakozás-kikapcsolódást és a programok látogatását megjelölők aránya az idősebb korosztályoknál a magasabb. Az életkor emelkedésével csökken a könyvtárat egyfajta menedékként használók száma.

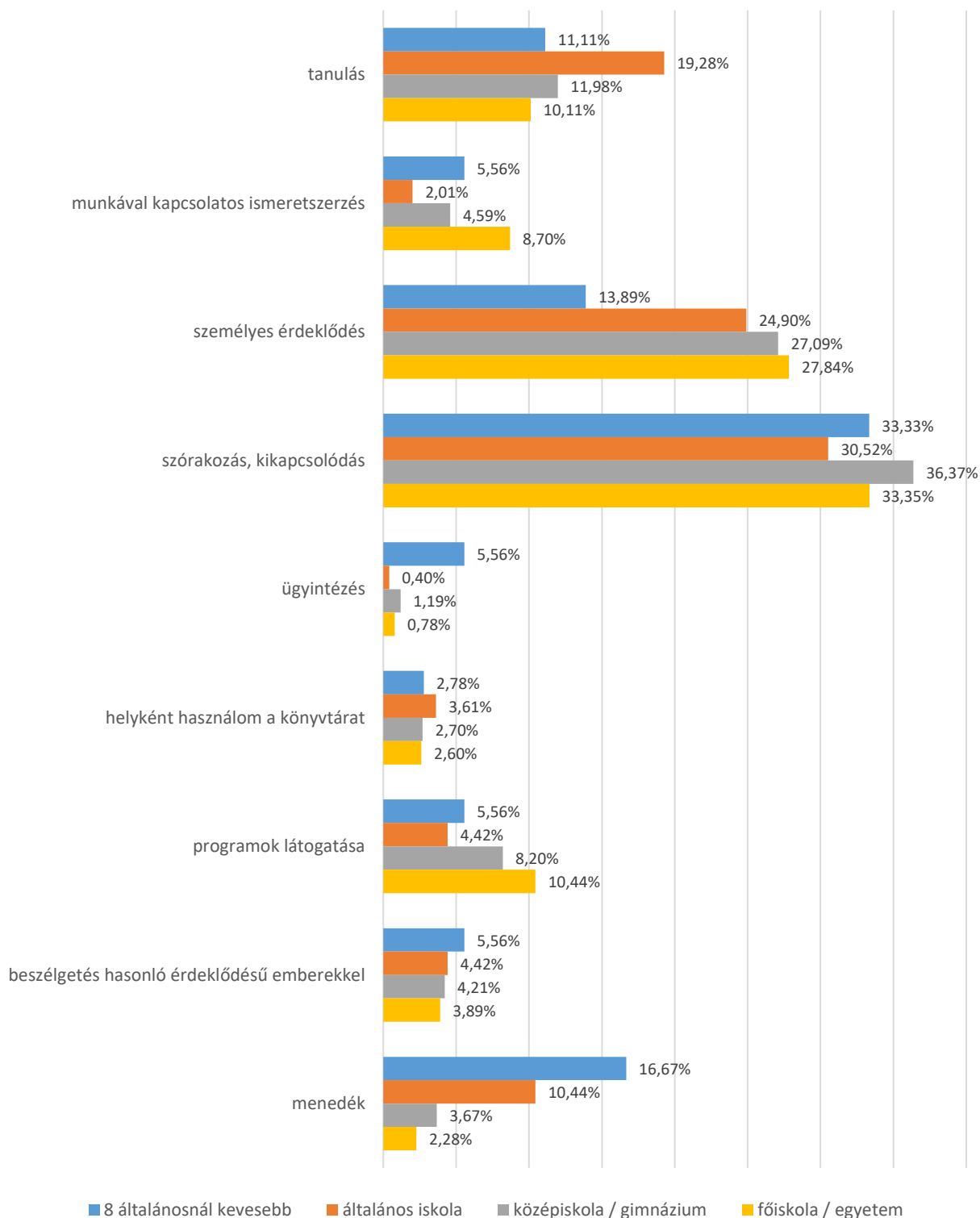
Milyen célból használok a könyvtárat?
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban, életkor szerint)



33. ábra

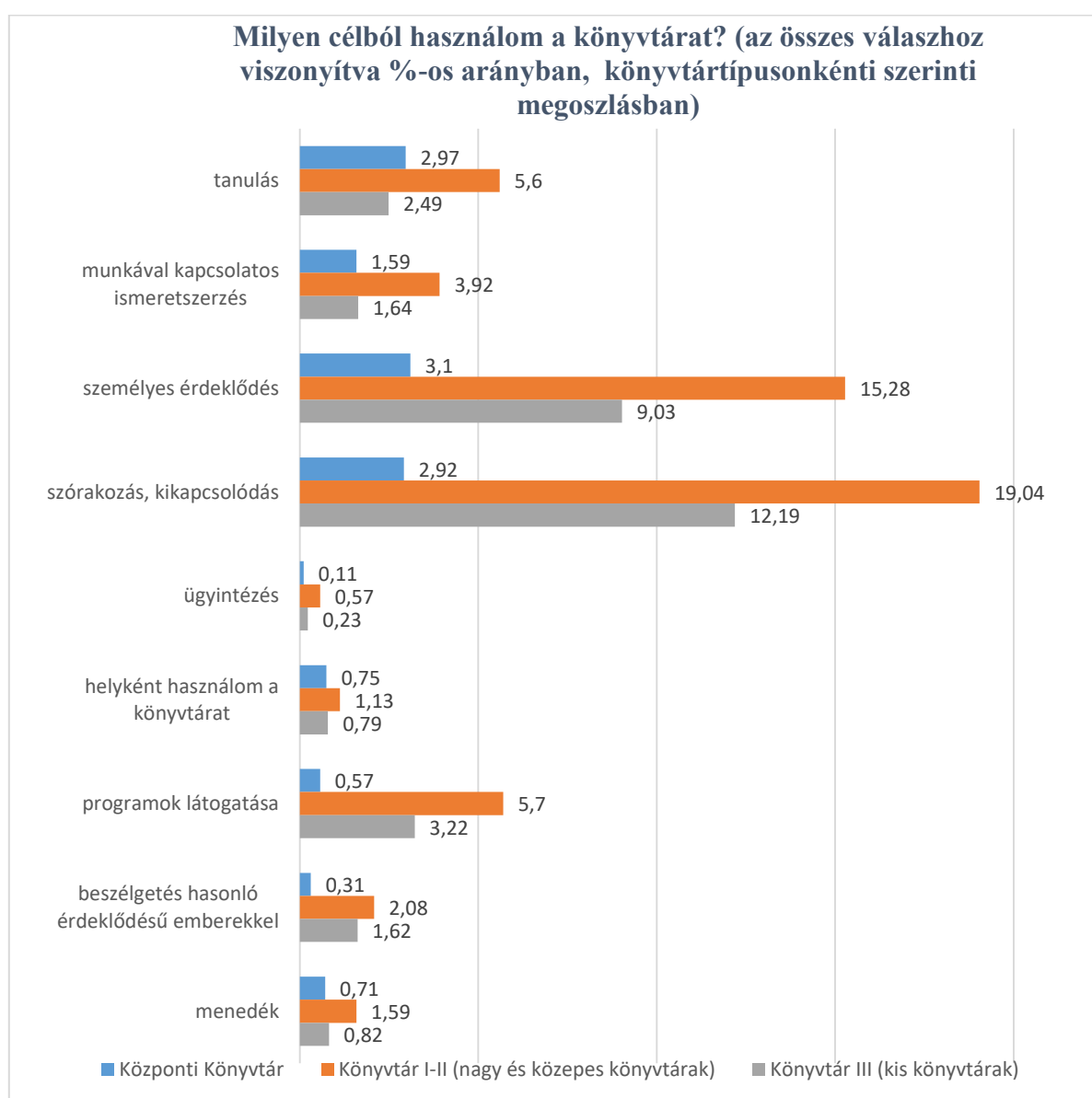
Iskolai végzettség szerint vizsgálva a válaszokat minden kategóriában, a legmagasabb arányban a szórakozás és a kikapcsolódás jelenik meg (*ld. 34. ábra*). A személyes érdeklődés szintén népszerű, itt azonban már jelentősebb különbségek vannak a különböző iskolai végzettségűek között. A 8 általánosnál alacsonyabb végzettséggel rendelkezők csupán 14%-os, a főiskolát vagy egyetemet végzettek pedig 28%-os arányban jelölték meg ezt a válaszlehetőséget. A tanulást, az általános iskolai végzettséggel rendelkezők jelölték meg a legnagyobb arányban. A programok látogatása a legmagasabb iskolai végzettségűek között a legnépszerűbb és szintén ők jelölték meg a legnagyobb arányban, hogy munkával kapcsolatos ismeretszerzésre használják a könyvtárat. Az ügyintézés a legalacsonyabb iskolai végzettségűeknél 5, 56%, a főiskolát vagy egyetemet végzetteknél pedig az 1%-ot sem éri el. Az iskolai végzettség emelkedésével csökken *menedéket* megjelölők aránya.

Milyen célból használok a könyvtárat?
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban iskolai végzettség szerinti megoszlásban)



34. ábra

A válaszokat könyvtártípusonként vizsgálva egyértelműen visszatükröződik a különbség a Központi Könyvtár és a kerületi tagkönyvtárak használói összetétele között (*ld. 35. ábra*). Amíg a Központi Könyvtárban ugyanis a fiatalok, elsősorban az egyetemi hallgatók teszik ki a használók zömét, addig a tagkönyvtáraknak a 14 év alattiak, a kisgyerekes családok, a 26-40 és az idősebb korosztály a legaktívabb használói. Ebből következőn a Központi Könyvtárat nagyobb arányban keresik fel tanulási céllal és munkával kapcsolatos ismeretszerzésre, mint a tagkönyvtárakat. A szórakozást, kikapcsolódást és a programok látogatását azonban a kerületi tagkönyvtárak használói jelölték meg nagyobb arányban.



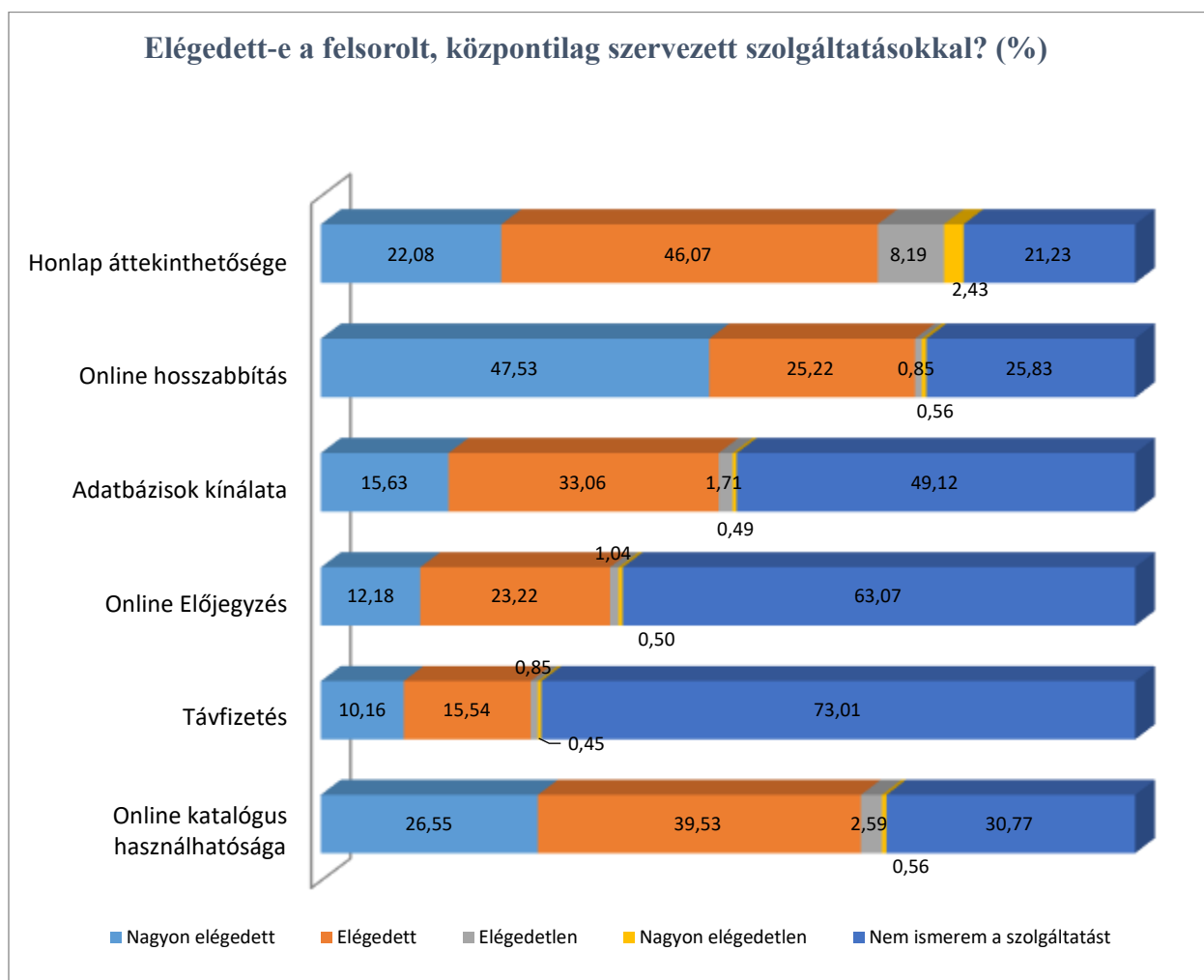
35. ábra

A használói elégedettség és igényfelmérés *8-as kérdéscsoportja* a könyvtári szolgáltatásokra fókuszált. Az *a* alpontban a központilag szervezett szolgáltatásokkal való elégedettséget mértük, amelyek megítélésében elméletileg nem lehet különbség az egyes könyvtárak között, a *b* alpontban pedig további 17 olyan szolgáltatást, melyek minősége, színvonala tagkönyvtáranként különböző lehet. Ezen kérdéscsoport vizsgálatánál – az előbbiekhöz hasonlóan – az összesített minta értékeit árnyalhatják az egyes fix változókra (életkor, iskolai végzettség, foglalkozás, nem, könyvtártípus) lebontott grafikonok, így az elemzés az érdekesebb adatokat ezek szerint is mutatja.

8.a. Elégedett-e a felsorolt, központilag szervezett szolgáltatásokkal?

A 8.a kérdésben arra voltunk kíváncsiak, hogy bizonyos, a FSZEK minden tagkönyvtárában azonos módon biztosított szolgáltatásokkal mennyire elégedettek olvasóink (*ld. 36. ábra*).

A felsorolt szolgáltatások közül az online hosszabbítás lehetőségével a leginkább elégedettek a kitöltők, 72,75%-a pozitívan értékelte ezt a szolgáltatást. Ezt követi az online katalógus használhatósága és a honlap áttekinthetősége, kevés % pont különbséggel (66,15% és 66,08%). Az adatbázisok kínálatával, a távfizetés lehetőségével és az online előjegyzéssel kapcsolatban a válaszolók többsége a "nem ismeri" opciót jelölte be, ami különös, hiszen a 6. kérdésben, ugyanezen szolgáltatások használatának gyakoriságának mérésekor a "nem ismeri" kategóriát választók aránya sehol nem haladta meg a 10%-ot. Az elégedetlenek aránya a 6 szolgáltatás egyikénél sem magas. Összeadva a két negatív kategória értékeit is mindössze 1-2% – ettől egyedül a honlap áttekinthetőségével való elégedettség tér el, a maga 10,62%-ával.



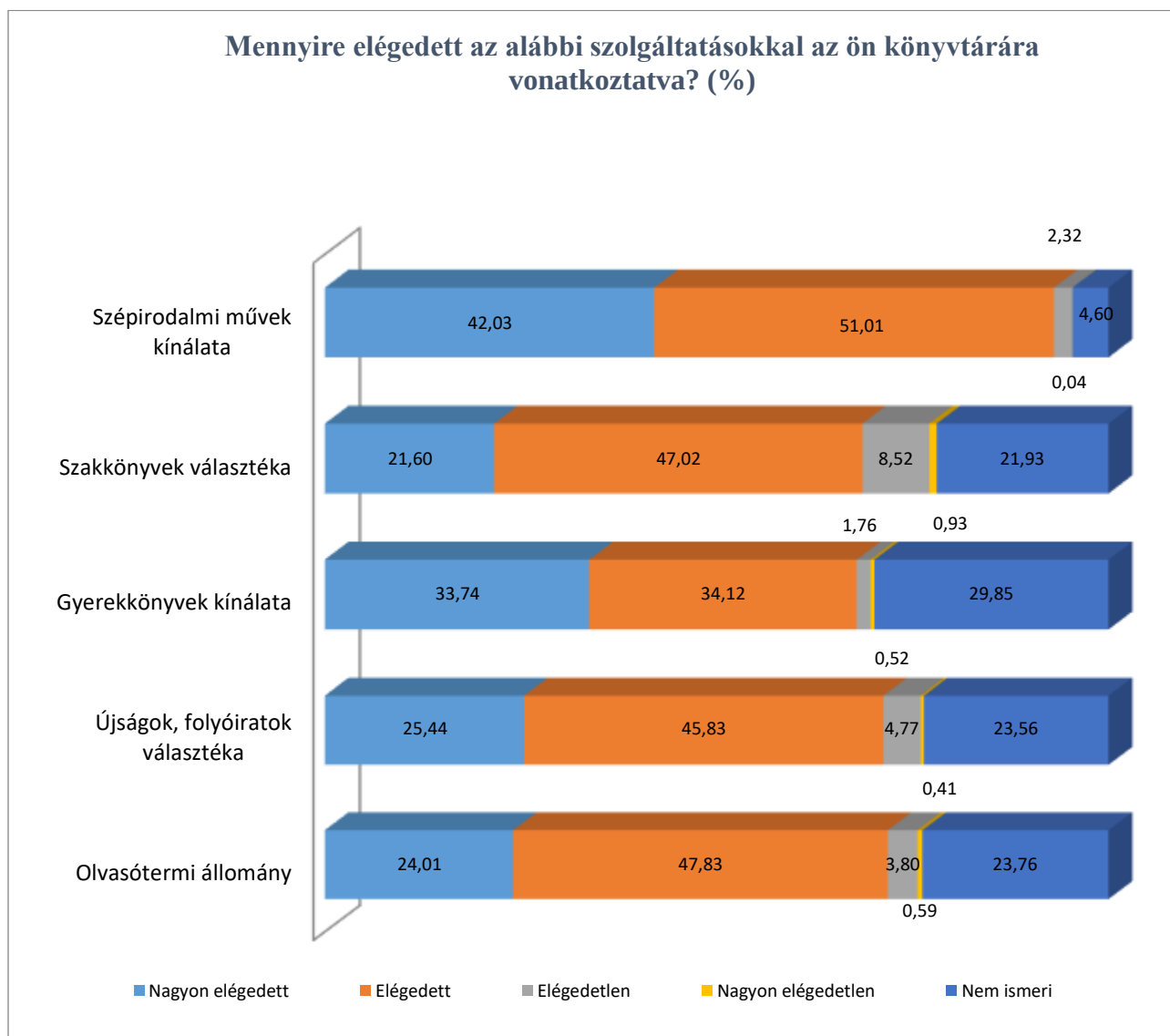
36. ábra

8.b. Mennyire elégedett az Ön által kiválasztott könyvtárra vonatkoztatva az alábbi szolgáltatásokkal?

A 8.b kérdésben szereplő 17 alkérdést a könnyebb áttekinthetőség érdekében csoportokra bontottuk téma szerint, így négy csoport alakult ki: állománnyal való elégedettség 1 és 2; illetve szolgáltatásokkal való elégedettség 1 és 2.

Dokumentumállománnyal való elégedettség 1.

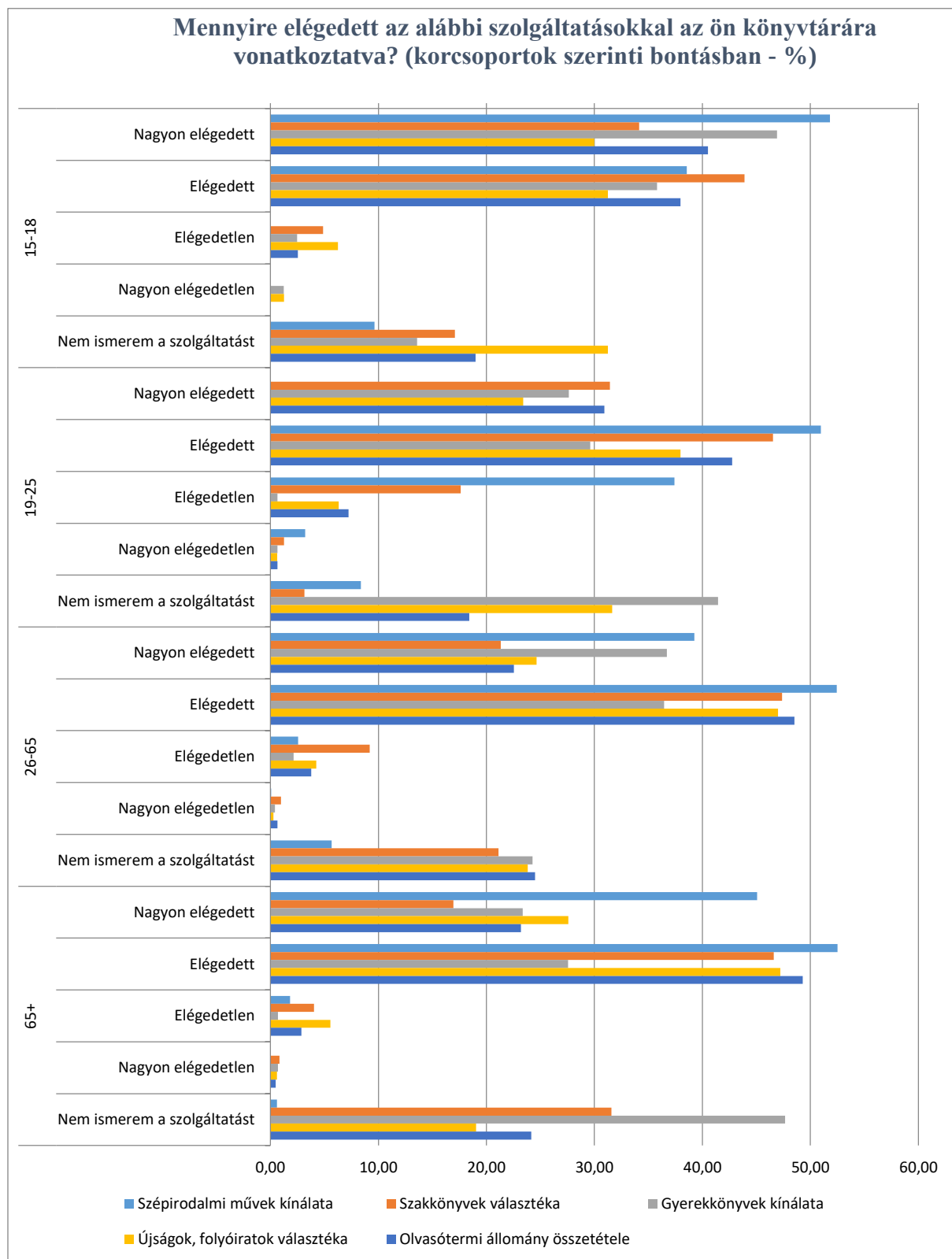
Egy diagramon ábrázoljuk a következő öt kérdést: 1. szépirodalmi művek kínálata; 2. szakkönyvek választéka; 3. gyerekkönyvek kínálata; 4. újságok, folyóiratok választéka; 9. Olvasótermi állomány összetétele (ld. 37. ábra).



37. ábra

A minta összes választát tartalmazó halmozott sávdiaagramon a világoskék és a narancssárga szín jelzi az elégedettek táborát – ez alapján elmondható, hogy a kitöltők túlnyomórészt mind az öt kategória összeállításával elégedettek – leginkább a szépirodalommal (elégedettek összesen: 93,04%) és legkevésbé a gyerekkönyvek kínálatával, bár ebben az esetben is a többség

(67,86%) inkább elégedett. Vizsgáljuk meg tehát ezt az állományrészt korcsoportok szerinti bontásban is (ld.38. ábra):

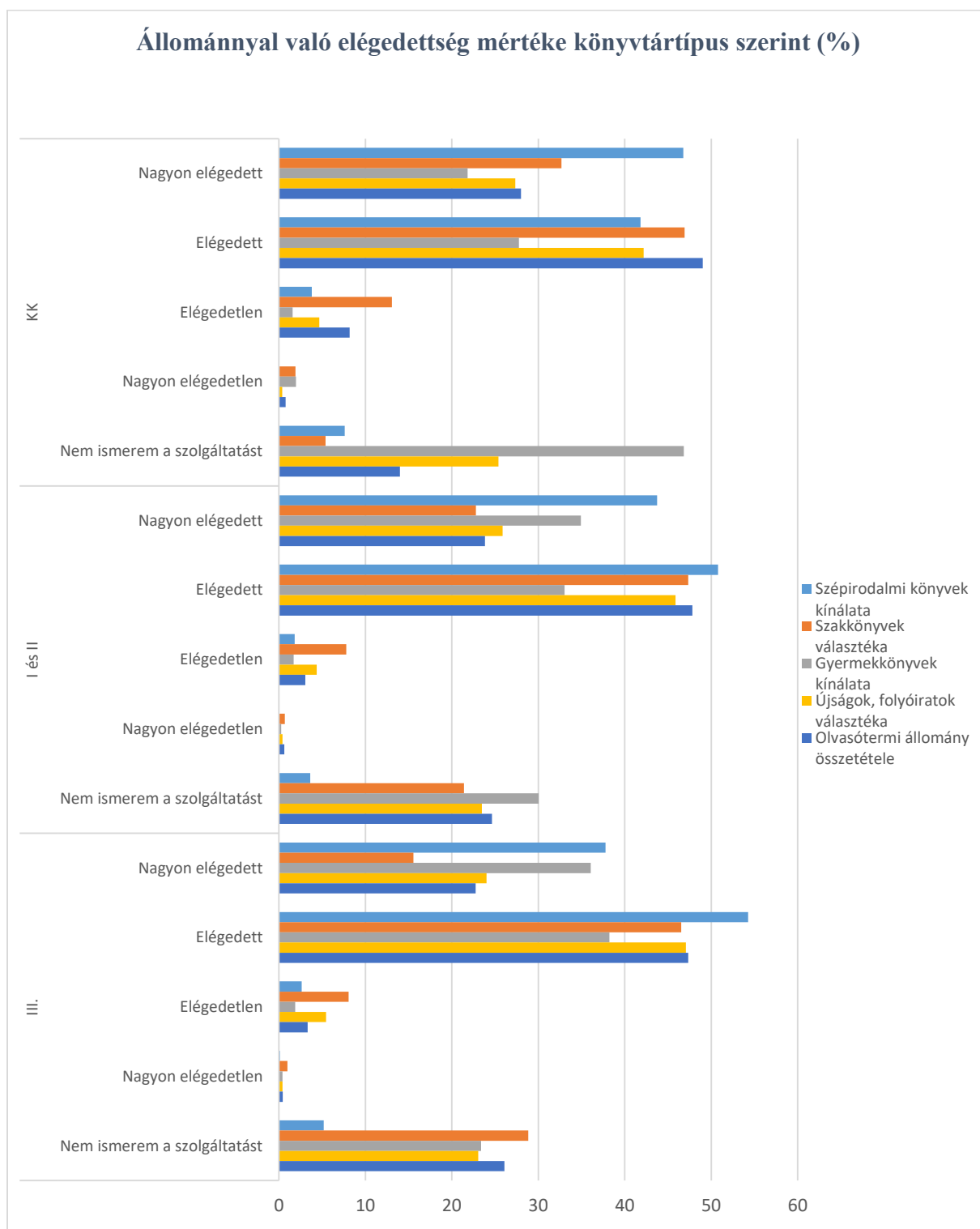


38. ábra

Az összkép korcsoportokra lebontva hasonló, mint amit az összesített adatok mutatnak; a szépirodalmi művek kínálatával való elégedettség kiemelkedő minden korcsoportban.

A következő diagram (*ld. 39. ábra*) könyvtártípusok szerinti felosztásban mutatja meg a szépirodalommal, a gyermek- és szakkönyvekkel, az olvasótermi állománnyal, illetve az újságokkal/folyóiratokkal való elégedettség mértékét.

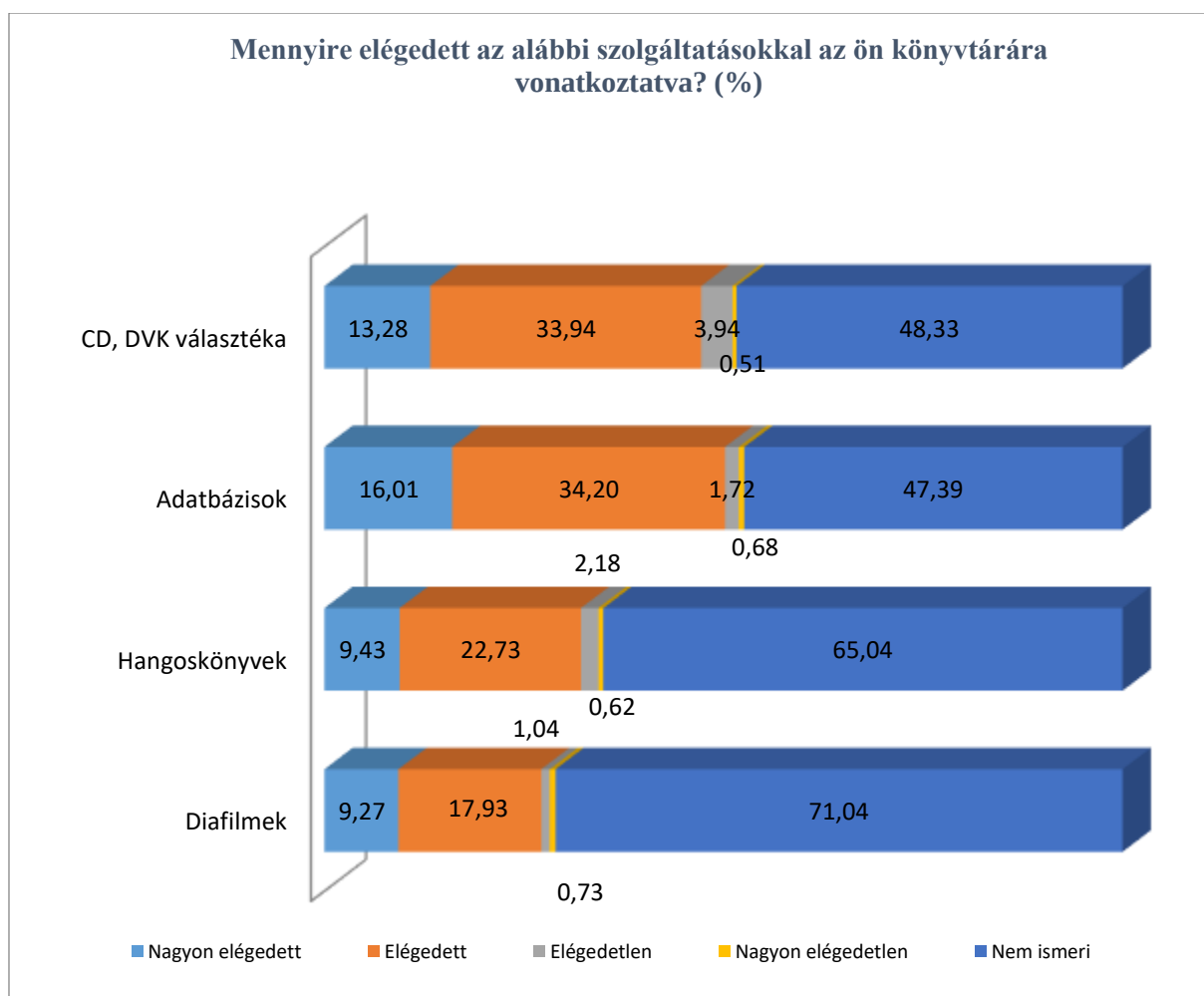
A fentiekben ismertetett tendenciák nem változnak ebben a csoportosításban sem: minden könyvtártípusban a szépirodalmi kínálattal a legelégedettebbek olvasóink, ezt követik a szakkönyvek, folyóiratok, végül a gyermekkönyvek kínálatával való elégedettség. Az I., II. és III. kategóriájú tagkönyvtárakat értékelő válaszadóink nagyjából negyede az olvasótermi állományt nem használja, akik igen, azok túlnyomórészt elégedettek vele. A Központi Könyvtárat értékelő olvasók 85%-ának van valamilyen benyomása az olvasótermi állományról – a KK összes válaszadójából 79% elégedett azzal *nagyon* vagy *inkább*. A könyvtártípusok szerint a szakkönyvállományt tekintve jelentkezik valamivel markánsabb különbség: a Központi Könyvtár olvasói kétszer elégedettebbek a III-as könyvtárak olvasóinál és 10% ponttal az I-es és II-es típusú könyvtárak látogatóinál.



