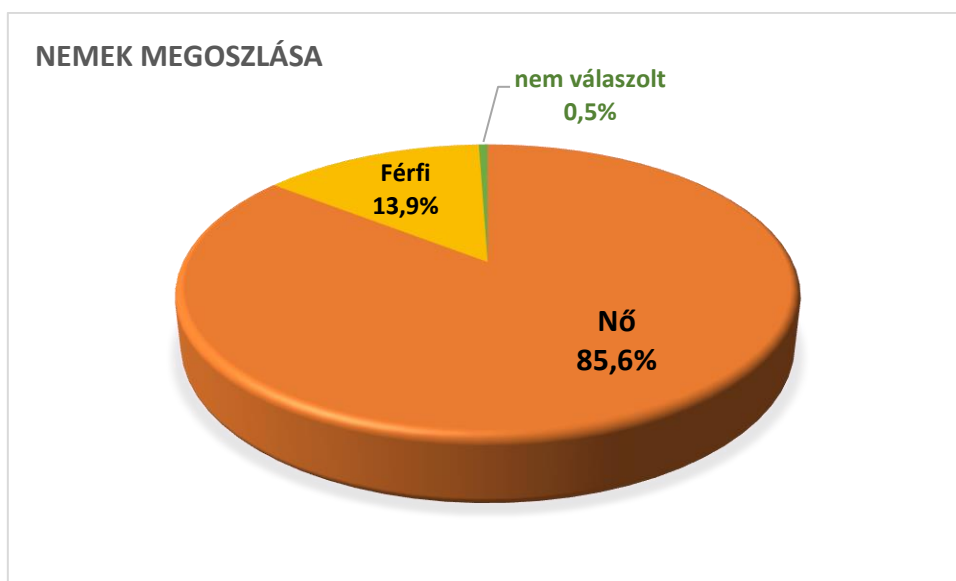


A HASZNÁLÓI FELMÉRÉS TAPASZTALATAI – 2022

Az épületbe betérő látogatóinkat kérdeztük meg a könyvtári szolgáltatásainkról 2022. május 27. és június 30. között. A 2019. évi felmérésünk kérdésein kissé egyszerűsítettünk. Az egy hónapos felmérés alatt 180 db kitöltésre került sor. Ebben az időszakban 1323 fő felnőtt látogatónk volt, a kitöltők ennek 13,6 %-a. (A könyvtári látogatók felkérése nem volt teljeskörű, a megkérdezettek kb. 5%-a nem kívánt részt venni a felmérésben.)

A VÁLASZADÓK MEGOSZLÁSA

A válaszadók **nem szerinti megoszlása**: több mint hatszorosa volt a női válaszadók száma a férfiakéhoz viszonyítva. Nők - 154 fő (85,6%), férfiak – 25 fő (13,9%), illetve a nemét nem jelölte meg 1 fő (0,5%).



A kérdőív kitöltésének minimum életkori határa 14 év, a legidősebb válaszadó 94 éves volt. A kérdőívet kitöltők átlagéletkora 48 év.

Az adatok összesítését a válaszadók **státusza** alapján 4 csoportra bontva végeztük el. Az *aktív dolgozók* közé soroltuk a főállású alkalmazottakat, az önálló vállalkozókat, a

közfoglalkoztatottakat és egyéb alkalmazásban állókat. Az *inaktívak* csoportjába tartoznak a nyugdíjasok, a gyesen, gyeden lévők, a munkanélküliek és a tartósan beteg, leszázalékolt válaszadók. A harmadik csoportot az *iskolások*, azaz a nappali tagozatos tanulók adják. A negyedik csoportot a státuszukat nem közlők csoportja alkotja.

A 2019-es adatokkal összehasonlítva a válaszok aránya alapján releváns következtetések levonására nyílik lehetőség.

Az aktív, felsőfokú végzettségű olvasók aránya növekedett. 5% nőtt a főállású alkalmazottak és 10%-kal nőtt az egyetemisták, ugyanakkor 7%-kal csökkent a középiskolások aránya.

