



A HASZNÁLÓI SZOKÁSOK ÉS ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLATA A KATONA JÓZSEF KÖNYVTÁRBAN 2022-2023



KATONA ■
JÓZSEF
KÖNYVTÁR

Kecskemét

A használói szokások és elégedettség
vizsgálata a Katona József Könyvtárban

2022-2023

Kecskemét,

2023. március

Tartalom

I. A KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZOKÁSOK ÉS A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLATA A 14 ÉV FELETTI KOROSZTÁLY KÖRÉBEN	3
1. BEVEZETÉS	4
2. A FELMÉRÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, A LEBONYOLÍTÁS MÓDJA	4
3. EREDMÉNYEK	4
3.1 A válaszadók köre	4
3.1.1 A válaszadók nemek szerinti megoszlása	5
3.1.2 Életkori megoszlás	6
3.1.3 Gazdasági aktivitás	7
4. KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZOKÁSOK	8
4.1 A könyvtárlátogatás gyakorisága	8
4.2 A látogatás jellemző napja	9
4.3 A látogatás időpontja	10
4.4 A könyvtárban töltött idő	11
5. A KÖNYVTÁR NYITVATARTÁSA	12
6. AZ EGYES SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATA	13
7. A SZOLGÁLTATÁSOKKAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG	17
8. A KÖNYVTÁR MINT KÖZÖSSÉGI SZÍNTÉR	19
9. ÁLTALÁNOS ELÉGEDETTSÉG	20
9.1 Az elégedetlenség okai	21
9.2 Javaslatok	21
10. ÖSSZEFOGLALÁS	23
11. INTÉZKEDÉSEK	24
II. A KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZOKÁSOK ÉS A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLATA A 14 ÉV ALATTI KOROSZTÁLY KÖRÉBEN	25
1. A VÁLASZADÓK KÖRE	26
1.1 A válaszadók nemek szerinti megoszlása	26
1.2 Életkori megoszlás	27
2. Könyvtárhasználati szokások	27
2.1 A szolgáltatások használata	27
2.2 A könyvtárlátogatás gyakorisága	29
10. ÖSSZEFOGLALÁS	31
11. INTÉZKEDÉSEK	31



I.

A könyvtárhasználati szokások és a használói elégedettség vizsgálata a 14 év feletti korosztály körében



1. Bevezetés

Könyvtárunkban a minőségbiztosítási tevékenység részeként 2018-2019 folyamán került sor egy széles körű kutatásra a felhasználói szokásokról és a szolgáltatásokkal való elégedettségről. A vizsgálatot a könyvtárosok közreműködésével végeztük, és a kiértékelést is könyvtárosok készítették el, igen sokrétűen elemezve a kapott adatokat.

Az előző felmérés óta eltelt pár évben felütötte a fejét egy világjárvány, ami nagymértékben befolyásolta a felhasználói szokásokat és igényeket. Ezen kívül vezetőváltás is történt az intézményben. Ezek a körülmények illetve a szolgáltatások folyamatos fejlesztésére való igény indokolták egy újabb vizsgálat elvégzését.

2. A felmérés előkészítése, a lebonyolítás módja

A Mérési munkacsoport 2022 májusában kezdett dolgozni a feladaton. A munkacsoport a könyvtár különböző osztályainak tagjaiból tevődik össze, rálátást biztosítva az egész intézményre. A kérdőív összeállításában támaszkodtunk a 2018-2019-es vizsgálat, és az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó, folyamatosan végzett elégedettségmérések tapasztalataira. Igyekeztünk rövid, néhány perc alatt kitölthető űrlapot készíteni, amely ugyanakkor lehetőséget ad az összevetésre a korábbi mérés főbb pontjainak eredményével. A felmérés csak a központi könyvtárra terjedt ki, a fiókkönyvtárakra vonatkozó kérdés nem szerepelt benne.

A felmérés 2022 október, november hónapjaiban zajlott. A kérdőívet papíron a központi könyvtár valamennyi nyilvános terében ki lehetett tölteni, a kitöltésre az ott szolgálatot teljesítő kollégák kérték fel a használókat. A kitöltést apró ajándékkal (könyvjelző, toll stb.) jutalmaztuk. A Google űrlapos online verziót a könyvtár weboldalának nyitólapjáról és Facebook-oldalunkról is elérhetővé tettük, a hírlevelünk olvasóinak közvetlenül is ajánlottuk. 1014 értékelhető válasz érkezett, túlnyomó többségük a személyes látogatók által papíron kitöltött kérdőíven.

3. Eredmények

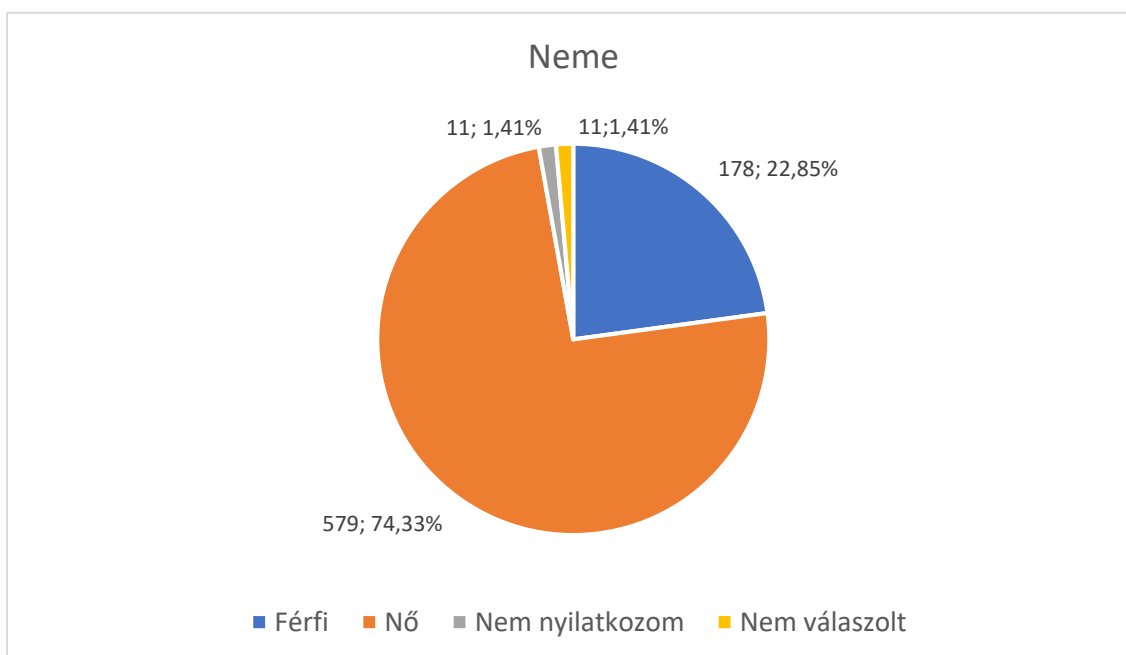
3.1 A válaszadók köre

A felmérés a központi könyvtár 14 év feletti és alatti használóira is kiterjedt. A személyesen megszólítottak kiválasztása véletlenszerűen történt, és az interneten kitöltők körére sem volt

befolyásunk. Az 1014 válaszadóból álló minta tehát nem tükrözi a könyvtárhasználók tényleges összetételét, de összehasonlítva a használói statisztikákkal, jól megközelíti azt.

Első körben a 14 év feletti válaszadók körének eredményeit elemezzük. Itt 779 kérdőívből adataiból dolgoztunk.

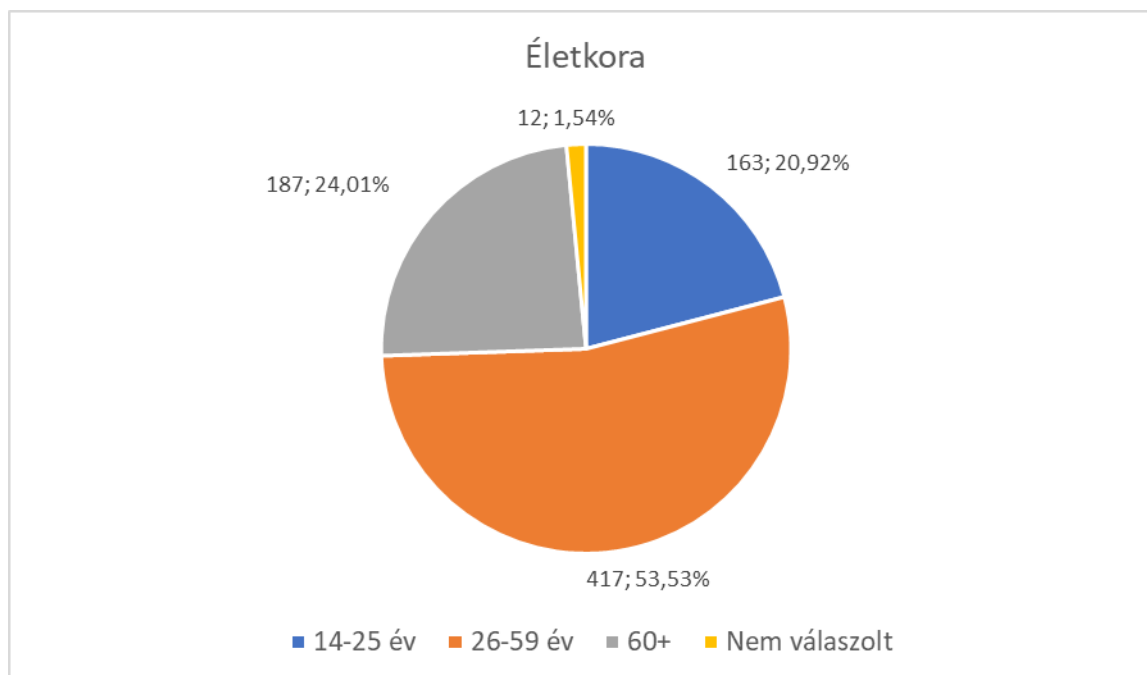
3.1.1 A válaszadók nemek szerinti megoszlása



A kitöltők 74,33%-a nő, 22,85%-a férfi. 1,41% a „Nem nyilatkozom” válaszlehetőséget jelölte be. A korábbi, 2019-es, és az azt megelőző 2009-es felméréshez képest a nők aránya még magasabb lett, holott akkor is csaknem kétharmados többségben voltak (67,3, illetve 60,5%). A könyvtár regisztrált olvasói között hasonló a nők és férfiak százalékos aránya, 69:31 (2023. januári adat).