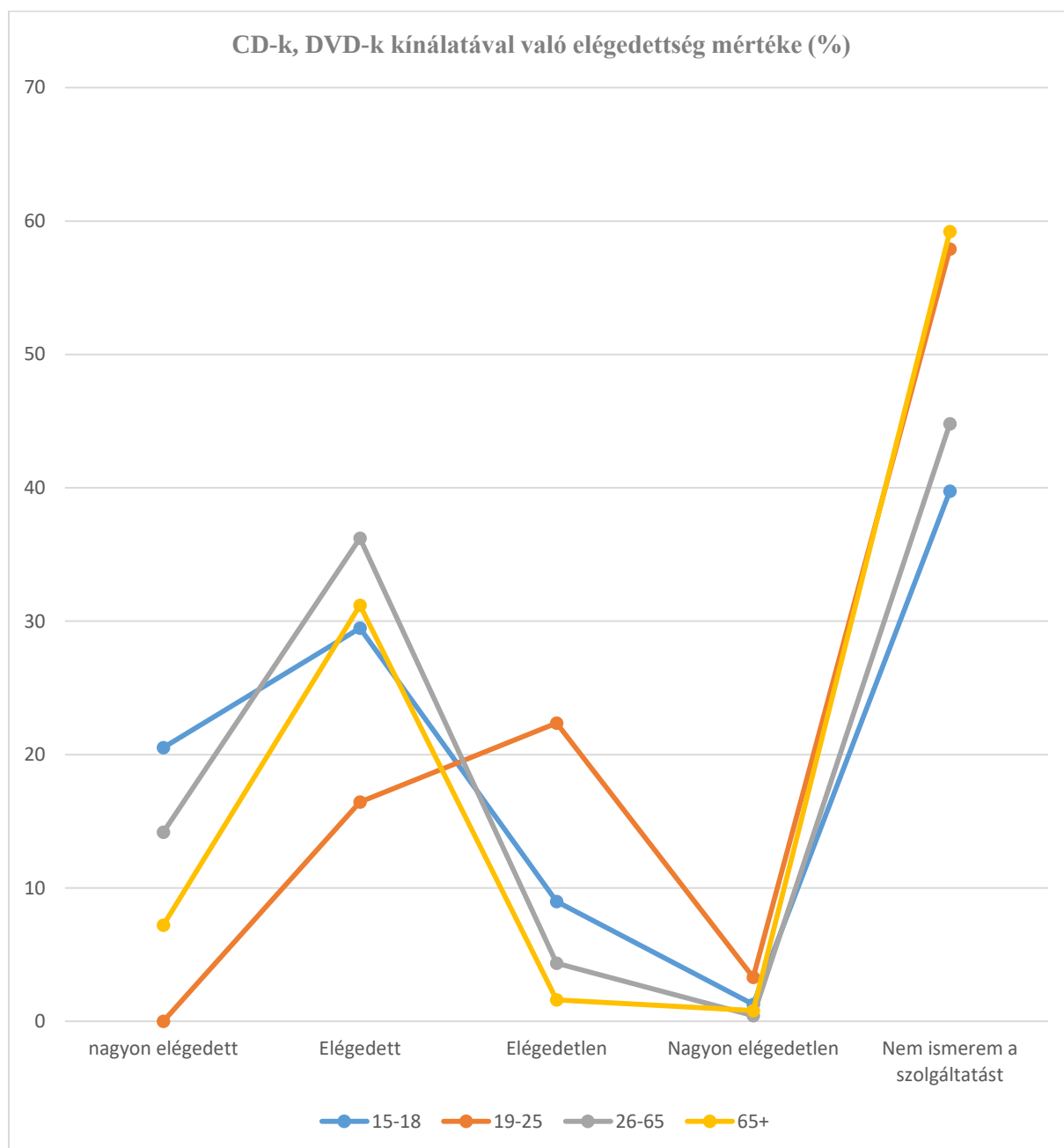
39. ábra

Dokumentumállománnyal való elégedettség 2.

A következő blokk diagramjain a nem klasszikus állományrészek szerepelnek: CD-k, DVD-k; adatbázisok; hangoskönyvek, diafilmek (ld. 40. ábra). Az ábrából kiderül, hogy a kérdőívet kitöltő összes olvasónk nagyjából fele nem ismeri, nem használja ezeket az állományrészeket, és ez nem függ sem életkortól, sem nemtől. A CD-k, DVD-k és az adatbázisok valamivel népszerűbbek, mint a hangoskönyvek és a diafilmek.



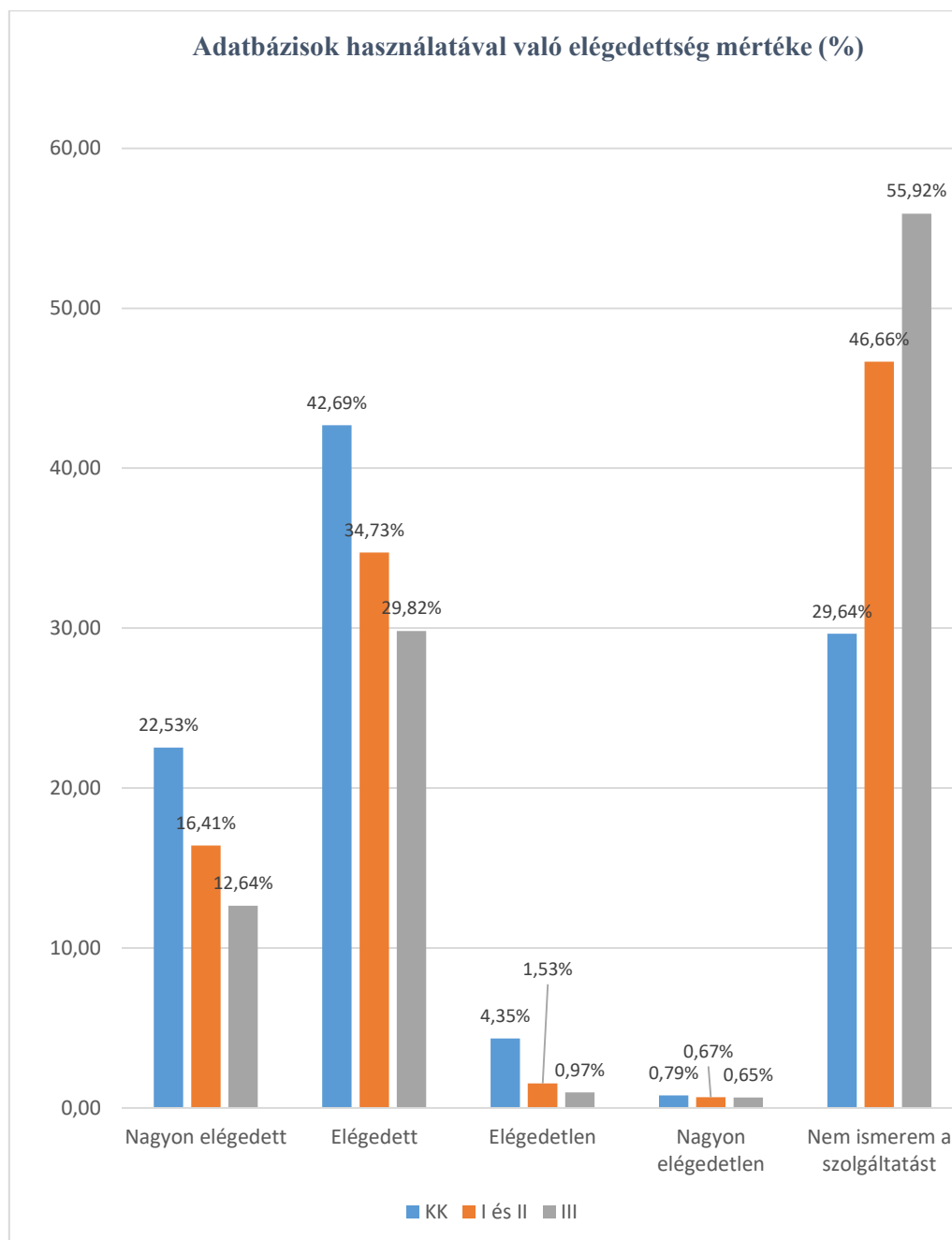
40. ábra



41. ábra

A legtöbb elégedetlen (22,37%) a CD-k, DVD-k kínálatát illetően a 19-25 éves korosztályból kerül ki. Elképzelhető, hogy ez a korosztály használná ezeket a dokumentumokat, ha nagyobb vagy más kínálatot tudnánk számukra nyújtani (ld. 41. ábra). Ugyanakkor épp ez a korosztály az, akik életének szerves része az Internet, ami feltételezi, hogy elégedettségüket a neten fellelhető (gyakran illegális) tartalmak összességéhez mérik. Erre az állományépítést befolyásolható dilemmára egy másik, célzott felmérés adhatna választ.

Ebből az állományrészből az adatbázisokra vonatkozó értékeléseket érdemes közelebbről megvizsgálni, mert itt könyvtártípusonként jelentős eltéréseket figyelhetünk meg (ld. 42. ábra).

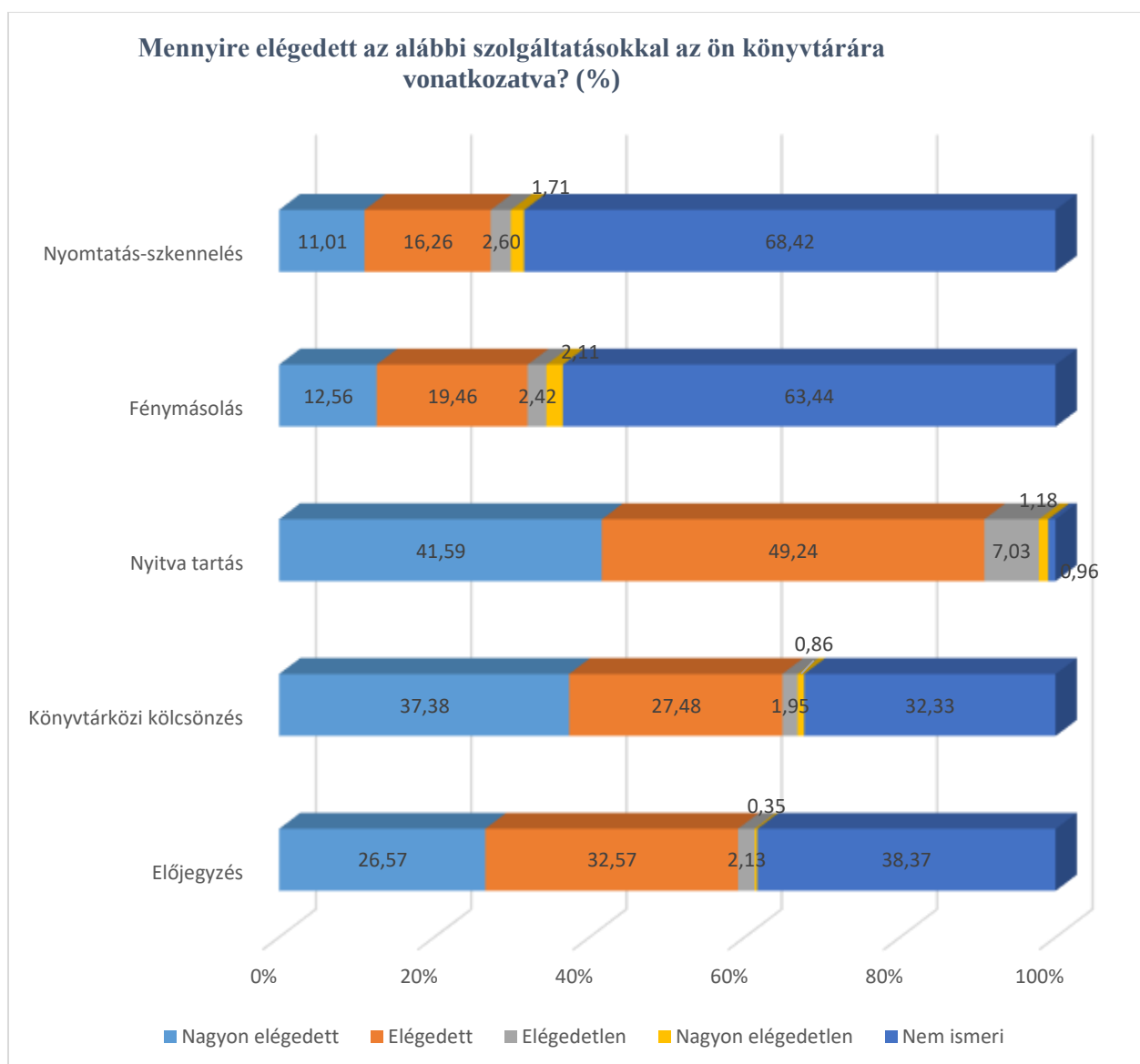


42. ábra

Az adatbázisokat a Központi Könyvtárban – olvasói létszámarányukhoz viszonyítva – jóval többen (70,36%) használják, mint a másik három könyvtártípusban, és a használók elégedettek is ezzel a szolgáltatással – nagyon elégedett: 22,53%; elégedett: 42,69%.

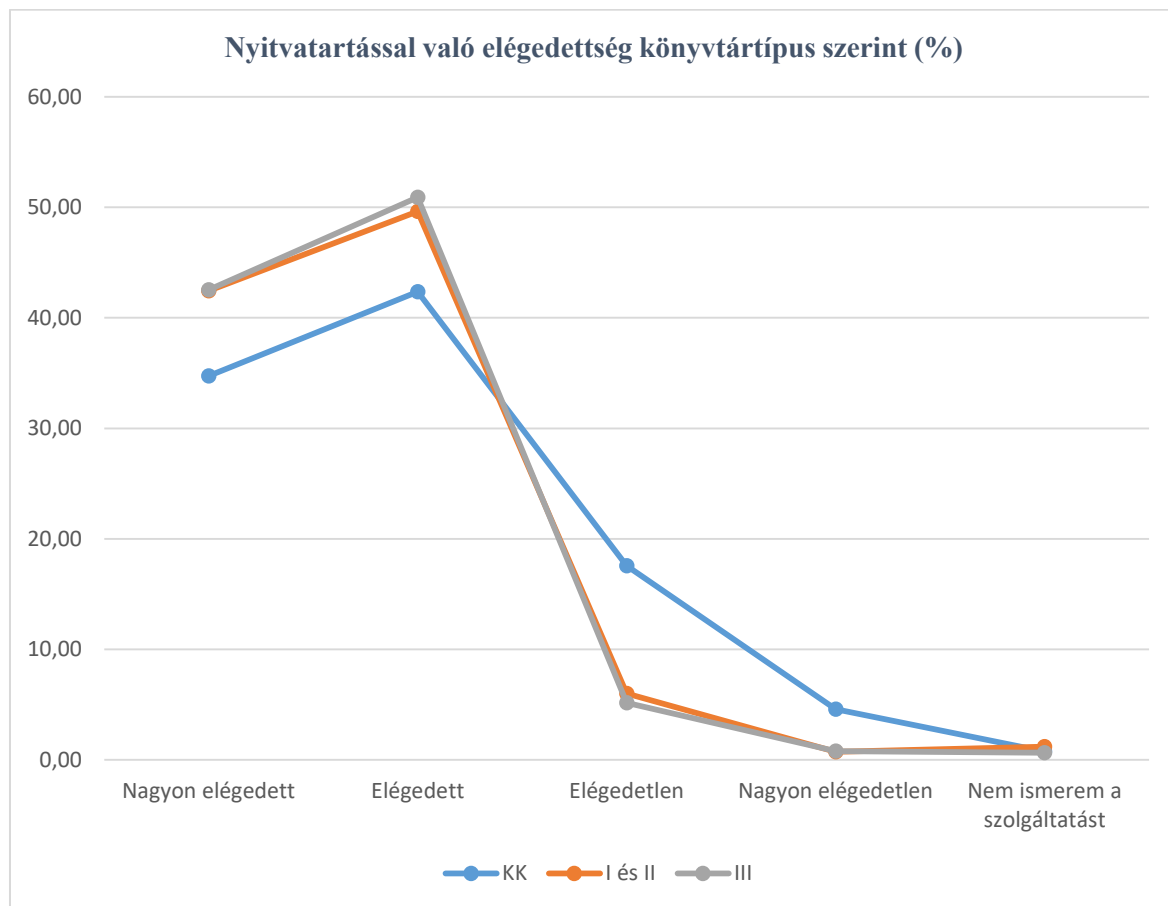
Szolgáltatásokkal való elégedettség 1.

A 8.b kérdés következő kérdései a dokumentumok szolgáltatásán kívül felmerülő szolgáltatások minőségére kérdeztek rá, azaz az olvasók elégedettségét mérték. A 8. kérdést két külön diagramon ábrázoljuk. Az első az előjegyzés, a könyvtárközi kölcsönzés, a nyitva tartás, a fénymásolás és a nyomtatás-szkennelés adatai vethetők egybe, először a teljes mintára vonatkoztatva (ld. 43. ábra).



43. ábra

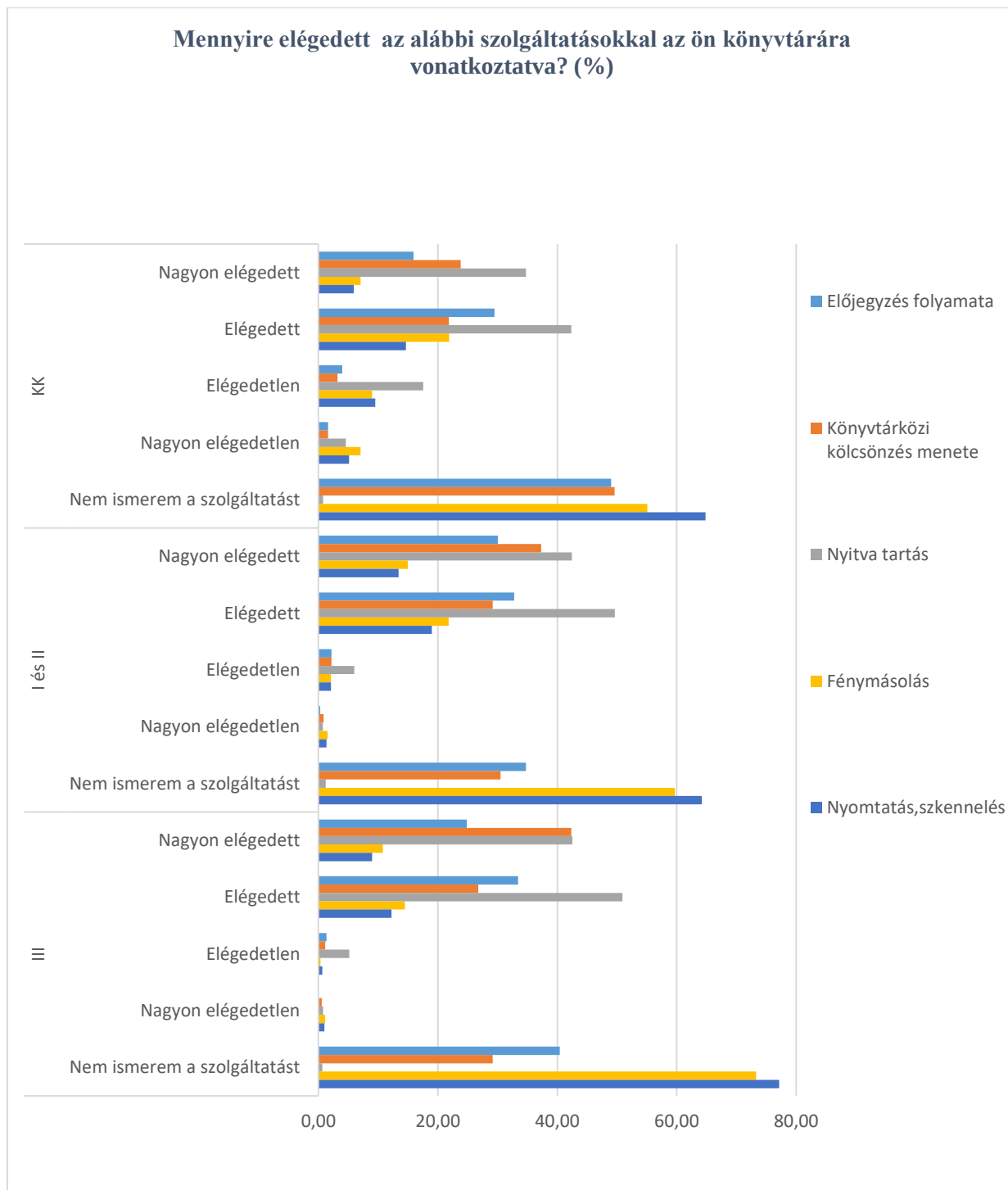
Általánosságban elmondható, hogy a nyitva tartással olvasóink túlnyomó többsége (90,83%) elégedett, a könyvtárközi kölcsönzés folyamatával, az előjegyzéssel szintén nagyobb részük elégedett. Azonban, ha a nyitva tartást könyvtártípus szerint vizsgáljuk, kicsit más a kép (*ld. 44. ábra*):



44. ábra

Míg az I-II. és a III. típusú könyvtárak adataiból nagyjából ugyanaz a mintázat alakul ki, a Központi Könyvtár olvasói között kevesebb az elégedett és több az elégedetlen kitöltő. Érdekesnek találhatjuk elsőre, hogy pont azzal a könyvtárunkkal a legkevésbé elégedettek, amely heti 56 óra nyitva tartással országos szinten is kiemelkedő közkönyvtár. Világossá válik azonban a helyzet, ha figyelembe vesszük, hogy a Központi Könyvtár olvasóinak csaknem fele egyetemista, s a kérdőívet kitöltők több mint 60%-a tartozik közéjük – az ő igényeik pedig speciálisak e téren: főleg vizsgaidőszakban hosszabb, sőt a teljes hétvégre kiterjedő nyitva tartást várnának el.

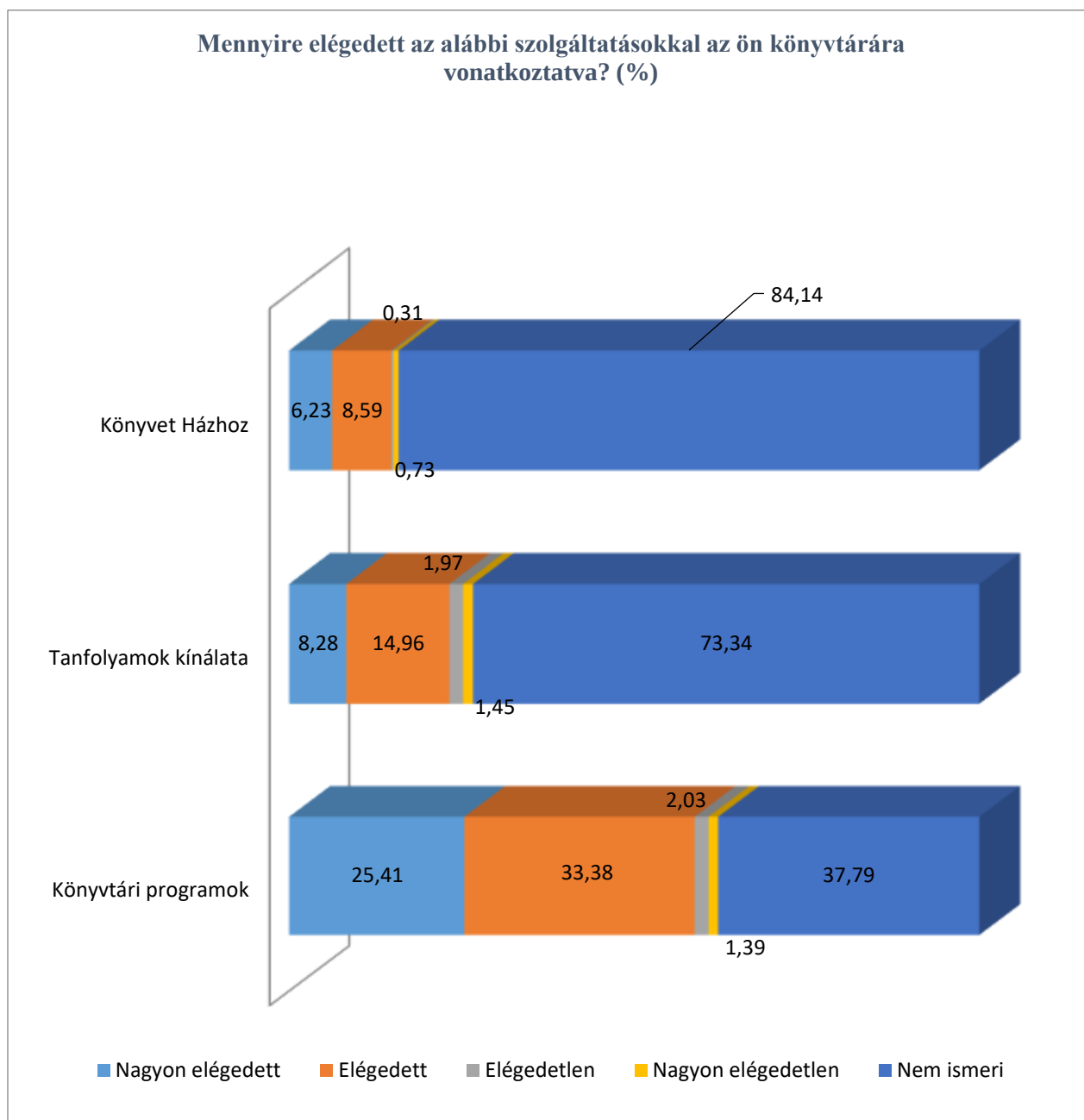
További négy szolgáltatásunk könyvtártípus szerinti adatait is ábrázolja az alábbi diagram (ld. 45. ábra):



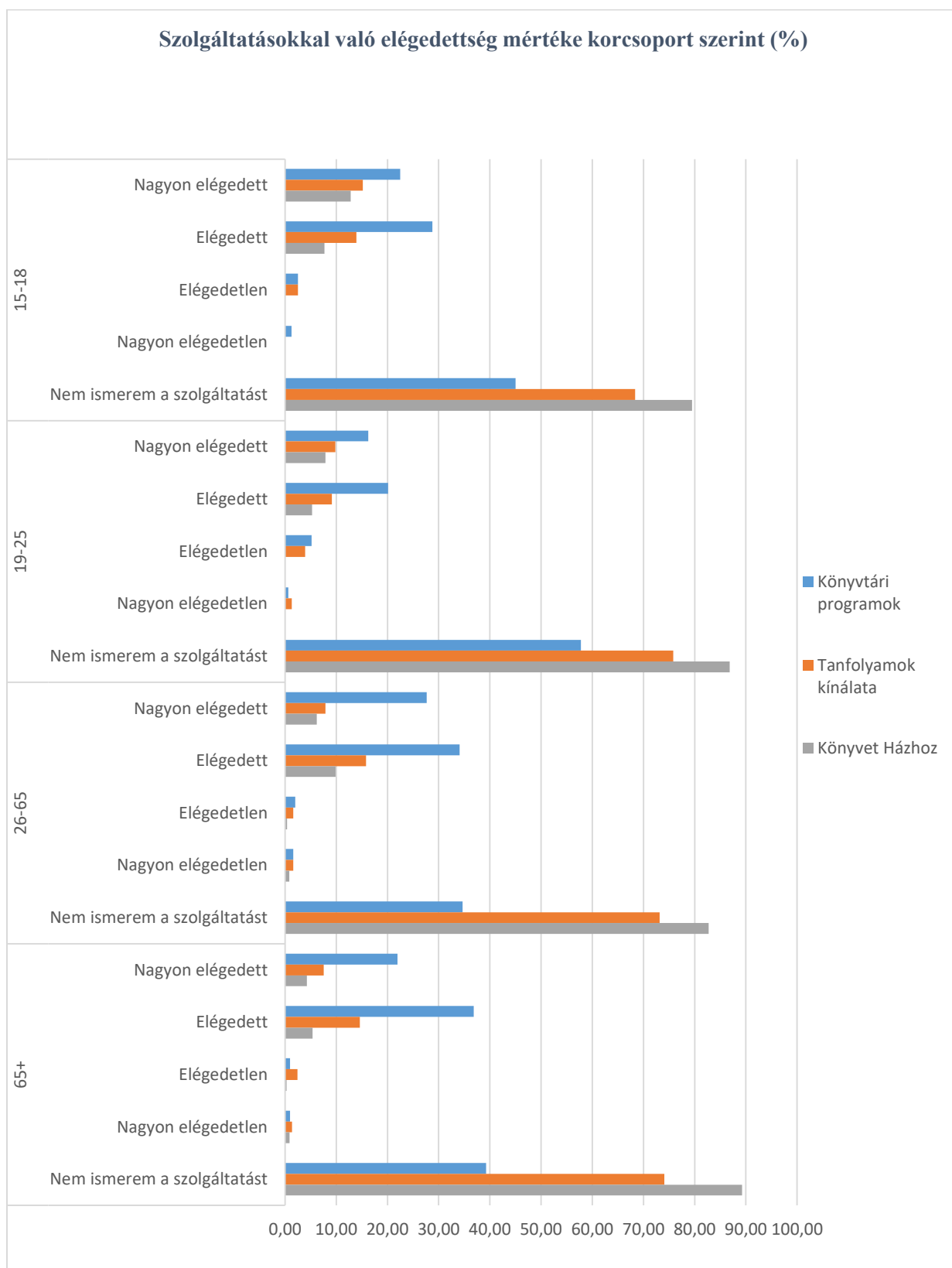
45. ábra

Szolgáltatásokkal való elégedettség 2.