Státusz szerinti megoszlás	fő	%
nappali tagozatos tanuló	18	10
főállású alkalmazott	60	33,3
önálló, vállalkozó	8	4,4
munkanélküli, munkát kereső	2	1,1
tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt	2	1,1
nyugdíjas	52	28,9
gyesen, gyeden van	20	11,1
eltartott	2	1,1
közfoglalkoztatott	5	2,8
egyéb	2	1,1
<i>nem válaszolt</i>	9	5
Összesen	180	100%

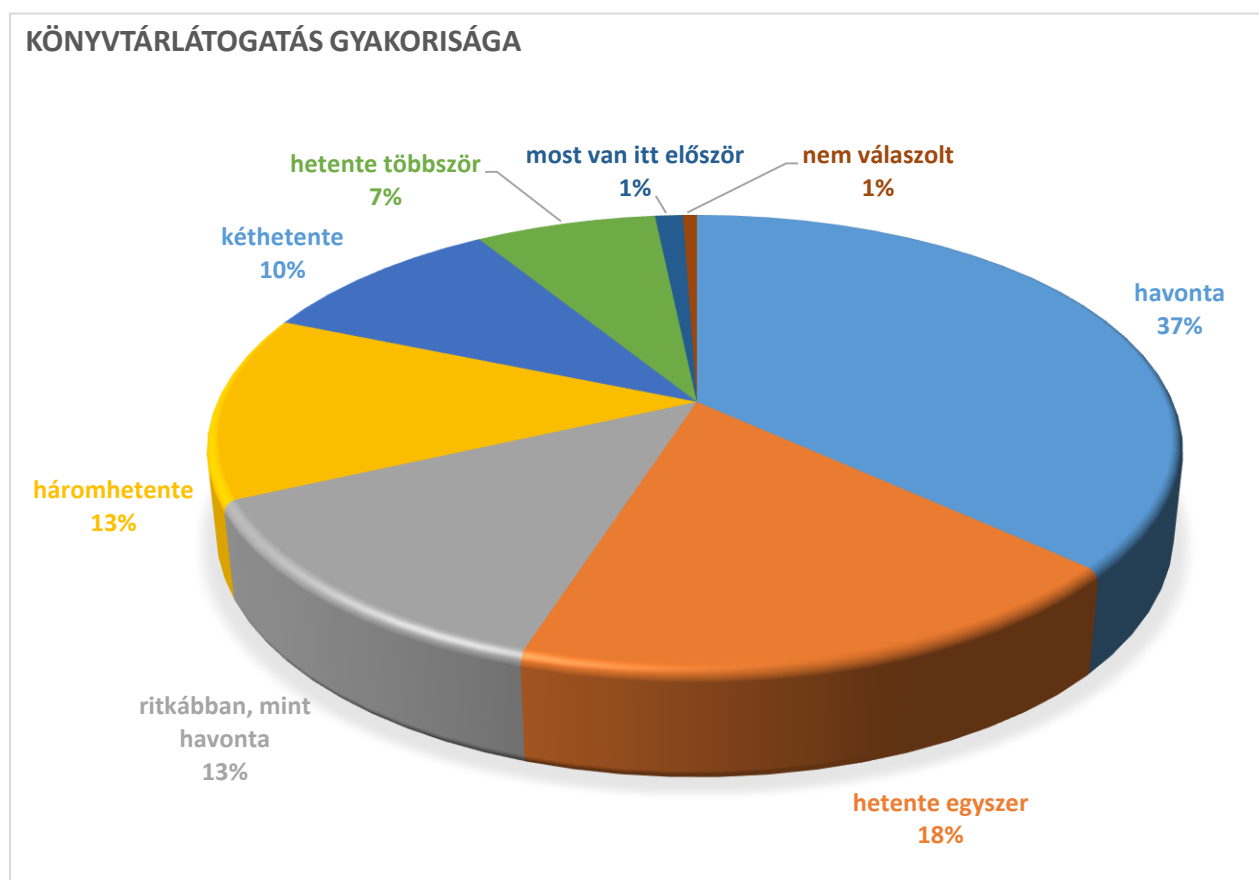
A kitöltők között legnagyobb arányban az aktív diplomás dolgozók vannak. Ez ellentétben áll azzal a sztereotípiával, hogy a könyvtárakat leginkább nyugdíjasok és gyermekek használják. Ez a tény azt is alátámasztja, hogy szolgáltatásaink fontosak a felsőfokú végzettségű, főállású lakosok számára is. Az adatokból következik, hogy erősíteniünk kell a könyvtári szolgáltatások célzott népszerűsítését a középiskolások körében, további növekedést szeretnénk elérni a felsőfokú tanulmányokat folytatók körében.

