

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezető	3
2. A könyvtári szolgáltatások és a használók viszonya	5
3. A vizsgálat.....	12
3.1 A könyvtár bemutatása.....	12
3.1.1 A könyvtár története.....	12
3.1.2 A könyvtár jelenlegi helyzete.....	13
3.1.3 A vizsgálat módszere, a megkérdezettek köre	17
3.1.4 A felmérés eredményei	18
3.1.4.1 Általános tájékozódás.....	18
3.1.4.2 Állománnyal kapcsolatos kérdések.....	22
3.1.4.3 Eligazodással kapcsolatos kérdések.....	26
3.1.4.4 Szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések.....	31
3.1.4.5 PR tevékenységhez kapcsolódó kérdések.....	37
4. A felmérés eredményeinek összegzése	41
5. Javaslatok a hatékonyabb működés érdekében	47
Felhasznált irodalom	51
Melléklet.....	52

***„A könyvtárnak az a küldetése,
hogy használják, kihasználják, nem
pedig az, hogy szépeket mondjanak róla.”***

Mikulás Gábor

1. BEVEZETŐ

A könyvtár nem öncélú intézmény, az a feladata, hogy kiszolgálja az olvasók igényeit egyrészt a gyűjteményével, másrészt a szolgáltatásaival. Időnként fel kell mérni ezeket az igényeket, mert az igények változnak, és szükségszerűvé válhat a szolgáltatások módosítása, megszüntetése, vagy esetleg újak bevezetése.

Azért választottam ezt a témát, mert érdekelt, hogy a könyvtárunk használói hogyan vélekednek a szolgáltatásainkról, mi az, amit hiányolnak, és mi az, amin javítani tudnánk annak érdekében, hogy minél színvonalasabb szolgáltatásokat nyújthassunk a számukra.

1999 óta dolgozom a tiszalöki városi könyvtárban, azóta nem volt ilyen igényfelmérés a használóink körében. A könyvtári nyilvántartások adatai alapján látható, hogy mely szolgáltatást hányan veszik igénybe. A forgalmi adatokat naponta regisztráljuk.

Továbbá a napi kapcsolattartás az olvasókkal szintén segíti a tájékozódásunkat. Ez alapján van egy kialakult képem arról, hogy mely életkorban mely szolgáltatásokat veszik leggyakrabban igénybe. Nagyjából tudom, hogy ki milyen könyveket szeret, milyen célból internetezik. A mindennapok során látom, hogy ki jár folyóiratot olvasni, vagy használják-e az olvasótermet. De konkrétan az olvasók véleményét még nem kérdezte senki.

Elsőként végeztem ilyen vizsgálatot ebben a könyvtárban. Ahhoz, hogy ismerjük az olvasók, használók véleményét, legalább kétévenként kellene ilyen igényfelmérést végezni. Hiszen a könyvtárhasználók azok, akik tudják, mely szolgáltatásokkal elégedettek és melyekkel nem. Ők azok, akiknek a véleményére támaszkodva olyan irányba fejlődhet a könyvtár, amelyet a partnerek, a használók igényelnek tőle.

A felmérést kérdőíves módszerrel végeztem, kiegészítve ezt az olvasókkal való kérdőíves interjúkkal, mert csak így kaptam számomra értékelhető információkat. A beiratkozott felnőtt olvasók körülbelül 10 százalékát kérdeztem meg, három korcsoportban: 14-24 évesek, 25-59 évesek és 60 éven felüliek.

A szakdolgozatomat több részre tagoltam. Elsőként áttekintem a szakirodalmat a témával kapcsolatban. Kik, hogyan fogalmazták meg a könyvtári szolgáltatás fogalmát, miért fontos a használóra figyelni, mikor elégedettek a használók, és miért szükséges azt nyomon követni, hogy mit gondolnak az egyes szolgáltatásokról. Továbbá áttekintem, hogy mely könyvtárak milyen módszerekkel mérték már fel a használók igényeit, hogyan értékelték ezeket, és

milyen eredményekre jutottak, mert ezeket figyelembe véve végeztem a saját vizsgálataimat is.