A 8.b kérdés utolsó három tétele olyan könyvtári szolgáltatásokra kérdez rá, melyek nem sorolhatók a klasszikus könyvtári feladatokhoz, szerepük azonban az utóbbi években egyre nő és jelzi a könyvtárak funkcióbővülésének irányát. Egy diagramon ábrázoljuk tehát a könyvtári programokkal, a tanfolyamok kínálatával, valamint a Könyvet Házhoz elnevezésű szolgáltatással kapcsolatos elégedettséget (ld. 46. ábra):

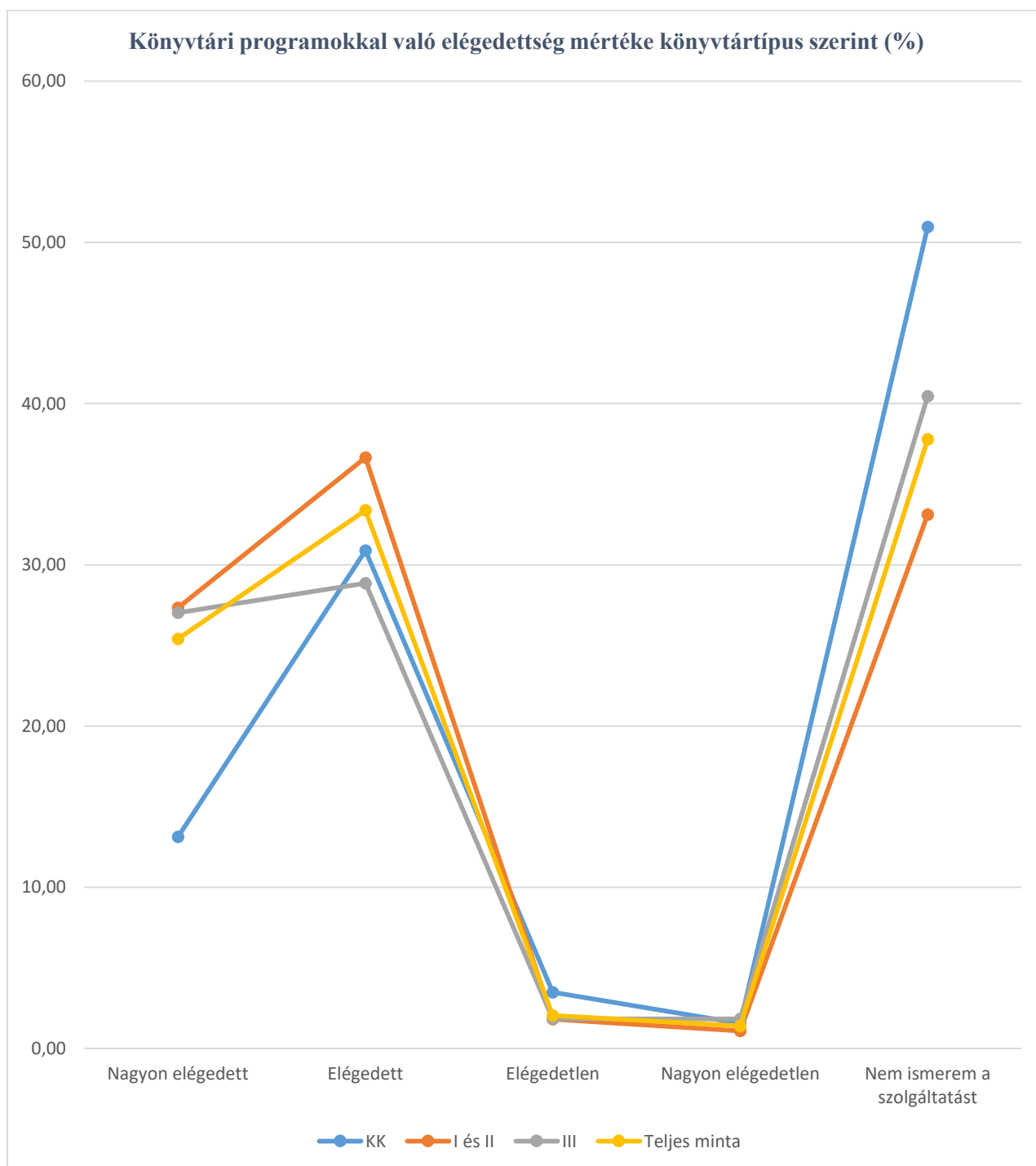


46. ábra



47. ábra

Az életkor szerint csoportosított adatokat tartalmazó ábra (*ld. 47. ábra*) alapján kijelenthető, hogy olvasóinknak legtöbb élménye a könyvtári programokkal kapcsolatos, és ezek az élmények jók, azaz többségük elégedett vagy nagyon elégedett programjainkkal. A könyvtárban tartott tanfolyamokat kevesebben ismerik, bár valójában viszonylag kevés könyvtárban hirdetnek tanfolyamot, és a Könyvet Házhoz szolgáltatás sem érhető el mindenhol. A tanfolyamok iránti igényt egy másik kérdésben mértük fel.



48. ábra

Könyvtártípus szerinti bontásban vizsgálva a könyvtári programokat, megállapítható, hogy a Központi Könyvtárat értékelő olvasók ismerik ezeket legkevésbé – 51% választotta ezt az opciót – szemben a másik két könyvtártípus 33, illetve 40%-ával, az ide járókat tudtuk egyelőre legkevésbé megszólítani a könyvtári programokkal (ld. 48. ábra). Azt, hogy ez milyen típusú programokkal sikerülne, a 14-es kérdésben igyekeztünk felmérni

9. Mennyire elégedett az alábbi tárgyi feltételekkel?

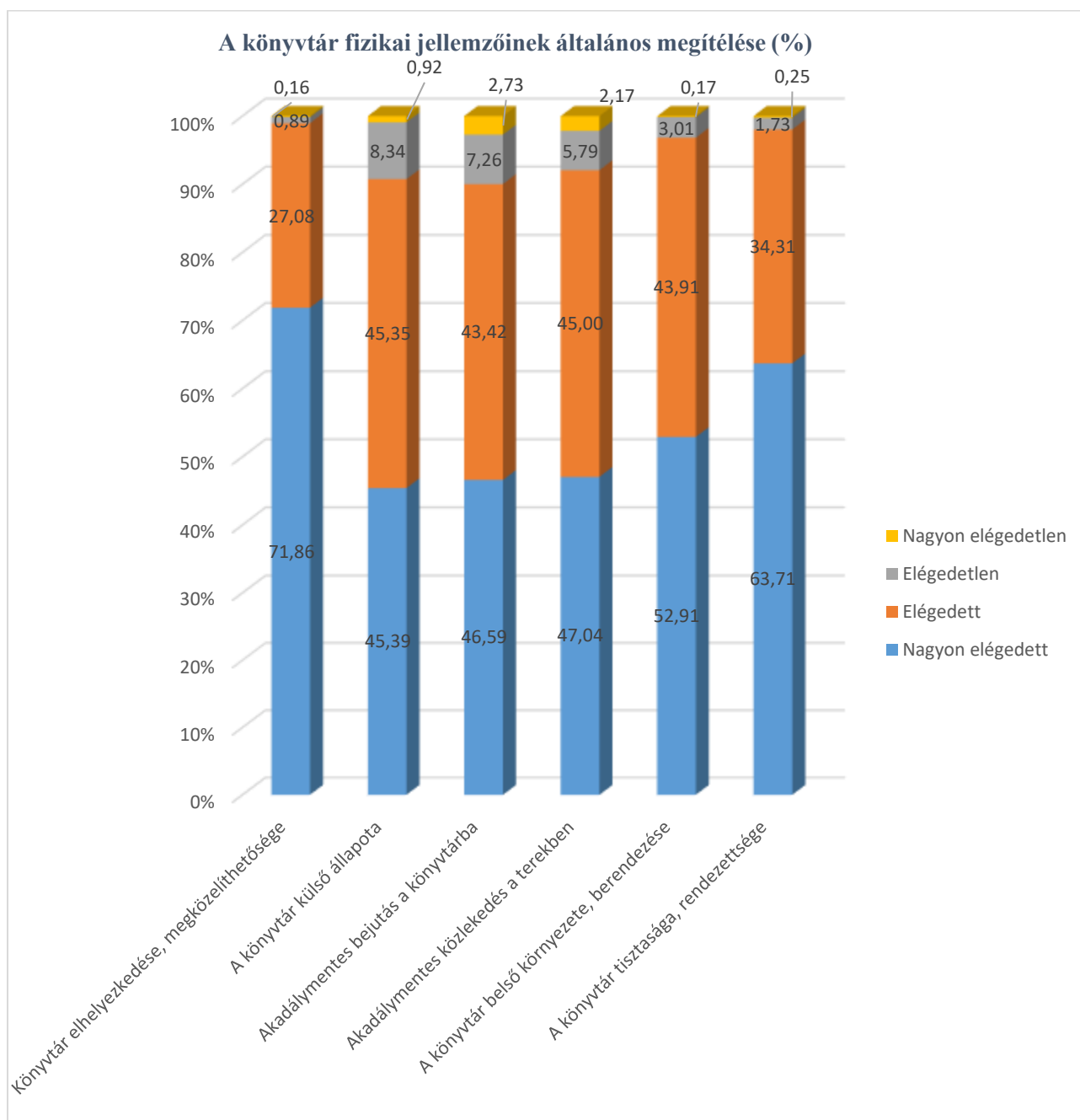
A kérdőív 9-es kérdése a könyvtár tárgyi feltételeivel való elégedettséget mérte 19 alkérdés mentén. A kérdéseket ebben az esetben is négy részre osztottuk a könnyebb áttekinthetőség kedvéért – így a következő alcsoportok alakultak ki:

1. a könyvtár fizikai jellemzőinek általános megítélése;
2. a tájékoztató, eligazító feliratokkal kapcsolatos vélemények;
3. a könyvtári tér komfortosságának elemei;
4. technológiai jellemzők.

A könyvtár fizikai jellemzőinek általános megítélése

Az első hat kérdés a könyvtárak szűk értelemben vett fizikai adottságaira vonatkozott: a könyvtár elhelyezkedésére, külső állapotára, az akadálymentes közlekedés adottságaira, valamint a könyvtár berendezésére, tisztaságára (*ld. 49. ábra*).

A kérdéscsoportot vizsgálva kijelenthető, hogy a kérdőívet kitöltő olvasók túlnyomó része elégedett vagy nagyon elégedett az adott tagkönyvtár fizikai jellemzőivel, ezen belül is kiemelkedően jónak tartják könyvtáraink elhelyezkedését, ami szerencsés, hiszen a minél könnyebb hozzáférhetőség egyik legfontosabb küldetése minden könyvtárnak. A legtöbb (nagyjából 10%) negatív értékelést könyvtáraink külső állapota kapta. Az elégedettek és elégedetlenek ábrán látható aránya nem mutat releváns eltérést sem életkor, sem könyvtártípus szerint.

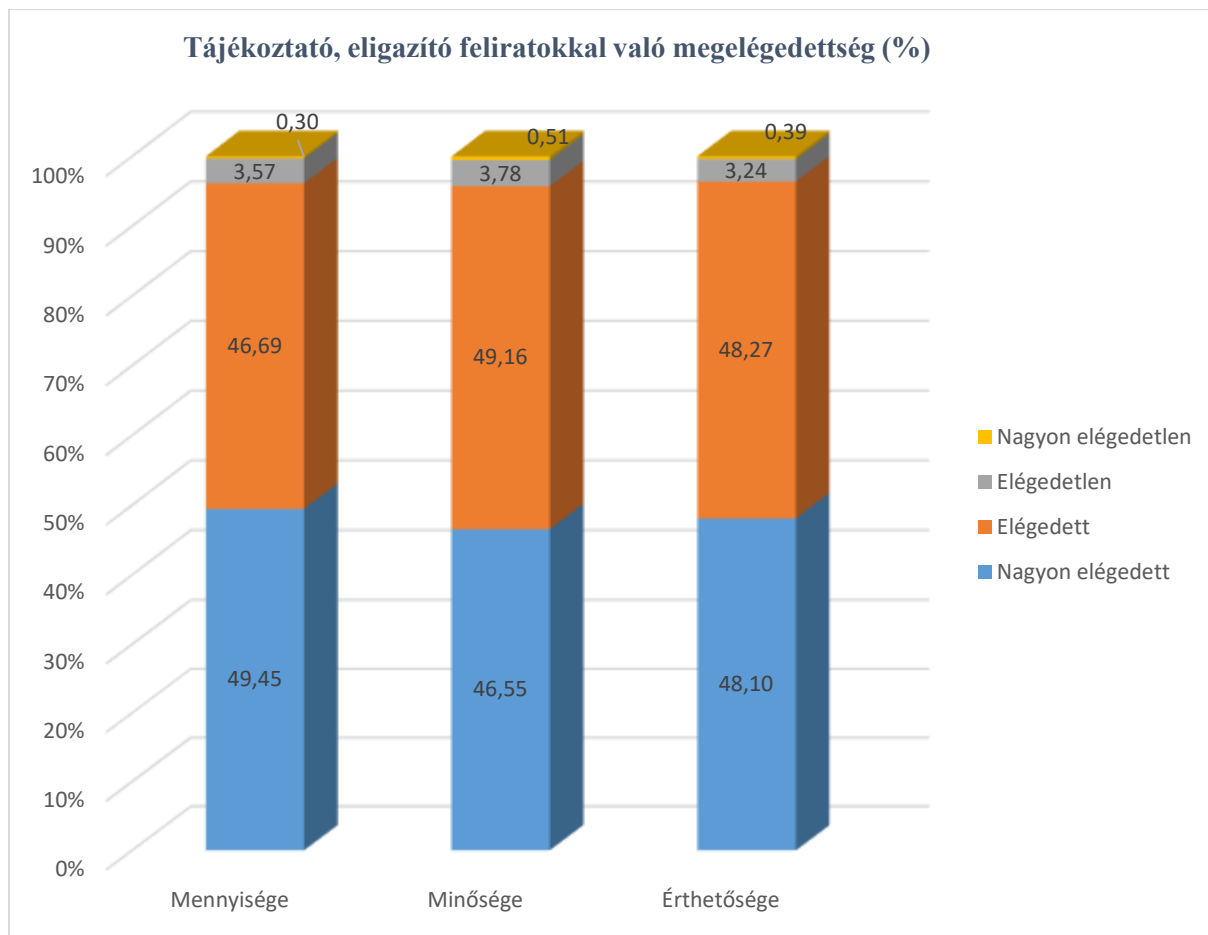


49. ábra

Tájékoztató, eligazító táblák

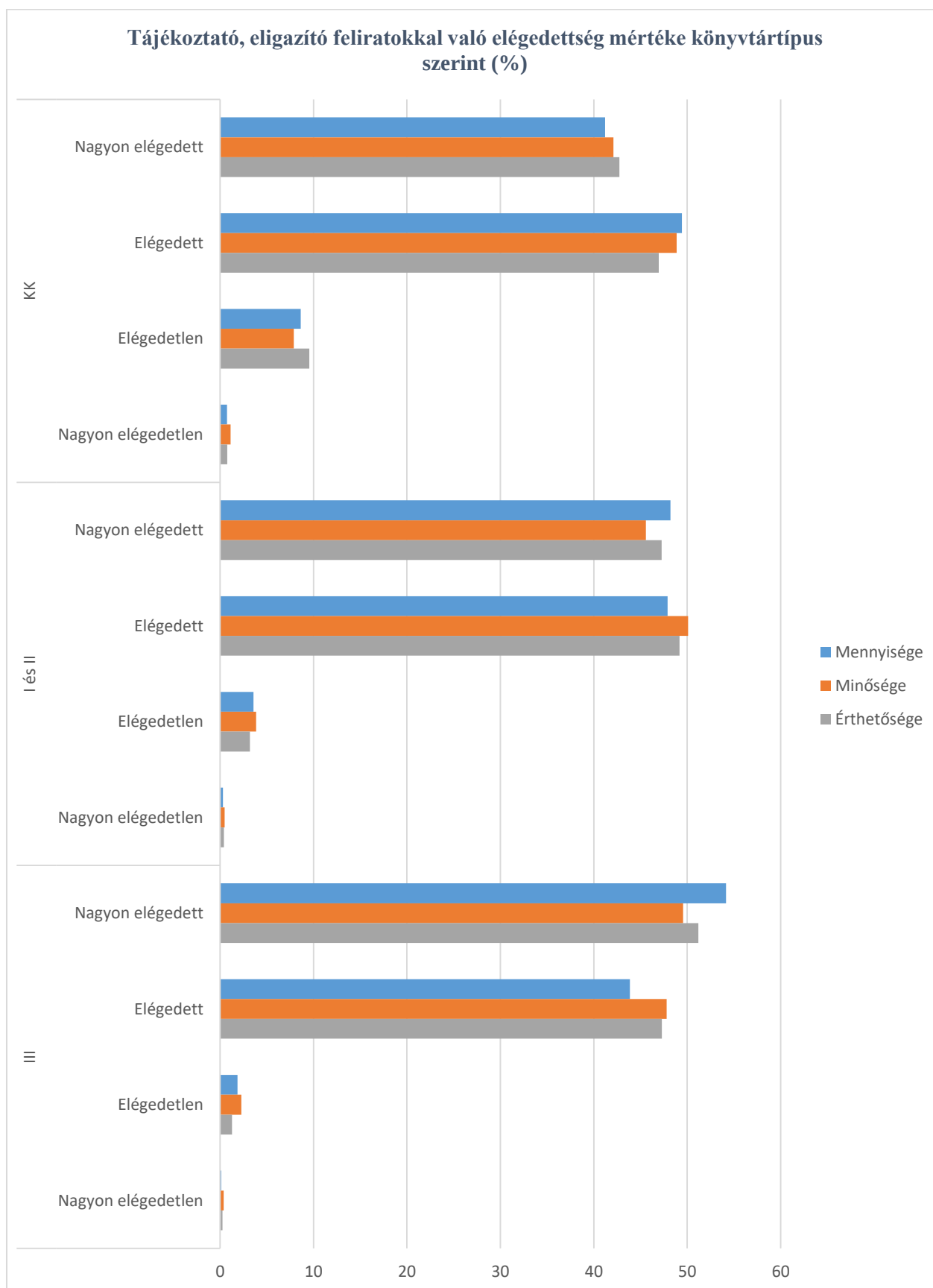
A tájékoztató, eligazító feliratok, táblák szerepe minden könyvtárban jelentős, hiszen a könyvtár használatát jelentősen megkönnyíti, ha a legfontosabb információkat jól átláthatóan, egyértelmű, tömör megfogalmazással, jelekkel közvetítik számukra. Ezért kérdeztünk rá könyvtárainkban ezen feliratokkal való elégedettségre is – mennyiségüket, minőségüket és

értelmezhetőségüket vizsgálva. Az összes választ ábrázoló grafikon adatai szerint olvasóink több, mint 95%-a elégedett az információátadás ezen módjával – (ld. 50. ábra):



50. ábra

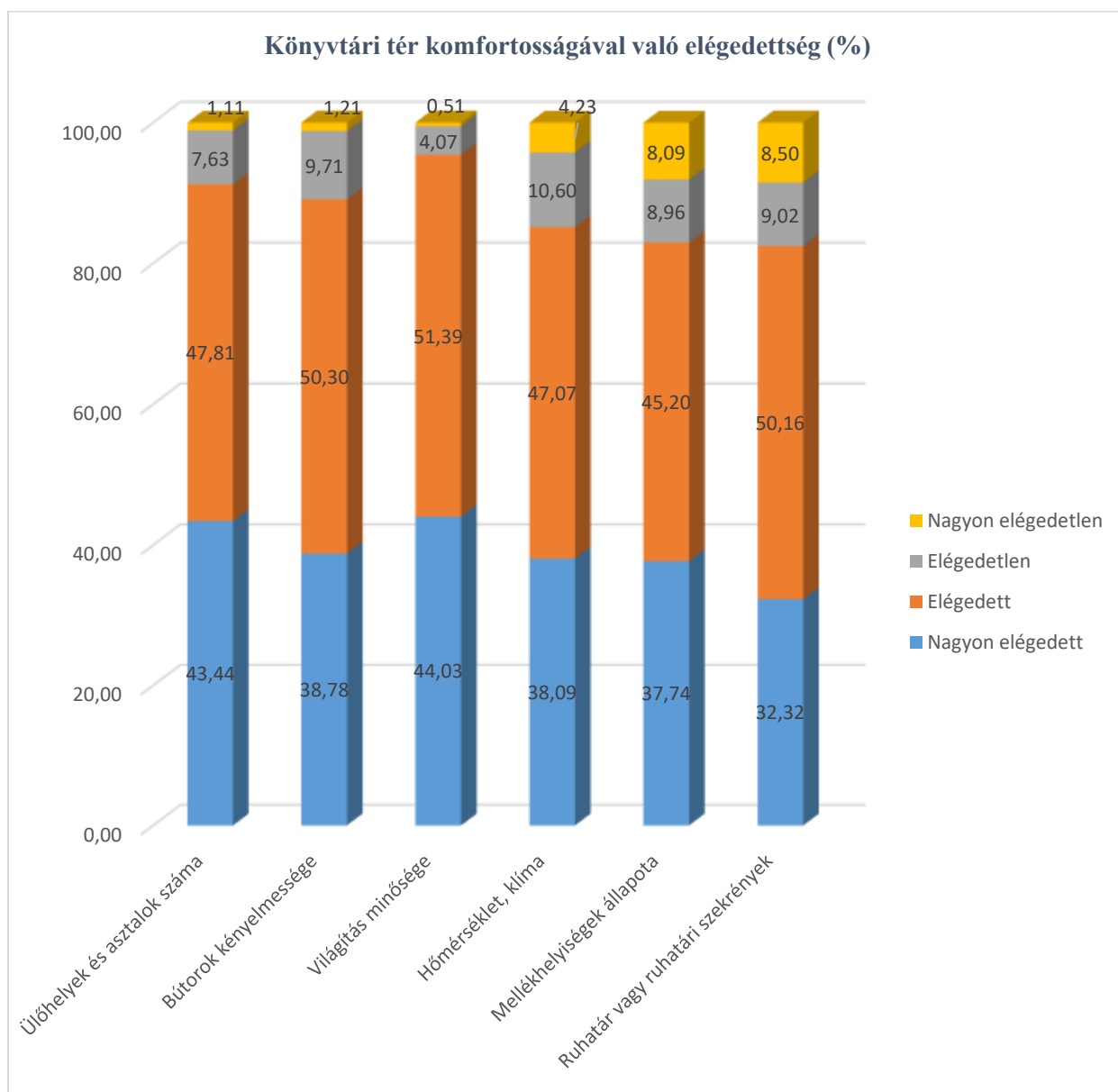
Életkor szerinti csoportosításban semmilyen kiugró eltérést nem találtunk az egyes korcsoportok között, azonban könyvtártípus szerint a hálózat könyvtáraihoz képest létszámarányosan a Központi Könyvtárban jóval több az elégedetlen olvasó (ld. 51. ábra):



51. ábra

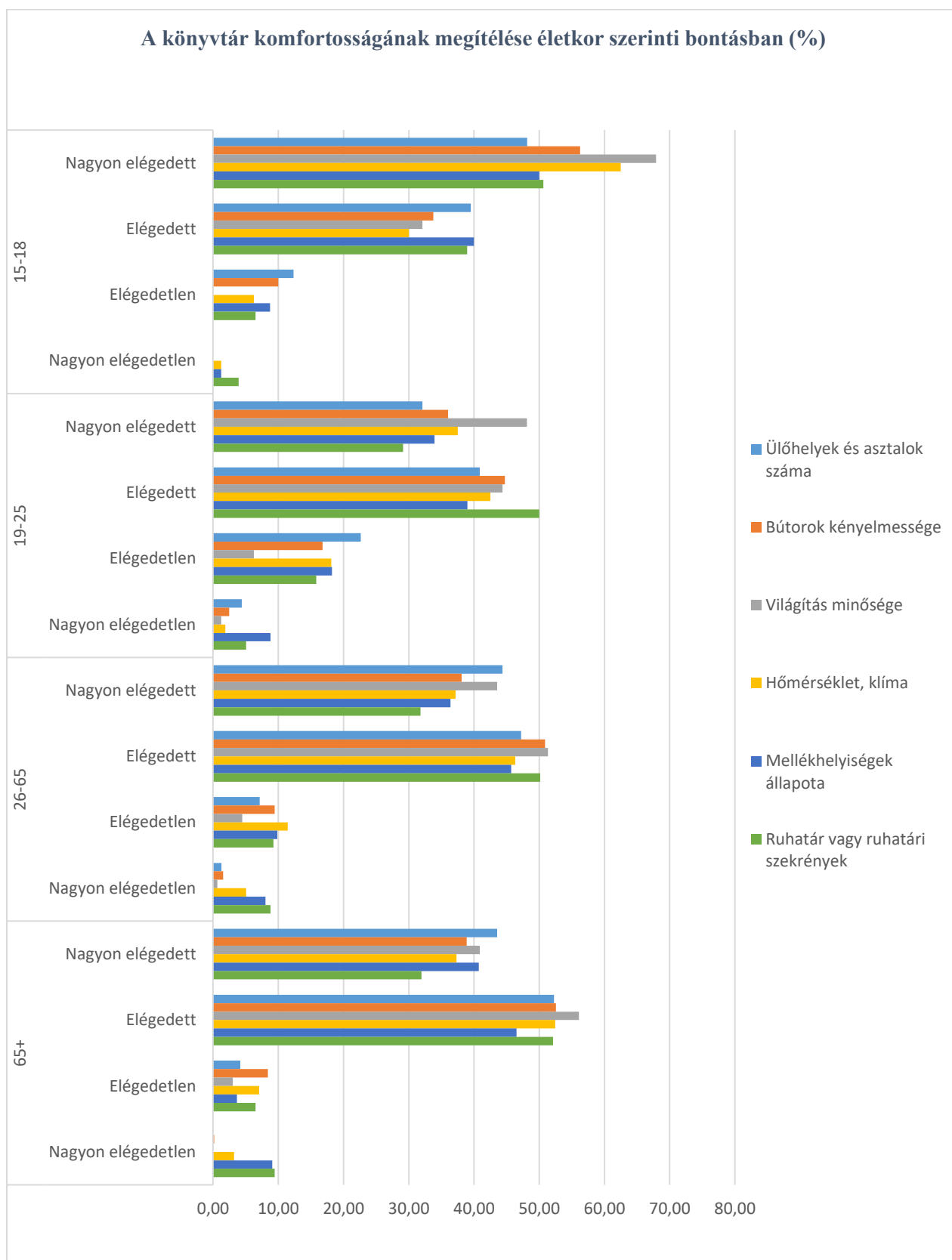
A könyvtári tér komfortossága

A könyvtári tér komfortosságához soroltuk azokat az ülőhelyek és asztalok számával, a bútorok kényelmességével, a világítással, a hőmérséklettel, a ruhatárral, valamint a mellékhelyiségek állapotával kapcsolatos kérdéseket.



52. ábra

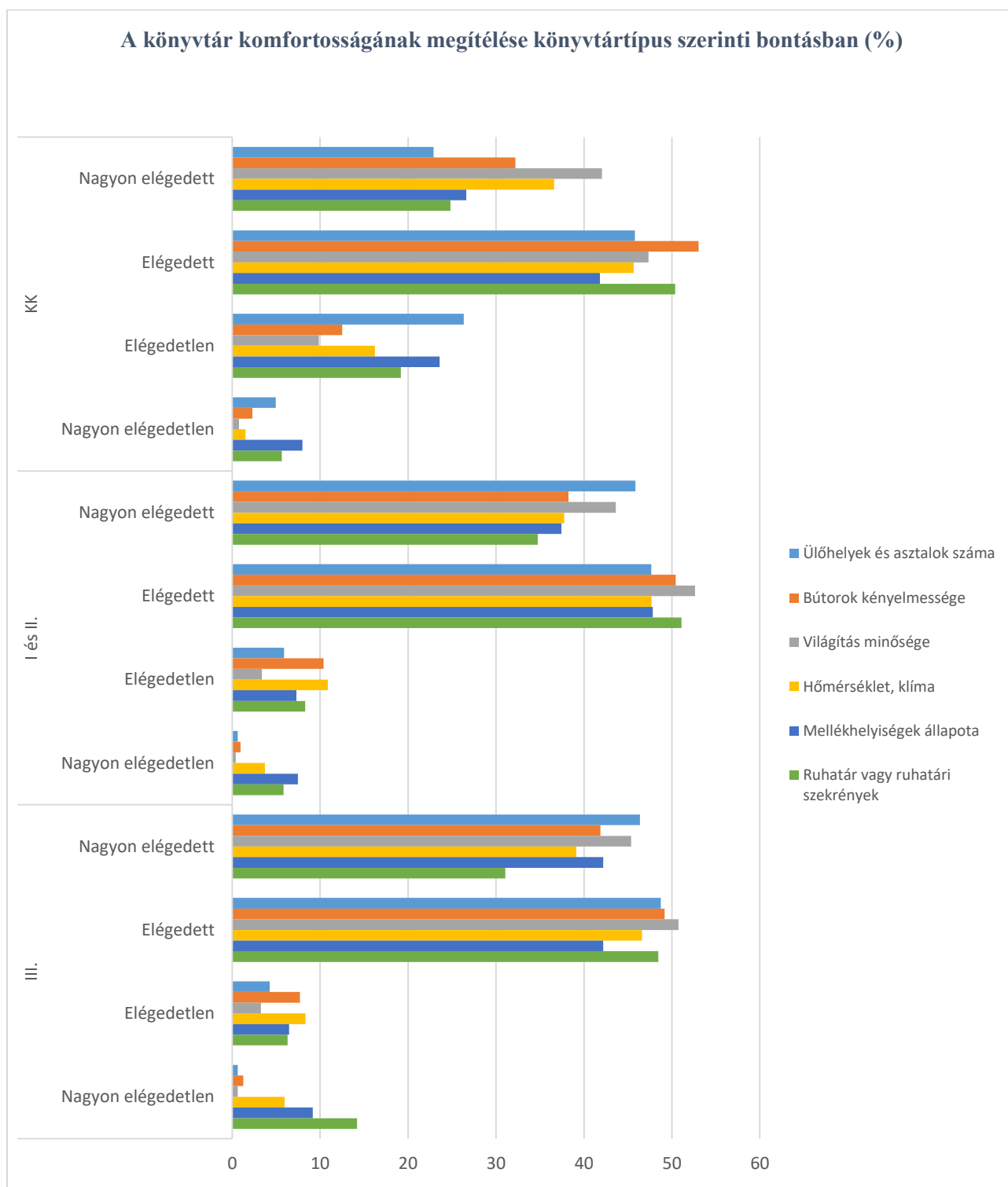
Általánosságban elmondható, hogy az első három jellemzővel (búrok száma, kényelme, illetve világítás) elégedett a kérdőívet kitöltő olvasók több, mint 90%-a. A másik három szempont (klíma, ruhatár, mellékhelyiségek) vonatkozásában ugyanakkor jelentősebb, 15-17% a negatív választ jelölők aránya (ld.52. ábra):



53. ábra

Életkor szerinti bontásban (*ld. 53. ábra*) tekintve át ugyanezeket a jellemzőket a 19-25 év közötti korosztály elégedetlensége tűnik fel leginkább: ők főleg a bútorok kényelmeségével és a mellékhelyiségek állapotával elégedetlenek. A mellékhelyiségek tisztasága, ahogy fentebb is láttuk, több kritikát kapott. A bútorokkal összességében elégedettek az olvasók – így érdemes megnézni könyvtártípus szerinti bontásban, hogy összefügg-e a korosztály kritikussága a Központi Könyvtár sajátosságaival (*ld. pl. például az antik bútorok a palotaterekben*).

Könyvtártípus szerinti bontásban : a bútorokkal való elégedettség nem alacsonyabb a KK-ban, mint a többi tagkönyvtárban, azonban az ülőhelyek számát tekintve élesebb a kritika: a Központi Könyvtárat értékelő olvasók több, mint 30%-a elégedetlen az ülőhelyek mennyiségével (*ld. 54. ábra*).