Megoszlás a legmagasabb iskolai végzettség alapján	Aktív (fő)	Inaktív (fő)	Iskolás (fő)	Ismeretlen státuszú (fő)	Összesen (fő)	Százalék (%)
8 általános, vagy kevesebb	0	2	2	0	4	2,2
megkezdett középiskola	0	2	8	0	10	5,6
középiskola	26	34	3	1	64	35,6
megkezdett főiskola, egyetem	3	2	4	0	9	5
főiskola, egyetem	43	39	1	8	91	50,6
<i>nem válaszolt</i>	2	0	0	0	2	1,1
Összesen	74	79	18	9	180	100

A KÉRDŐÍV ÖSSZESÍTETT EREDMÉNYEI

1. Milyen gyakran járnak könyvtárunkba a válaszadók?

A három évvel korábbi eredményhez hasonlóan olvasóink többsége havonta (37%) látogat el hozzánk. A kitöltők között ezúttal is magasabb volt a gyakori látogatók száma: 18%-uk hetente egyszer, további 9,9%-uk kéthetente, 7,1%-uk pedig hetente többször tér be a könyvtárba. A válaszadók 1%-a a kérdőív kitöltésének napján járt először intézményünkben.



2. Milyen szolgáltatásokat vettek igénybe a könyvtárlátogatóink?

Az alábbi táblázat jól mutatja, hogy alapműködésünkből eredően továbbra is a könyvkölcsönzés a legnépszerűbb szolgáltatásunk. Ezt követi a rendezvényeken és közösségi programokon való részvétel, majd az előjegyzés és félretétel. A három évvel ezelőtti válaszokkal összehasonlítva az eredményeket, az utóbbi időszakban nagyobb hangsúly esik a személyes találkozásokra (ez talán Covid ellenhatásként értékelhető). A periodikumok helyben olvasása kicsit hátrébb csúszott, viszont külön szolgáltatásként már a folyóiratok kölcsönzését is igénybe veszik.

Szolgáltatás	Fő	%
Könyvkölcsönzés, hosszabbítás	133	73,9
Rendezvényen történő részvétel	37	20,6
Közösségi összejövetelen (klubok, körök) való részvétel	30	16,7
Előjegyzés, félretétel	29	16,1
Napilap, hetilap, folyóirat helyben olvasása	28	15,6
Könyvtárközi kölcsönzés	21	11,7
Tájékoztatáskérés könyvtárostól	20	11,1
Kiállítás, emlékszoba megtekintése	19	10,6
Találkozás, beszélgetés	18	10,0
Fénymásolás	15	8,3
Nyomtatás	10	5,6
Könyvkötészet	9	5,0
Folyóirat kölcsönzése	7	3,9
Kutatás (pl. helyismeret)	7	3,9
Internetezés könyvtári számítógépen	7	3,9
Helyben tanulás, korrepetálás	5	2,8
Számítógépes katalógus használata	5	2,8
Számítógépes tanfolyamon való részvétel	4	2,2
DVD film, zenei CD kölcsönzés, hosszabbítás	3	1,7
Szkennelés	2	1,1
Laminálás, spirálozás	2	1,1
Ingyenes wifi használat saját eszközön	1	0,6
Kulcs program (olvasóklub, gépírástanfolyam, angol kurzus)	1	0,6
Hangoskönyv kölcsönzés, hosszabbítás	0	0,0
Egyéb (könyvvásár, közösségi szolgálat, stb.)	11	6,1
<i>nem válaszolt</i>	1	0,6

3. Általában honnan értesülnek a könyvtári eseményekről látogatóink?