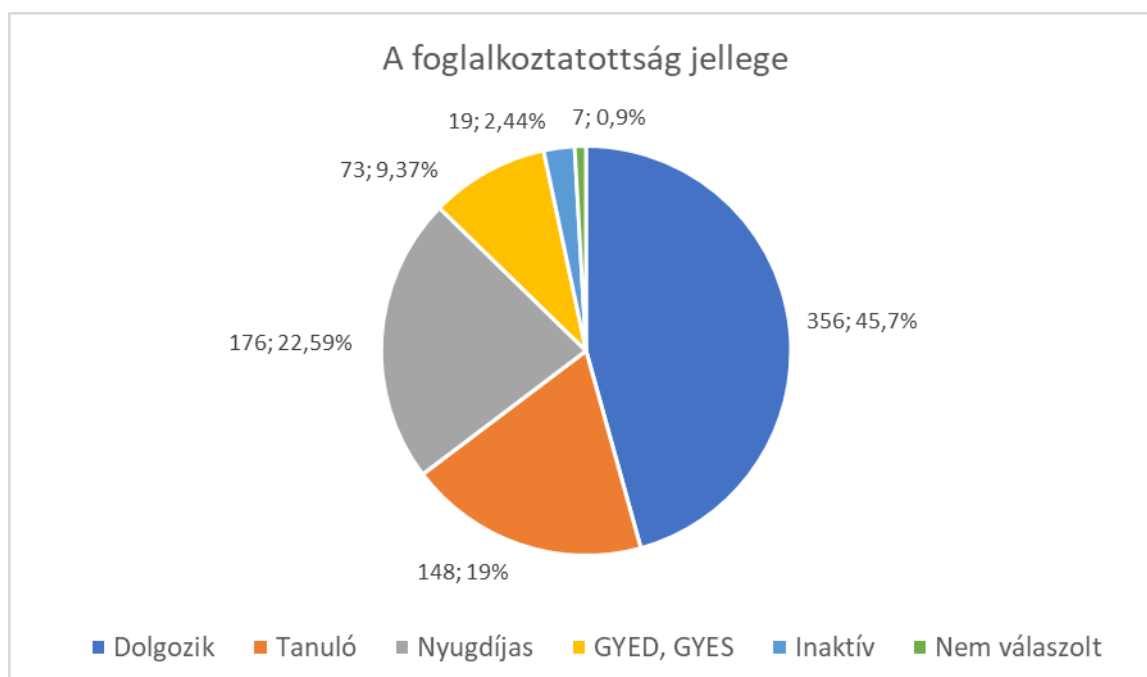


3.1.2 Életkori megoszlás



Az életkor tekintetében a szolgáltatások használatának tapasztalatai alapján három csoportba sorolhatták magukat a válaszadók: 14-25 év közötti, azaz jellemzően középiskolás vagy felsőoktatásban tanuló, esetleg dolgozó fiatal felnőttek (20,92%), 26-59 év közötti, azaz többnyire aktívan dolgozók (53,53%) és 60 éves vagy idősebbek, nagyrészt nyugdíjasok (24,01%). A 2019-es adatokhoz képest számottevő eltérés nem jelentkezett. A 2009-es adatokhoz képest tapasztalhatunk jelentős eltérést, de az elmúlt évek gyors változásait tekintve azok az adatok már nem relevánsak. A regisztrált olvasóink életkori statisztikája szerint a 14 év felettek megközelítőleg 15%-a tartozik a fiatalok, 32%-a az aktív korú és 19%-a az idősebb korosztályba.

3.1.3 Gazdasági aktivitás



A felhasználói szokásokat és igényeket nagymértékben befolyásolja az életkor mellett a foglalkoztatottság jellege, mivel ez szabja meg a rendelkezésre álló szabad idő mennyiségét, időpontját, hatással lehet az érdeklődési körre, az igénybe vett szolgáltatások típusára. A válaszadók túlnyomó többsége, 45,7% dolgozik, ez valamivel kevesebb a 2019-es adatnál (48,7%). A tanulók aránya 19%, míg 2019-ben a kitöltők 21,6%-a volt. Szintén alacsonyabb most az önmagukat gazdaságilag inaktívként jellemzők aránya, 2,44% – 2019-ben ennek közel kétszerese volt (4,8%). A nyugdíjasok 22,59%-os aránya csaknem ugyanannyi mint 4 éve. GYES-en, GYED-en lévő válaszadók száma viszont több mint a duplája 9,37% (2019-4,4%).

A gazdasági aktivitás az egyes korcsoportokon belül

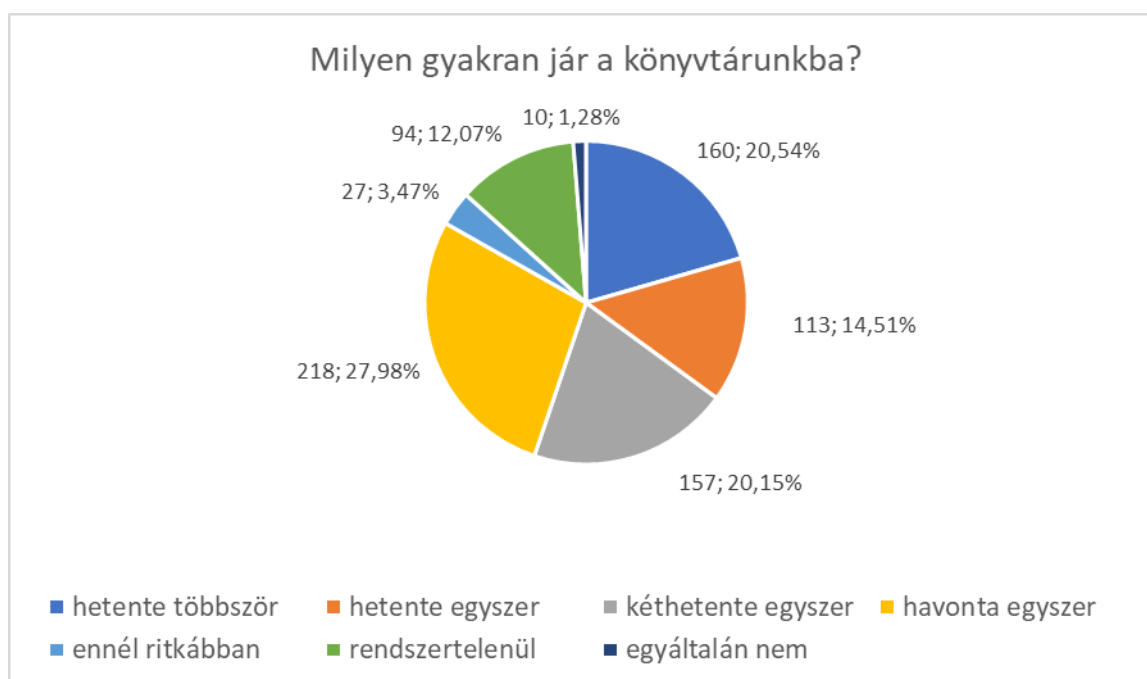
életkor	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív	nem válaszolt	összesen
14-25	9%	87%	2%	-	-	2%	100%
26-59	75%	1%	16%	3%	4%	1%	100%
60+	11%	-	-	88%	1%	-	100%

Az egyes korcsoportok nagyjából megfeleltethetők a három fő foglalkoztatottsági csoportnak, így a továbbiakban a gazdasági aktivitás szempontjából elemezzük egyes vizsgált területek eredményeit.

4. Könyvtárhasználati szokások

A kérdőív első részében a könyvtárhasználat gyakoriságára, időpontjára, az itt eltöltött idő hosszúságára és a nyitvatartási időre vonatkozóan tettünk fel zárt, feleletválasztós kérdéseket.

4.1 A könyvtárlátogatás gyakorisága



Válaszadóink 20,54%-a, 160 fő hetente többször látogat el hozzánk. A leggyakoribb válasz a havonta egyszer volt, a válaszadók 27,98%-a jelölte meg ezt a lehetőséget, (2018-ban 20%). Kéthetente egyszer 20,15% (2018: 15,8%), hetente 14,51% (2018: 15,2%) jár könyvtárba. A havi egy alkalomnál ritkábban, vagy rendszeretlenül bejárók aránya – 3,47%, illetve 12,07% - valamivel alacsonyabb a 2018-ban mért adatoknál (4,4 és 13,3%). A személyes látogatások gyakorisága némi változást mutat 2018-hoz képest. A havonta és kéthetente egyszer könyvtárba járók száma érezhetően emelkedett, akik viszont hetente többször látogatnak minket, azok száma mintegy 10%-kal csökkent. Az elektronikus információforrások, online katalógusok hozzáférhetőségének bővülése illetve a lakossági internet szolgáltatások széleskörű terjedése befolyásolhatta ezeket a számokat. Ezen kívül még mindig érezhető a pandémia hatása. Digitális tartalmaink nézettsége sokat emelkedett a személyes könyvtárlátogatáshoz képest.

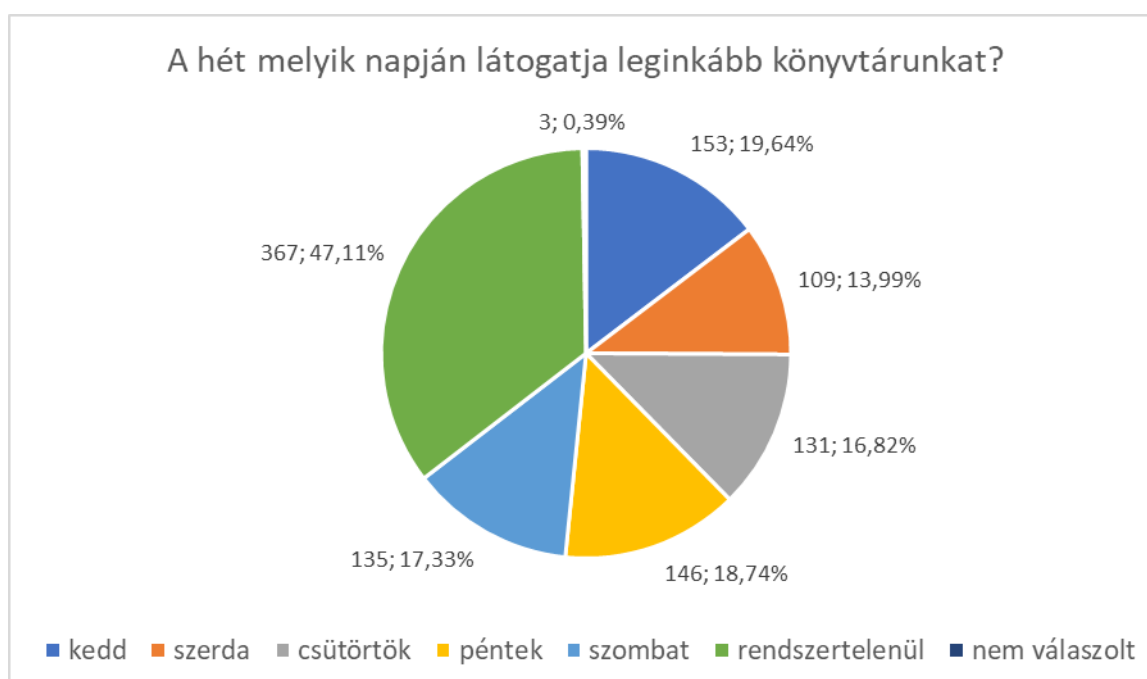
A könyvtárba járás gyakorisága a kérdezett gazdasági aktivitása, illetve neme szerint

gyakoriság	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív	férfiak	nők	nem nyilatkozom
hetente többször	18%	28%	16,5%	22%	26%	34,5%	17%	10%
hetente egyszer	12%	14%	35%	14%	-	16%	14%	10%
kéthetente	19%	17%	22%	24%	31,5%	16%	22%	30%
havonta egyszer	32%	18%	16,5%	34%	31,5%	22%	31%	10%
ennél ritkábban	5%	3%	3%	1%	-	4%	3%	-
rendszeretlenül	14%	20%	7%	4%	11%	7,5%	13%	40%
összesen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A mostani felmérésben a különböző aktivitású csoportok változó gyakorisággal, de minimum havonta egyszer látogatják a könyvtárat. Leginkább a diákok, az inaktívok majd a nyugdíjasok, a dolgozók, legkevésbé a GYES-en, GYED-en lévők járnak heti több alkalommal a könyvtárba. A 2018-19-es vizsgálatkor az inaktívok és a nyugdíjasok voltak a legaktívabb látogatók.

A férfiak között jelentősen magasabb (34,5%) a hetente többször bejárók aránya, mint a nők között (17%), ez az arány 2009-ben 42, illetve 26% volt.