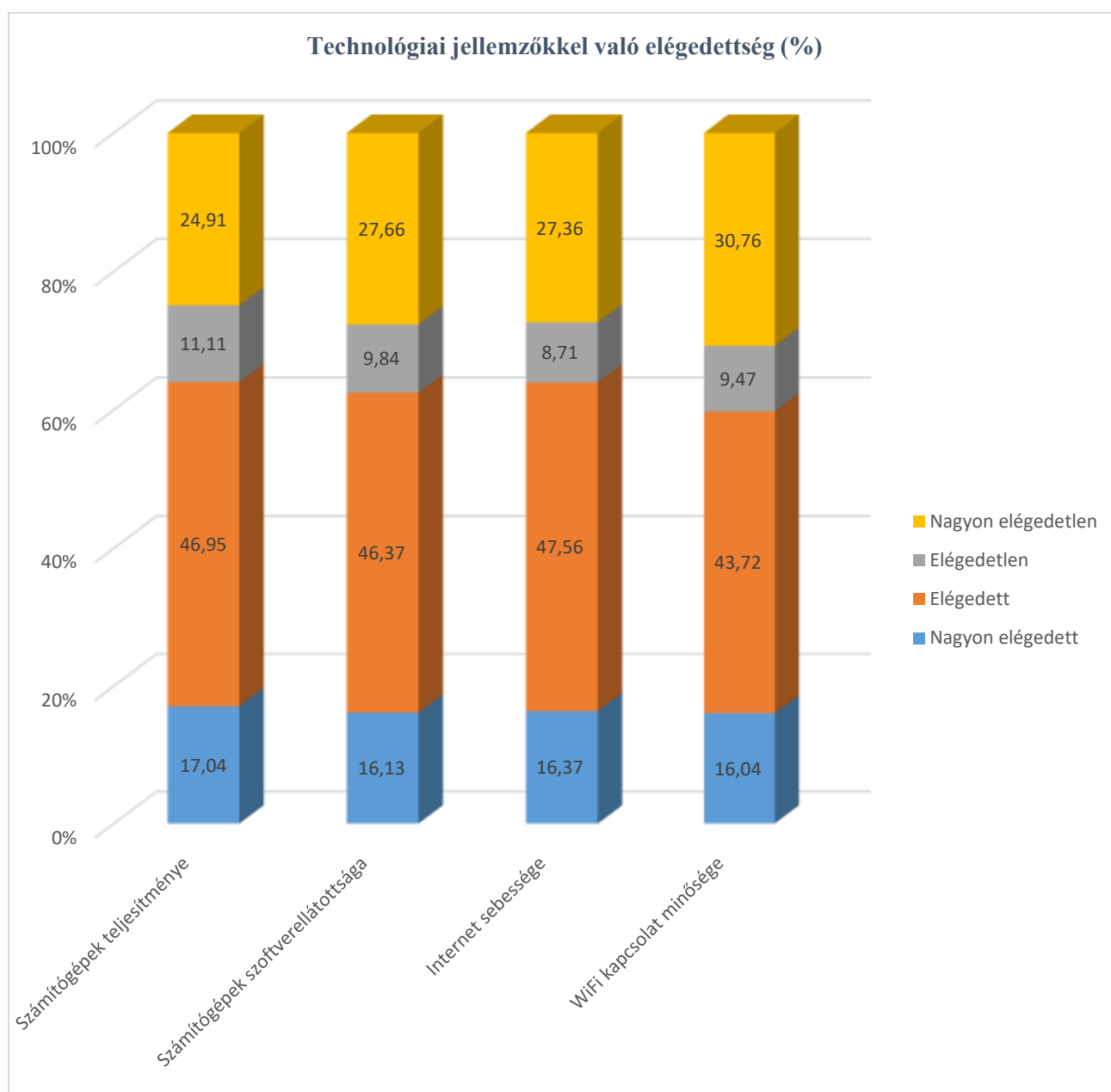


54. ábra

A hőmérséklet, a klíma, illetve a ruhatár - ruhatári szekrények az a kategória, amivel a hálózati könyvtáraiban a legkevesbé elégedettek az olvasók: a melegebb hónapokban a légkondicionálás, bár nem olcsó, napjainkban már alapelvárás, csakúgy, mint télen a kabátok, esernyők biztonságos, kulturált elhelyezése.

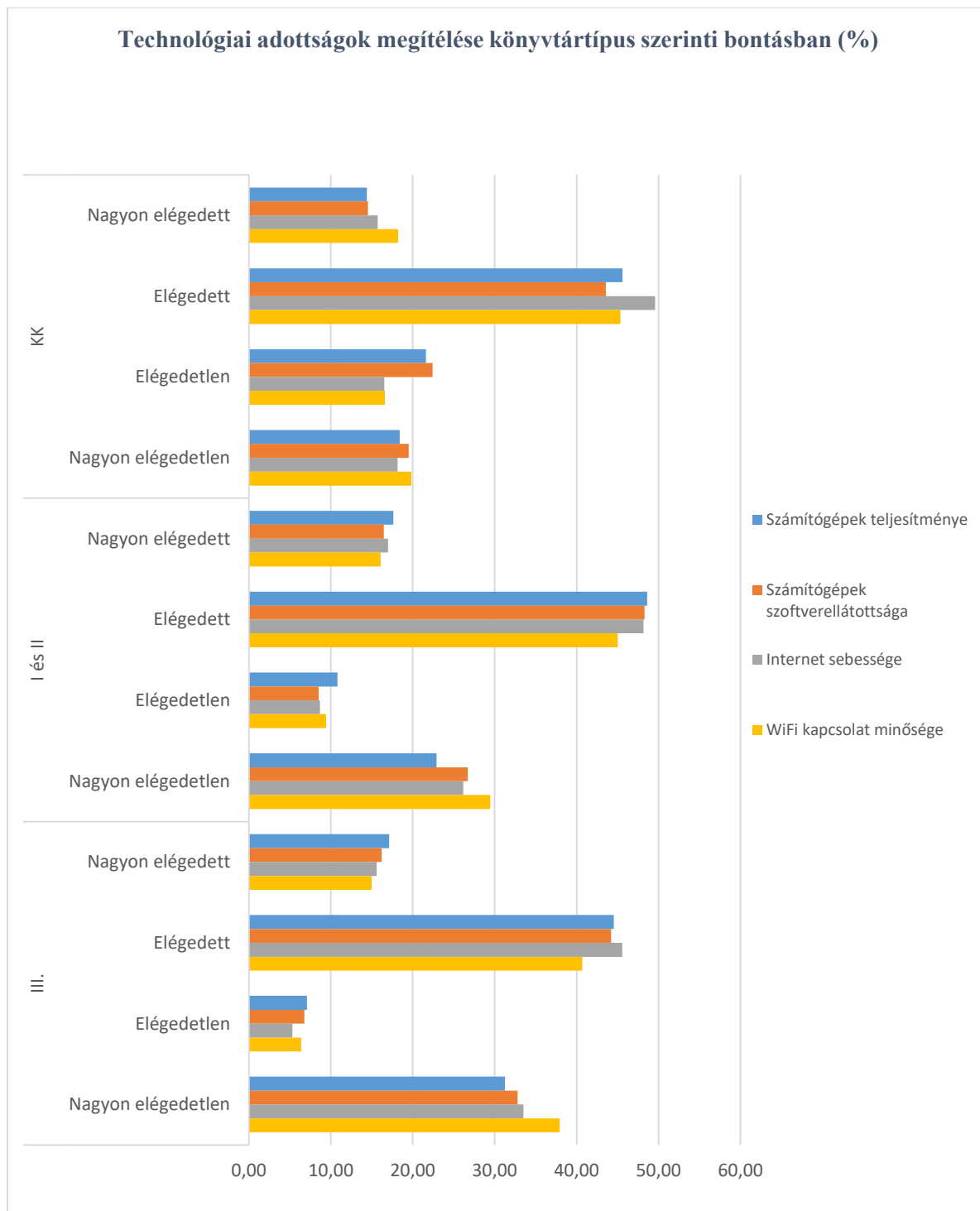
Technológiai jellemzők

A 9-es kérdés minden eddigi alkérdésében túlnyomórészt elégedett válaszadókkal találkoztunk, az utolsó blokkban azonban már jóval vegyesebb a válaszok eloszlása. A számítógépek – internet – WifF hármassága kevésbé kapott pozitív értékeléseket, mint az előző kérdések: a „nagyon elégedetlen” opciót választók aránya teljes mintára vetítve meghaladja az összes válasz negyedét (ld. 55. ábra):



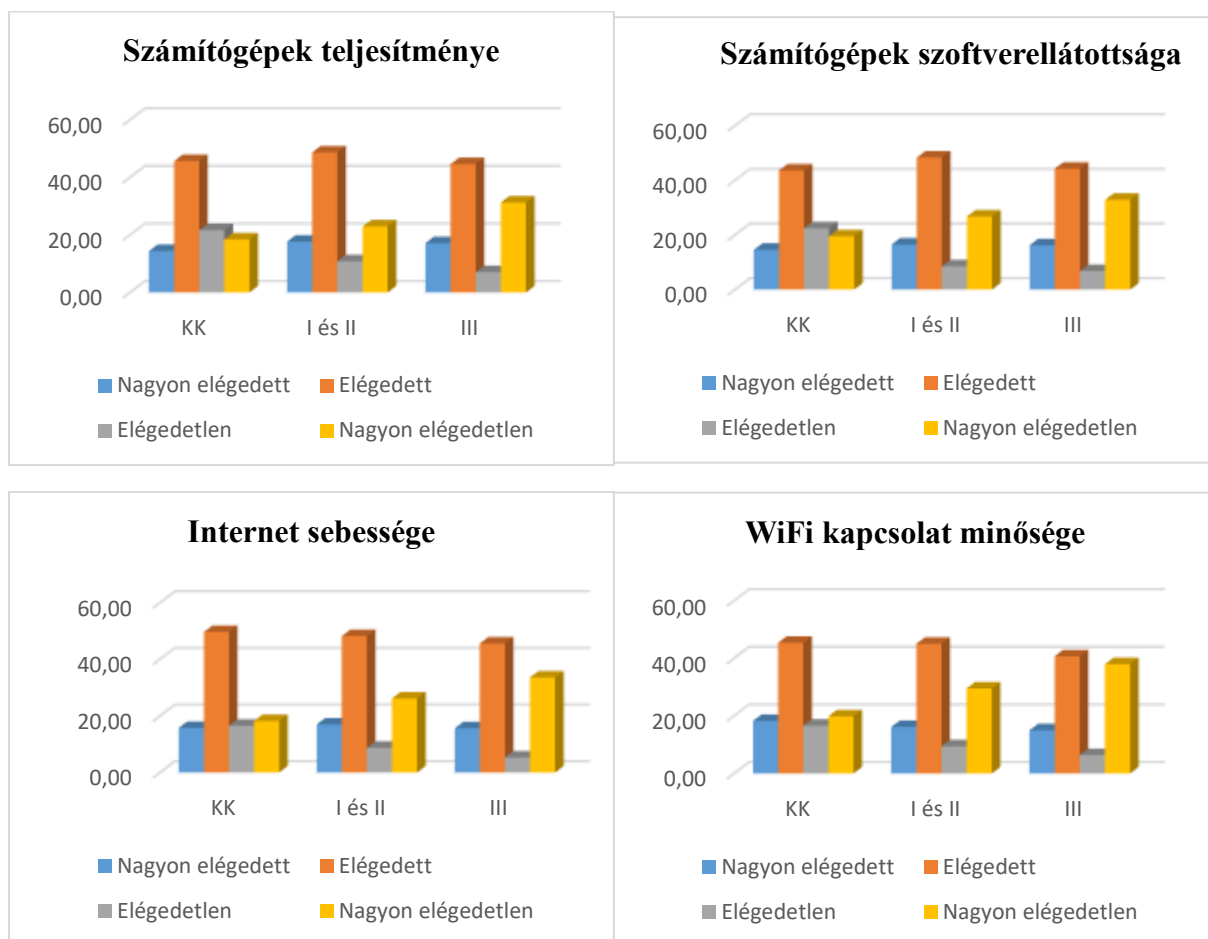
55. ábra

Ezen a téren egyértelműen fejlődnie kell a könyvtárainknak, bár nyilvánvalóan itt is különbségek vannak az egyes könyvtártípusok között (ld. 56. ábra):



56. ábra

A legtöbb „nagyon elégedetlen” olvasót e téren a III-as típusú, azaz legkisebb könyvtárakban találjuk. Az ezekbe a könyvtárakba járó olvasók elégedettsége a legtöbb kérdésben elég magas, ám a modern technológiában a kis könyvtárak nem tudják az egyre növekvő igényeket kielégíteni (ld. 57. ábra):

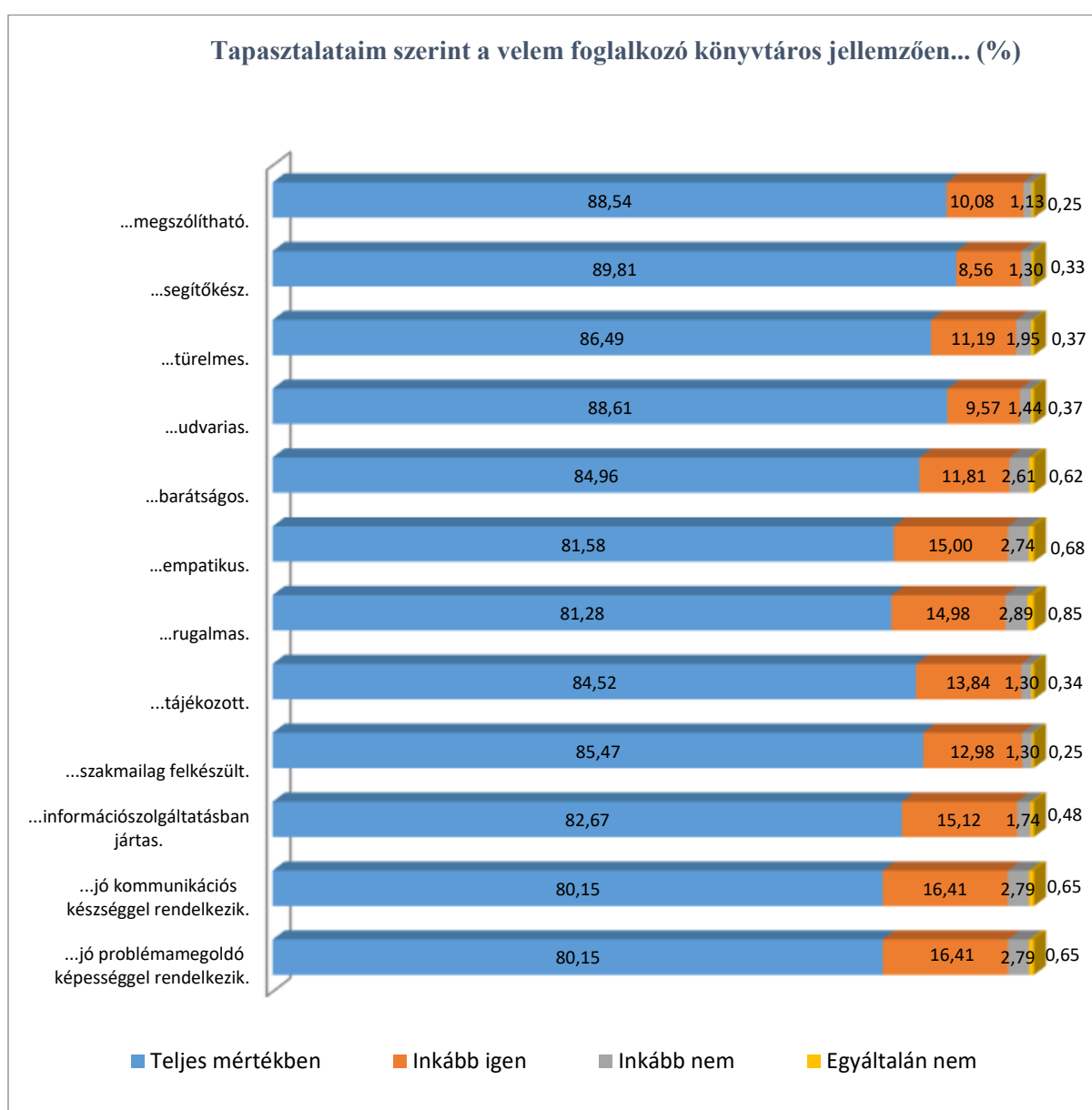


57. ábra

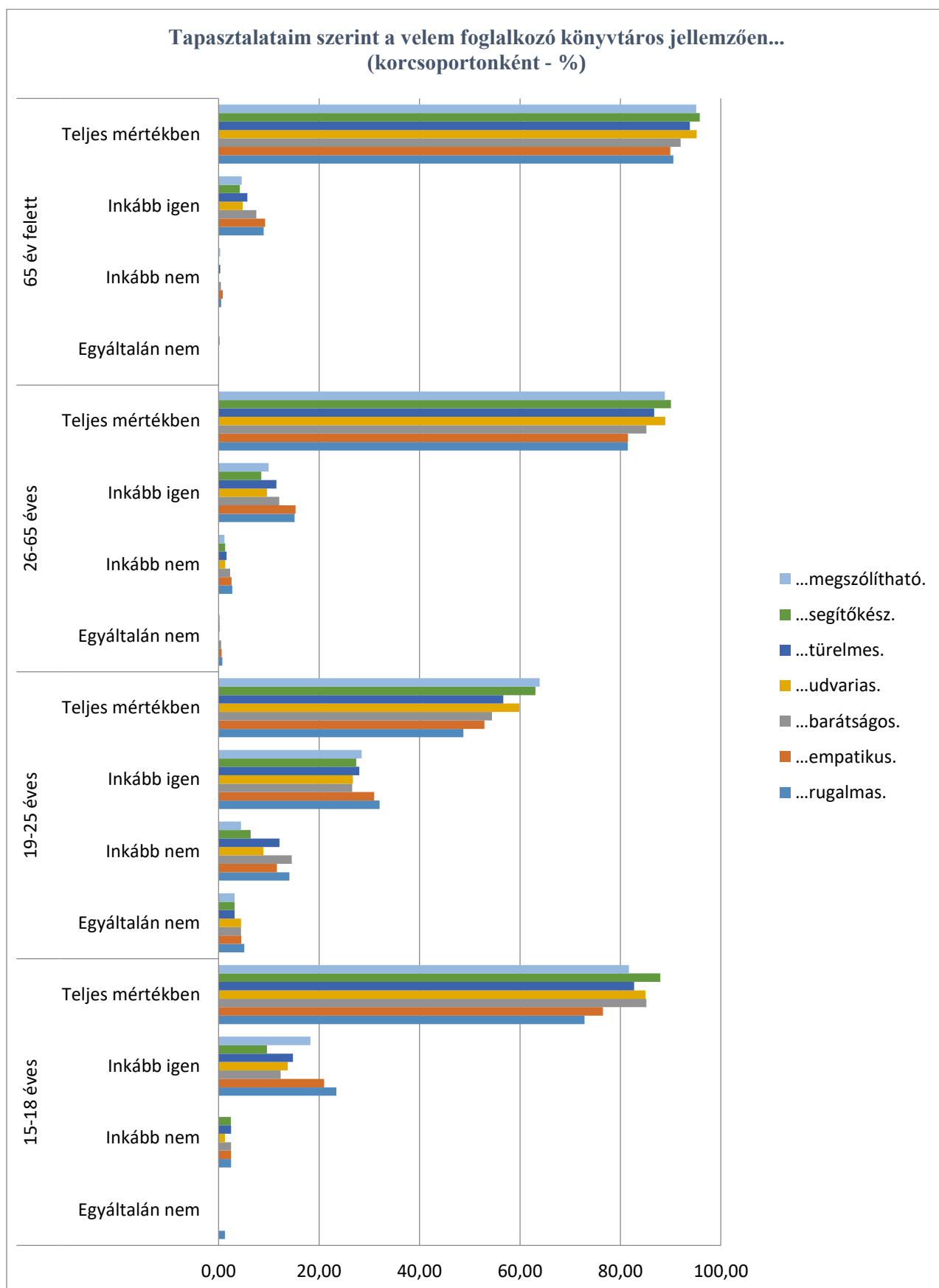
A következő kérdésben azt vizsgáltuk, milyennek látják használóink a könyvtárosokat.

10.a. Mennyire ért egyet az alábbi kijelentésekkel?

Az összesített válaszokból nagyfokú elégedettség képe bontakozik ki (ld. 58. ábra): a pozitív értékelések jelentős többségben vannak, ezen belül is a kérdésben szereplő pozitív jellemzéssel teljes mértékben egyetértők aránya kiemelkedő. Különösen biztató az olyan személyes tulajdonságok magasra értékelése, mint a *megszólíthatóság*, *segítőkézség*, *udvariasság*. Magyarázatra szorulhat esetleg az *empátia*, a *rugalmasság*, a *kommunikációs készség* és a *problémamegoldó képesség* viszonylagosan alacsonyabb megítélése, vagy az itt kapott magasabb arányú negatív vélemények (amelyek közül összességében egyik sem éri el a 4%-ot).



58. ábra

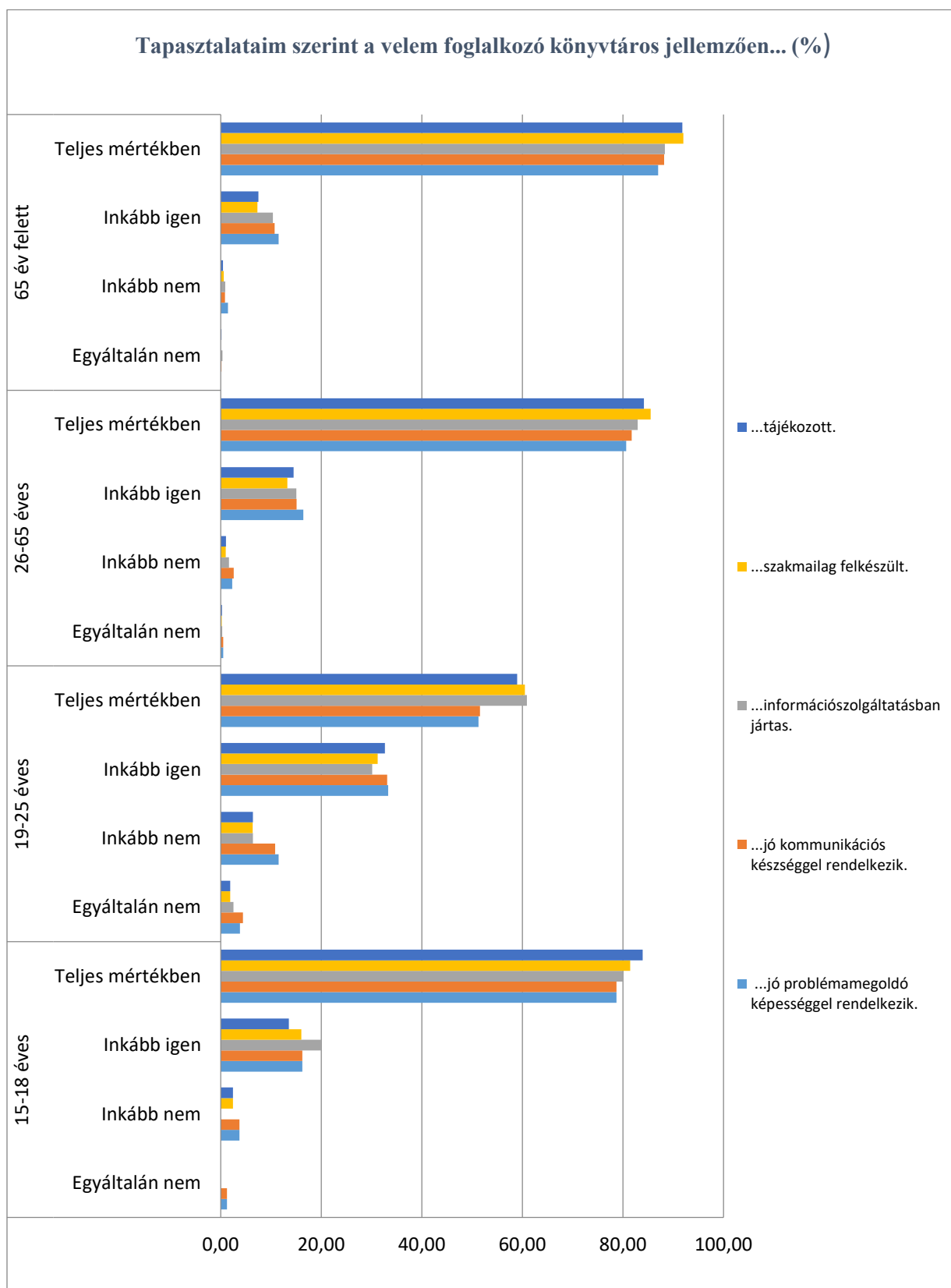


59. ábra

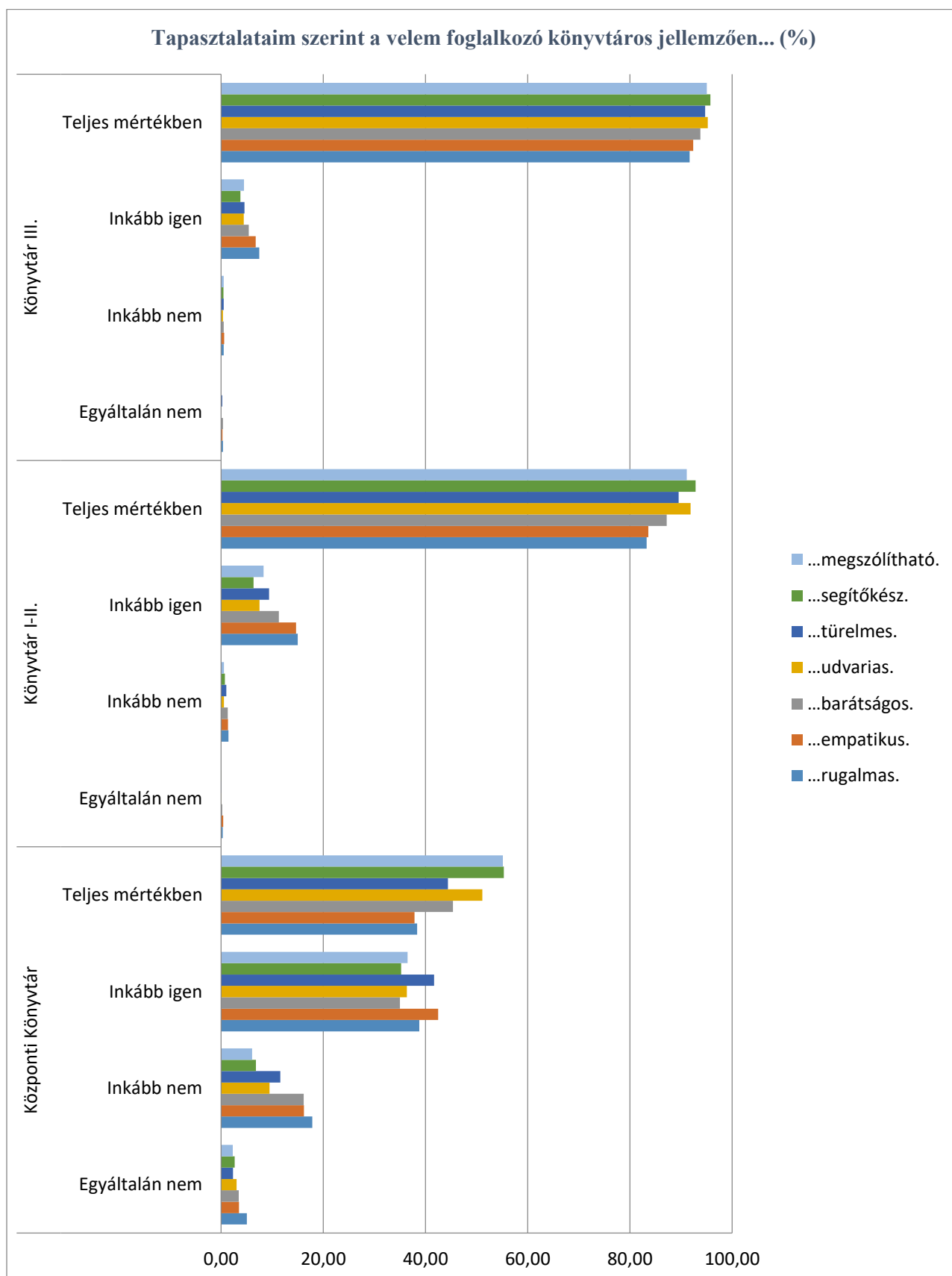
Az életkor szerinti vizsgálat ugyanakkor mutatott érdekes különbségeket. Az áttekinthetőség kedvéért az összehasonlításnál kettéválasztottuk a felső diagram elején szereplő személyes tulajdonságokat és a közvetlenül a munkához kapcsolható tulajdonságokat, készségeket. Az első csoport korcsoport szerinti eredményei a fenti diagramon láthatjuk. (ld. 59. ábra)

Az adatokat nézve szembeötlő, hogy a 19-25 éves korosztály a többiekhez képest kritikusabban viszonyult a könyvtárosok munkájához, ugyanakkor az is látható, hogy körükben is alapvetően a pozitív kép a meghatározó. Ki kell azonban emelni, hogy ellentétben a többi korcsoporttal, a pozitív értékeléssel több esetben inkább nem értettek egyet, legnagyobb mértékben a barátságosságra (14,56%), a rugalmasságra (14,10%), a türelmességre (12,10%) és az empátiára (11,61%) vonatkozó kijelentéseknél. A személyes tulajdonságokra vonatkozó pozitív kijelentésekkel 3,16 (megszólíthatóság) és 4,52 (rugalmasság) % közötti arányban egyáltalán nem értettek egyet.

Hasonló trend figyelhető meg a munkavégzéshez szükséges tulajdonságok, készségek közt (ld. 60. ábra) Az adatok itt sem szorulnak külön magyarázatra, alapvetően egy irányba mutatnak, a már említett 19-25 éves korosztály kivételével. Az ő értékelésük itt is többségében pozitív, de a többi korosztályhoz képest jóval nagyobb arányban választották az *inkább igen* lehetőséget, minden esetben kevéssel 30% felett. Jelentős részük kritikusan értékelt, kiugrónak tűnnek a kommunikációs készséget és a problémamegoldó képességet hiányolók, összességében 15,39 és 15,29 %-os arányban.