Bemutatom a könyvtár rövid történetét, és jelenlegi helyzetét főleg statisztikai adatokra és olyan információkra vonatkoztatva, amelyek fontosak a vizsgálat szempontjából, úgy, mint a könyvtári terek elosztása, személyi-tárgyi feltételek, állományadatok, beiratkozott olvasóink nem- és kor szerinti megoszlása, szolgáltatásaink bemutatása, forgalmi adatok ezek használatára vonatkozóan.

Kifejtem, hogy mi a vizsgálat célja, milyen a hatóköre és a módszereket, amellyel a vizsgálatot lefolytattam a könyvtár használóival.

A dolgozat legnagyobb részét a vizsgálat elemzése teszi ki. Itt dolgoztam fel az olvasók válaszait kérdésről kérdésre.

A vizsgálat eredményeit összegzem, majd összevetem más könyvtárban végzett vizsgálat adataival.

A kiértékelt válaszok alapján javaslatokat teszek, milyen lépéseket kellene tennie a könyvtárnak annak érdekében, hogy hatékonyabban szolgálhassa a használók igényeit.

2. A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A HASZNÁLÓK VISZONYA

„Az UNESCO kiáltványa a közművelődési könyvtárakról (1972) a 23–25. pontjában kimondta, hogy a könyvtár a közösség ügyeiben való részvétellel tudja bizonyítani szolgáltatásainak hasznát, s úgy, ha propagálja ezek igénybevételét. Fontosnak mondta a kapcsolattartást más kulturális intézményekkel, továbbá a közösségekben felmerülő új meg új szükségletek, érdeklődési irányok éber figyelését s ezek érvényesítését a könyvtárak gyűjteményében és tevékenységében.

Az IFLA irányelvei a közművelődési könyvtárak számára (1987) a "Szükségletek" című fejezetében úgy fogalmaz: a közművelődési könyvtárak azért vannak, hogy kielégítsék a körülményekben és összetételükben, valamint az anyagi erőforrások tekintetében igen eltérő közösségek szükségleteit. Leszögezve, hogy mindenkinek szüksége van arra, hogy hozzáférjen a könyvekhez és más dokumentumokhoz, és hogy mindenkinek szüksége van információra, mégis arra figyelmeztet: még a leggazdagabb vidékeken sem tudnak minden igényt kielégíteni, tehát a könyvtáraknak fontossági sorrendet kell felállítania, s a helyi szükségletekhez és erőforrásokhoz igazodva kell a közvetlen és a hosszú távú célokat kiválasztaniuk.”¹

„Az 1997-es, a könyvtári ellátásról szóló törvény a közkönyvtárakat olyan települési könyvtárként fogalmazta meg, mely gyűjteményét és szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja.”²

A használókra való figyelem a non-profit szektorban sem ismeretlen, így a könyvtárakban sem. Bár a könyvtárak nincsenek versenyben egymással a „piacért”, de a használóknak itt is vannak választási lehetőségeik információs igényeik kielégítésére, s elképzelhető, hogy ezek a nem könyvtári típusú lehetőségek sok használót elvonnak a könyvtártól, talán örökre is. Az internet, csaknem végtelen lehetőségeivel, és olcsó – néha ingyenes hozzáféréssel – igen fenyegető információs vetélytárs. Mit tehetnek a könyvtárak? A Peter Hernon és John R. Whitman. által javasolt módszer középpontjában a könyvtár és a használó közötti kapcsolat

¹ Bartos Éva: A helyi társadalom igényeinek hatása a közkönyvtári szolgáltatásokra, megjelenésük módja és eszközei. In: Könyv, könyvtár, könyvtáros. 2000. 5. szám. 30. p.

² Bartos Éva: A helyi társadalom igényeinek hatása a közkönyvtári szolgáltatásokra, megjelenésük módja és eszközei. In: Könyv, könyvtár, könyvtáros. 2000. 5. szám. 31. p.