4.2 A látogatás jellemző napja





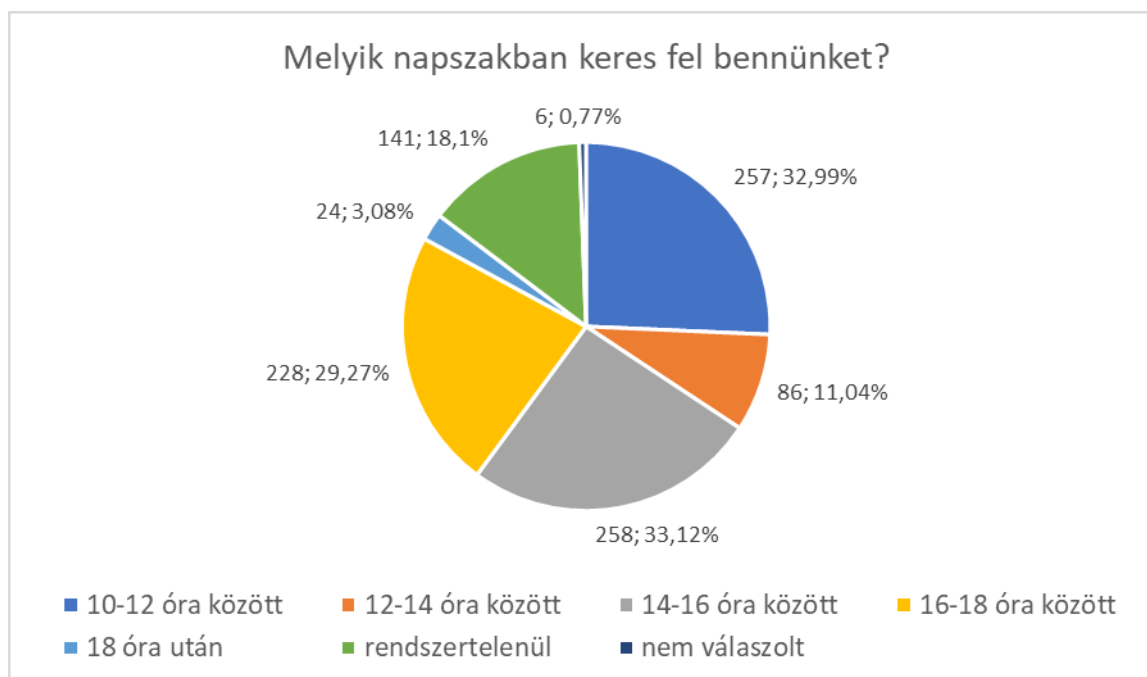
A kérdőívet kitöltők túlnyomó többsége, 47,11%-a nyilatkozott úgy, hogy a hét különböző napjain rendszertelenül látogatja a könyvtárat. Az egyes hétköznapok között nincs nagy különbség, a szerdai látogatottság marad el kissé a többitől. A látogatók 13,99-19,64% százaléka között választják keddtől péntekig a látogatás időpontját. A korábbi és a mostani felmérésben is a kedd (19,64%) és a péntek (18,74%) látogatottsága magasabb a többi hétköznapnál, vélhetően a városi heti piac időpontjaival összefüggésben. A korábbi felméréshez képest a szombati nap látogatottsága nem olyan szembetűnő.

Az egyes napok látogatottsága a különböző gazdasági aktivitású csoportok körében

nap	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív	össz.
kedd	14%	11%	33%	32%	26%	33%	11%	16%	37%	3%	100%
szerda	11%	17%	5%	21%	11%	35%	23%	4%	34%	2%	100%
csütörtök	14%	15%	47%	13%	11%	39%	17%	26%	17%	1%	100%
péntek	17%	25%	12%	19%	16%	42%	25%	6%	23%	2%	100%
szombat	22%	11%	12%	14%	32%	58%	13%	7%	18%	4%	100%
rendszertelenül	52%	50%	29%	41%	58%	51%	20%	6%	20%	3%	100%
összesen	100%	100%	100%	100%	100%	46%	19%	9%	23%	2%	100%

A szombati napot preferálók jelentős többsége, csaknem 60%-a dolgozik. Ez négy évvel ezelőtt még 70% volt. Ugyanakkor az összes dolgozónak csak 22,5%-a választja a szombatot, 41% a hétköznapokon összesen, és 47% a rendszertelenül bejárók aránya. A 2018-as felmérésben 20%-kal magasabb volt a rendszertelenül bejárók aránya. A nyitvatartás tehát a kevésbé szabad időbeosztásúak többsége számára is lehetővé teszi a hétköznap használatot. A csütörtöki nap látogatottsága még kiemelkedő egy csoportot tekintve. A GYED-en, GYES-en lévők 47%-a ezen a napon jár be, nyilvánvalóan a Babahancurka foglalkozásokra. Ebből adódóan a csütörtöki nap látogatói között is relatíve magas, 39% a GYES-en lévők aránya. Ezek a százalékok már 2018-19-ben is magasak voltak, de azóta tovább erősödtek.

4.3 A látogatás időpontja



A válaszadók legnagyobb része 14 és 16 óra között látogatja a könyvtárat. De nem jelentős a különbség a 10-12 óra illetve a 16-18 óra közötti látogatásokban sem. A legalacsonyabb látogatottságot 18 óra után érzékelhetjük.

A látogatás időpontja a különböző gazdasági aktivitású csoportok körében

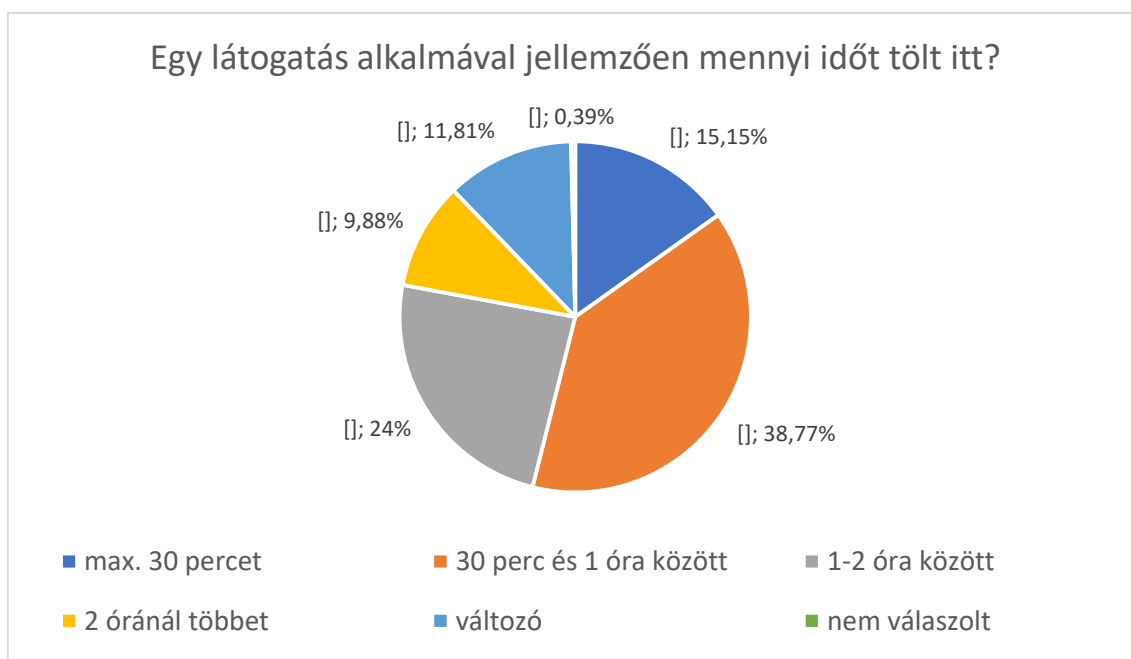
időpont	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív	össz.
10-12 óra között	24%	9%	68%	57%	21%	34%	5%	19%	39%	2%	100%
12-14 óra között	11%	11%	1%	14%	21%	45%	20%	1%	28%	5%	100%
14-16 óra között	29%	64%	15%	25%	21%	40%	37%	4%	17%	2%	100%
16 óra után	38%	36%	22%	15%	47%	55%	22%	7%	11%	4%	100%
rendszertelenül	22%	12%	14%	16%	26%	54%	13%	7%	21%	4%	100%
összesen	100%	100%	100%	100%	100%	46%	19%	9%	23%	2%	100%

Mivel a látogatás időpontját tekintve több lehetőség is jelölhető volt, ezért egyértelmű számokat nem kaphattunk arra vonatkozóan, hogy az egyes csoportok mikor látogatják a könyvtárat. Az egyértelműen látszik, hogy a dolgozók és a diákok a délutáni órákat, míg a GYED-en, GYES-en lévők és a nyugdíjasok a délelőtti napszakot preferálják.



Érthető okokból a dolgozók esetében a 16 óra utáni időszak a leglátogatottabb, a diákok 64%-a közvetlenül az iskola utáni, kora délutáni órákat részesíti előnyben. A 14-16 óra közötti időszakot megjelölők 40%-a dolgozik, 37%-a diák, az esti órákban már 55% a dolgozók aránya. Az előző felméréssel ellentétben az inaktívak a délutáni órákban tartózkodnak jellemzően a könyvtárban.

4.4 A könyvtárban töltött idő



A válaszadók több mint egyharmada, 38% fél-egy órát tartózkodik a könyvtárban egy látogatás alkalmával, 24% pedig 1-2 órát. A két óránál hosszabb, vagy változó időtartamot megjelölők aránya 10 illetve 12%. A maximum 30 percet eltöltők aránya 12%-ról 15%-ra nőtt. A 2018-19-es adatokhoz képest nőtt a 30 perc és 1 óra között időt töltők száma (30% volt). A változó időtartamot megjelölők aránya csökkent (16% volt), és csökkent valamelyest az 1-2 órát eltöltőké (24%).

A látogatás időtartama a különböző gazdasági aktivitású csoportok körében

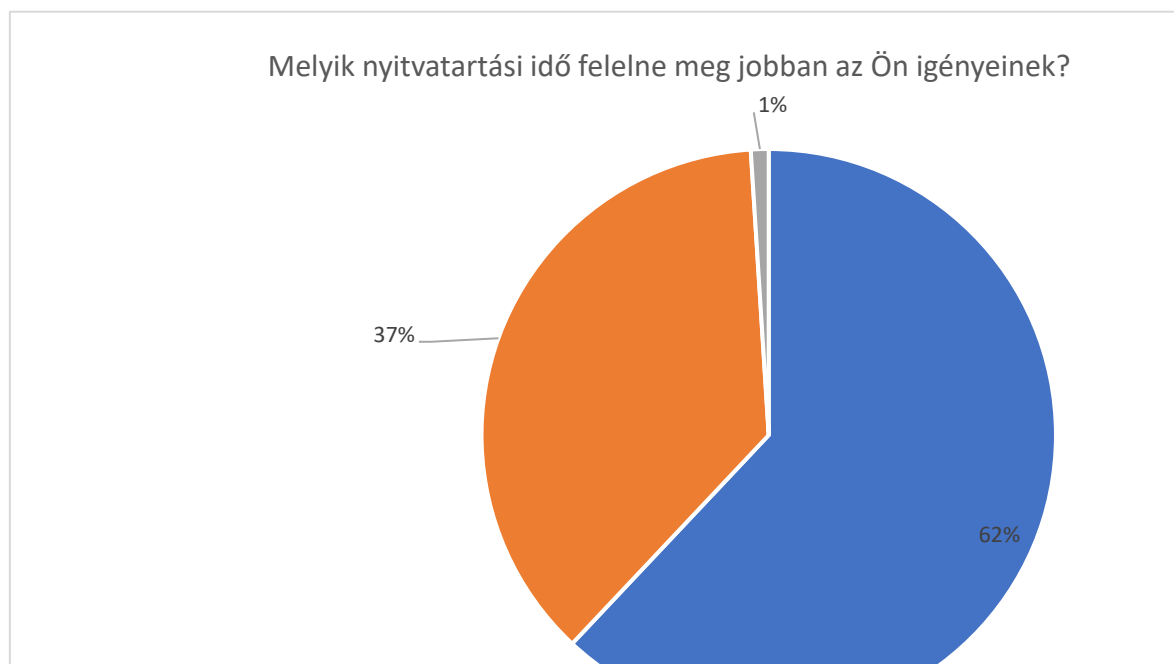
	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív	össz.
max. 30 perc	19%	9%	4%	18%	0%	58%	12%	3%	27%	0%	100%
30 perc - 1 óra	42%	28%	42%	38%	53%	50%	14%	10%	22%	3%	100%
1-2 óra	16%	32%	48%	24%	26%	30%	26%	19%	22%	3%	100%
2 óránál több	12%	9%	3%	7%	21%	57%	18%	3%	16%	5%	100%
változó	10%	20%	1%	13%	0%	38%	33%	1%	25%	0%	100%
összesen	100%	100%	100%	100%	100%	46%	19%	9%	23%	2%	100%

A dolgozók jellemzően (42%) fél-egy órát töltenek egy alkalommal a könyvtárban, a diákok legnagyobb része (32%) 1-2 órát. A nyugdíjasok esetében érezhető változás a 2018-as felméréshez képest. 48%-uk 1-2 órát tartózkodik itt, ami 19%-kal magasabb érték, mint négy évvel ezelőtt. Hasonlóan magas az ugrás a 30 perc-1 órát tartózkodók aránya is; 25%-ról 42%-ra nőtt a számuk. Ezek az arányok azonban visszaköszönek a két óránál többet jelölők esetében. Itt 22%-ról 9%-ra csökkent a válaszadók aránya. Az inaktívak és a kisgyermekesek körében is fél-egy órás tartózkodás a legjellemzőbb. Ez is változás 2018-19-hez képest, mert akkor az 1-2 órás tartózkodás volt a jellemző körükben. Az időtartamokon belül vizsgálva a látogatók összetételét, a dolgozók aránya a maximum fél órát eltöltők között 58%, a fél-egy órát eltöltők között 50%, azaz magasabb, mint a mintán belüli 46%-os arányuk.