Míg 2019-ben a legfőbb hírforrásnak a könyvtárosok bizonyultak, napjainkban a **közösségi oldalakról való tájékozódás a leggyakoribb és leginkább használt kommunikációs csatorna.** (Népszerűsége **34%-ról közel 50%-os.**) A könyvtári honlapról való tájékozódás aránya közel azonos (33%-os volt három éve.) **Az olvasói hírlevél szerepe erősödni látszik (17% < 30%),** míg a nyomtatott plakátok jelentősége csökkent (26% > 12%). Az elmúlt pár évben **megújítottuk a hírlevélküldő** szolgáltatásunkat, már csak azok az olvasóink kapják, akik ezt a beiratkozás során kifejezetten igénylik, postai meghívót pedig már alig kérnek látogatóink. (Ez utóbbiból való tájékozódás aránya stagnál, a hatékonyságot a „felesleges” postázások számának csökkentése jelenti.)

Hírforrás	Fő	%
közösségi oldalakról (Facebook, Instagram)	88	48,9
a könyvtár honlapjáról	64	35,6
a könyvtárosoktól	59	32,8
olvasói hírlevélből	54	30,0
ismerősöktől, családtagoktól	41	22,8
faliújságról, plakátról	22	12,2
helyi online felületekről	17	9,4
helyi nyomtatott újságból	17	9,4
helyi rádió, TV	10	5,6
egyéb forrásból	7	3,9
postán kiküldött, nyomtatott meghívóból	6	3,3
egyáltalán nem jut tudomásomra	2	1,1

4. Amivel olvasóink leginkább elégedettek:

Könyvtári szolgáltatásainkkal kapcsolatos elégedettségüket nem tételes pontozással, hanem szabadszöveges válaszlehetőséggel monitoroztuk.

A vélemények sokszínűsége megnehezíti a tematikus csoportosítást, az első pár kategória azonban egyértelmű. A legtöbb pozitív visszajelzés a munkatársaink emberi hozzáállásáról érkezett több mint a válaszok fele ezt erősíti (!).

A 2019-es felmérésben szintén a könyvtárosok segítőkészsége szerepelt az első helyen, amelyet az elmúlt évek nehezített külső körülményei ellenére is megőriztünk.

Ez után a legtöbben a széles könyvkínálatot és a friss irodalom beszerzését tartják leginkább erősségünknek. A könyvtári programok színvonala és a barátságos környezet nyújt számukra kellemes időtöltést.

Az alábbi táblázatban az első 10 szempontot mutatja.

Erősség	fő	%
könyvtárosok segítőkészsége, kedvessége, udvariassága	96	53,3
széles könyvválaszték, könyvkínálat	38	21,1
a legújabb, frissen beszerzett irodalom is megtalálható, kölcsönözhető	30	16,7
könyvbeszerzés színvonalával, könyvek mennyisége, minősége	20	11,1
érdekes, kiváló, színvonalas könyvtári rendezvények, programok	19	10,6
barátságos környezet, barátságos légkör	10	5,6
szakszerű, minőségi olvasói, kölcsönzői, könyvtári szolgáltatások	8	4,4
gyermekkönyvtári szolgáltatások	8	4,4
kultúra, nyugalom, a béke szigete	7	3,9
babaklub	7	3,9

Néhány szöveghű jellemzés:

Folyamatosan frissülő könyvek, kérésre beszerzi a könyvtár a kért könyvet, továbbá a könyvtári dolgozók, könyvtárosok kedvessége, segítőkészsége.