áll.³ A cél, hogy a használó elégedett legyen. Nagyobb figyelmet kell fordítani az olvasók véleményére, ezért két fő szempontot vizsgálnak: a szolgáltatás minőségét és a használók elégedettségét.

„A könyvtárak esetében fontos szerepe van a minőségnek, hiszen az utóbbi évtizedekben gyökeresen megváltoztak a könyvtárhasználati szokások, egyre szélesedik azoknak a köre, akik a könyvtárakat mint korszerű információforrásokat értelmezik, és elvárják, hogy a szolgáltatások gyorsak, pontosak, korszerűek legyenek. A korszerű felszereltség önmagában nem elég ahhoz, hogy meg tudjunk felelni az információs társadalom elvárásainak, arra is szükség van, hogy a szolgáltatásainkat az állandóan változó társadalmi környezet elvárásaihoz igazítsuk.”⁴ Megkerülhetetlen a partnerek elvárásainak beépítése a szervezet működésének rendszerébe.

A használók elégedettségének mérését olyan diagnosztikai eszközként kell elképzelnünk, amely azt méri, hogy az olvasók hogyan „érezkelik” a könyvtár szolgáltatásait, és rámutatnak az esetleges hiányosságokra, azokra a területekre, amelyek beavatkozást igényelnek. Minden évben, de legalább minden második évben szükség van olvasói elégedettség vizsgálatok elvégzésére. Elégedettségről akkor beszélünk, mikor az általunk várt tapasztalatok megfelelnek a valóságos tapasztalatoknak. Az elégedettség érzése szorosan összefügg az elvárásokkal.⁵

„Amikor a valóságos tapasztalatok megegyeznek az elvárásokkal a használó elégedett, amikor még túl is szárnyalja azokat, a használó el van ragadtatva. Az elégedettség és az elragadtatás mértéke az elégedettség fokozataival mérhető. Nehéz azonban objektíven meghatározni az elégedettség mértékét, ezért célszerű a használót megkérdezni, hogy mennyire elégedett a szolgáltatásainkkal. Ez történhet egy tízes skálájú kérdőívvel, melyben egyes szolgáltatások mellett a használók tíz fokozatban jelölhetik meg, hogy milyen mértékben elégedettek azokkal. A leghasznosabb információkat azoktól szerezhethetjük, akik nem elégedettek szolgáltatásainkkal, mivel ők mutatnak rá azokra a területekre, amelyeken javítani kell.”⁶

³ Hernon, Peter-Whitman, John: A könyvtári szolgáltatások értékelése a használók szempontjából. In: Könyvtári figyelő. 2006. 2. szám. 350. p.

⁴ Vidra Szabó Ferenc: A használók elvárásának és elégedettségének kérdőíves vizsgálata a könyvtárakban: módszertani útmutató. In: Könyvtári figyelő. 2003. 3. szám. 735. p.

⁵ Hernon, Peter-Whitman, John: A könyvtári szolgáltatások értékelése a használók szempontjából. In: Könyvtári figyelő. 2006. 2. szám. 351. p.

⁶ Hernon, Peter-Whitman, John: A könyvtári szolgáltatások értékelése a használók szempontjából. In: Könyvtári figyelő. 2006. 2. szám. 352. p.

Lehetőség van olyan kölcsönös elégedettséget hozó kapcsolat kialakítására, melyben a szolgáltató megfogalmazza, hogy milyen szolgáltatásokat szeretne biztosítani a használók számára, azt kérve tőlük, hogy folyamatosan értékeljék azokat, és osszák meg velük véleményüket. Az ügyfeleket, használókat is bevonva a szolgáltató munkájába olyan kapcsolat alakulhat ki, melyben a használó jobban tudatában van szerepének, és elkötelezetté válik a szolgáltató támogatására és fejlesztésére. Ez a könyvtárak esetében az alábbiakat jelenti:

- a használók elvárásainak megértését, a szolgáltatás minőség és az elégedettség szempontjait is figyelembe véve,
- annak felismerését, hogy mennyire fontos a használókban tudatosítani, hogy „mire is való” a könyvtár, milyen szolgáltatásokat tudunk számukra nyújtani,
- garantált minőségű szolgáltatások biztosítását,
- a használók felkérését, hogy visszajelzéseikkel mutassanak rá azokra a területekre, melyeken javítani lehetne a szolgáltatások színvonalát.⁷

1995-ben a könyvtárhasználati szokások változásait kérdőíves módszerrel vizsgálták, öt megyei-, öt városi- és két FSZEK főkönyvtárban, összesen ezer fő megkérdezésével, amelyet magnetofonos mélyinterjúkkal egészítettek ki. A jobb összehasonlítás érdekében áttanulmányozták az utóbbi tíz év ide vonatkozó hazai szakirodalmát is.⁸

A vizsgálat eredménye: „A kutatás során kapott válaszok megerősítették korábbi tapasztalatainkat: az utóbbi években gyökeresen megváltoztak a könyvtárhasználati szokások: megnőtt az igény a gyors információk iránt, az olvasók között nőtt a diákság aránya, ugyanakkor egyre erőteljesebben jelentkezett az igény a szociális funkciók iránt is (munkanélküliek, idősek, hajléktalanok). Az elmúlt években megszűnt a könyvkölcsönzés dominanciája, ezzel párhuzamosan fokozódott a helyben olvasás, a fénymásolás, a számítógépes szolgáltatások iránti igény. Ugyanakkor a társdalomban élő kép nem változott mindezzel egyenes arányban, a megkérdezettek a könyvtárakban még mindig az elmélyedésre

⁷ Hernon, Peter-Whitman, John: A könyvtári szolgáltatások értékelése a használók szempontjából. In: Könyvtári figyelő. 2006. 2. szám. 352. p.

⁸ Vidra Szabó Ferenc: A könyvtárhasználati szokások változásai az utóbbi tíz évben. In: Könyvtári figyelő. 1997. 1. sz. 59. p.

alkalmas, "templomszerű", csendes intézményt látják, a könyvtárosokban pedig a kedves, segítőkész, mosolygós személyt.”⁹

1999-ben a holland könyvtárosok nemzetközi szintű közkönyvtár használói felmérést indítottak, ehhez Magyarország is csatlakozott. A felmérés 2000-ben készült, az eredmények kiértékelése 2001-ben történt. A felmérés kérdőíves módszerrel történt, ahol a 14 évesnél idősebb könyvtárba járókat kérdezték. „A kérdőívek kérdéseit a következőképpen csoportosították:

- A közkönyvtárak használói – nem, életkor, a munkaviszony jellege, iskolai végzettség szempontjából
- A könyvtárhasználat jellege: Miért és mennyit jönnek a könyvtárba, mit olvasnak, milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe, mire használják a könyvtár helyiségeit?
- A könyvtárlátogatók véleményét kérték a könyvtári szolgáltatások színvonaláról.”¹⁰

A kérdőív zárt, felelet választós volt.

A felmérés összegzése: A magyar közkönyvtárakat túlnyomó részt fiatal, magas iskolai végzettséggel rendelkező, ill. nagy részben még mindig tanuló emberek használják. A közönség túlnyomó többsége (95%) elsősorban könyvet kölcsönözni megy a könyvtárba. Az olvasóteremet az igénybe vevők 72% tanulásra használja.

A könyvtárlátogatók az információs irodai szolgáltatásokat 69%-ban, a katalógusokat 55%-ban, az adatbázisokat 20 %-ban használja. Az internet használata (ott, ahol van) 22%-os.

A közkönyvtárak nagyon fontos információforrások, legalábbis a társadalom azon tagjai számára, akik használják. A válaszadóknak 80%-a fontos információforrásnak tekinti a könyvtárat.¹¹

Általánosságban meglehetősen elégedettek a használók a könyvtárral, annak gyűjteményével, magával a könyvtár épületével és a nyújtott szolgáltatásokkal, kivéve az információs könyvtári technológiával kapcsolatos termékeket, szolgáltatásokat.