5. A könyvtár nyitvatartása

Az utóbbi időben több szóbeli visszajelzést kaptunk arra vonatkozóan, hogy hasznos lenne, ha korábban kinyitna a könyvtár. Ezen kívül mindennapos tapasztalat az is, hogy 18 óra után nem sok olvasót találunk a könyvtár tereiben.

Ezért úgy döntöttünk, hogy ebben a felmérésben kitérünk a nyitvatartásra vonatkozó igény felmérésére is.

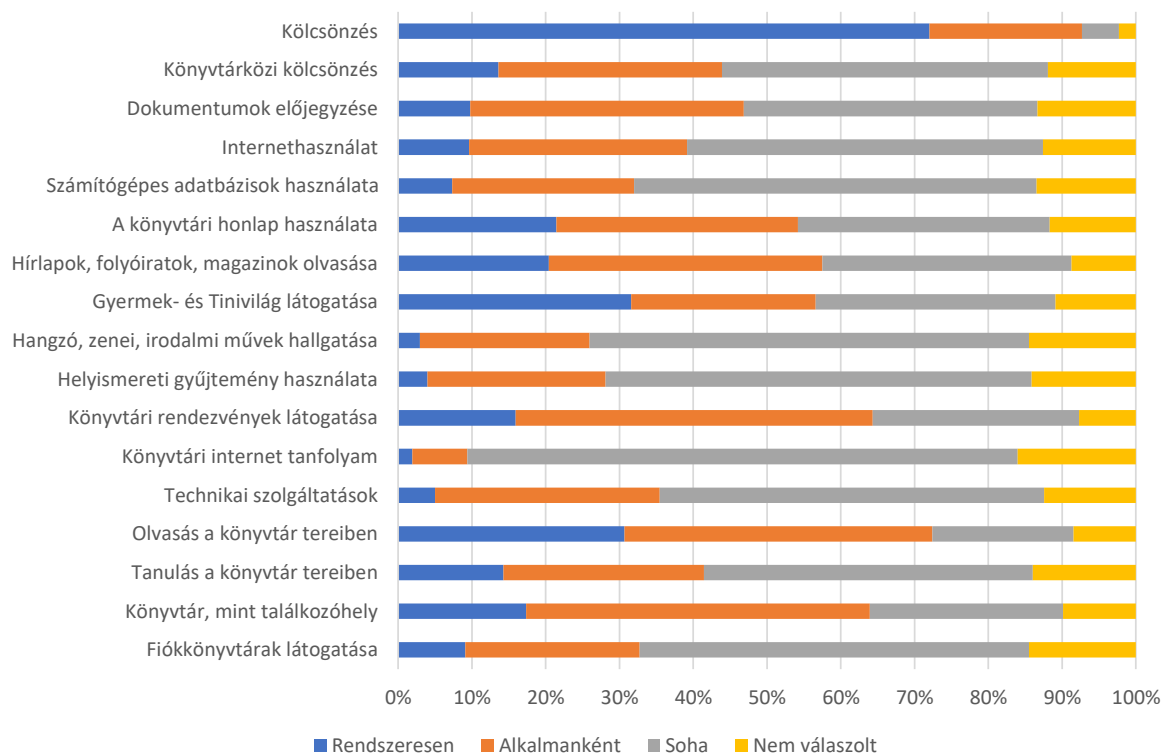


A válaszadók 62%-a jobban preferálná a 9-18 óra közötti nyitvatartást. Ezt tovább erősítette, hogy arra a kérdésre: „Milyen napszakban keres fel bennünket?” csupán 24 fő jelölte meg a 18 óra utáni időszakot. A szövegesen kifejthető kérdéseknél is többen jelezték a korábbi nyitvatartásra vonatkozó igényüket.

6. Az egyes szolgáltatások használata

A kölcsönzés még mindig magasan a legnépszerűbb szolgáltatásunk. A válaszadók 72,02%-a rendszeresen, 20,67%-a alkalmanként igénybe veszi. A 2018-19-es adatokkal összevetve, az alkalmanként kölcsönzők csökkenő aránya hozzáadódott a rendszeresen kölcsönzőkéhez. A kölcsönzéssel szorosan összefügg az előjegyzés és a könyvtárközi kölcsönzés iránti érdeklődés. A rendszeresen kölcsönzők 46%-a, az alkalmanként kölcsönzők szintén 46%-a veszi igénybe a könyvtárközi kölcsönzést. Ez utóbbinál 9%-os növekedést figyelhetünk meg az előző felméréshez képest. Az előjegyzést a rendszeresen kölcsönzők 57%-a használja, és az alkalmanként kölcsönzőknek is 26% veszi igénybe ezt a szolgáltatást. Mindkét említett szolgáltatás esetében megnőtt a rendszeresen használók aránya a korábbi adatokhoz képest, az előjegyzést 9,8%, a könyvtárközi kölcsönzést 13,6% használja rendszeresen.

Milyen szolgáltatásokat vett már igénybe és milyen gyakorisággal?



A szolgáltatások népszerűsége az összes (rendszeresen vagy alkalmanként) használó sorrendjében

szolgáltatás	rendszeresen	alkalmanként	soha	használók összesen
kölcsönzés	72,02%	20,67%	5,01%	92,70%
olvasás a könyvtár tereiben	30,68%	41,72%	19,13%	72,40%
könyvtári rendezvények látogatása	15,92%	48,40%	27,98%	64,31%
könyvtár, mint találkozóhely	17,33%	46,60%	26,19%	63,93%
hírlapok, folyóiratok, magazinok olvasása	20,41%	37,10%	33,76%	57,51%
Gyermek- és Tinivilág látogatása	31,58%	25,03%	32,48%	56,61%
a könyvtári honlap használata	21,44%	32,73%	34,15%	54,17%
dokumentumok előjegyzése	9,76%	37,10%	39,79%	46,86%
könyvtárközi kölcsönzés	13,61%	30,30%	44,16%	43,91%
tanulás a könyvtár tereiben	14,25%	27,21%	44,54%	41,46%
internethasználat	9,63%	29,53%	48,27%	39,16%
technikai szolgáltatások	5,01%	30,42%	52,12%	35,43%
fiókkönyvtárak látogatása	9,11%	23,62%	52,76%	32,73%
számítógépes adatbázisok használata	7,32%	24,65%	54,56%	31,97%
helyismereti gyűjtemény használata	3,98%	24,13%	57,77%	28,11%
hangzó, zenei, irodalmi művek hallgatása	2,95%	22,98%	59,56%	25,93%
könyvtári internet tanfolyam	1,93%	7,45%	74,58%	9,37%



A 2018-19-es felméréshez képest minimális változást illetve bővítést eszközöltünk a szolgáltatásokra vonatkozó kérdésben. Nem véletlenül emlegetik az elmúlt években ún. „harmadik helyként” a könyvtárat, hiszen a szabadidő aktív eltöltésének tökéletes helyszíne lehet. Épp ezért a szolgáltatások körét kibővítettük a „könyvtár, mint találkozóhely” opcióval. Ezen felül bekerül továbbá a „tanulás a könyvtár tereiben” lehetőség illetve a „fiókkönyvtárak látogatása” is, hiszen gyakori, hogy a központi könyvtárat és egy-egy fiókkönyvtárat párhuzamosan látogatják olvasóink. A Gyermek- és Tinivilág látogatását ebben az évben egy válaszadási lehetőségként adtuk meg, hiszen az ellátásért egy ugyanazon osztály felel, illetve korosztályi szempontból előfordulhatnak átmenetek.

A válaszokból kitűnik, hogy a könyvtár helyben használata továbbra is népszerű szolgáltatás, hiszen a válaszadók 72,4%-a rendszeresen vagy alkalmanként olvas a könyvtár tereiben. Tehát a kölcsönzésen túl a helyben olvasást is preferálják.

Hasonlóan népszerű a könyvtári rendezvények látogatása is. Használóink 48,4%-a alkalmanként, 15,92%-a pedig rendszeresen látogatja programjainkat, rendezvényeinket. Ezekben a számokban visszaköszön az a befektetett energia, amit a társadalom széles körének a legkisebbektől a legnagyobbakig próbálunk nyújtani.

Az összes használó arányát figyelembe véve az élbolyba tartozik még a hírlapok, folyóiratok, magazinok olvasása illetve a Gyermek- és Tinivilág látogatása.

A könyvtári honlap használatában csekély növekedés érezhető: 50,9%-ról 54,17%-ra nőtt a portálhasználók száma. A ténylegesen mért honlaphasználatok természetesen nagyobb arányú növekedést mutatnak, főleg a pandémia időszakában, de ez az arány a kérdőíveken összesítése során nem ütközött ki.

Az internethasználat a 2018-as hatodik helyről a tizenegyedikre csúszott vissza. A különböző okoseszközök terjedése és a szélessávú internet egyre nagyobb területet lefedő jelenléte egyre költséghatékonyabban érhető el a lakosság számára. Ez magyarázza a folyamatosan csökkenő használatot. A használók egy részének már nincs szüksége a könyvtár által biztosított ingyenes szolgáltatásra.

A legkisebb arányban a helyismereti gyűjteményt és a hangzó dokumentumok helyben használatát jelölték meg a válaszadók, a könyvtári internet tanfolyam mellett. Utóbbi értelemszerűen nem fogadhat korlátlan számú használót, illetve tematikája miatt (a digitális írni-olvasni tudás alapjai) csupán egy szűk réteget illetve korosztályt tud megszólítani. A szolgáltatást használók alacsony aránya elsősorban ezt tükrözi, nem a népszerűségét.

*Az egyes szolgáltatásokat rendszeresen vagy alkalmanként használók
gazdasági aktivitás szerint*

szolgáltatás	összes használó	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív
kölcsönzés	722	48,4%	16,9%	9,4%	22,4%	2,4%
olvasás a könyvtár tereiben	564	47,2%	22,3%	6,7%	20,9%	2,3%
könyvtári rendezvények látogatása	501	47,9%	15,6%	10,2%	24,4%	1,8%
könyvtár, mint találkozóhely	498	45%	23,5%	9,6%	19,9%	1,8%
hírlapok, folyóiratok, magazinok olvasása	448	51,6%	13,2%	5,1%	27,7%	2,2%
Gyermek- és Tinivilág látogatása	441	47,4%	25,4%	14,5%	10,2%	2,04%
a könyvtári honlap használata	422	56,4%	18,7%	11,4%	11,4%	1,9%
dokumentumok előjegyzése	365	59,7%	12,3%	7,7%	18,6%	1,6%
könyvtárközi kölcsönzés	342	52,6%	16,7%	5,6%	22,5%	1,8%
tanulás a könyvtár tereiben	323	44,6%	37,2%	6,5%	8,98%	2,5%
internethasználat	305	49,5%	26,9%	5,6%	15,1%	2,3%
technikai szolgáltatások	276	59,8%	10,1%	8,3%	19,6%	1,4%
fiókkönyvtárak látogatása	255	57,6%	15,7%	7,01%	17,3%	1,9%
számítógépes adatbázisok használata	249	58,2%	18,1%	8,8%	12%	2,4%
helyismereti gyűjtemény használata	219	55,7%	14,2%	4,1%	23,3%	2,3%
hangzó, zenei, irodalmi művek hallgatása	202	58,4%	13,4%	5,9%	16,3%	3%
könyvtári internet tanfolyam	73	43,8%	12,3%	4,1%	38,4%	0%
arányok az összes válaszadón belül		51,99%	18,4%	7,7%	19,4%	1,9%

Az aktív dolgozók szinte valamennyi szolgáltatást nagyobb arányban veszik igénybe. Arányuk kiemelkedően magas a technikai szolgáltatások, az előjegyzés szolgáltatás illetve a hangzó, zenei, irodalmi művek hallgatása szolgáltatásokon belül.