„Mindenki megtalálhatja azt, ami érdekli, mert sokféle könyv megtalálható itt, beleértve az újdonságokat is.”

„Nagy választék könyvekben és folyóiratokban is.”

„A kellemes légkör, családi hangulat és a rendkívül segítőkész és udvarias dolgozókkal. ☺”

5. Mi szorulna változtatásra, fejlesztésre?

A megkérdezettek 41%-a nem válaszolt erre a kérdésre, további 21%-uk szerint nem szükséges változtatás, mindennel elégedettek.

A legfőbb gyengeségeink az épített környezet korszerűtlenségéből fakadnak: mind az épület terei, mind a bútorzat elavult. A megfelelő olvasói komforthoz az akadálymentesítés megoldása, vagy a légkondicionáló berendezés beépítése is hozzájárulna.

Több válasz arra mutat, hogy nem hangsúlyozzuk eléggé az elmúlt évek eredményeit, változásait a szolgáltatásokban. Ilyen pl. a 24 órában használható könyvbedobó láda, vagy a parkolási lehetőség kialakítása az udvaron.

Fejlesztendő terület	fő	%
új épület	7	3,9
modernebb belső tér, korszerű bútorzat	4	2,2
társalgó kialakítása	3	1,7
raktárbővítés	3	1,7
kényelmes fotelek az olvasáshoz	3	1,7
több idegennyelvű szépirodalom	3	1,7
több szék, fotel a polcok között	3	1,7
akadálymentes bejárat	3	1,7
klímaberendezés	2	1,1
e-könyv olvasási és kölcsönzési lehetőség	2	1,1
több számítógép	2	1,1
szülőknek neveléssel kapcsolatos előadások	2	1,1
még több gyermekeknek szóló program	2	1,1
több kitelepülés, lendületes standokkal, programokkal	2	1,1
parkolási lehetőség biztosítása	2	1,1

6. Milyen szolgáltatásokkal bővítenék a könyvtári kínálatot?

Erre a kérdésre nem adott választ a megkérdezettek 55%-a, további 15% elégedettségének adott hangot. Az ötletek közül számos területen már előrelendülés mutatkozik: hiszen a gyermekkönyvtári olvasóklub nagy sikerrel működik, s tudatosan dolgozunk azon, hogy minden évben több országosan elismert szerzővel találkozhassanak a vásárhelyi lakosok, mindezt térítésmentesen biztosítjuk számukra. A büfé, illetve legalább egy étel-, italautomata hiánya már az előző felmérésnél is felmerült. A fejlesztést a vírushelyzet okozta zárvatartás, majd az épület rossz fizikai állapota hátráltatták.

Fejlesztési lehetőség	fő	%
kávézós olvasósarok	6	3,3
több író-olvasó találkozó	5	2,8
több idegen nyelvű könyv	4	2,2
italautomata, kávéautomata	4	2,2
több gyermekkönyv íróval találkozás, programok	3	1,7
több előadás, beszélgetés kortárs írókkal, költőkkel	3	1,7
olvasóklub, könyvklub	3	1,7
kamaszoknak könyvtárbemutató foglalkozás, több program, olvasásra buzdítás	3	1,7
jó lenne egy ici pici büfé	3	1,7
gyakoribb bábelőadás, mesélés, diavetítés	3	1,7
több nyelvtanfolyam gyerekeknek/felnőtteknek	2	1,1
több családi klub	2	1,1
szépkorúaknak számítógépes-és nyelvtanfolyamok	2	1,1

7. Hogyan képzelik el olvasóink az ideális könyvtárat?

Az alábbi táblázat mutatja azokat a prioritásokat, amelyek fontos szerepet játszanak a könyvtárak, s így a mi intézményünk megítélésében is. Jól látható, hogy a könyvtári szolgáltatásokat biztosító szakembergárda az, amely egy-egy intézmény lelkét adja. Akik naprakészen, gyorsan szolgáltatják az új könyveket az olvasók által barátságosnak ítélt, nyugodt környezetben. Emellett a mi olvasóink éppúgy fontosnak ítélik a színvonalas, érdekes programokat, mint a szabadidő különösebb határozott cél nélküli eltöltését, így az intézményre befogadó, nyitott közegként gondolnak.