60.ábra



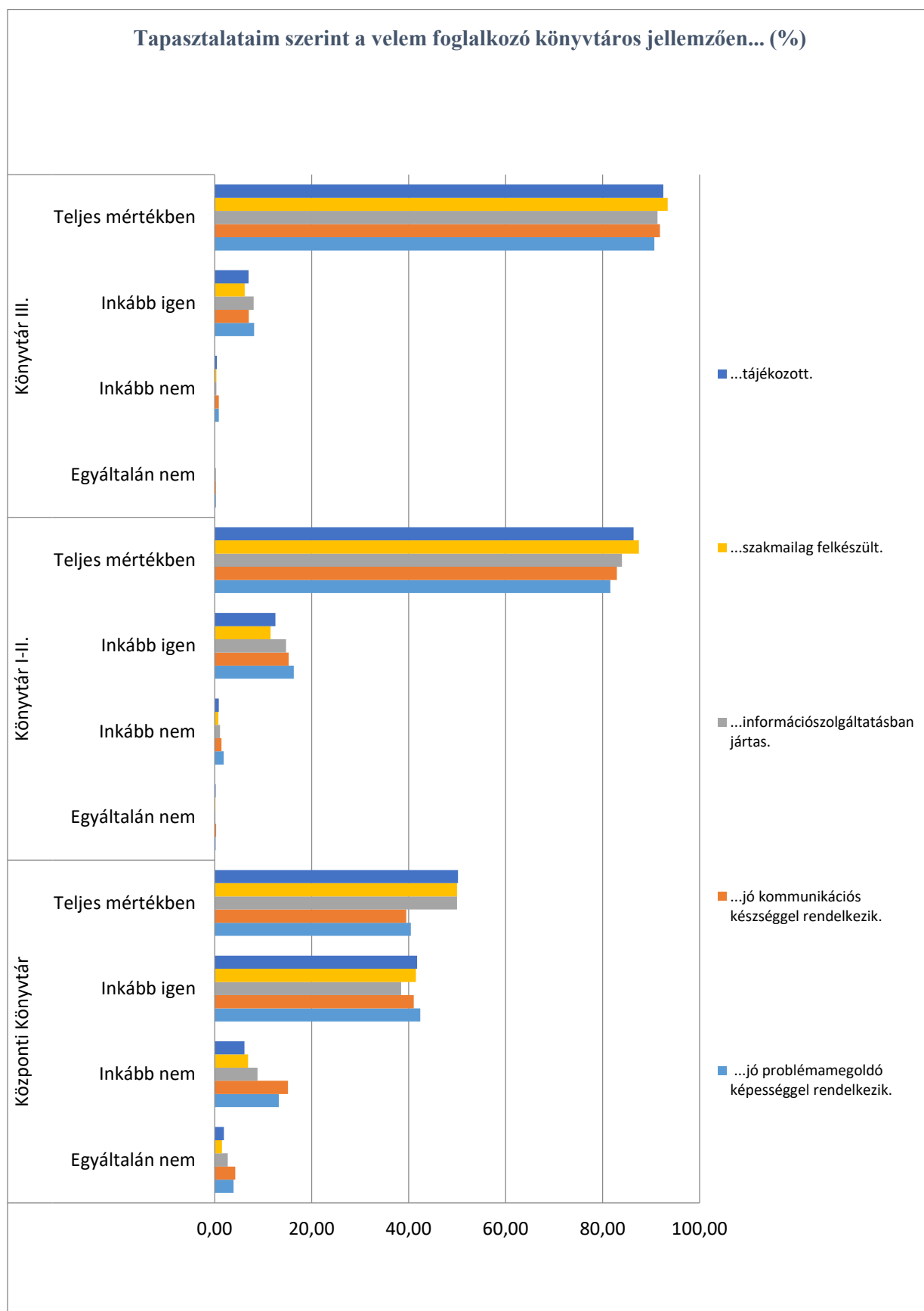
61. ábra

A könyvtártípusok szerint vizsgálat is mutatott eltéréseket, ezeket a fenti diagramon követhetjük nyomon (*ld. 61. ábra*)

A már a teljes mintán látott pozitív értékeléseknek megfelelően itt is minden könyvtártípusban ezek vannak többségben, de a válaszok differenciáltsága a könyvtár méretének növekedésével együtt növekszik, a Központi Könyvtár esetében kiugró módon. Fontos megjegyezni, hogy mind méretben, mind forgalomban itt egyébként is jóval nagyobb ugrásról van szó, mint a másik két könyvtártípus között. Ezzel együtt jól látható, hogy már a Könyvtár I-II. használói is hozzávetőlegesen kétszer annyian választották az *inkább jellemző* lehetőséget például a leginkább kritikus rugalmasság (14,99%) és empátia (14,66%) esetében, mint a Könyvtár III. válaszadói (7,46% és 6,44 %).

Az igazán markáns különbségek mégis a Központi Könyvtárra vonatkozó adatokban láthatók. A pozitív jellemzéssel inkább egyetértők aránya a következő: rugalmasság 38,76%, empátia 42,47%, barátságosság 35%, udvariasság 36,36%, türelmesség 41,70%, segítőkészség 35,23%, megszólíthatóság 36,50%. Jelentős számban jelennek itt meg az inkább elégedetlenek is: a leginkább kritikus három tulajdonság ismét a rugalmasság (17,83%), az empátia (16,22%) és a barátságosság (16,15%). Az egyáltalán nem elégedettek száma a Központi Könyvtárban is alacsonynak mondható, 2-3% között mozog, legmagasabb mértékű a leginkább problémás rugalmasság tekintetében (5,04%).

Nézzük meg ugyanezen mintán a vizsgált tulajdonságok és készségek második csoportját (*ld. 62. ábra*)



62. ábra

A munkavégzéshez szükséges készségek, tulajdonságok esetében az előzőhöz hasonló mintát láthatunk. A kimagaslóan magas elégedettségi mutatók a könyvtár méretének növekedésével párhuzamosan differenciáltabbá válnak: már a Könyvtár I-II. könyvtártípusok esetében megnő a pozitív jellemzéssel *inkább* egyetértők aránya (*tájékozottság* 12.53%, *szakmai felkészültség* 11.56%, *információs szolgáltatásban jártasság* 14.72%, *jó kommunikációs készség* 15.27%, *jó problémamegoldó képesség* 16.32%). A nagyobb eltérést itt is a Központi Könyvtár esetében láthatjuk:

A teljes mértékben elégedettek aránya alacsonyabb, miközben nő az *inkább elégedettek* száma: *tájékozottság* 41,76%, *szakmai felkészültség* 41,54%, *információs szolgáltatásban jártasság* 38,46%, *jó kommunikációs készség* 41,09%, *jó problémamegoldó képesség* 42,41%.

Megjelennek nagyobb számban az *inkább elégedetlenek*: legnagyobb mértékben a jó kommunikációs készségeket (15,12%) és a jó problémamegoldó képességet (13,23%) hiányolják.

Az *egyáltalán nem elégedettek* száma itt is alacsony, a legnagyobb arányban (4,26 %) a kommunikációs képességek értékelésénél jelenik meg.

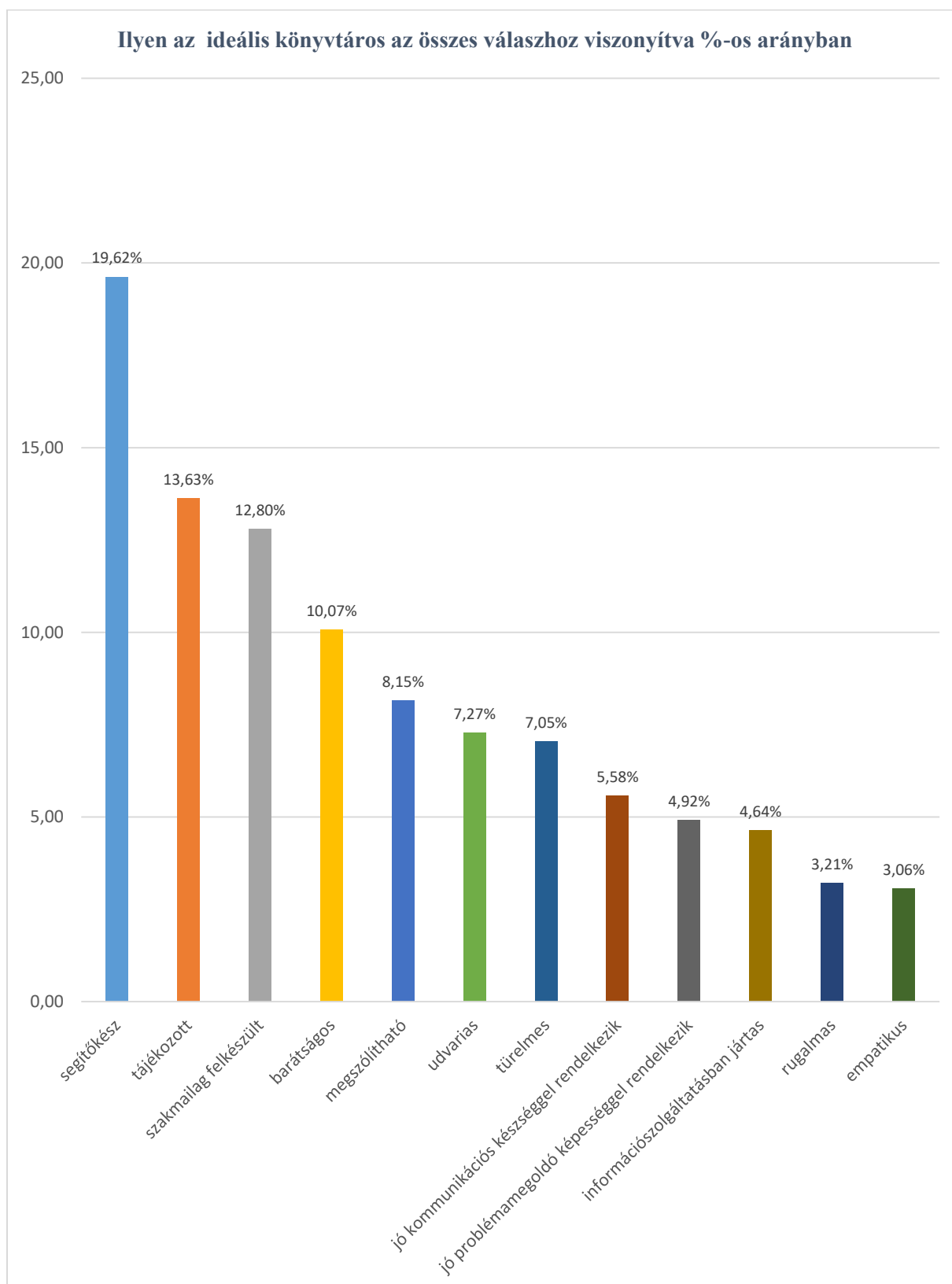
Összességében kijelenthető, hogy a használók képe a velük foglalkozó könyvtárosokról rendkívüli mértékben pozitív. Az általános mintához képest a még mindig igen pozitív eredmények nagyobb differenciáltságot mutatnak két esetben, a 19 és 25 év közöttiek és a Központi Könyvtár használóinak esetében.

A látottak részletes elemzése nélkül is kimondhatjuk, hogy nem látszik a két mintán akkora eltérés, mint az előző, korcsoportok szerinti vizsgálatunknál, noha a fiatalabbak hajlamosabbak az *egyáltalán nem jellemző* válaszlehetőséget megjelölni.

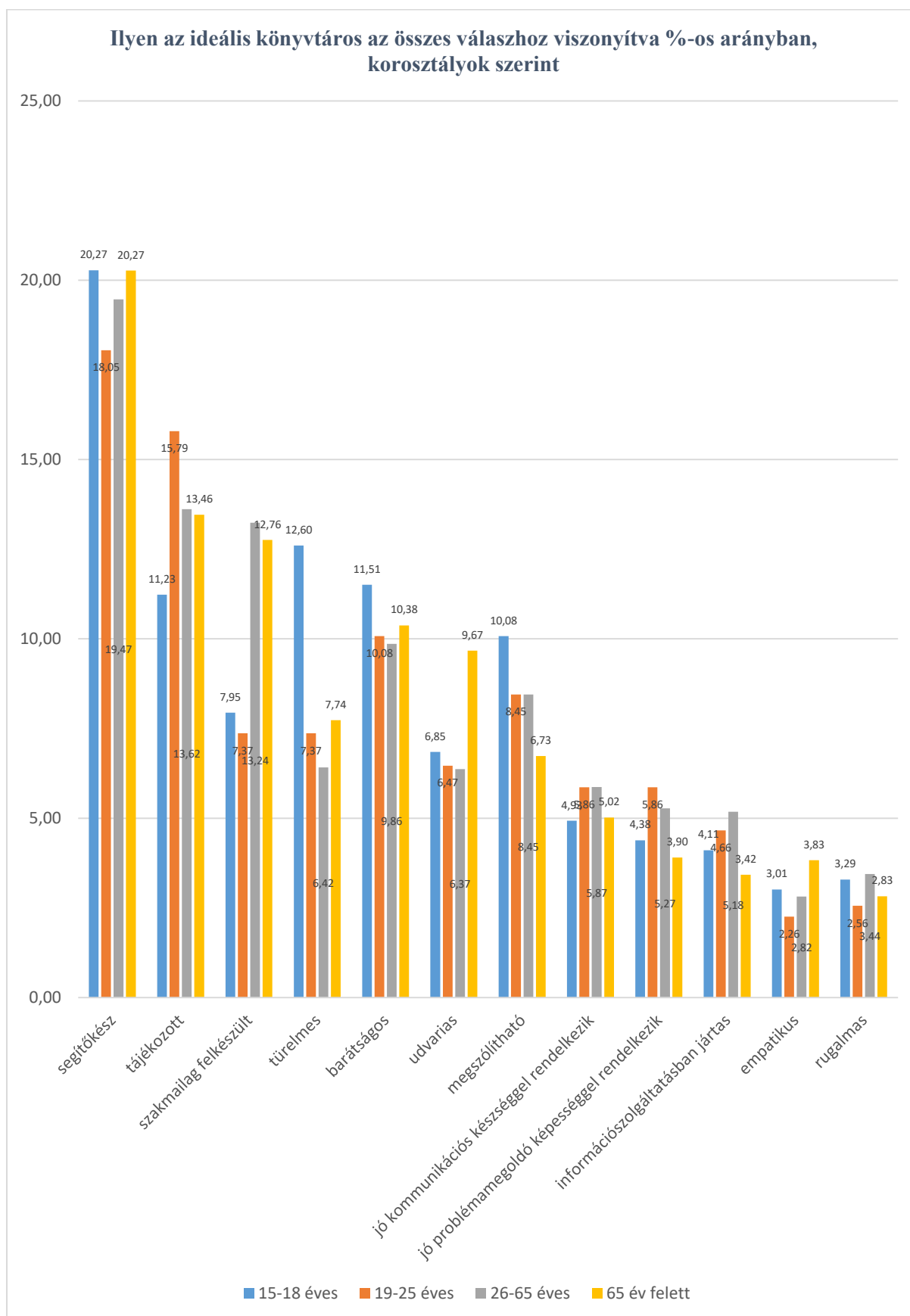
10.b. Kérjük, válassza ki a fenti tulajdonságok közül azt a 4 legfontosabbat, amely Ön szerint az ideális könyvtárost jellemzi.

Ebben a kérdésben arra kértük az olvasóinkat, hogy 12 jellemvonás közül jelöljék meg azt a 4 legfontosabb tulajdonságot, amely szerintük az ideális könyvtárost jellemzi. A kitöltők egyszerre több választ is bejelölhettek.

Feltételeztük, hogy a felsorolt 12 féle jellemvonás a 2,5 ezer kitöltött kérdőívben változatos képet fog mutatni, de az igények nagyon egybecsengenek. Az értékek alapján még mindig a *figyelmességet* várják el leginkább a könyvtárhasználók a könyvtárosoktól. Olvasóink véleménye alapján a legfontosabb tulajdonságai a könyvtárosnak, hogy *segítőképz, tájékozott, szakmailag felkészült és barátságos* legyen. (ld. 63. ábra) Látható, hogy összetett személyiség az ideális. A XXI. század információs, informatikai kihívásai mellett a *kedvesség* határozott igénye a könyvtárhasználóknak.



63. ábra

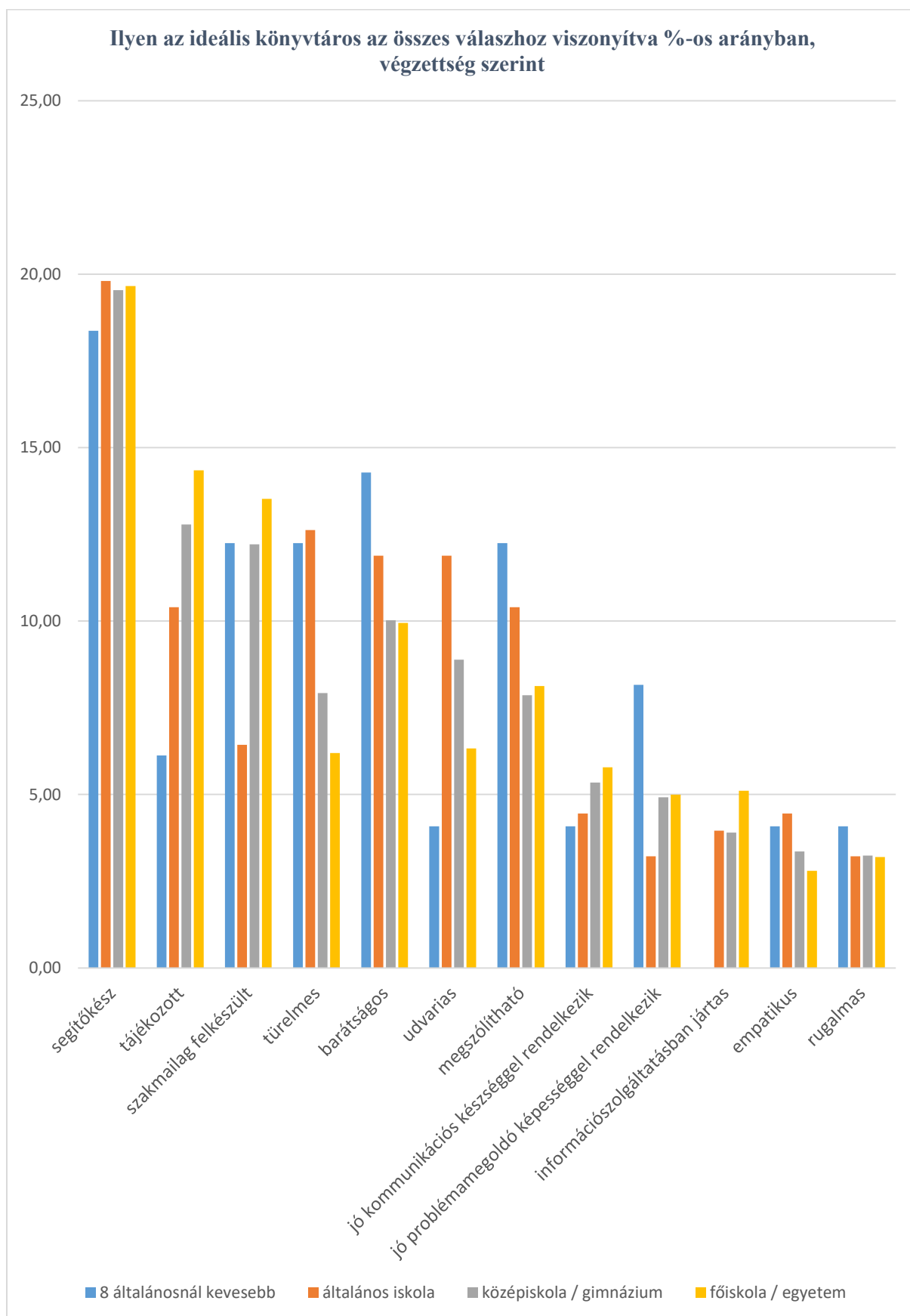


64. ábra

A különböző korosztályok válaszai (ld. 64. ábra) már nem mutatnak teljesen egyforma sorrendet az összes válaszok alaperedményét összehasonlítva. Ez nem meglepő, hisz a fiatalok és az aktív korosztály már másképp használják a könyvtárat, mint az idősebbek, hiszen az interneten található információdömping hatással van a könyvtárhasználati szokásokra is. Amit egyértelműen megállapíthatunk, hogy minden korosztály a segítőkészséget tartja a legfontosabbnak a könyvtárosoktól. Továbbá:

- a 15-18 évesek részéről további fontos jellemvonások: *tájékozott, türelmes, megszólítható*;
- a 19-25 évesek már a *tájékozott, barátságos, megszólítható* a sorrend;
- a 26-65 és 65 év feletti olvasóknál pedig már markánsan megjelenik a *szakmai felkészültség* igénye is.

A végzettségek szerinti vizsgálat (ld. 65. ábra) alapján, mind s négy csoport szerint, a legfontosabb igény a könyvtárosok felé a segítőkészség. A 8 általánosnál kevesebb végzettségű könyvtárhasználók a továbbiakban a *barátságos*, a *megszólítható* és a *szakmailag felkészült*, valamint a *tájékozott* jellemzőket sorolták a 2-4. helyre. A 8 általános végzettségű olvasók válaszainak elemzése szerint a legfontosabb tulajdonságok: *türelmes, barátságos és udvarias*. A középfokú és felsőfokú végzettséggel rendelkező olvasók véleménye nagyon hasonló: mindkét csoport szerint a *tájékozott* a *szakmailag felkészült* és a *barátságos* került 2-4 helyre.



65. ábra

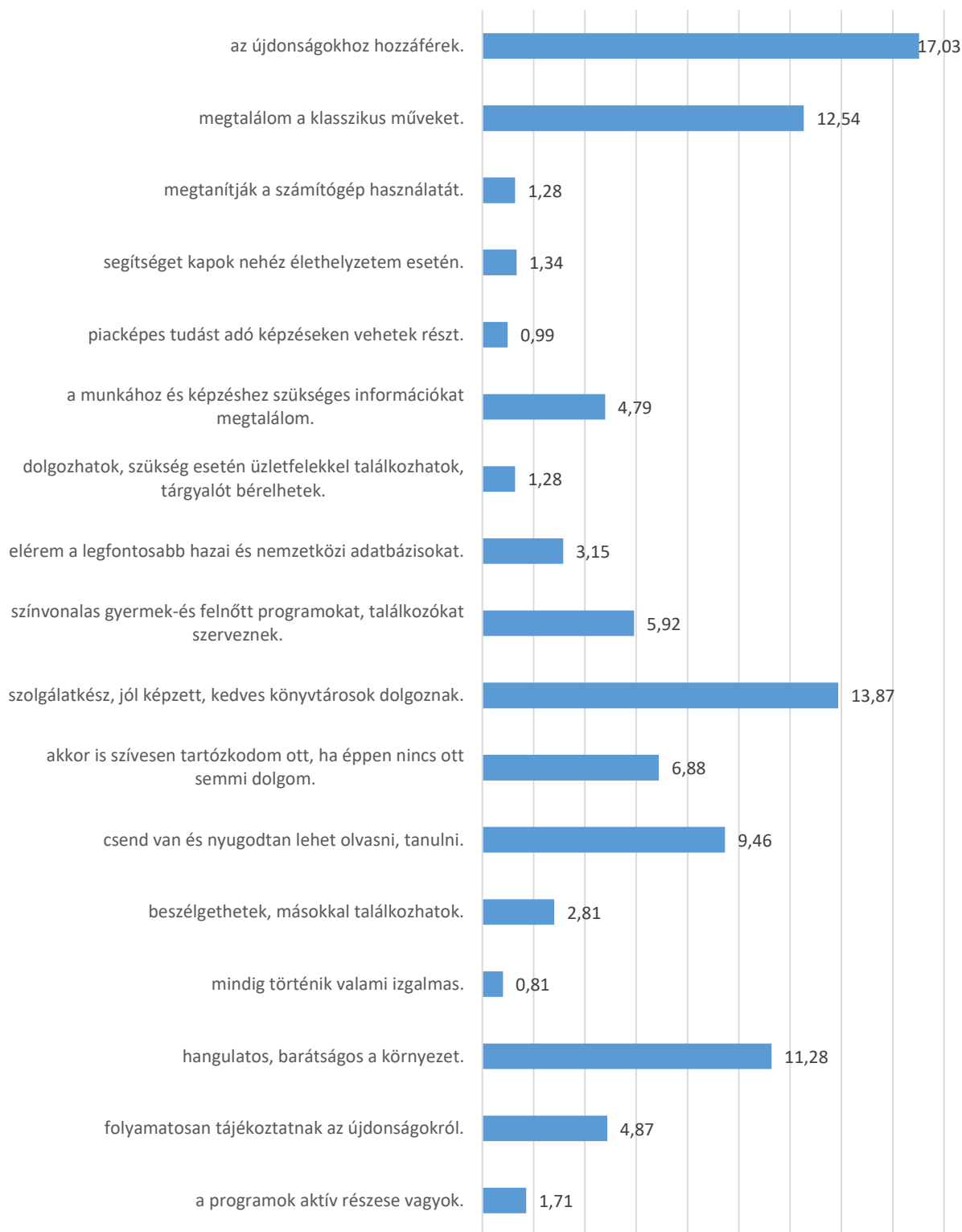
11. Számomra az ideális könyvtár az, ahol...

A 11. kérdéssel a könyvtárhasználók ideális könyvtárképét próbáltuk feltérképezni. A kérdőívet kitöltők több választ is megjelölhettek.

A diagramokon látható értékeket a 11-es kérdésre érkezett összes válaszhoz viszonyítottuk, azaz egy kitöltő többször is megjelenik, amennyiben élt a több opció választásának lehetőségével. A százalékok tehát azt mutatják meg, hogy a kérdőívben felajánlott opciók mennyire voltak népszerűek egymáshoz képest a kérdésre válaszolók körében.

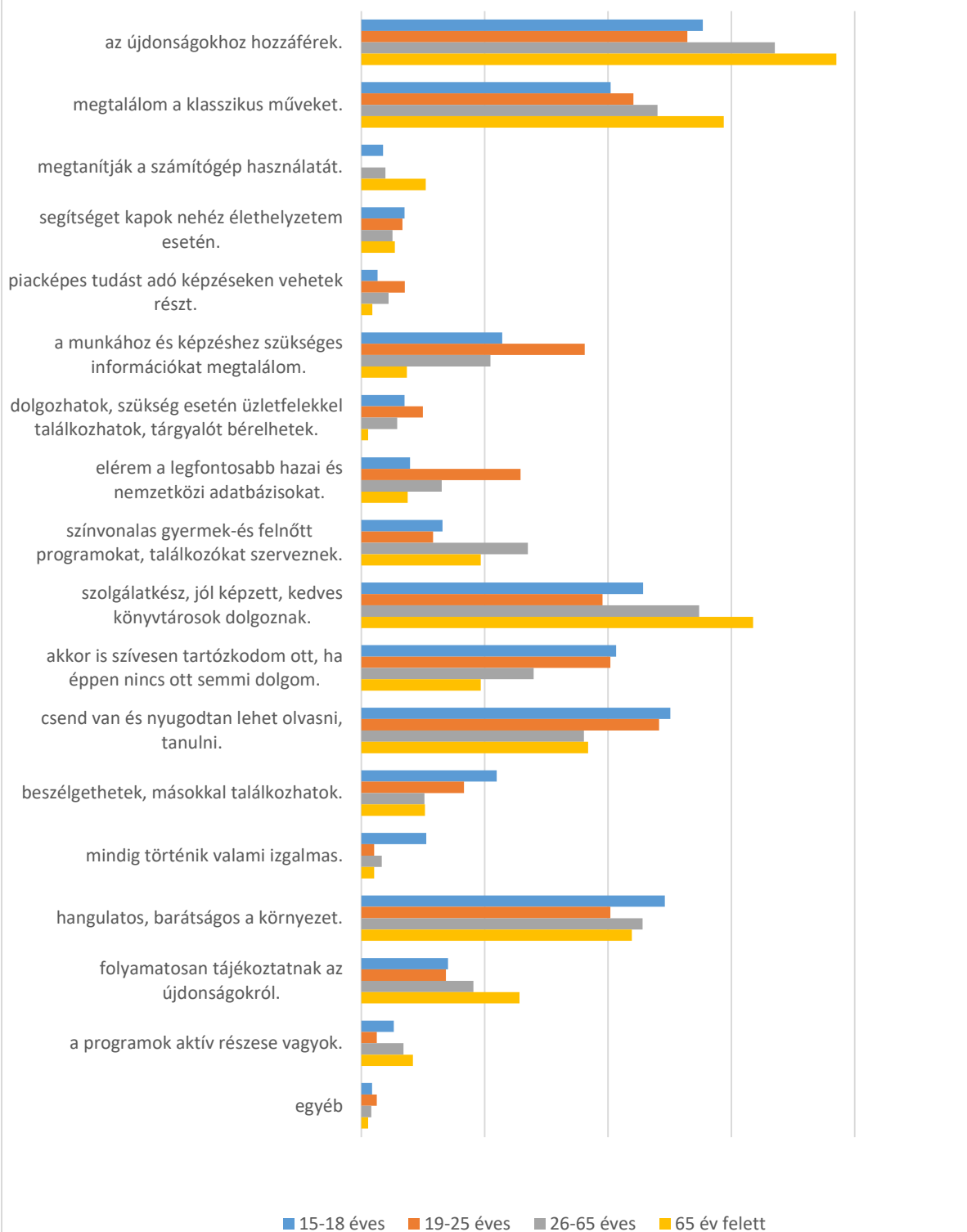
A diagramon jól látszik, hogy a könyvtárhasználók számára az újdonságokhoz való hozzáférés (17,03%), a klasszikus művek megtalálása (12,54%), a szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok jelenléte (13,87%) a három legfontosabb jellemzője az ideális könyvtárnak. A hangulatos, barátságos környezet (11,87%) és a csend van és nyugodtan lehet olvasni, tanulni (9,46%) szintén fontos a könyvtárba látogatók számára. Az összes válaszhoz viszonyítva 6,88% fontosnak tarja, hogy a könyvtár egy olyan hely legyen, ahol akkor is szívesen tartózkodik, ha éppen nincsen más dolga. Legkevesebb jelölést a *mindig történik valami izgalmas* (0,81%) kapta (ld. 66. ábra).

Számomra az ideális könyvtár az, ahol.... az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban



66. ábra

Számomra az ideális könyvtár az, ahol....
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban életkor szerinti megoszlásban)

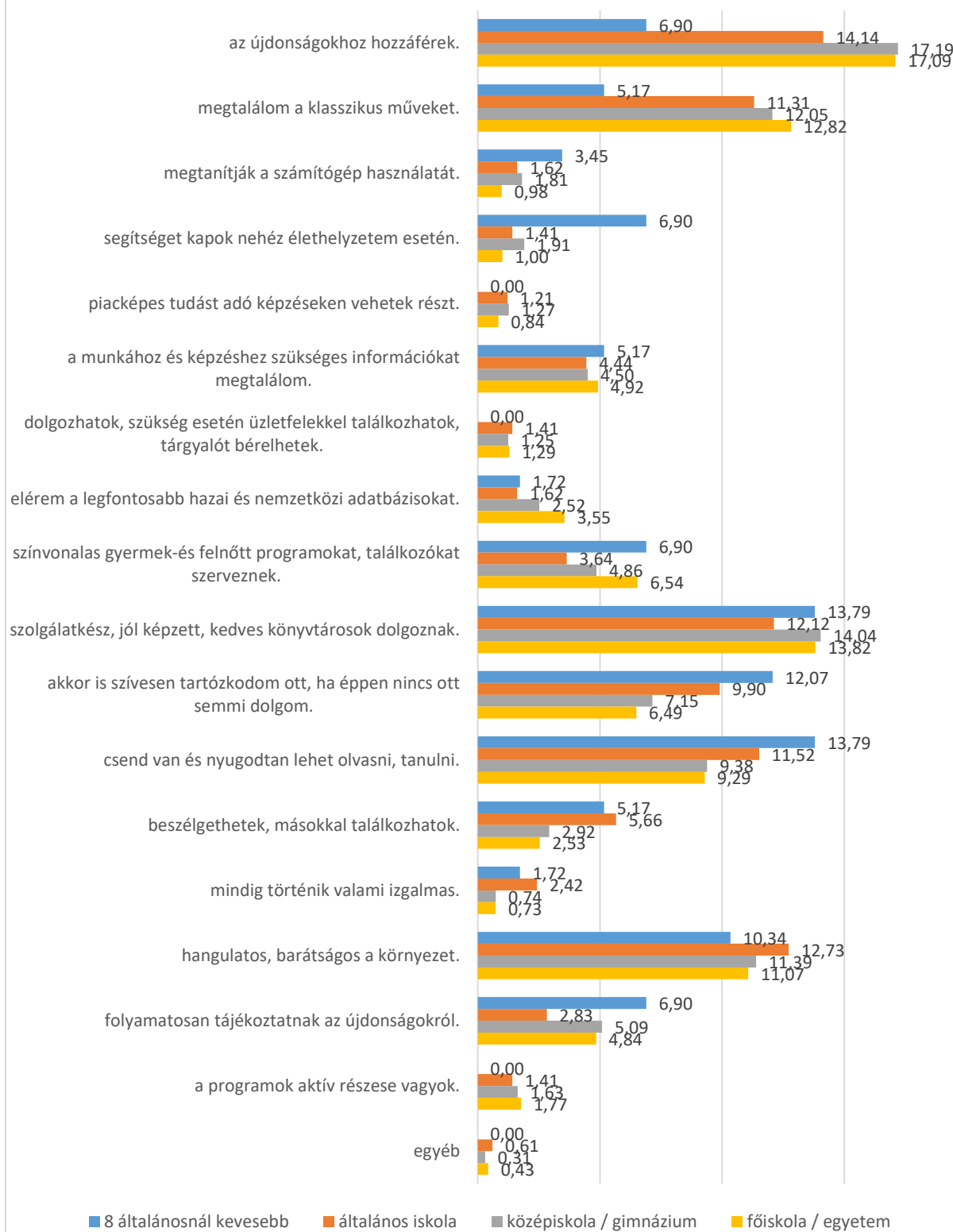


67. ábra

Az ideális könyvtárképet életkor szerint vizsgálva (*ld. 67. ábra*) kisebb eltérések mutatkoznak a különböző kategóriák között.