A tanulók esetében természetesen a tanulás a könyvtár tereiben a legnépszerűbb szolgáltatás, melyet az internethasználat és értelemszerűen a Gyermek-és Tinivilág használata követ. Érdekes módon a technikai szolgáltatások igénybevétele még az internet tanfolyamnál is népszerűtlenebb körökben.

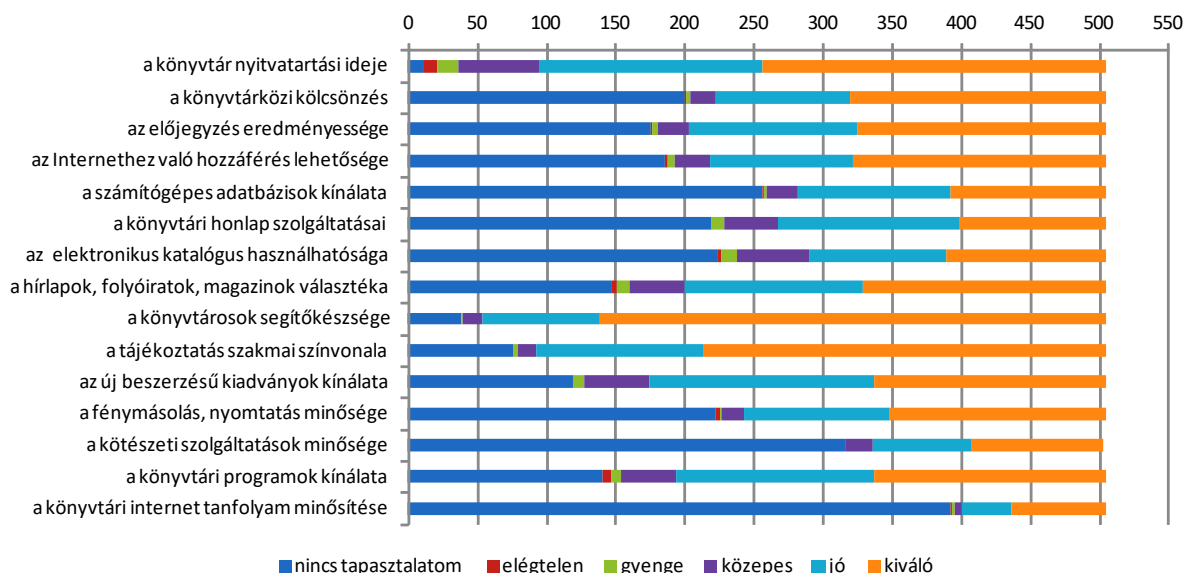
A kisgyermekesek körében természetesen a Gyermekvilág-és Tinivilág látogatása kiugró, és a honlapot is szép számmal látogatják közülük. A magazinolvasó és a helyismereti gyűjtemény használata alacsony körökben, illetve csekély számban vesznek részt internet tanfolyamon.

A nyugdíjasok részvételi aránya magas az internet tanfolyam használói között, de szép számmal jelennek meg a könyvtári rendezvényeken és a hírlapok, folyóiratok, magazinok olvasása is népszerű a körökben. A könyvtári honlap használatában viszont alacsony számmal jelennek meg.

A négy évvel ezelőtti felméréshez hasonlóan az inaktív csoport egyik szolgáltatás esetében sem szerepel kiugróan magas vagy alacsony arányban, viszont az egyértelműen látszik, hogy a teljes arányuk szinte minden esetben 2-3%-kal alacsonyabb a szolgáltatások használatában.

7. A szolgáltatásokkal való elégedettség

Mennyire elégedett az egyes szolgáltatásainkkal?



Az egyes szolgáltatásokkal való elégedettséget a használók egy ötfokozatú skálán fejezhették ki, amely emellett tartalmazta „nincs tapasztalatom” opciót is. Az eredményt a kapott pontok átlaga mutatja.

A szolgáltatásokkal való átlagos elégedettség

helyezés	szolgáltatás	összes válasz	átlag	nincs tapasztalat
1.	A könyvtárosok segítőkészsége	760	4,82	4,11%
2.	A tájékoztatás szakmai színvonala	746	4,74	11,30%
3.	Az előjegyzés eredményessége	732	4,63	18,87%
4.	A könyvtárközi kölcsönzés	724	4,56	27,60%
5.	A könyvtári internet tanfolyam minősítése	663	4,5	59,44%
6.	A kötetzeti szolgáltatások minősége	694	4,49	49,94%
7.	A hírlapok, folyóiratok, magazinok választéka	731	4,44	28,11%
8.	A fénymásolás, nyomtatás minősége	703	4,44	44,80%
9.	Az új beszerzésű kiadványok kínálata	731	4,39	19,26%
10.	A könyvtári programok kínálata	733	4,35	21,95%
11.	Az internethez való hozzáférés lehetősége	709	4,33	33,25%
12.	Számítógépes adatbázisok kínálata	691	4,26	42,49%
13.	A könyvtári honlap szolgáltatásai	707	4,21	28,24%
14.	A könyvtár elektronikus katalógusának használhatósága	698	4,09	33,63%
15.	A könyvtár nyitvatartási ideje	768	4,07	1,03%



Az összes felsorolt szolgáltatás átlagosan 4-nél jobb értékelést kapott. Leginkább a könyvtárosok segítőkészségével voltak elégedettek a válaszadók. A 2018-19-es felméréshez képest is emelkedett ez az átlag 4,75-ről 4,82-re.

A tájékoztatás szakmai színvonala kapta a második legjobb, 4,74-es értékelést. Itt is érezhető némi emelkedés.

Az előjegyzés eredményessége illetve a könyvtárközi kölcsönzéssel való elégedettség szerepelnek a harmadik illetve negyedik helyen.

A könyvtári internet tanfolyam szintén magas értéket tudott elérni 4,56-os átlaggal.

Fontos visszajelzések ezek számunkra, hiszen ezekben a szolgáltatásokban nagy szerepe van a könyvtárossal való kontaktusnak. Ez alapvetően határozza meg az elégedettséget.

Új elemként került be a kötetzeti szolgáltatások minőségével való elégedettség. Itt is pozitív értékelés született 4,49-es átlaggal.

A hírlapok, folyóiratok, magazinok választéka 4,44-es átlagot ért el. Az egy-egy tudományterületre magasan specializálódott szakfolyóiratokat leszámítva nagyon széles repertoár áll rendelkezésre olvasóink számára.

A fénymásolás, nyomtatás minősége csaknem ugyanolyan eredményt ért el, mint 2018-19-ben.

Az újdonságok kínálatát 4,39-re értékelték átlagosan. Ennek különböző okai lehetnek. Próbálunk az általános gyűjtőkört teljesen lefedni a dokumentumok rendelése során, így csak a legnagyobb bestsellerekből tudjuk a magas példányszámokat elérni. Egy-egy sikerkönyv hamar kölcsönzésre kerül, ami támogat, hogy az utóbbi években nagyobb hangsúlyt fektetünk az újdonságok népszerűsítésére. Ezt ellensúlyozandó az előjegyzés szolgáltatás, amellyel láthatóan elégedettek használóink.

A könyvtári programok kínálata 4,35-ös átlagot tudott elérni. A szöveges kifejtős kérdésben kaptunk javaslatokat arra vonatkozóan, milyen témában szervezzünk eseményeket a jövőben.

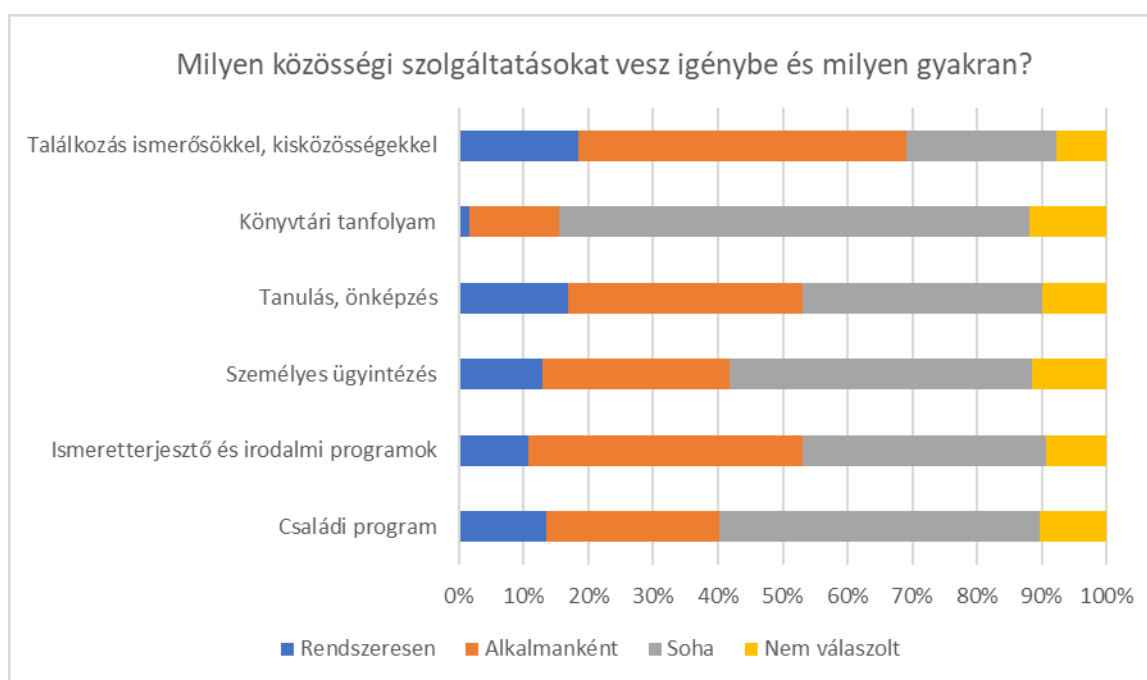
Az internethez való hozzáférés lehetőségét ebben a felmérésben 4,33-as átlagot ért el. A Wi-Fi hálózat nagyléptékű fejlesztésének köszönhetően ez az érték várhatóan javulni fog a következő felmérés alkalmával.

A válaszadók 40%-a kiválóra, 35%-a jóra értékelte a könyvtár nyitvatartási idejét. 2% az elégtelen, 6% a gyenge minősítést adók aránya. A kevésbé elégedettek 62%-a dolgozik, 23%-a nyugdíjas. Ezek az arányok megegyeznek az előző felmérés arányaival.

A honlapunk szolgáltatásait 12% tartja gyengének vagy közepesnek, 23% jóra, 28% kiválóra értékelte. 28%-ban voltak azok, akiknek nincs tapasztalata a honlap szolgáltatásairól.

Az elektronikus katalógus használhatóságával 24% elégedett teljesen, 17% tartja jónak, és 10% azok aránya, akik közepesre értékelték. 3% gyengének, 9 fő elégtelennek minősítette. Átlagos értékelése 4,09. Ezek a számok sajnos rosszabbak, mint 2018-ban.