Az ideális könyvtár	fő	%
Ahol szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak.	134	74,4
Ahol az új könyvekhez gyorsan hozzáférék.	131	72,8
Ahol hangulatos, barátságos a környezet.	106	58,9
Ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.	89	49,4
Ahol színvonalas találkozókát szerveznek.	79	43,9
Ahová akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom.	73	40,6
Ahol érdekes könyvtári programokon vehetek részt.	72	40,0
Ahol az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok.	61	33,9
Ahol a gyerekem is elfoglalja magát, amíg én olvasok, kölcsönzök.	57	31,7
Ahol a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom.	54	30,0
Ahol folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról.	44	24,4
Ahol mindig történik valami izgalmas.	21	11,7
Ahol megtanítják a számítógép használatát.	20	11,1
<i>Egyéb</i>	4	2,2

2019-es felmérésünkben az első három helyre ugyanezek a szempontok kerültek, csak a sorrendjük volt más: új könyvek (71,5%)– könyvtáros személyzet (67,9%)– hangulatos környezet (58,5%).

8. Milyen programokon vennének részt látogatóink?

Nem meglepő, hogy a könyves rendezvények, azaz a kötetbemutatók és az irodalmi estek szerepelnek a leginkább elvárt és látogatott helyen. Jövőbeli munkánkat segíti, hogy alkotókat javasoltak, többen kifejtették, hogy ismeretterjesztés területén milyen témakörök iránt érdeklődnek.

Program	fő	%
Könyvbemutató	111	61,7
Népszerű írók, költők estje	97	53,9
Kiállítás	60	33,3
Ismeretterjesztő előadás	49	27,2
Kézműves foglalkozás	49	27,2
Mese-, bábszínházi előadás	43	23,9
Kamaraszínházi előadás, előadóest	31	17,2
Körök, klubok foglalkozásai	27	15,0
Babázó klub	25	13,9
Barangolás a könyvtárban	24	13,3
Rajzpályázat	23	12,8
Vetélkedő	22	12,2
Számítógépes tanfolyam, okoseszközök használata	22	12,2
Helyi eseményekhez, évfordulókhöz kapcsolódó programok	20	11,1
Helyismereti klub	15	8,3
Tiniklub	11	6,1
Vers-, prózamondó verseny	10	5,6
Sakkbajnokság	6	3,3
Egyéb	6	3,3

A javasolt írók, szerzők egy része már megfordult nálunk az utóbbi pár évben, pl. gyermekkönyvtárunk vendége volt Berg Judit, Lackfi János, Dániel András, a Babázó klub 10 éves évfordulóján Bartos Erika. Felnőtteknek is szerveztünk közönségtalálkozókat, pl. Grecsó Krisztián, Vámos Miklós, Nyáry Krisztián meghívásával. Az előadások sikerességét bizonyítja, hogy ezeken az alkalmakon megtelt az olvasóterem.

Az ismeretterjesztés területén a leginkább kedvelt témák a következők:

- ✓ irodalomtörténet és modern irodalom,
- ✓ turisztikai előadások, úti beszámolók vetítéssel,
- ✓ csillagászat,
- ✓ művészettörténet
- ✓ Vásárhely hagyományai, múltja, történelme, híres művészei
- ✓ mentális egészség, pszichológia,
- ✓ történelem,
- ✓ kertművelés,
- ✓ gyermeknevelés,
- ✓ egészséges életmód,
- ✓ környezetvédelem, klímaváltozás.