- Az újdonságokhoz való hozzáférést, a klasszikus művek megtalálását, a szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok jelenlétét az idősebbek nagyobb arányban jelölték meg, mint a fiatalok.
- *A csend van és nyugodtan lehet olvasni, tanulni* azonban inkább a fiatalok számára fontos. Szintén az életkori sajátosságokból adódóan az *adatbázisok elérést*, a *munkához és a képzéshez szükséges információk megtalálást* pedig inkább a 19-25 és a 26-65 évesek jelölték meg.
- Az ideális könyvtárhoz leginkább a 26-55 évesek szerint tartozik hozzá a színvonalas programok, találkozók szervezése.
- A programokon való aktív részvétel azonban minden korosztálynál alacsony arányt ért el. Ez talán nem is annyira meglepő eredmény a fővárosban, ahol az emberek naponta programok tucatjai közül válogathatnak

Számomra az ideális könyvtár az, ahol...
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban, iskolai végzettség szerint)



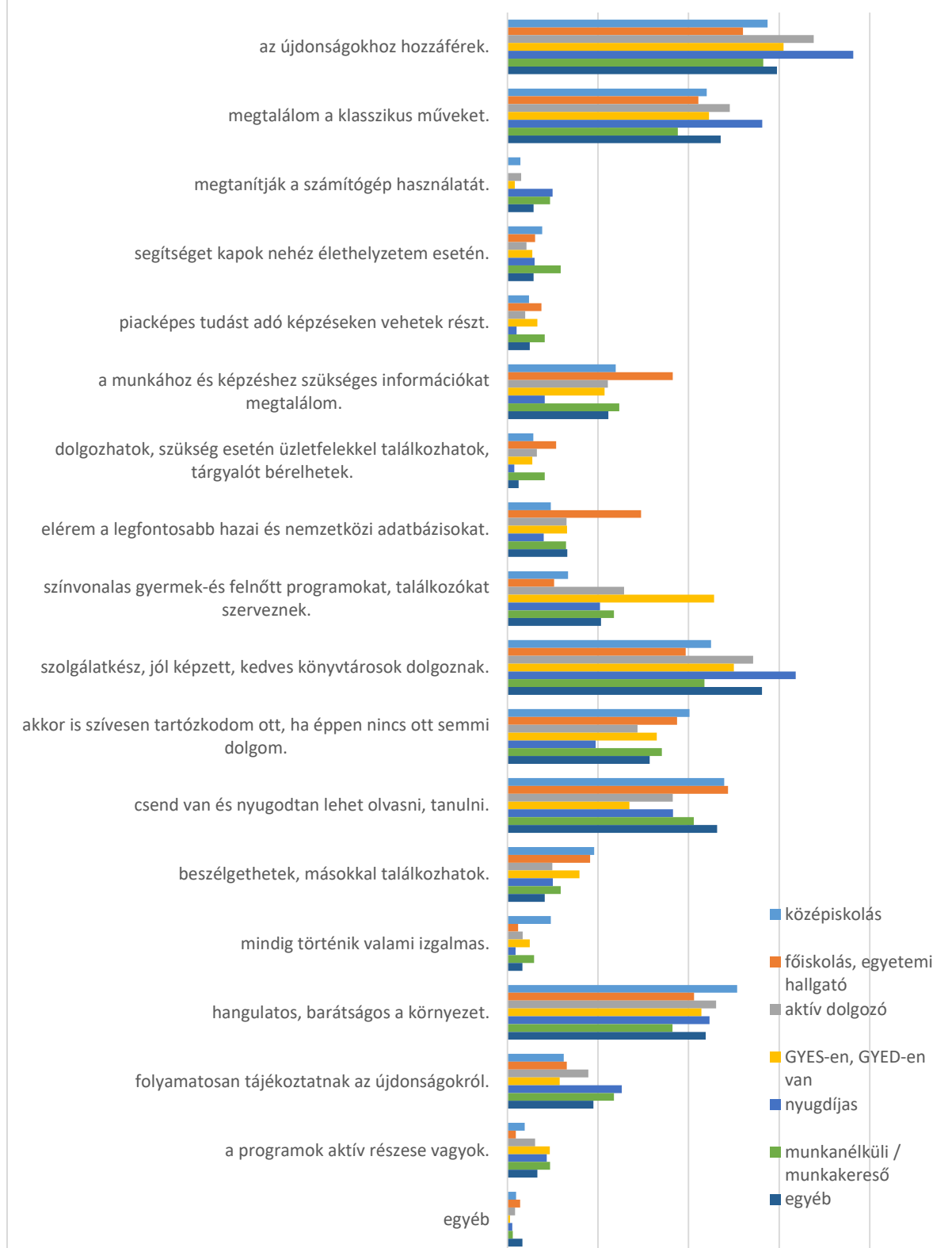
68. ábra

Az iskolai végzettség (ld. 68. ábra) az újdonságokhoz való hozzáférés és a klasszikus művek megtalálása tekintetében befolyásolja leginkább az ideális könyvtárról alkotott képet. A legalacsonyabb végzettségűek jóval kisebb arányban jelölték meg ezeket a lehetőségeket, mint a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők.

A legalacsonyabb iskolai végzettségűek válaszai között az *akkor is szívesen tartózkodom ott, ha éppen nincs ott semmi dolgom* mintegy 6%-kal nagyobb arányban jelenik meg, mint a főiskolát/egyetemet végzeteknél. A *segítséget kapok nehéz élethelyzetem esetén* lehetőséget szintén a 8 általánosnál kevesebb végzettséggel jelölték meg a legnagyobb arányban (6,90%), legkevésbé a legmagasabb iskolai végzettségűek (1,00%) igénylik ezt.

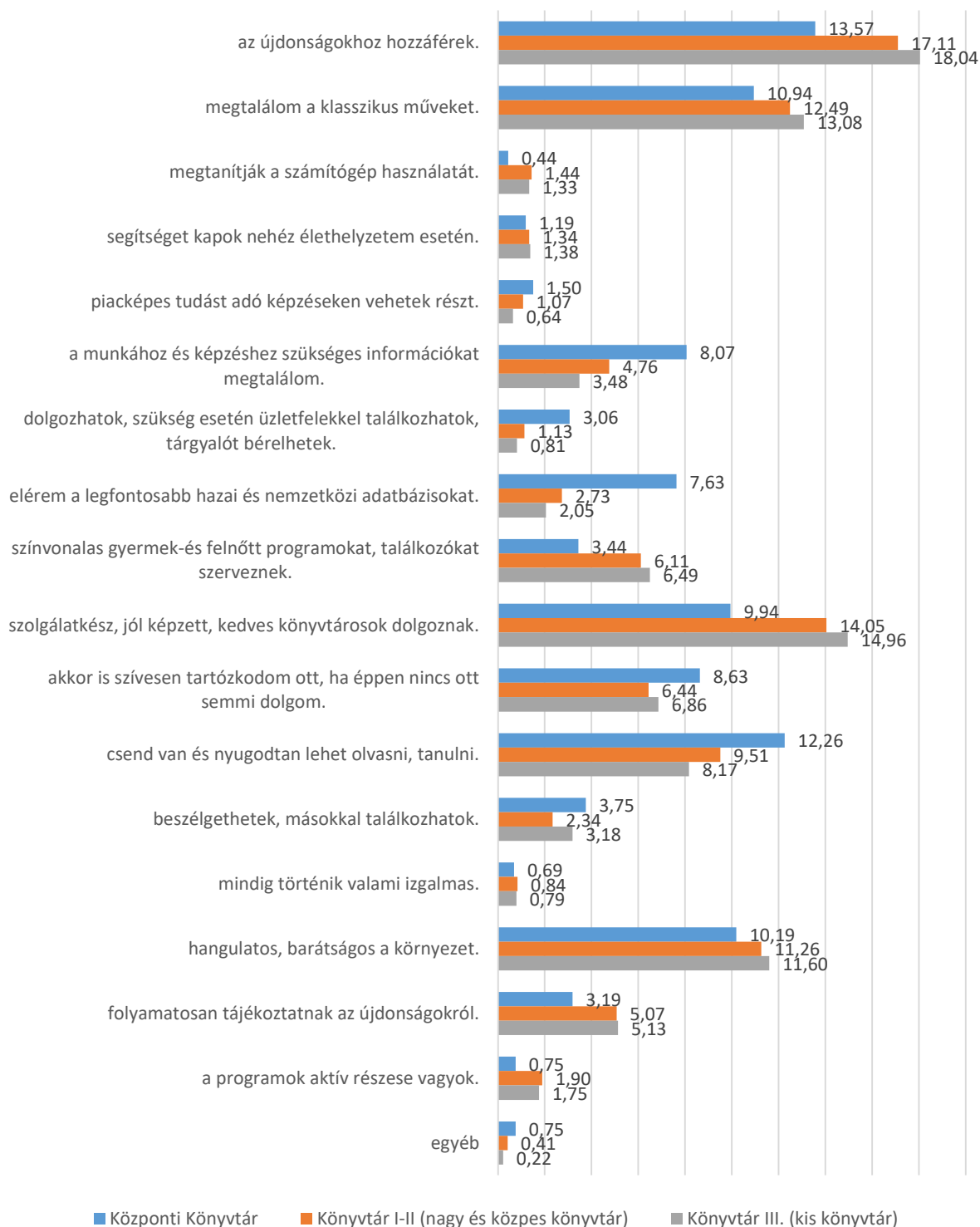
Foglalkozás, élethelyzet, társadalmi helyzet (ld. 69. ábra) szerint vizsgálva a kérdést, elmondható, hogy minden kategóriában az *újdonságokhoz való hozzáférés* kapta a legtöbb jelölés. A klasszikus művek megtalálása, a szolgálatkész jól képzett könyvtárosok és a hangulatos barátságos környezet szintén nagy arányban jelenik meg valamennyi kategória válaszai között. A csendet és a nyugalmat leginkább a középiskolások és az egyetemisták/főiskolások, legkevésbé pedig a GYES-en, GYED-en lévők tartják fontosnak. A színvonalas programok szervezését azonban ugyanők igénylik a leginkább.

Számomra az ideális könyvtár az ahol....
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban foglalkozás szerinti megoszlásban)



69. ábra

Számomra az ideális könyvtár az ahol....
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban könyvtártípus szerinti megoszlásban)



70. ábra

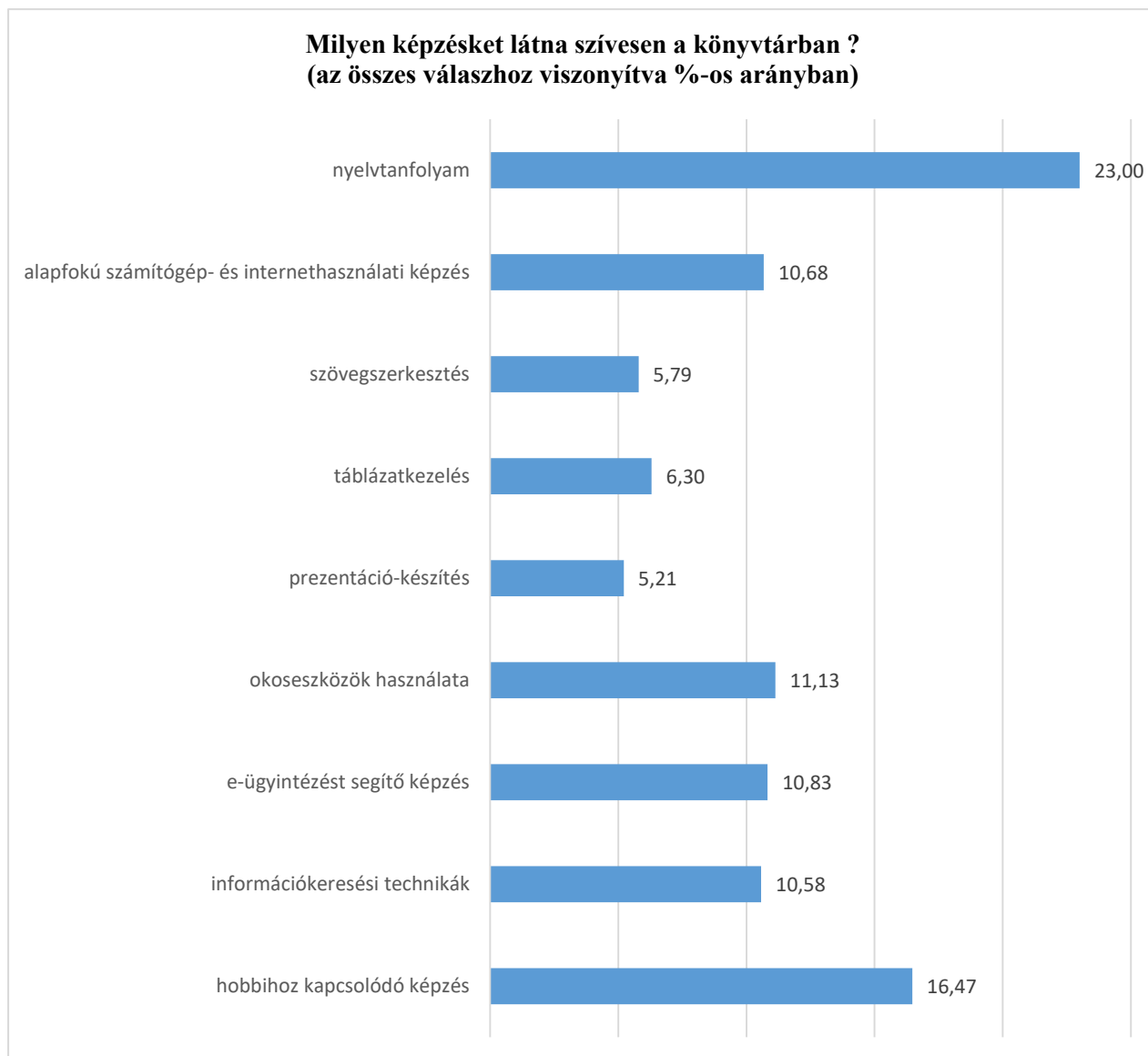
A fenti diagram (ld. 70. ábra) a különböző könyvtártípusok látogatóinak ideális könyvtárképét mutatja. A grafikonról leolvasható, hogy az *újdonszágokhoz való hozzáférést*, a *klasszikus művek megtalálását* és a *szolgálatkész, jól képzett könyvtárosok jelenlétét* a Központi Könyvtár látogatói kisebb arányban jelölték meg, mint a tagkönyvtárak használói. A *csend van és nyugodtan lehet olvasni, tanulni* és az *adatbázisok elérése*, mint az ideális könyvtár jellemzői, az olvasói összetételből adódóan a Központi Könyvtár használói között nagyobb arányban jelenik meg, mint a Könyvtár I-II, illetve a Könyvtár III. olvasói között.

Az „egyéb” kategóriába összesen 40 válasz érkezett: a kitöltők többsége inkább megerősíti azokat lehetőségeket, amelyeket az előzőekben felkínáltunk számukra. Leginkább az állományra és a programokra vonatkozóan érkeztek észrevételek, de megfogalmazódtak igények a klimatizálásra és a nyitvatartási idő bővítésére vonatkozóan is.

12. Milyen képzéseket látna szívesen a könyvtárban?

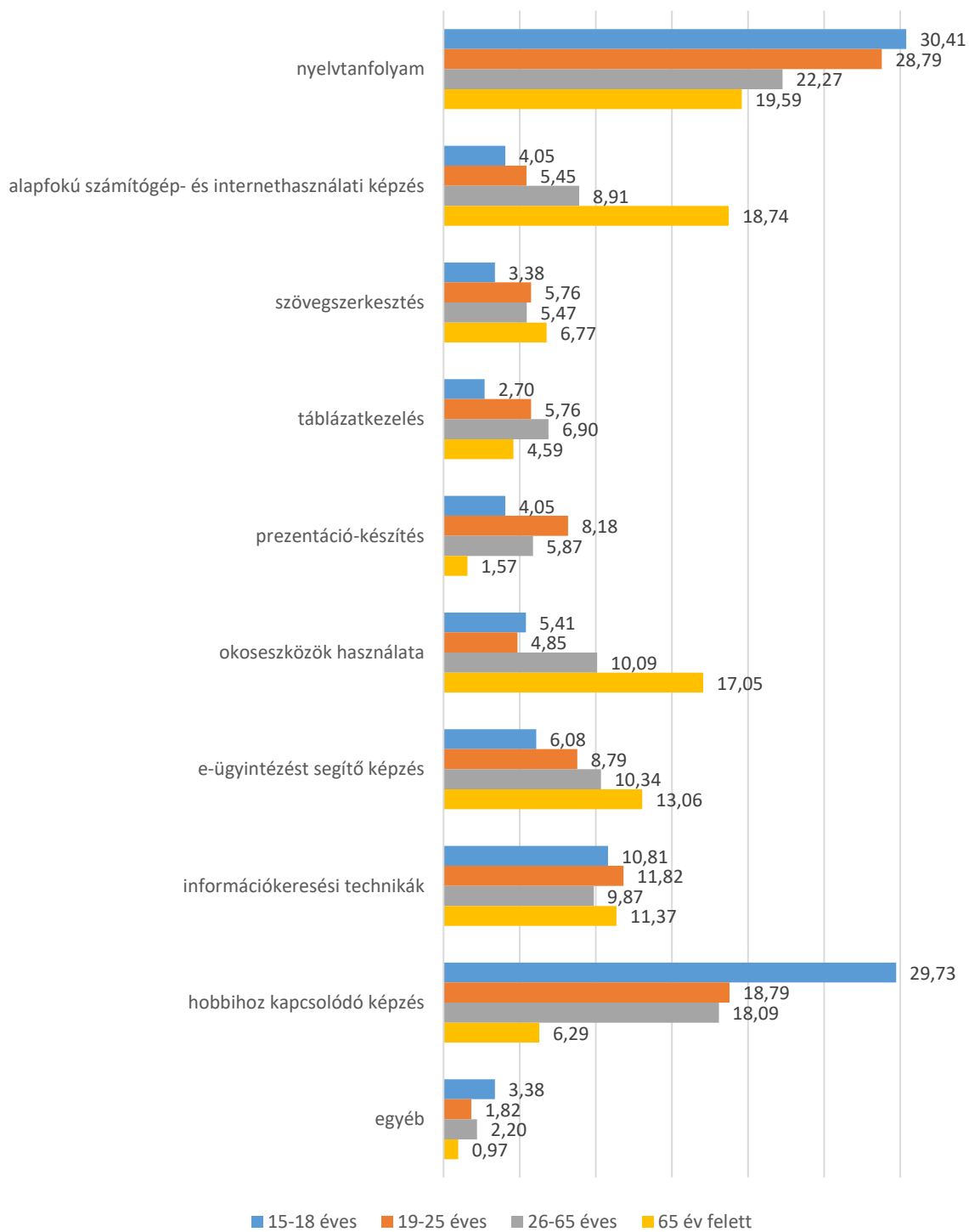
A FSZEK stratégiájának egyik fontos eleme a képzések, az életen át tartó tanulás támogatása, ezért szükségesnek tartottuk megvizsgálni, milyen a képzéseken való részvételi hajlandóság használóinkban. Igénylik-e és ha igen, milyen területeken bővítenék az ismereteiket a könyvtárban.

A legtöbben nyelvtanfolyamokat (23%) látnának szívesen a könyvtárakban, de a válaszadók szívesen látnának különböző hobbikhoz kapcsolódó képzéseket is. Az okoseszközök használatát segítő képzéseken (11,53%) venne részt. Legkisebb arányban a szövegszerkesztéssel (5,79%), illetve prezentáció-készítéssel (5,21%) kapcsolatos képzéseket jelölték meg az általunk megadott kínálatból (ld. 71. ábra).



71. ábra

**Milyen képzésket látna szívesen a könyvtárban ?
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban életkor szerinti
megoszlásban)**

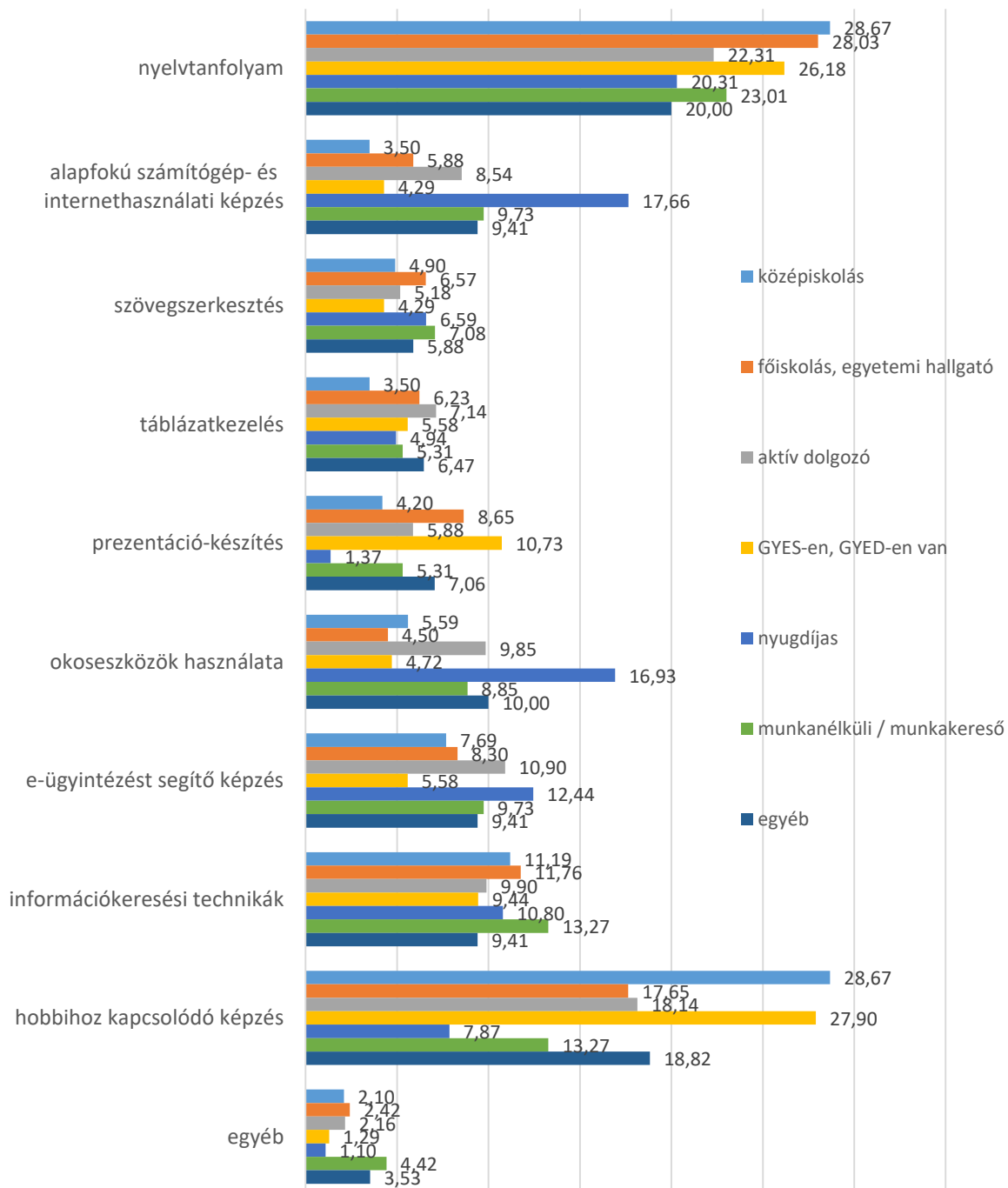


72. ábra

Életkorra vizsgálva a kérdést (*ld. 72. ábra*) megállapítható, hogy a 15-18 évesek és a 19-25 évesek számára a nyelvtanfolyamok, illetve a hobbihoz kapcsolódó képzések a legfontosabbak. Ezt követi a sorban az információ keresési technikákat bemutató képzések; legkevésbé a táblázatkezelés és szövegszerkesztés érdekli a fiatalokat (feltehetően ők már rendelkeznek ezekkel a készségekkel, illetve tudással). A 26-55 éveseknél szintén a nyelvtanfolyam és a hobbihoz kapcsolódó képzés kapta a legtöbb szavazatot. A fiatalabb korosztályokhoz képest ez a csoport már nagyobb arányban jelölte meg az okoseszközök használatát, illetve az e-ügyintézés segítő képzéseket. A 65 év felettieknél a nyelvtanfolyam után az alapfokú számítógép- és internethasználati képzést jelölték meg a legtöbben. A hobbihoz kapcsolódó képzés ennél a korosztálynál már jelentősen visszaszorult, az okoseszközök használatát, az e-ügyintézés segítő, illetve az információs technikákat bemutató képzések után következik csak a sorban.

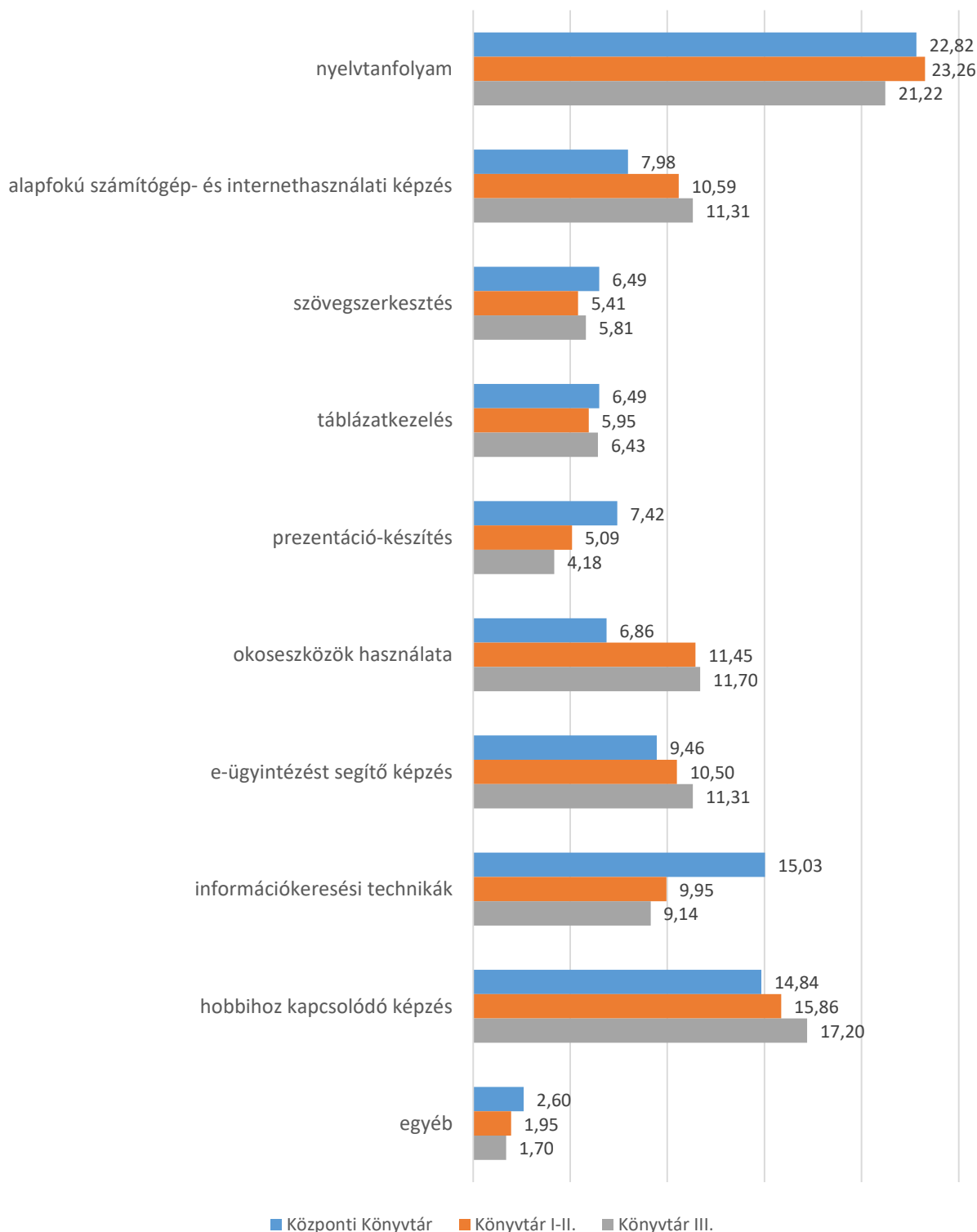
Minden foglalkozási ágba tartozó válaszoló leginkább a nyelvtanfolyamot és a hobbihoz kapcsolódó képzéseket látta szívesen a könyvtárban (*ld. 73. ábra*). Az információkeresési technikákat segítő képzéseket szintén szép számmal jelölték meg a válaszolók. A főiskolásoknál/egyetemi hallgatóknál a középiskolásokhoz képest nagyobb arányban jelenik a prezentáció készítés. Az aktív dolgozókat a legkevésbé a szövegszerkesztés és a prezentáció-készítés érdekelné. Az előző két kategóriához képest náluk már nagyobb arányban jelenik meg az okoseszközök használatát és az e-ügyintézés segítő képzés. A GYES-en, GYED-en lévők leginkább a hobbihoz kapcsolódó képzéseket részesítenék előnyben. A nyugdíjasoknál előtérbe kerül az alapfokú számítógép és internethasználati képzés és az okoseszközök használatát bemutató képzések. A hobbihoz kapcsolódó képzés azonban jelentősen visszaszorul az informatikai képzésekkel szemben. A munkanélküliek/munkakeresők adták a legkevesebb választ erre a kérdésre, de náluk is a nyelvtanfolyam a legnépszerűbb, majd ezt követik az információkeresési technikákat bemutató és a hobbihoz kapcsolódó képzések.