8. A könyvtár mint közösségi színtér



A közösségi szolgáltatások közül a legtöbben az ismerősökkel, kisközösségekkel való találkozást jelölték. A válaszadók hasonló arányban jelölték ezt a lehetőséget, mint a 2018-19-es felmérésben: 18,5%-a rendszeresen, 50,6% alkalmanként igénybe veszi erre a célra a könyvtárat. A különböző funkciójú terek éppúgy lehetőséget adnak a baráti beszélgetésekre, kisebb csoportok alkalmi összeülésére, társasjátéokra, mint szervezett közösségek rendszeres összejöveteleire.

Az újonnan belépő tanulás, önképzés válaszlehetőséget is sokan jelölték. 16,9%-ban rendszeresen, 35,2%-ban alkalmanként tanulnak a könyvtár tereiben.

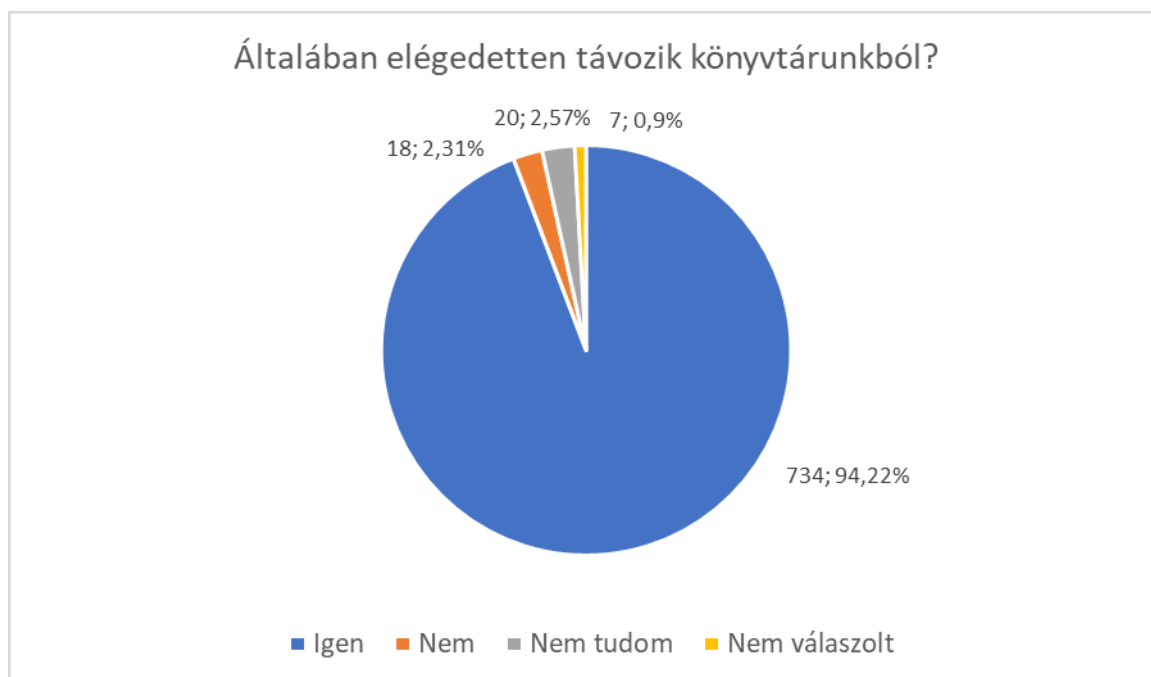
Az ismeretterjesztő és irodalmi programokon az előző felméréshez hasonló válaszarányok érkeztek. 10,8% rendszeresen, 42,4% pedig alkalmanként vesz részt ezeken.

A családi programokon való részvétel aránya szép számmal nőtt. 2018-19-ben a válaszadók harmada, ezúttal pedig több mint 40% jelölte be lehetőségként. A személyes ügyintézés esetén szintén ugyanekkora növekedést érzékelhetünk. A sok esetben online módon történő ügyintézésben napi szinten nyújtanak segítséget a könyvtáros kollégák.

Értelemszerűen a legalacsonyabb, összesen 15,5% a tanfolyamot megjelölők aránya (2018-19-ben 19,8%), de ez a lehetőség a nyilvános terektől és a programoktól eltérően nyilván csak korlátozottan áll rendelkezésre.

Az egyéb közösségi szolgáltatásra irányuló nyitott kérdésre adott válaszok nagy többsége besorolható a fenti kategóriák valamelyikébe, főleg a családi programok kategóriába. Többen említették a könyvtári kávézót, mint közösségi helyet, de előkerült a most már hagyományosnak mondható „Kórusok délutánja” is.

9. Általános elégedettség



Az általános elégedettségre vonatkozó kérdésben ezúttal egzaktabban fogalmaztunk. Igen, nem illetve nem tudom voltak a válaszlehetőségek.

A megkérdezettek 94,22%-a az „igen”, 2,31%-a a „nem” és 2,57%-a a „nem tudom” válaszlehetőséget jelölte.

Az általános elégedettség a különböző gazdasági aktivitású csoportokban



	összesen	dolgozik	tanul	GYES, GYED	nyugdíjas	egyéb inaktív
igen	95,1%	94,9%	92,6%	98,6%	96,6%	100%
nem	2,3%	2,3%	1,4%	1,4%	3,4%	0,0%
nem tudom	2,6%	2,8%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%
összesen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Az egyértelműen elégedettek aránya legmagasabb a kisgyermekesek és az inaktívok között. Az egyértelműen elégedetlenek száma a nyugdíjasok körében a legmagasabb, bár itt is csupán 3,4%. A bizonytalanok legmagasabb köre a tanulókból kerül ki 6%-kal.

9.1 Az elégedetlenség okai

„Ha nem elégedetten távozik könyvtárunkból, mi ennek az oka?” kérdésre összesen 19 szóveges válasz érkezett. A 2018-19-es felméréshez képest a dokumentumok hozzáférhetőségével, a rendezvényekkel illetve a könyvtárosok magatartásával kapcsolatban semmilyen negatív észrevétel nem érkezett. Volt természetesen olyan is, aki itt is leírta, hogy mindennel nincs oka az elégedetlenségre.

A legtöbb negatív kritika a használatáért érte. Többen (8 válaszadó) fejtette ki, hogy zavarják az ápolatlan, kulturálatlan, zajos olvasók. ezzel van összefüggésben, hogy két fő a nem elég higiénikus mellékhelyiségeket kifogásolta. 4 válaszadó az internet minőségét kifogásolta, 1 fő pedig a világítást nem tartja megfelelő minőségűnek.

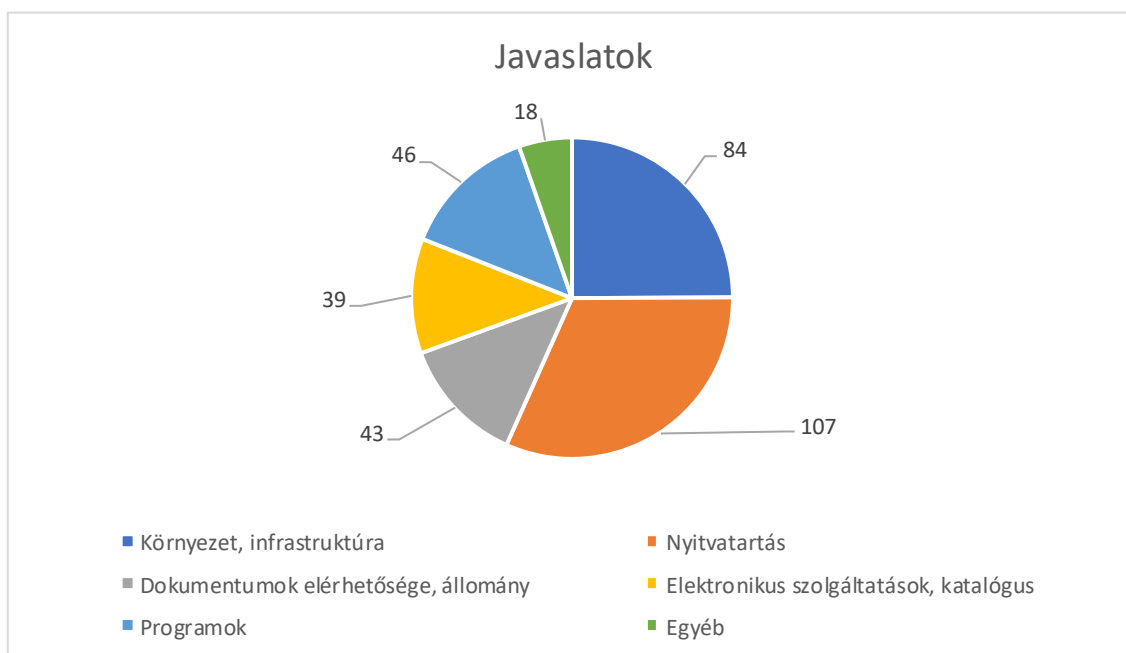
Az okokat tovább boncolandó, ezúttal egy olyan kifejtős válaszlehetőséget is adtunk, miszerint, „Ha egyáltalán nem jár könyvtárunkba, kérjük indokolja! Itt mindösszesen hat választ kaptunk, melyből négy a távoli lakcímet nevezte meg okként. Egy fő a légkondicionálás, egy pedig a tisztaság hiányát nevezte meg okként.

9.2 Javaslato

373 fő válaszolt a „Milyen változtatásokat javasolna, amelyek növelnék a könyvtárral való elégedettségét?” kérdésre. 337 javaslatot fogalmaztak meg összesen. Közülük többen az előző pontban megfogalmazott panaszokat ismételték meg, vagy fogalmazták javaslattá, és ezúttal is előfordult, hogy az elégedettségüket fejezték ki néhányan (36 fő). A javaslatok vizsgálatkor megbontottuk a több szolgáltatást érintő válaszokat.



Milyen változtatásokat javasolna, amelyek növelnék a könyvtárral való elégedettségét?



A legtöbb javaslat (107 db) a nyitvatartással és annak változtatásával kapcsolatos. Minden esetben annak kiterjesztését kérik vagy hétfői nyitvatartással vagy korábbi, 9 órás nyitással.

A második legtöbb javaslat a környezet illetve infrastruktúra fejlesztéseket sorolta. Ezek oroszlánrésze az ápolatlan illetve nem megfelelően viselkedő olvasók kiszűrésére irányult, de a mosdók állapotának fokozott figyelmére is felhívták a figyelmünket. Többen javasolták itala- vagy kávéautomata elhelyezését, illetve a klímaberendezések számának növelését. Több tiniolvasó javasolta, hogy a tinivilágban alakítsunk ki számukra egy ún. „kuckót”,

46 javaslat vonatkozott a könyvtári programokra. Itt több esetben célcsoportokat emeltek ki, pl. több család programra való igény fogalmazódott meg illetve a kortárs szerzőkkel és írókkal való találkozást is számos esetben kiemelték. Több tiniolvasó írta le egy manga klub iránti igényét.

A válaszok közül 43 a dokumentumok elérhetőségére illetve az állományra vonatkozott. Természetesen sokan még több új könyvet szeretnének látni a polcokon illetve többen jelezték az angol nyelvű állomány kibővítését.

Az egyéb javaslatok többen javasolták a pedagógusoknak járó kedvezményt. Két fő a fénymásolás díját drágának találja. Bíróság elengedési napokat javasoltak, de volt aki egy szóban írta le jó tanácsát: „innováció”.



10. Összefoglalás

A vizsgálat eredményeit röviden összefoglalva, a 14 év feletti felhasználóinkról a minta alapján az alábbi fontosabb információkat kaptuk:

- a felhasználók több mint kétharmada nő;
- a felhasználók közel fele aktív dolgozó;
- a GYED-en, GYES-en lévő használók száma egyértelműen nőtt az elmúlt években.