Az elmúlt évek igényfelmérése alapján számos most is említett témakörben nyújtunk könyvtári programokat. 2021 őszén indítottuk el havonta jelentkező helyismereti előadássorozatunkat, 2022-ben 8 előadásos sorozatot szerveztünk a csillagászat témakörében. Könyvtárunkban hetente tart találkozót a művészettörténeti önképzőkör, mely szívesen venné új tagok csatlakozását is. Kertművelés témakörében Sipos Gazda látja el gyakorlati ismeretekkel a kertbarátokat.

A könyvtári előadások témakörét a jelenlegi felmérés eredményeit felhasználva tovább bővítjük a jövőben.

ÖSSZEGZÉS

Az elmúlt három év eredményei a következők:

A közösségi oldalunkon zajló kommunikációnkat erősítettük (34%-ról közel 50%-os), továbbá megújítottuk hírlevélküldő szolgáltatásunkat, mely az adatokban is tükröződik (az innen való tájékozódás közel 17 %-ról 30%-ra nőtt).

A három évvel ezelőtti igényfelmérésben javasolt előadókból az elmúlt évek alatt felnőttek számára megszerveztük Grecsó Krisztián, Lukács Sándor, Vámos Miklós, Endrei Judit közönségtalálkozóját. A helyi szerzők közül kötetbemutatót tartott többek között Fehér József és Senti Ferenc. Gyermekkönyvtárunk vendége volt Lackfi János, Dániel András, Nyulász Péter. A most javasolt szerzők közül idén már meghívtuk Berg Juditot.

Az épület fizikai állapotának egyre romló helyzete évtizedes probléma. A felújítások megkezdését azzal ösztönöztük, hogy fenntartók felé folyamatosan jeleztük a problémákat, a fennálló balesetveszélyes helyzeteket. 2021-ben megkezdődtek a főépület tetőfelújításának munkálatai, az utcafront felőli épületrész új cserepezést kapott. 2022-ben a tetőtér ablakait

újakra cserélték. A felújítás a belső terek festésével, a következő években pedig energetikai korszerűsítéssel folytatódik.

Könyvtárunk fogékony volt a közösségi találkozások elősegítésére (a közösségi összejövetelek fontossága +10%-os elmozdulást mutat). Közben törekedtünk az olvasóink véleményének tudatos megismerésére is. A permanens veszélyhelyzet alatt munkatársaink megőrizték empátiájukat, segítőkészségüket, kedvességüket. Az emberi kapcsolatok felértékelődése tükröződik az olvasóink válaszaiból: 7%-os pozitív elmozdulást tapasztaltunk a könyvtárosok megítélésében.

A kulturált időtöltés céljából tett könyvtárlátogatás 4%-kal erősödött, mely közösségi térként való működésünket támasztja alá. Ezt a funkciót tovább szeretnénk erősíteni, akár szociális jelleggel is a fűtésszezon és az iskolai szünidők alatt.

TOVÁBBI TENNIVALÓINK

A programok terén 10%-kal nőtt a tudományos ismeretterjesztő előadások iránti igény. Korábban is érzékelünk az ilyen jellegű elvárásokat, erre reagálva 2022-ben csillagászati előadás-sorozatot indítottunk. Környezetvédelem és úti beszámolók témakörében bővítjük a rendezvények kínálatát. Ez várhatóan a férfi látogatók arányát is növelni fogja, amely területen szintén vannak tennivalóink.

A középiskolás korosztályt az angol emelt szintű érettségi elérését célzó nyelvi kurzussal támogatjuk, jövő évtől irodalmi érettségire segítő előadásokkal is. A rendhagyó könyvtári órák tartásán és a közösségi szolgálat helybeni teljesíthetőségén túl megkeressük azokat a programokat, amelyekre a korosztály tagjai vevők lehetnek.

Hosszabb távon megfontolandó egy étel-italautomata beállítása.