Milyen képzésket látna szívesen a könyvtárban?
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban foglalkozás szerinti megoszlásban)



73. ábra

Milyen képzéseket látna szívesen a könyvtárban?
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban könyvtártípus szerinti megoszlásban)



74. ábra

Könyvtártípusonként (ld. 74. ábra) vizsgálva a kérdést elmondhatjuk, hogy minden könyvtártípusban van igény a különböző képzésekre. A nyelvtanfolyamokat és a hobbihoz kapcsolódó képzéseket minden könyvtártípusnál sokan jelölték meg. A Központi Könyvtár használói nagyobb arányban jelölték meg az információs technikákat bemutató képzéseket, mint a tagkönyvtárak olvasói. Az okoseszközök használatát, illetve az e-ügyintézkést segítő képzéseket inkább a tagkönyvtárak használói tartják fontosnak.

Az „egyéb” kategóriába összesen 79 válasz érkezett. A válaszadók inkább megelégedettségüknek adtak hangot, illetve olyan programlehetőségeket soroltak fel, amelyeket később a 14-es kérdésben fel is kínáltunk a kitöltőknek. Megfogalmazódtak ugyanakkor olyan igények is, mint a kreatív írás, a tanulásmódszertan, a programozás, alapvető pénzügyi ismeretek, weblapkészítés, pályázatírás,

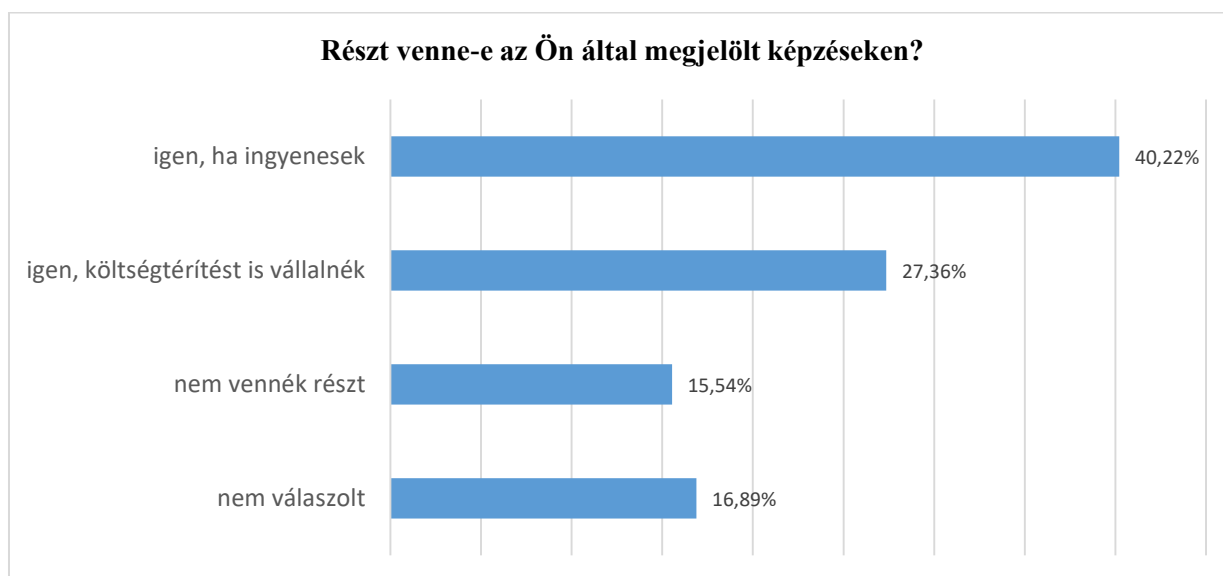
A bejegyzések között több olyan is szerepel, mint:

- *„Szerintem a könyvtár az könyvtár. Legyen csend, hogy nyugodtan bele lehessen olvasni a könyvekbe (vagy olvasni folyóiratokat, stb.)”*
- *„Én nem hiányolom, hogy képzéseket/tanfolyamokat tartsanak a könyvtárban”,*
- *„Képzések helyett inkább a találkozók érdekelnének”*

Összességében elmondható, hogy a felkínált képzési lehetőségeket (korra, foglalkozásra, könyvtártípusra tekintet nélkül) szívesen látnák könyvtárainkban, különösen a nyelvtanfolyamokat. Ez természetesen magyarázható azzal, hogy sok esetben az idegennyelvtudás a munkába állás, illetve a felsőfokú tanulmányok előfeltétele, de a mindennapi élet is számtalan olyan helyzetet teremt, amelyben idegennyelv-tudás nélkül nem vagy csak alig lehet boldogulni. A hobbihoz kapcsolódó és az információs technikákat bemutató képzések szintén népszerűek.

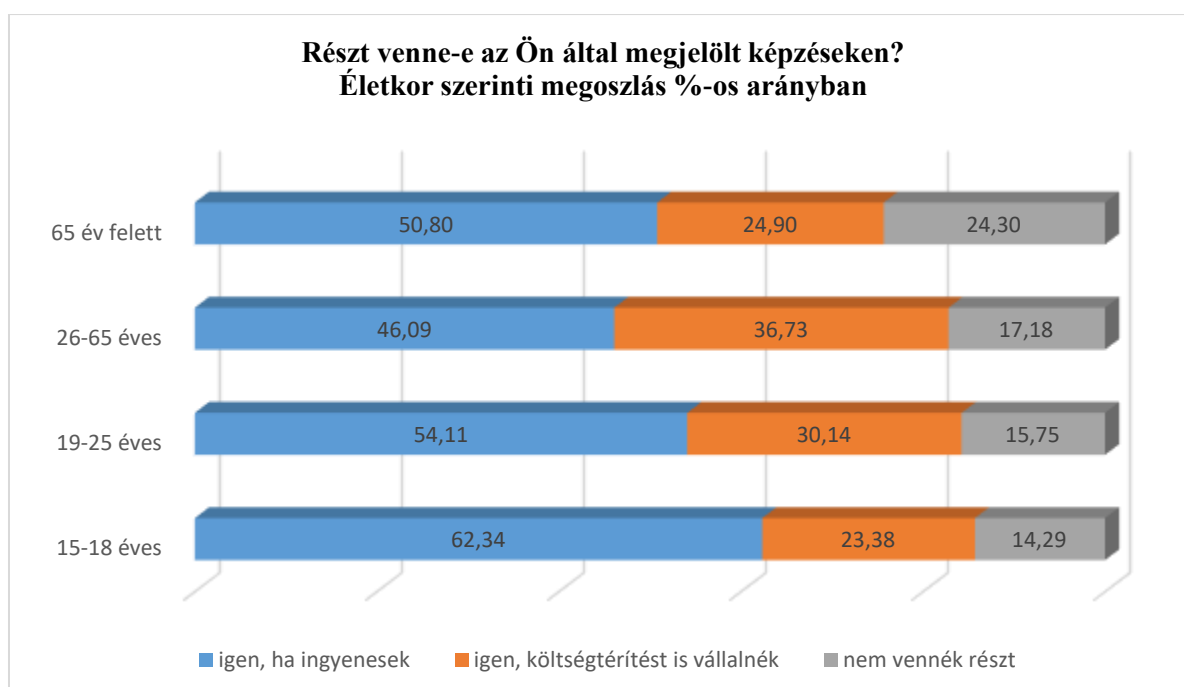
13. Részt venne-e az Ön által megjelölt képzéseken?

A 13. kérdésben azt kérdeztük meg, hogy használóink részt vennének-e, illetve vállalnának-e költségtérítést a megjelölt képzésekért. Összességében úgy tűnik, hogy használóink nem zárkóznak el attól, hogy fizessenek a képzésekért, a többség azonban az ingyenességet választotta (ld. 75. ábra).

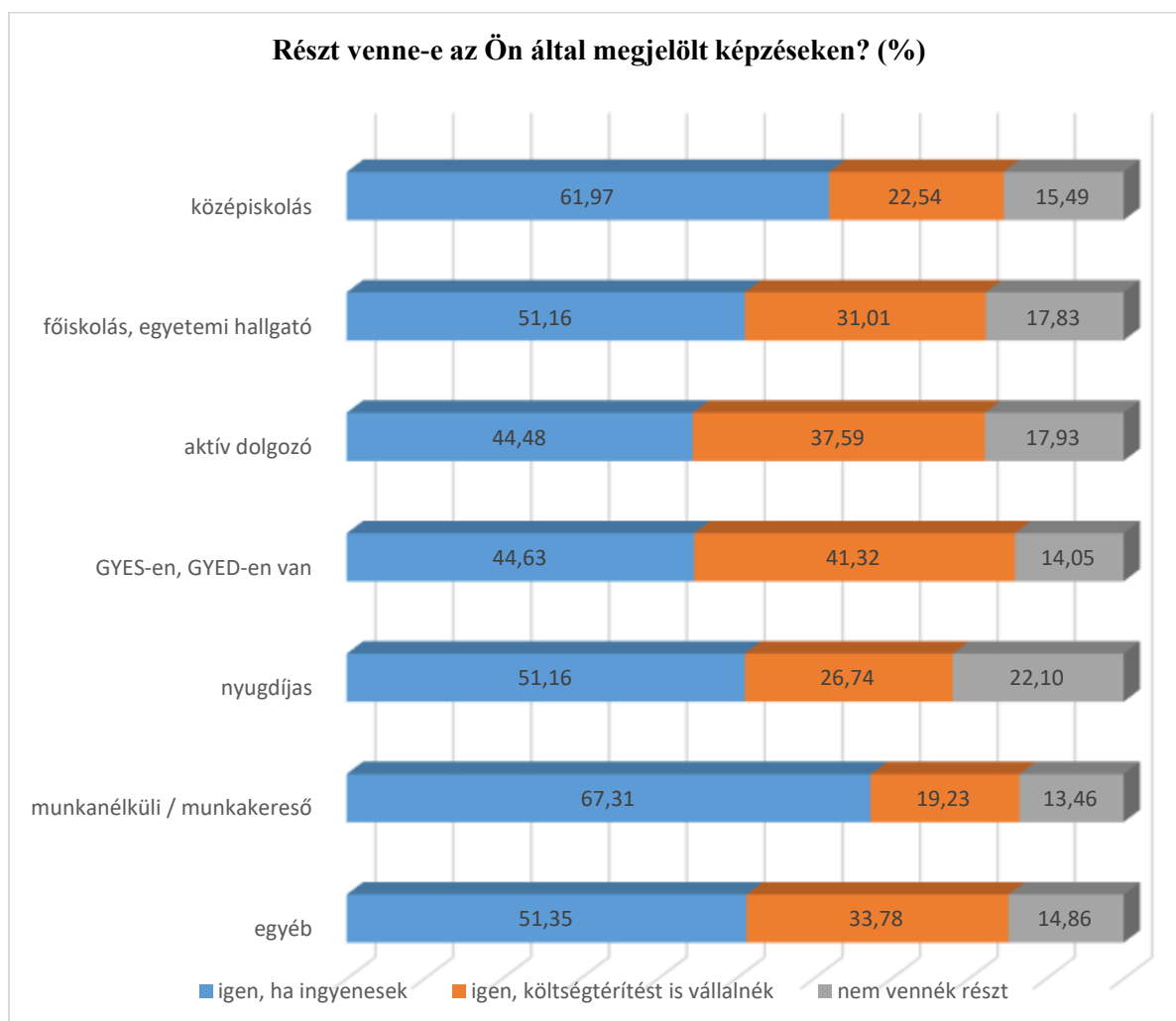


75. ábra

Életkorra (ld. 76. ábra), társadalmi helyzetre (ld. 77. ábra) vizsgálva a kérdéssort elmondható, hogy élethelyzetükből adódóan leginkább az aktív önálló keresettel rendelkező korosztály vállalna szívesen költségtérítést a képzésekért, ezzel szemben a tanulók, a 15-18 évesek és a 65 év feletti nyugdíjasok azok, akik inkább az ingyenességet választották.



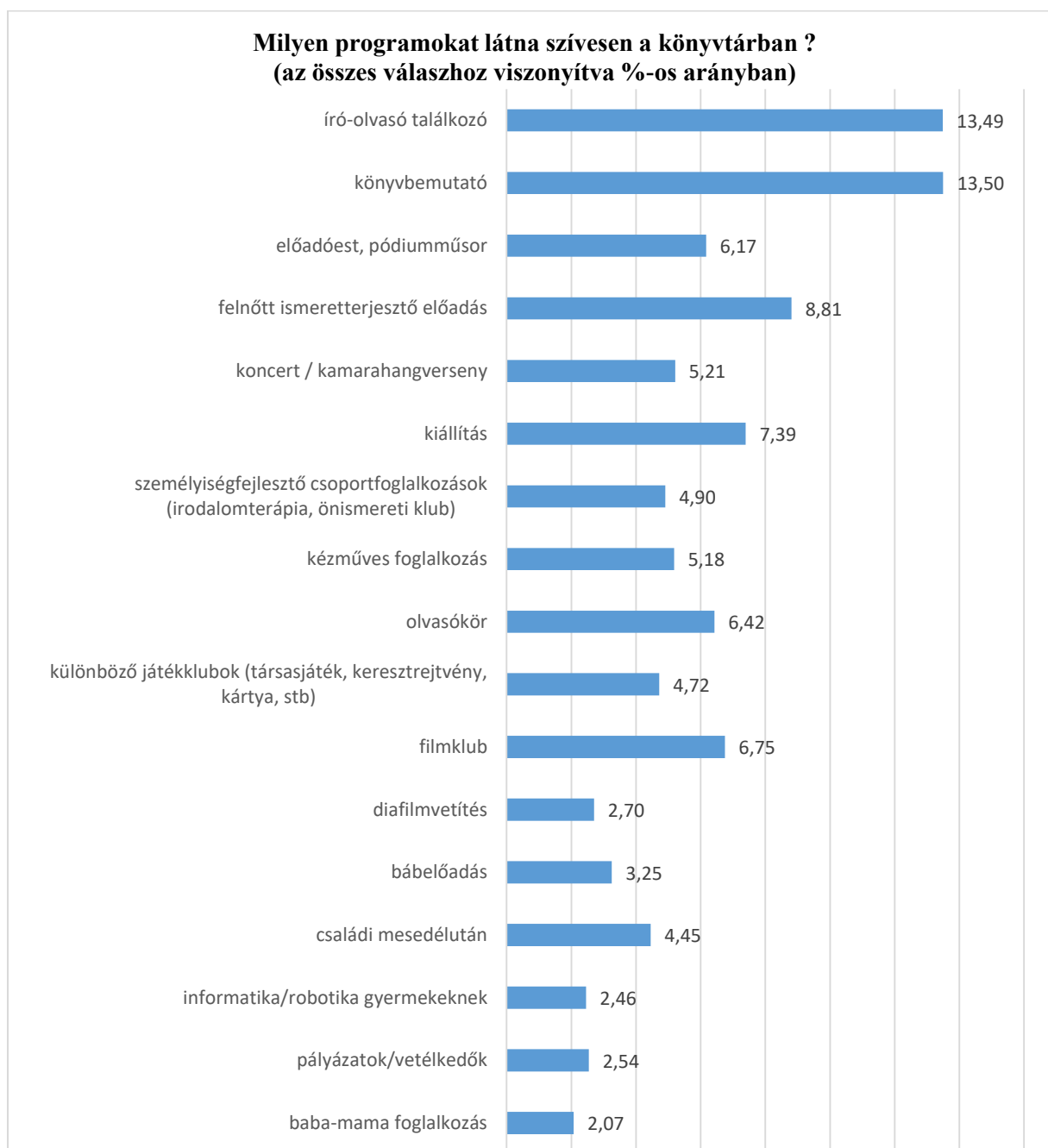
76. ábra



77. ábra

14. Milyen programokat látna szívesen a könyvtárban?

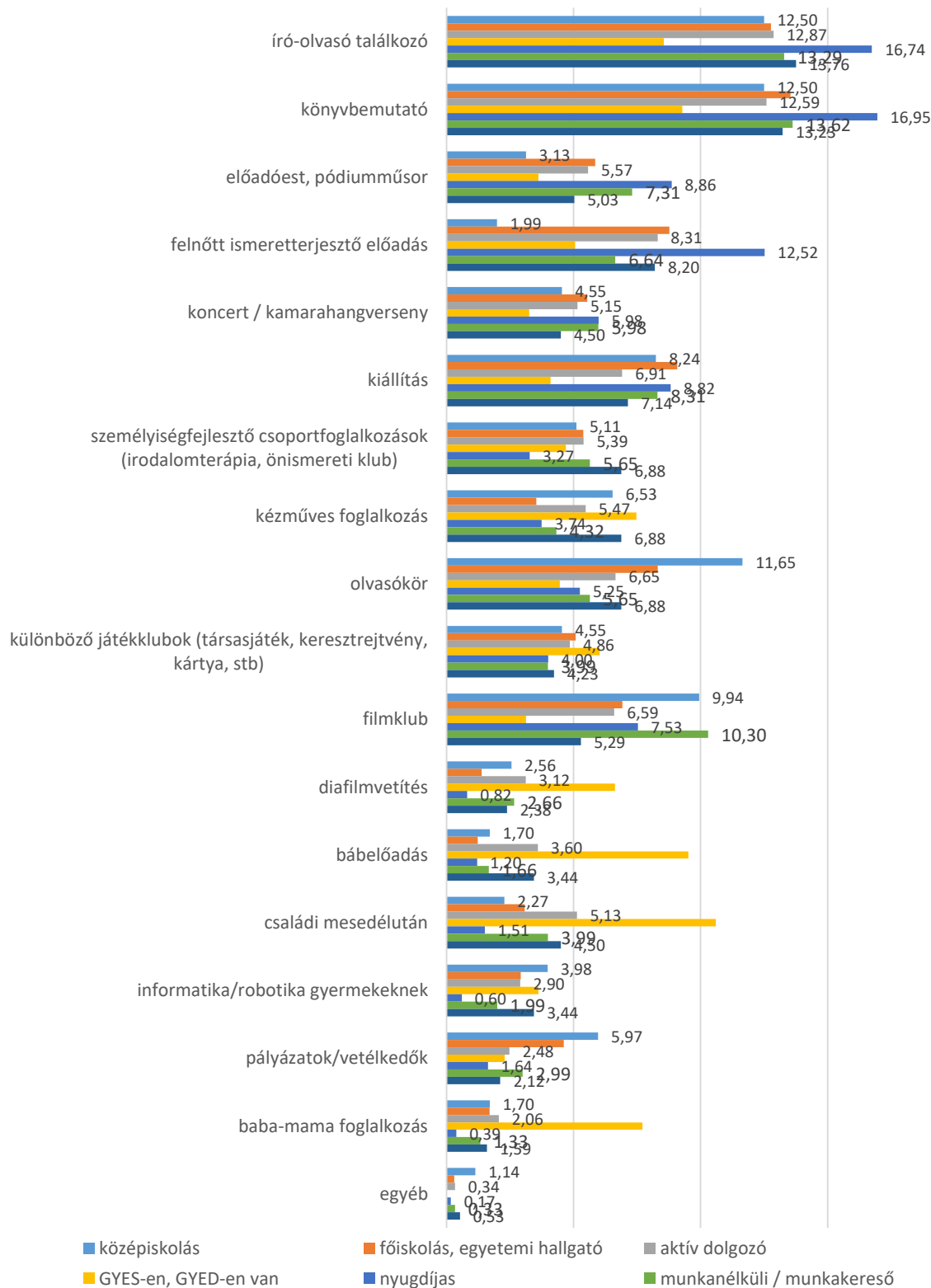
Könyvtárunk nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a hagyományos könyvtári funkciókon – mint a kölcsönzés, információszerzés és közvetítés – kívül egyéb szolgáltatásokat is kínáljon a használóinknak. Szeretnénk, ha könyvtáraink közösségi térként is működnének, ahova jó csak betérni egy kis beszélgetésre, találkozóra vagy egy összejövetelre is. Ezért voltunk kíváncsiak, hogy mik azok a programok, amiket szívesen látogatnának a betérők. Kérdőívünkben programlehetőségeket kínáltunk fel, de kiegészíthették egyedi igényekkel is a válaszolók



78. ábra

A legtöbben a könyvbemutatókon, író-olvasó találkozókon vennének részt, az inkább rétegigények kielégítésére alkalmas körökre, klubokra szerényebb az érdeklődés. Az egyértelműen látszik, hogy mindenféle – nem szorosan a könyvtárak profiljába tartozó – programra van érdeklődés, tehát érdemes széleskörűen gondolkodni a tervezés, szervezés során. (ld. 78. ábra).

Milyen programokat látna szívesen a könyvtárban ?
(az összes válaszhoz viszonyítva %os arányban foglalkozás szerinti megoszlásban)

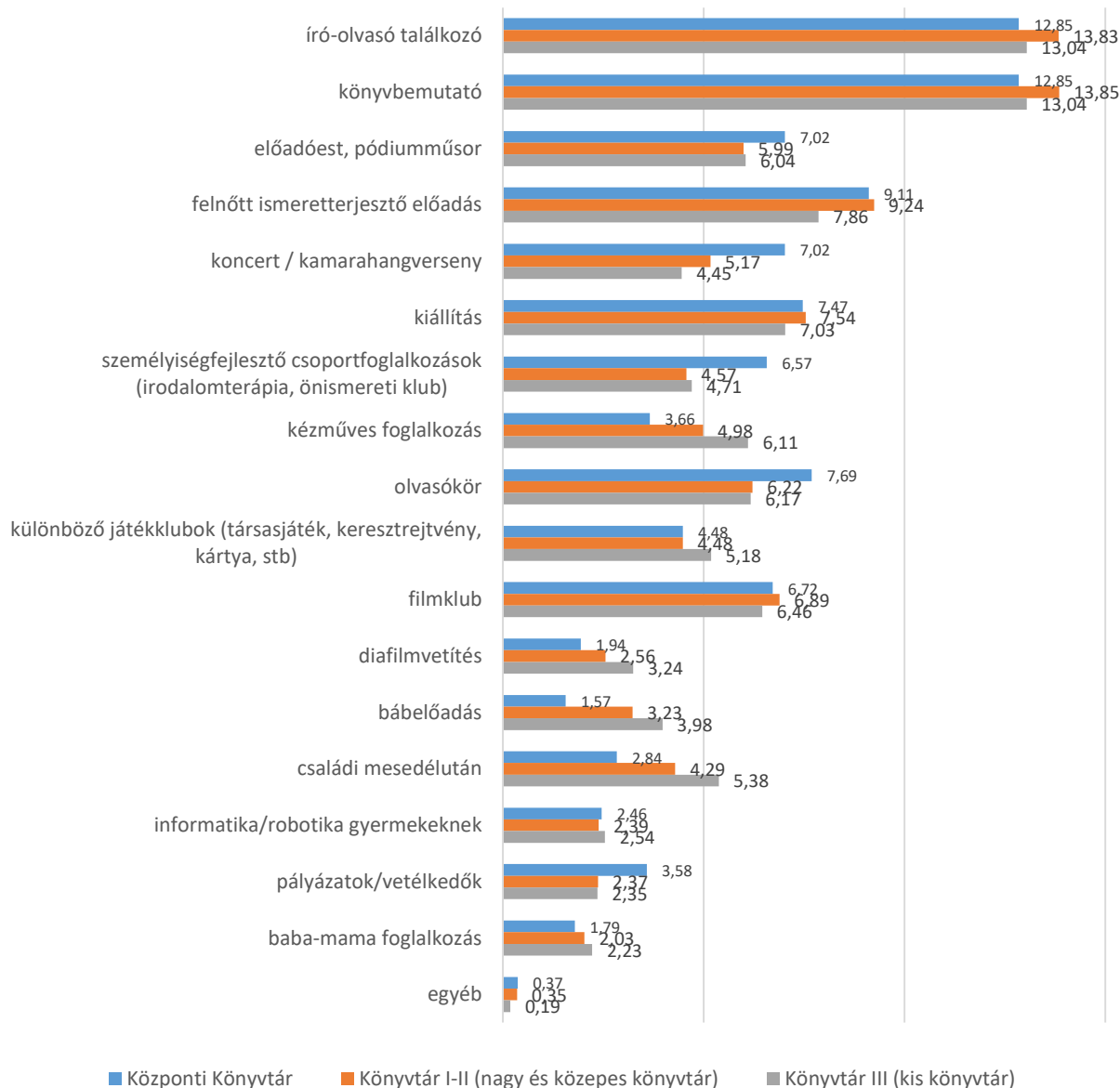


79. ábra

Minden foglalkozási ágba tartozó válaszolók az *író-olvasó találkozót* és a *könyvbemutatót* jelölték meg, mint leginkább számukra fontos programot, és közel hasonló látogatottság várható a felnőtt ismeretterjesztő előadásokon is (*ld. 79. ábra*).

Az aktív dolgozók és a nyugdíjasok találkoznának legszívesebben személyesen írókkal, illetve ismerkednének meg új könyvekkel könyvbemutató keretében. A középiskolások a fenti két kategórián kívül még a filmklubokat, kiállításokat és az olvasóköröket látogatnák szívesen, a legkevésbé a bábelőadás és a baba-mama foglalkozás érdekli őket, de ezekre is volt néhány igenlő válasz. Az egyetemi hallgatóknál megjelenik az igény a pályázatok/vetélkedők, személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások iránt is, de szívesen megjelenének filmklubokban és felnőtt ismeretterjesztő előadásokon is. Az aktív dolgozókat a legkevésbé a baba-mama foglalkozások és a pályázatok érintik meg viszont szívesen töltenék szabadidejüket kézműveskedéssel, olvasókörben, s előadóestekre is járnának, de vonzzák őket a filmklubok, olvasókörök és a koncertek is. A GYES-en, GYED-en lévő szülők természetesen a gyerekekhez kapcsolódó programokat preferálják, de kikapcsolódásként látogatnák az író-olvasó találkozókat, könyvbemutatókat is. A nyugdíjasok nagyjából ugyanazokat a programokat részesítik előnyben, mint az aktív dolgozók, de kisebb részvételi hajlandósággal. A munkanélküliek/munkakeresők adták a legkevesebb választ a kérdésre, de náluk is a legkeresettebb program az író-olvasó találkozó, könyvbemutató, ismeretterjesztő előadások, viszont a legkevésbé választották a kicsi gyerekekhez kapcsolódó lehetőségeket. Az egyéb kategóriába sorolták magukat az általános iskolásoktól kezdve az egyéni vállalkozókon át a valamilyen foggyatékjal élők is, tehát ennek a csoportnak az összetétele nagyon vegyes, és ezt mutatják a válaszok is. Minden programtípushoz hasonló mennyiségű választás érkezett. Az irodalmi találkozókat itt is kicsit többen jelölték be, mint a többi.

**Milyen programokat látna szívesen a könyvtárban ?
(az összes válaszhoz viszonyítva %-os arányban könyvtártípus szerinti
megoszlásban)**



80. ábra

Ha könyvtártípusonként vizsgálódunk (ld. 80. ábra), azt mondhatjuk, hogy minden könyvtártípusban igény van a legkülönbözőbb programokra. A nagy és közepes könyvtárak esetében a hagyományosan a könyvtárakhoz kapcsolható programok a legtöbbször választottak (író-olvasó találkozó, könyvbemutató, előadás, filmklub), de a gyerekek számára

szervezett játékok és előadások is jó időeltöltést kínálnak az olvasóknak. A kis könyvtárakban arányosan többen jönnének a gyerekeket szórakoztató és a gyerekekhez kapcsolódó összejövetelekre is (kézműves foglalkozás, játékklub stb) A Központi Könyvtárban az arányokat tekintve hasonló a kép. 3

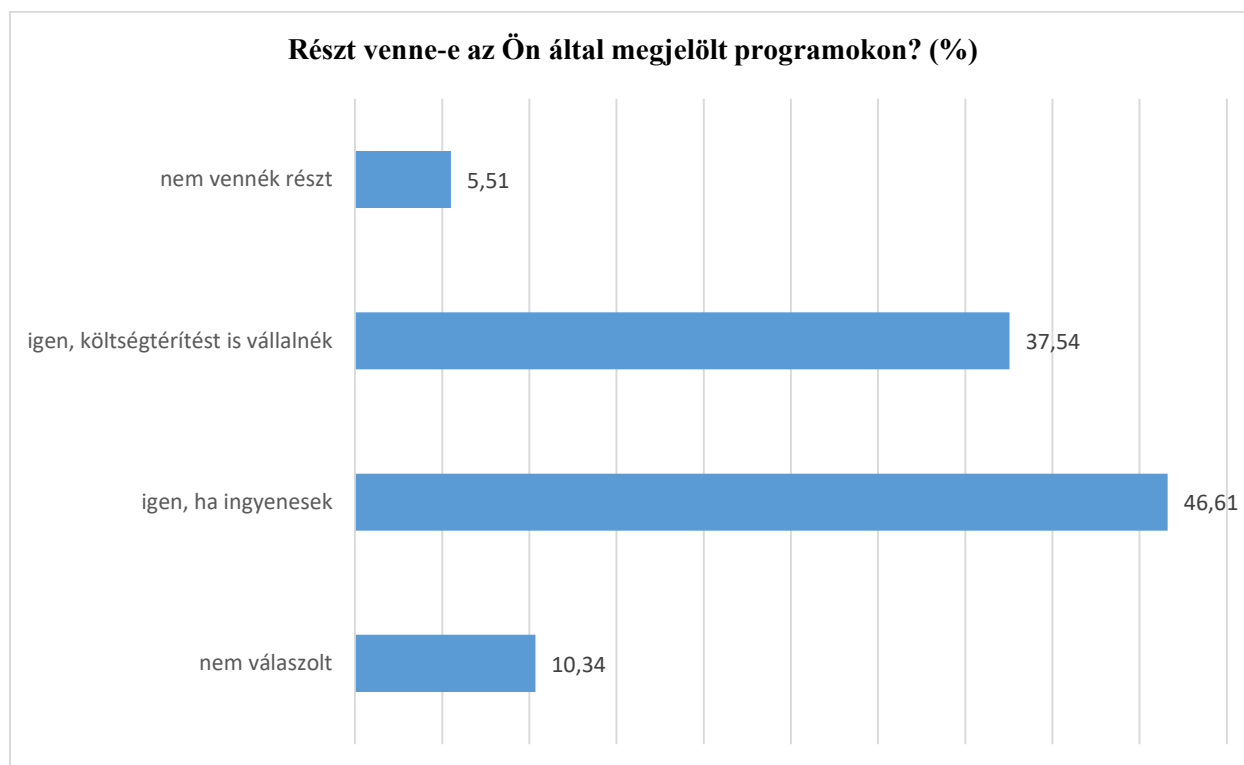
30 válasz érkezett az „egyéb” kategóriába. Kevesen írtak újabb lehetőségeket, inkább csak megelégedettségüknek adtak hangot, hogy az általuk értékelt könyvtárban milyen sok lehetőség létezik már. A kitöltők többsége olyan programokat írt be, melyek szerepeltek a választható kínálatban (esetleg csak megerősítés céljából), de néhány érdekes felvetés is megjelent. A *színjátszó kör* szerepelt a leggyakrabban, de volt, aki versfelolvasásra, felnőtt meseelőadásra, egészségügyi tájékoztatóra jönné. Kisgyerekes szülők szívesen vennének több gyerekprogramot, óvoda-, iskola-előkészítő beszélgetést. Néhányan a képzési igényüket is itt jelezték (kreatív írás, nyelvtanfolyam). Megfogalmazódtak olyan nagyon egyedi igények, hogy születésnapokat, ruhabörzéket, társasjáték csere-berét lehessen rendezni a könyvtárakban. A beírtak között szerepelt olyan megjegyzés is, hogy a „könyvtár legyen könyvtár”, nincs szükség másra, legyen csend és nyugalom a tanuláshoz, olvasáshoz, az elmélyült munkához.