A könyvtárhasználat főbb jellemzői:

- a használók 35%-a jár hetente egyszer vagy többször a könyvtárba;
- nincsenek kiugróan preferált napok a könyvtárhasználók körében;
- leggyakoribb látogatók a dolgozók, a nyugdíjasok és a tanulók;
- legtöbben 14-16 óra között és 10-12 óra között látogatják a könyvtárat;
- jellemzően fél-egy órát töltenek el;

A szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos fontosabb eredmények:

- a hagyományos könyvtári (dokumentum) szolgáltatások – kölcsönzés, helyben használat – a legnépszerűbbek;
- ezek a szolgáltatások szép számokkal egészültek ki a könyvtár tereiben történő olvasással és tanulóssal;
- a legtöbbek által használt szolgáltatások között felerősödött a Gyermek- és Tinivilág látogatása;
- a könyvtári honlap használata erősödött

A használók elégedettségével kapcsolatos főbb eredmények:

- a válaszadók valamennyi vizsgált szolgáltatást 4-nél jobb átlagos osztályzattal értékelték;
- a legjobb értékelést a könyvtárosok segítőkészsége és a tájékoztatás színvonala kapta;
- a legkevésbé a könyvtár nyitvatartásával, a honlap szolgáltatásaival és az elektronikus katalógus használhatóságával elégedettek a válaszadók.

A közösségi szolgáltatások tekintetében:

- a válaszadók több mint kétharmada használja találkozóhelyként is a könyvtárat;
- a tanulás, önképzés mellett, sokan veszik igénybe személyes ügyintézéshez is a könyvtár szolgáltatásait.

A vizsgálat eredményei szerint a könyvtárhasználók nagy része általában elégedett a szolgáltatásainkkal, viszont látszanak azok a területek, ahol szükség van a részletesebb elemzésre, és ennek alapján a beavatkozásra, fejlesztésre.



11. Intézkedések

A dokumentumok elérhetőségével, példányszámával kapcsolatos problémák megoldása érdekében folyamatosan figyeljük az újdonságokat, a sikerlistákat valamint az előjegyzett címeket, és a Tájékoztatási osztállyal egyeztetve további példányokat szerzünk be. Indokolt esetben – a dokumentum jellegétől függően – rövidebb kölcsönzési határidő megszabásával is elősegítjük, hogy minél többen hozzájuthassanak a népszerű kiadványokhoz.

2022 nyarán a népszerűnek számító krimi és romantikus köteteket, sorozatokat külön polcokon helyeztük el, megkönnyítve a tájékozódást. Ezen felül további újdonság ajánló helyeket szabadítottunk fel. Az igen értékes Zenei gyűjteményünk köteteit pedig kölcsönözhetővé tettük. Mindezek hosszútávú hatásait illetve visszajelzéseit később fogjuk érzékelni, tapasztalni.

A sokak által kifogásolt ápolatlan, nem megfelelően viselkedő olvasók kiszűrése kihívást jelent. A törvény által biztosított, mindenki számára szabadon hozzáférhető könyvtári szolgáltatások feltételeit a könyvtárhasználati szabályzat módosításával, kiegészítésével tudjuk orvosolni.

A honlapot érő kritikák megváltozását szintén egy bizonyos idő elteltével fogjuk érzékelni, hiszen 2023-ra a teljes könyvtári portál megújul.

Az elektronikus katalógus használhatóságával kapcsolatos vélemények pedig előreláthatóan a következő egy-két évben javulni fognak, hiszen esedékes a könyvtári integrált rendszer váltása.

A szöveges formában megfogalmazott igényeket (melyek nem járnak súlyos pénzügyi kiadással) igyekszünk megvalósítani, ilyen pl. a mellékhelyiségek ajtajain kabát- illetve táskatartó elhelyezése vagy a manga választék szélesítése.

A nyitvatartásra vonatkozó igényeket és szokásokat több kérdésformában is feltettük a használóinknak. Ezekből egyértelműen kitűnik illetve megfogalmazódik az igény a korábbi nyitásra, illetve indokolatlannak látszik a 19 óráig tartó nyitvatartás. Mindezek fényében, a vezetőség közös döntése illetve a fenntartó engedélyezése után a Katona József Könyvtár nyitvatartását a következőképpen változtatjuk meg: kedd-szombat 9-18 óráig.

A felmérés eredményeit a Minőségbiztosítási Tanács és a munkacsoportok tovább elemzik, és döntenek a szükséges intézkedésekről.



II.

A könyvtárhasználati szokások és a használói elégedettség vizsgálata a 14 év alatti korosztály körében



2022 őszén a teljeskörű használói igény-és elégedettségmérést a 14 év alatti korosztályra is kiterjesztettük, hiszen Gyermekek- és Tinivilág osztályunk az egyik legaktívabb a programszervezés és hagyományos könyvtári funkciók alkalmazásában. Fontosnak tartottuk, hogy egy általános visszajelzést kapjunk arról, mivel elégedettek a látogatók és miben szeretnének esetleg változást.

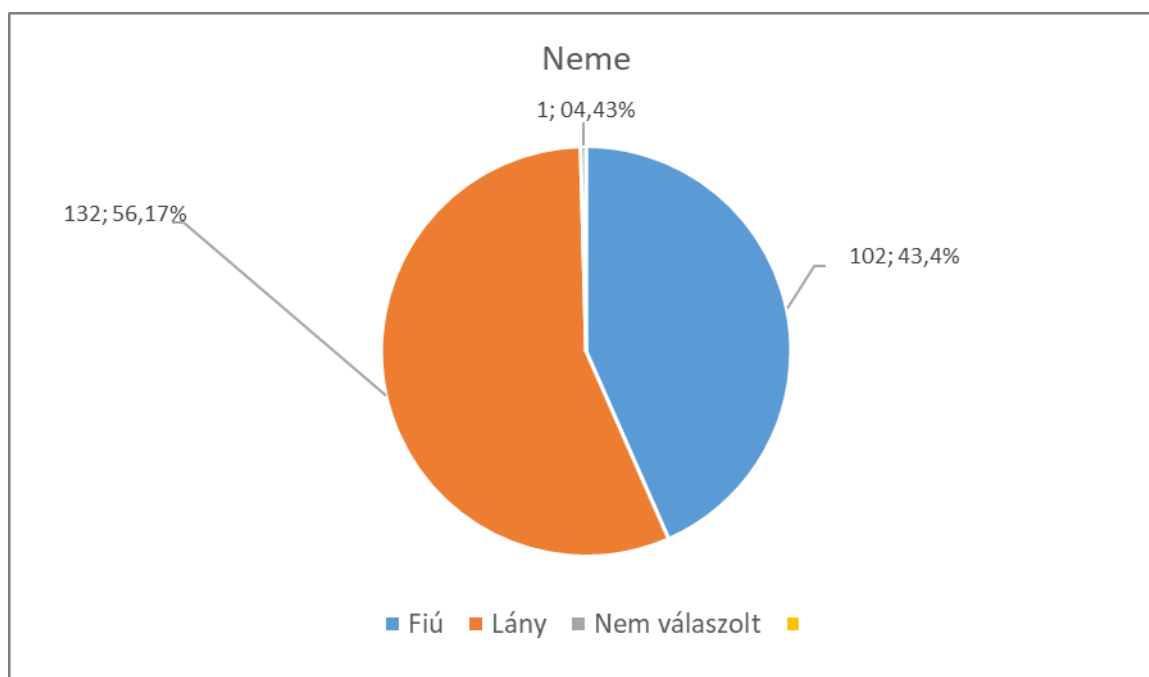
Igyekeztünk rövid, pár perc alatt kitölthető kérdőívet összeállítani, amely gyermeknyelven fogalmaz, mégis kiterjed a vizsgálni kívánt területekre. A megjelenés is könnyedebb, ami megmutatkozik a betűméretben illetve -típusban.

1. A válaszadók köre

235 kitöltött kérdőívet tudunk feldolgozni, ebből mindösszesen 5 volt online módon megválaszolt.

1.1. A válaszadók nemek szerinti megoszlása

A nemek aránya közel azonos, 56%-ban lányok, 43%-ban pedig fiúk töltötték ki a kérdőíveket. A mindennapok tapasztalatait tükrözik ezek a számok, hiszen nem mondható el, hogy túlsúlyban lenne a női nem, mint a felnőtt korosztályban. Az egyéni, családi és oktatási intézmények csoportos látogatói is kiegyenlítették a nemek arányát tekintve.



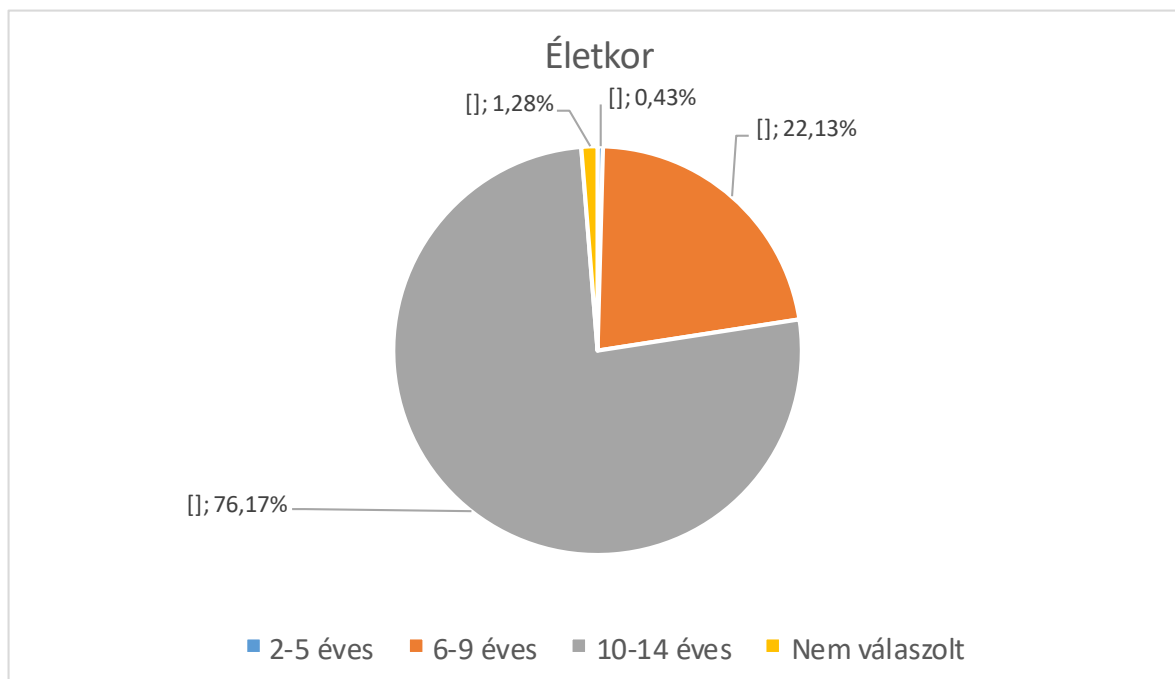
A legnagyobb arányban a 10-14 éves korosztály töltötte ki a kérdőíveket. Ez szinte törvényszerű, hiszen a biztosan írni- és olvasni tudó gyermekek ide tartoznak. A következő nagyobb számot a 6-9 éves korosztály adta 22,13%-kal. A kérdőívet alapvetően a már írni, olvasni tudó gyerekeknek szántuk, de így is akadt egy 2-5 éves kislány, aki anyukája segítségével kitöltötte a kérdőívet.

életkor	Fiú	Lány
2-5	-	100%
6-9	48%	50%
10-14	42%	58%

1.2. Életkori megoszlás

Ha a korosztály szerinti bontást is elvégezzük a nemek tekintetében, ugyanolyan kiegyenlítettséget láthatunk.

Elsődleges feladatunk és még annál is nagyobb kihívásunk a fiúkat a későbbiekben is a könyvtár felé vonzani, hiszen a 14 év feletti korosztály vizsgálatai tekintve látszik, hogy ott egyre nagyobb arányban vannak a nők.



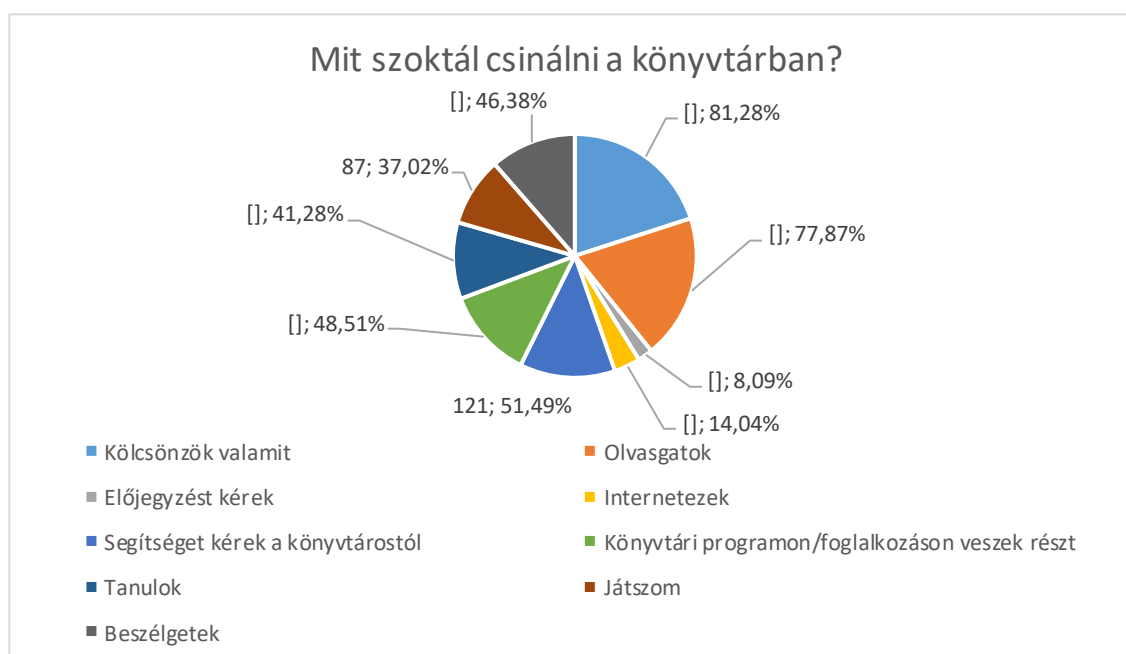
2. Könyvtárhasználati szokások

2.1. A szolgáltatások használata

Arra a kérdésre, „Mit szoktál csinálni a könyvtárban?“, változatos és sokszínű válaszokat kaptunk. Természetesen itt több, akár az összes válasz bejelölhető volt.

Az tisztán látszik, hogy még mindig a kölcsönzés és a helyben olvasgatás a legnépszerűbb szolgáltatások. A válaszadók 81 illetve 78%-a jelölte be ezeket a válaszlehetőségeket. Az is kiderült, hogy a gyerekek fele rendszeresen kér segítséget a könyvtárostól. Ezek nem csupán bibliográfiai kérdések, gyakoriak mesélő, élménymegosztó beszélgetések. 51%-uk kér rendszeresen segítséget a könyvtárostól. A válaszadók közel fele (49%) könyvtári programon vagy foglalkozáson is részt vesz. Ez hűen tükrözi, hogy nagyon jó kapcsolatban állunk a helyi oktatási intézményekkel, illetve a különböző korosztályoknak szóló programjaink is célközönségre találunk.

A tevékenységek közül a tanulás és beszélgetés is 40% fölötti arányban jelenik meg a 14 év alatti korosztályban. A játékot 37%-ban jelölték a válaszadók.



Ezek a számok visszaigazolások arról, hogy intézményünk a gazdag könyvgyűjteményen túl, közösségi szintér is, ahol szívesen töltik szabadidejüket a gyerekek.

Természetesen az előjegyzés szolgáltatás bejelölése eredményezte a legalacsonyabb számot. Érthető okokból ez a felnőtt korosztály körében sokkal népszerűbb. Ennek ellenére

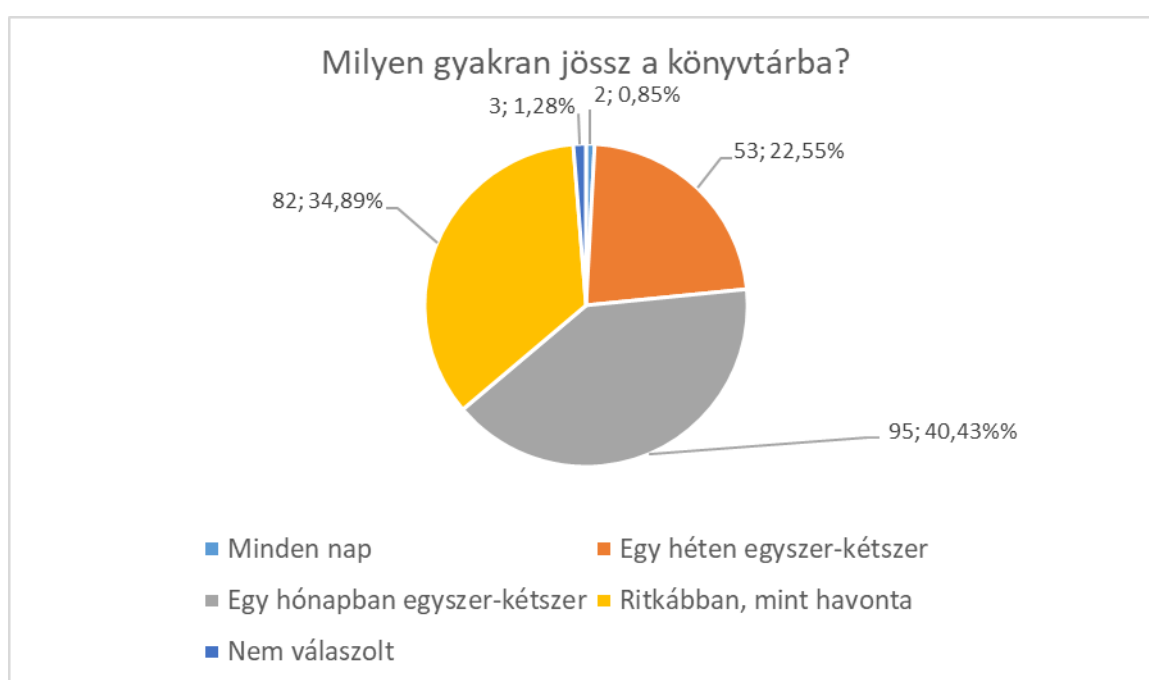
figyelemfelhívásként tökéletesen megfelelt a kérdőív, hiszen így sok tizenéves illetve kisgyermekes szülő látókörébe bekerülhetett ennek a szolgáltatásnak a lehetősége.

Ahogy az várható volt, az internetezés lehetőségével nem sokan élnek a fiatalok közül. Ennek számos oka van. Ma már a legtöbb háztartásban elérhető az internet illetve az okos eszközök terjedése is magyarázat lehet.

életkor	Kölcsönzők valamit	Olvasgatók	Előjegyzést kérek	Internetezek	Segítséget kérek a könyvtárostól	Könyvtári programon/foglalkozáson vesznek részt	Tanulok	Játszom	Beszélgetek
2-5	100%	-	-	-	-	-	-	-	-
6-9	83%	77%	10%	6%	35%	60%	35%	63%	56%
10-14	81%	79%	7%	17%	51%	46%	44%	30%	44%

A könyvtárhasználati szokások illetve az életkor tekintetében ugyanazt tapasztaljuk, mint a bontás nélküli elosztásban. A hagyományos könyvtári funkciók mellett (olvasás, kölcsönzés), fontos szerepe van a programoknak, foglalkozásoknak, de számok jól tükrözik, hogy a személyes kapcsolatok, a beszélgetések és játék is hangsúlyosak. Az is kitűnik, hogy a nagyobbak bátrabban kérnek segítséget a könyvtárostól.

2.2. A könyvtárlátogatás gyakorisága





A „*Milyen gyakran jössz a könyvtárba?*” kérdésre változatos válaszokat kaptunk. A leggyakoribb válasz a havi 1-2 alkalom volt, melyet a *ritkábban, mint havonta* válasz követett. A válaszadók így is közel 23%-a heti 1-2 alkalommal látogatja a Gyermek-és Tinivilágot.

életkor	Minden nap	Hetente 1-2-szer	Havonta 1-2-szer	Ritkábban, mint havonta
2-5	-	-	100%	-
6-9	-	15%	54%	31%
10-14	1%	23%	37%	36%

Az életkori bontás tekintetében hasonló képet kapunk. A havi 1-2 alkalom a kiemelkedő mind a 6-9 éves, mind a 10-14 éves korosztály körében. A 10-14 évesek kicsivel nagyobb arányban látogatnak hozzánk heti 1-2 alkalommal. Ez magyarázható azzal, hogy a könyvtár terei tökéletesen alkalmasak a tanulásra, beszélgetésre, de akár az elvonulásra is. Egyébként is nyilvánvaló, hogy a felső tagozatos korosztály délutánjai már szabadabbak, mint a kisiskolásoké.

Két szövegesen megválaszolható kérdést tettünk fel a gyermekek számára: „*Azért szeretem a könyvtárat, mert...*” illetve „*Jó lenne, ha a könyvtárban lehetne...*”. Értelemszerűen az egyik kérdés az elégedettségre, a másik pedig az igények felmérésére fókuszál.

Az első kérdést nagyobb arányban, összesen 226-an, míg a másodikat kevesebben, 158-an töltötték ki. Természetesen a legnagyobb arányban (77% és 76%) a 10-14 éves korosztály, míg 22 és 23%-ban a 6-9 éves korosztály. A nemek közti megoszlás hasonlóan alakul a korábbi kérdéshez. Elégedtségük okát 42%-ban fiúk, 57%-ban pedig lányok fogalmazták meg. A javaslatok esetében többen vannak a lányok, 61%-ban.

A válaszokból kitűnik, hogy sokan a csend és a nyugalom, mások éppen a játék öröme miatt preferálják a könyvtárat. Szinte nincs olyan válasz, ami ne emelné ki a jó könyveket, az olvasás örömét.

Egy-két példát kiemelnénk a szöveges válaszokból:

- „*Sok érdekeset találok, szeretem a játékokat az udvaron, a kis kuckót.*”
- „*Nem kell megvenni a könyvet amit szeretnél olvasni, elég kikölcsönözni.*”
- „*Csend van, és itt meg tudok nyugodni.*”
- „*Csend van, nincs itt a kistesóm, tudok olvasni, mert könyvmoly vagyok.*”



- „Új könyveket ismerhetek meg, új írókat, történeteket ismerhetek meg. Átérezhetem a szereplők helyzetét és magam is a történetbe képzelhetem magam.”

A javaslatok esetében többen kiemelték az evés, ivást illetve nagyon örülnének csoki- vagy italautomatának. Volt, aki az előzőekkel ellentétben épp a hangoskodást részesítené előnyben. Jellemző, hogy a válaszok közt olyat is megfogalmaznak a gyerekek, amire egyébként is van lehetőségük a könyvtárban.

3. Összefoglalás

A vizsgálat eredményeit röviden összefoglalva, a 14 év alatti felhasználóinkról a minta alapján az alábbi fontosabb információkat kaptuk:

- a nemek fele-fele arányban képviseltetik magukat;
- a hagyományos könyvtári funkciók a legnépszerűbbek;
- a „könyvtár, mint harmadik hely” fontossága egyértelműen látszik;
- a használók 23%-a jár hetente egyszer vagy többször a könyvtárba;
- a válaszokból egy általános elégedettséget lehet leszűrni;
- fontos a könyvtárosok kedves, barátságos személyisége.

4. Intézkedések

A javaslatokat figyelembe véve, próbálunk minden igényt kielégíteni. Visszaigazolást kaptunk arról, hogy a gyűjteményre alapozó tevékenységünk illetve programjaink színvonalát meg kell tartanunk illetve tovább erősítenünk.

Egyes szolgáltatásinkra érdemes nagyobb hangsúlyt fektetnünk, mint pl. az előjegyzés kérése vagy például a tájékoztatás, referenz interjúk általánosítása.

Egy-két éven belül szükséges lesz egy újabb felmérést végeznünk, hiszen az alapján tudunk összehasonlító elemzéseket végezni.