Összességében azt mondhatjuk, hogy az általunk felkínált programlehetőségek közül mindent szívesen látogatnának olvasóink, különösen az író-olvasó találkozókat, könyvbemutatókat, ismeretterjesztő előadásokat, előadó esteket kedvelnék (nemre, korra, foglalkozásra, könyvtártípusra tekintet nélkül), de igény mutatkozna a különböző szakkörök, klubok működésére is. A gyerekek számára szervezett előadások, foglalkozások mindig is sikeresek voltak, és ezt bizonyítják a válaszok is. A kiállítások megtekintése is kedvelt elfoglaltsága olvasóinknak, itt a helyigény befolyásolja a megvalósíthatóságot. A koncertek, személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások, pályázatok/vetélkedők iránt az igény szerényebb, de megjelenik.

Könyvtáraink pillanatnyilag is sok hasonló elfoglaltságot kínálnak használóiknak, de a résztvevők száma nagyon hullámzó. El kell gondolkoznunk, hogy megfelelő módon, jó időben, jó témában, jó előadókkal szervezzük-e programjainkat, hogy a valós tapasztalat jobban igazodjon az olvasói elvárásokhoz.

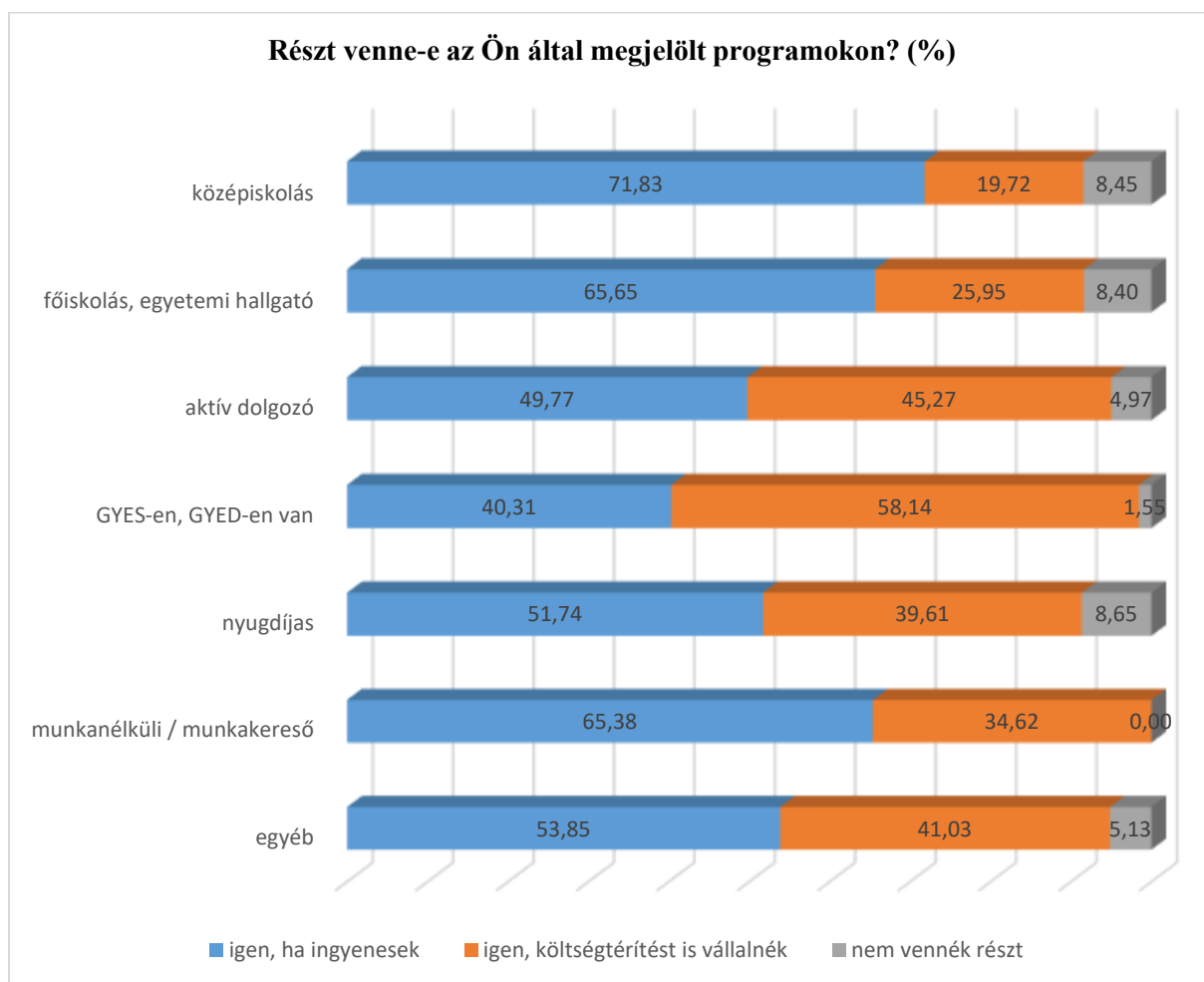
15. Részt venne-e az Ön által megjelölt programokon?

Könyvtáraink sok és változatos programot szerveznek, de megkötést jelent számukra (pl. előadó, helyszín vonatkozásában) az ingyenesség biztosítása. Új szervezési lehetőséget teremtené, ha egyes szakköröket, koncerteket, előadói esteket stb. költségtérítésessé lehetne tenni. Ezért kérdeztük meg olvasóinkat vállalnának-e anyagi terheket.



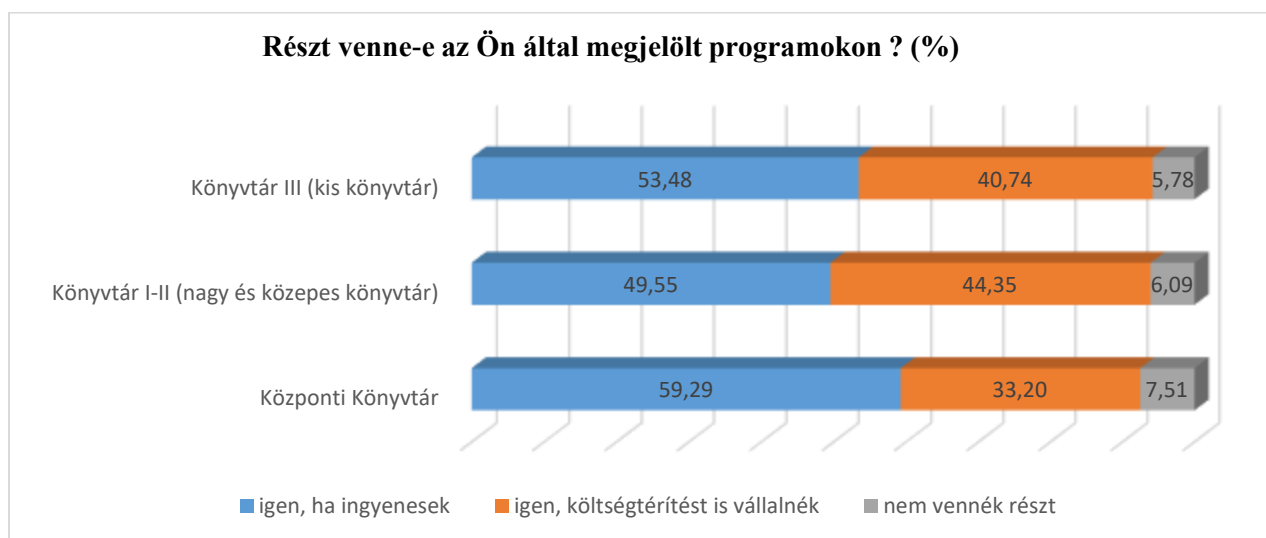
81. ábra

Úgy tűnik, hogy olvasóink a jó, színvonalas programokért költségtérítést is vállalnának, tehát nem kizárólag az ingyenesség lehet a szervezés alapja. Mindezek ellenére a többség az ingyenességet részesíti előnyben (ehhez is vannak hozzászokva a könyvtárakban) (ld. 81. ábra). Viszonylag kevés válaszoló zárkózott el a lehetőségtől, ők programtípusokat sem jelöltek be.



82. ábra

Természetes, hogy az önálló jövedelemmel nem rendelkezők kisebb arányban választották a költségtérítés lehetőségét, mint a fix jövedelemmel rendelkezők (ld. 82. ábra).



83. ábra

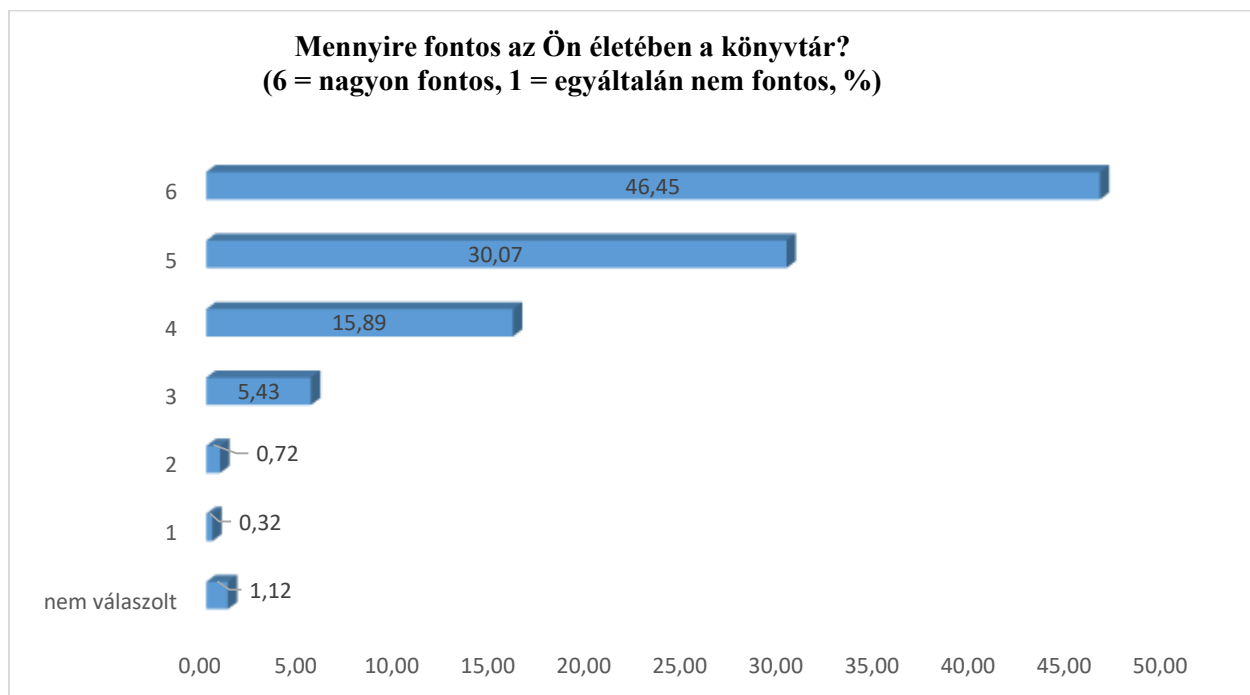
A kis könyvtárakba járóknál nagyobb az eltérés az ingyenes programigény és a költségtérítés között, bár itt se nagy. Arányosan többen örülnének az ingyenes rendezvényeknek, mint a nagy tagkönyvtárakban vagy a Központi Könyvtárban (ld. 83. ábra).

A végső következtetés ennél a kérdésnél az, hogy, ha az olvasók számára olyan programokat szervezünk, amelyek kedvező időpontban, jó körülmények között, színvonalas témában, igényes előadóval zajlanak, akkor a többség, foglalkozásra és könyvtártípusra tekintet nélkül fizetnének is érte. Ebből következően tágabb lehetőségek nyílnak meg a könyvtárak előtt, hogy olyan élvezetes és hasznos tevékenységeknek adjanak teret, melyek azokat is bevonzzák a könyvtárakba, akik eddig nem látogattak el hozzánk.

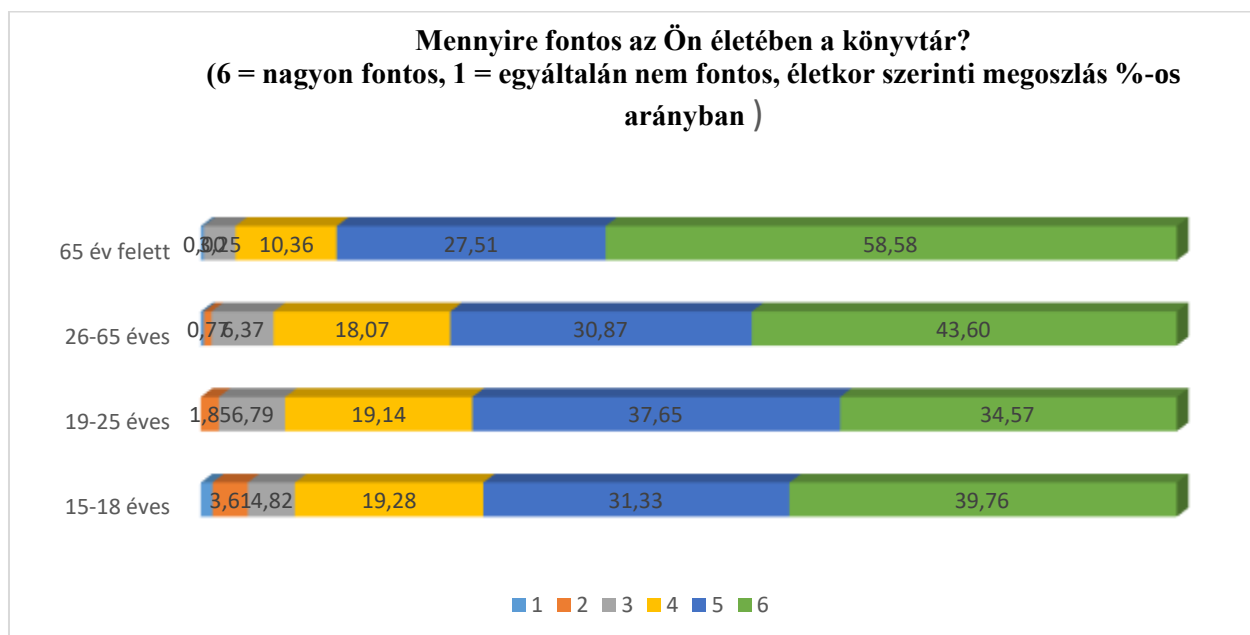
16. Mennyire fontos az Ön életében a könyvtár?

A kérdőív utolsó előtti kérdésével, az próbáltuk megtudni, hogy mennyire töltte be fontos szerepet a könyvtárhasználók életében a könyvtár. A válaszadásra egy 6 fokozatú skálát választottunk (1-egyáltalán nem fontos – 6-nagyon fontos).

Ahogy a következő grafikon (ld. 84. ábra) is mutatja a válaszadók közel felének (46,45%) az életében nagyon fontos a könyvtár, az 1-es, 2-es és 3-as értéket megjelölők aránya összességében nem éri el a 8 %-ot.



84. ábra



85. ábra

Ha korosztályok szerint vizsgáljuk a kérdést, akkor megállapítható, hogy a 65 év feletiek életében a könyvtár nagyon fontos szerepet játszik (ld. 85. ábra). A fiatalabbak valamivel kisebb arányban adtak 6 pontot, viszont magas az 5 pontra értékelők aránya. Összességében a 4-es, 5-ös, 6-os pontok aránya minden korosztálynál eléri a 90%-ot.

A 17. (záró) kérdésre adott szöveges visszajelzések.

Összességében elmondhatjuk, hogy a könyvtárosok kedvessége, segítőkészsége a legtöbb válaszban megjelent. Ez talán a legfontosabb visszajelzés munkánkról. Nagyon sok pozitív véleményt olvashattunk magáról a könyvtári hangulatról, a helyről ahol az olvasók jól érzik magukat, szeretik az idő eltölteni. Számos család élményekkel teli szórakozásként jellemezte, a gyerekekkel eltöltött időt, melynek szintén nagyon örülünk is fontosnak tartunk. Az emberek szeretnek könyvtárba járni. Tartalmas kikapcsolódás részükre. Sok megjegyzésben visszatérő jellemzőként olvashattuk a barátságos környezetet és tiszta, kulturált könyvtári terek dicséretét. Számos, szó szerinti köszönetet írtak le a kérdőív kitöltői. Hálaság a könyvtárnak, a lehetőség miatt, a könyvtárosoknak pedig a sok-sok kapott kedvesség miatt. A kérdőív kitöltői által megfogalmazott kritikai észrevételeket, javaslatokat, igényeket szükséges lesz az elkövetkező időszakban megvizsgálni, figyelembe venni. Célunk, hogy az elkövetkezendő időszakban, a lehetőségekhez képest minél hamarabb tapasztalható legyen a pozitív változás.

A válaszokat könyvtáranként szerinti bontásban egy külön dokumentumban összesítettük. Részletesen ld. a *Használói elégedettség- és igényfelmérés a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban 2018 A 17. (záró) kérdésre adott szöveges visszajelzések 2505 kitöltött kérdőívből* című dokumentumot.

Összefoglalás

A könyvtárhasználói elégedettségi és igényfelmérés által sok hasznos információhoz jutottunk a könyvtárhasználati szokásokról, látogatóink igényeiről, a könyvtár és a könyvtárosok munkájáról. A kérdőívekre adott válaszok irányt mutatnak a további fejlesztési célok kijelölésében, folyamatok javításában, szolgáltatásaink fejlesztésében, korszerűsítésében

Ha az olvasók által kötelezően kitöltendő kérdéseket összességében nézzük, láthatjuk, hogy nemek szerint a nők, kor szerint a 26-69 év közöttiek, iskolai végzettség szerint a főiskolát/egyetemet végzettek, foglalkozás /élethelyzet/társadalmi helyzet szerint az aktív dolgozók, könyvtártípus szerint a nagy és közepes könyvtárakat használók mondták el legnagyobb számban véleményüket, fogalmazták meg igényeiket a könyvtárral szemben.

Kijelenthető, hogy a könyvkölcsönzés továbbra sem veszít népszerűségéből, a könyvtárhasználat különböző területein azonban már érezhető az olvasási szokások változása. A kommunikációs és információs technológia fejlődésének hatásait tehát továbbra sem szabad figyelmen kívül hagyni szolgáltatásaink tervezésénél. A Wifi- és a távszolgáltatások fejlesztése, népszerűsítése az elkövetkező évek kiemelt feladatai között kell, hogy szerepeljenek.

Fontos megemlíteni a könyvtárak szerepváltozását is, a *könyvtár mint közösségi tér* szemlélet előretörését. Napjainkban egyre hangsúlyosabban fogalmazódik meg a független találkozóhelyekre való igény, ezt a jelenséget felmérésünk is alátámasztja. A programok megújításával, továbbgondolásával a jövőben még nagyobb nyilvánosságot adhatunk a könyvtáraknak.

Egyértelműen kijelenthető, hogy a használók képe a velük foglalkozó könyvtárosokról rendkívüli mértékben pozitív. Öröndetes, hogy használónk zöme elégedett a dokumentumállományunkkal, a könyvtárak nyitva tartási idejével.

A kérdőívet kitöltő olvasók kiemelkedően jónak tartják könyvtáraink elhelyezkedését, ami szerencsés, hiszen a minél könnyebb hozzáférhetőség egyik legfontosabb küldetése minden könyvtárnak.

A könyvtárak külső állapota viszonylag több negatív értékelést kapott, annak ellenére, hogy a könyvtárak nagy rész felújított a modern kor követelményeinek megfelelően átalakított épületben működik. Ezeket a könyvtárakat nyitottság, részben akadálymentesség, jó megközelíthetőség, a különböző állományrészek szabad elérése és kellemes hangulatú belső tér jellemzi, azonban a 2000-es évek első felében, az akkori hálózatfejlesztési koncepció keretében, felújított könyvtárak esetében is már időszerű kisebb felújításokat ütemezni a szinten tartás, illetve a fejlődés érdekében. A nyitott kérdésre adott válaszok egy jelentős része szintén a könyvtárak fizikai környezetére vonatkozott.

A FSZEK 2018-as használói elégedettségi és igényfelmérése alapján elmondhatjuk, hogy a könyvtár 2014-2020-as ciklusra elfogadott Stratégiai tervben megfogalmazott prioritások fejlesztési irányok követik a használói igényeket.



1. sz. melléklet - kérdőív

Használói elégedettség- és igényfelmérés 2018

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár

Kedves Olvasónk!

Az alábbi kérdőíven a FSZEK szolgáltatásaival és látogatóink könyvtárhasználati szokásaival kapcsolatban gyűjtünk adatokat. Kérjük, hogy a kérdőív kitöltésével segítse munkánkat, a könyvtár szolgáltatásainak fejlesztése érdekében. A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim, az így nyert adatokat összesítve kezeljük, így a kérdőívet kitöltők személyazonossága nem azonosítható.

Neme: (Jelölje be a megfelelő választ!)

- ☐ férfi
- ☐ nő

Hány éves? (Jelölje be a megfelelő választ, az Önre vonatkozó életkor kategória szerint!)

- ☐ 15-18 éves
- ☐ 19-25 éves
- ☐ 26-65 éves
- ☐ 65 év felett

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége? (Jelölje be a megfelelő választ!)

- ☐ 8 általánosnál kevesebb
- ☐ általános iskola
- ☐ középiskola / gimnázium
- ☐ főiskola / egyetem

Mi az Ön foglalkozása/élethelyzete / társadalmi helyzete? (Jelölje be a megfelelő választ!)

- ☐ középiskolás
- ☐ főiskolás, egyetemi hallgató
- ☐ aktív dolgozó
- ☐ GYES-en, GYED-en van
- ☐ nyugdíjas



- ☐ munkanélküli / munkakereső
- ☐ egyéb:

Kérjük, nevezze meg, melyik könyvtárunkat értékeli!

Ha szeretné egy másik könyvtárunkat is értékelni, kérjük, töltsön ki egy újabb kérdőívet!

1. Mióta látogatja a könyvtárat? (Jelölje be a megfelelő választ!)

- ☐ egy évnél kevesebb ideje
- ☐ 1-3 éve
- ☐ 3-5 éve
- ☐ 5 évnél régebben

2. Látogat-e más, nem a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár hálózatába tartozó könyvtárakat is?

- ☐ igen
- ☐ nem

3. Ha más könyvtárakat is látogat, mi indokolja ezt? (Több választ is megjelölhet!)

- ☐ máshol nagyobb a választék
- ☐ speciális igényeim vannak (tanulok, kutatómunkát végzek)
- ☐ más településen van az iskolám/munkahelyem és a lakhelyem
- ☐ a különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást
- ☐ kevésnek találom az egyszerre kikölcsönözhető könyvek számát
- ☐ gyakran tartózkodom Budapeستől távol
- ☐ egyéb:

4. Hogyan használja könyvtárunk szolgáltatásait? (Jelölje be a megfelelő választ!)

- ☐ kizárólag személyesen
- ☐ kizárólag online
- ☐ mindkét módon



5. Milyen rendszerességgel használja könyvtárunkat? (Jelölje be a megfelelő választ!)

- ☐ első alkalommal használom
- ☐ hetente többször
- ☐ hetente
- ☐ kéthetente
- ☐ havonta
- ☐ ritkábban, mint havonta
- ☐ alkalomszerűen

6.a. Milyen gyakran veszi igénybe az alábbi kölcsönzési szolgáltatásokat? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

	Rendszeresen	Alkalmanként	Nem veszem igénybe	Nem tudtam erről a szolgáltatásról
Könyvek				
Folyóiratok				
CD, DVD				
Hangoskönyv				
Diafilm				
Oktatócsomag				
Kotta				

6.b. Milyen gyakran használja az alábbi helyben igénybe vehető szolgáltatásokat? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

	Rendszeresen	Alkalmanként	Nem veszem igénybe	Nem tudtam erről a szolgáltatásról
Információkérés, tájékoztatás a könyvtárosoktól				
Katalógushasználat				
Adatbázisok használata				
Hosszabbítás				
Előjegyzés				
Könyvtárközi kölcsönzés				
Könyvek helyben olvasása				
Folyóiratok helyben olvasása				
Számítógéphasználat				
WiFi				



Fénymásolás, nyomtatás				
Programok látogatása				
Részvétel képzéseken				
Közösségi térként használok (találkozni, beszélgetni, stb.)				

6. c. Milyen gyakran használja honlapon keresztül az alábbi szolgáltatásokat (távhasználat)? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

	Rendszeresen	Alkalmanként	Nem veszem igénybe	Nem tudtam erről a szolgáltatásról
Információszerzés, tájékozódás				
Katalógushasználat				
Adatbázisok használata				
Hosszabbítás				
Előjegyzés				
Távfizetés				

6.d. Milyen gyakran veszi igénybe az alábbi egyéb könyvtári szolgáltatásokat? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

	Rendszeresen	Alkalmanként	Nem veszem igénybe	Nem tudtam erről a szolgáltatásról
Információkérés a könyvtárostól telefonon				
Hosszabbítás telefonon				
Könyvet Házhoz szolgáltatás				

7. Milyen célból használja leginkább a könyvtárat? (Több választ is megjelölhet!)

- ☐ tanulás
- ☐ munkával kapcsolatos ismeretszerzés
- ☐ személyes érdeklődés
- ☐ szórakozás, kikapcsolódás
- ☐ ügyintézés



- helyként használom a könyvtára
- programok látogatása
- beszélgetés hasonló érdeklődésű emberekkel
- menedék

8.a. Elégedett-e a felsorolt, központilag szervezett szolgáltatásokkal? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

	Nagyon elégedett	Elégedett	Elégedetlen	Nagyon elégedetlen	Nem ismerem a szolgáltatást
Online katalógus használhatósága					
Távfizetés					
Online előjegyzés					
Adatbázisok kínálata					
Online hosszabbítás					
Honlap áttekinthetősége					

8. b. Mennyire elégedett az Ön által kiválasztott könyvtárra vonatkoztatva az alábbi szolgáltatásokkal? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

	Nagyon elégedett	Elégedett	Elégedetlen	Nagyon elégedetlen	Nem ismerem a szolgáltatást
Szépirodalmi művek kínálata					
Szakkönyvek választéka					
Gyerekkönyvek kínálata					
Újságok, folyóiratok választéka					
CD-k, DVD-k választéka					
Diafilmek kínálata					
Hangoskönyvek					
Adatbázis					
Olvasótermi állomány összetétele					
Előjegyzés folyamata					
Könyvtárközi kölcsönzés menete					



Nyitvatartási idő					
Fénymásolás					
Nyomtatás, szkenelés					
Könyvtári programok					
Tanfolyamok kínálata					
Könyvet Házhoz szolgáltatás					

9. Mennyire elégedett az alábbi tárgyi feltételekkel? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

	Nagyon elégedett	Elégedett	Elégedetlen	Nagyon elégedetlen
A könyvtár elhelyezkedése, megközelíthetősége				
A könyvtár külső állapota				
Akadálymentes bejutás a könyvtárba				
Akadálymentes közlekedés a terekben				
A könyvtár belső környezete, berendezése				
A könyvtár tisztasága, rendezettsége				
Tájékoztató, eligazító feliratok mennyisége				
Tájékoztató, eligazító feliratok minősége				
Tájékoztató, eligazító feliratok érthetősége				
Ülőhelyek és asztalok száma				
Bútorok kényelmessége				
Világítás minősége				
Hőmérséklet, klíma				
Mellék helyiségek állapota				
Ruhatár vagy ruhatári szekrények				
Számítógépek teljesítménye				
Számítógépek szoftverellátottsága				
Internet sebessége				
Wifi kapcsolat minősége				



10. a. Mennyire ért egyet az alábbi kijelentésekkel? (Kérjük, soronként jelölje be a megfelelő választ!)

Tapasztalataim szerint a velem foglalkozó könyvtáros jellemzően...

		Teljes mértékben	Inkább igen	Inkább nem	Egyáltalán nem
A.	... megszólítható				
B.	... segítőkész				
C.	... türelmes				
D.	... udvarias				
E.	... barátságos				
F.	... empatikus				
G.	... rugalmas				
H.	... tájékozott				
I.	... szakmailag felkészült				
J.	... az információszolgáltatásban jártas				
K.	... jó kommunikációs készséggel rendelkezik				
L.	... jó problémamegoldó képességgel rendelkezik				

10. b. Kérjük, válassza ki a fenti tulajdonságok közül azt a 4 legfontosabbat, amely Ön szerint az ideális könyvtárost jellemzi!

A válaszok betűjele:

--	--	--	--

11. Számomra az ideális könyvtár az, ahol... (Több választ is megjelölhet!)

- ☐ ... az újdonságokhoz hozzáferek.
- ☐ ... megtalálom a klasszikus műveket.
- ☐ ... megtanítják a számítógép használatát.
- ☐ ... segítséget kapok nehéz élethelyzetem esetén.
- ☐ ... piacképes tudást adó képzéseken vehetek részt.
- ☐ ... a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom.
- ☐ ... dolgozhatok, szükség esetén üzletfelekkel találkozhatok, tárgyalót bérelhetek.
- ☐ ... elérem a legfontosabb hazai és nemzetközi adatbázisokat.
- ☐ ... színvonalas gyermek-és felnőtt programokat, találkozókat szerveznek.
- ☐ ... szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak.

- ... akkor is szívesen tartózkodom ott, ha éppen nincs ott semmi dolgom.
- ... csend van és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.
- ... beszélgethetek, másokkal találkozhatok.
- ... mindig történik valami izgalmas.
- ... hangulatos, barátságos a környezet.
- ... folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról.
- ... programok aktív részese vagyok.

Egyéb

12. Milyen képzéseket látna szívesen a könyvtárban? (Több választ is megjelölhet!)

- nyelvtanfolyam
- alapfokú számítógép- és internethasználati képzés
- szövegszerkesztés
- táblázatkezelés
- prezentáció-készítés
- okoseszközök használata
- e-ügyintézés segítő képzés
- információkeresési technikák
- hobbihoz kapcsolódó képzés
- egyéb:

13. Részt venne-e az Ön által megjelölt képzéseken?

- igen, ha ingyenesek
- igen, költségtérítést is vállalnék
- nem vennék részt

14. Milyen programokat látna szívesen a könyvtárban? (Több választ is megjelölhet!)

- író-olvasó találkozó
- könyvbemutató
- előadóest, pódiumműsor
- felnőtt ismeretterjesztő előadás
- koncert / kamarahangverseny

- ☐ kiállítás
- ☐ személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások (irodalomterápia, önismereti klub)
- ☐ kézműves foglalkozás
- ☐ olvasóköri
- ☐ különböző játéklklubok (társasjáték, keresztrejtvény, kártya, stb)
- ☐ filmklub
- ☐ diafilmvetítés
- ☐ bábelőadás
- ☐ családi mesedélután
- ☐ informatika/robotika gyermekeknek
- ☐ pályázatok/vetélkedők
- ☐ baba-mama foglalkozás
- ☐ egyéb

15. Részt venne-e az Ön által megjelölt programokon?

- ☐ igen, ha ingyenesek
- ☐ igen, költségtérítést is vállalnék
- ☐ nem vennék részt

16. Mennyire fontos az Ön életében a könyvtár?

	1	2	3	4	5	6	
Egyáltalán nem fontos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Nagyon fontos.

17. Kérjük, ossza meg velünk további gondolatait, észrevételeit!

Válaszait, együttműködését köszönjük!

A válaszok kiértékelését követően megállapításainkat közzétesszük a könyvtár honlapján.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár munkatársai