Legelégedettebbek a személyzet által nyújtott szolgáltatásokkal, ezek minőségével, illetve a könyvtárosok segítőkészségével, szakmai színvonalával voltak a megkérdezettek.

⁹ Vidra Szabó Ferenc: A könyvtárhasználati szokások változásai az utóbbi tíz évben. In: Könyvtári figyelő. 1997. 1. sz. 70. p.

¹⁰ Tamás Csilla: Mezei nyúl az autósztrádán avagy közkönyvtárak és használóik: egy országos könyvtárhasználati felmérés 2000. In: Könyvtári levelező/lap. 2001. 9. szám. 3. p.

¹¹ Tamási Csilla: Könyvtárhasználók és a közkönyvtárak. In: Könyvtári figyelő. 2002. 1-2. sz. 91. p.

Összességében az oktatási/információs funkciók igen nagy szerephez jutnak a rekreációs funkciók jelentőségét csökkentve.¹²

A Huszár Gál Városi Könyvtár is kérdőív segítségével mérte fel a használók elégedettségét, amely sok hasonlóságot mutat az előző felméréssel, de ennek a hatóköre kizárólag ennek a könyvtárnak a használóira terjedt ki. A vizsgálathoz használt kérdőív ez esetben is zárt volt. A kérdéseket az alábbiak szerint csoportosították:

- A használók: nem, életkor, iskolai végzettség
- A könyvtárhasználat jellege: mióta és milyen rendszeresen látogatja a könyvtárunkat? Látogat-e más könyvtárakat, és ha igen, miért? Ha minket látogat, milyen céllal teszi azt? Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe? Milyen fajta könyveket olvasnak legszívesebben?
- A könyvtárhasználat minősége: a könyvtárlátogatók véleményét kérték a könyvtári szolgáltatások színvonaláról, munkatársaikról, az intézmény egészéről. Felmérték mennyire ismerik szolgáltatásaikat, és mit hiányolnak, és természetesen javaslatokat kértek a továbblépéshez.¹³

A felmérés összegzése: Használóik 37.2%-a öt évnél régebben látogatja az intézményt, többségük havonta több alkalommal. Elsősorban a 19-25 év közöttiek látogatnak még más könyvtárat is, elsősorban speciális igényeik kielégítése céljából.

A könyvtárlátogatás célja elsősorban a szórakozás és kikapcsolódás, de nagy szerepe van a személyes érdeklődésnek, a tanulásnak és a munkavégzéshez szükséges friss információszerzés lehetőségének is.

A látogatás elsődleges célja a könyvkölcsönzés. A 10 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás között van még az újságot olvasás, olvasóterem használata, dokumentumok hosszabbítása, internetezés, de szívesen beszélgetnek a könyvtárossal is. „Hétféle program” a folyóiratok kölcsönzése. A szolgáltatások közül hiányként merült fel egy-egy már régóta meglévő, közismert szolgáltatás.

Jeles osztályzatot kapott az elégedettségi skálán a könyvtárosok szaktudása, a könyvtár városon belül elfoglalt helye, tisztasága és hangulata.¹⁴

¹² Tamási Csilla: Könyvtárhasználók és a közkönyvtárak. In: Könyvtári figyelő. 2002. 1-2. sz. 92. p.

¹³ A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése. Mosonmagyaróvár, 2006. In: <http://www.hgkmoval.hu/felmeres.htm> 2007. május 18. 16 óra 42 perc

¹⁴ A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése. Mosonmagyaróvár, 2006. In: <http://www.hgkmoval.hu/felmeres.htm> 2007. május 18. 16 óra 42 perc

Az Országos Széchényi Könyvtárban a „Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben” című ajánlások alapján lefektetett kritériumok és metódusok alapján a könyvtár szolgáltatási körének átfogó kvantitatív és kvalitatív felmérését ill. a felhasználók (olvasók) elégedettségi- és igény vizsgálatát kérdőíves módszer alapján végezték.

A vizsgálat elvégzéséhez igénybe vették az elsősorban mennyiségi mutatókkal rendelkező könyvtári statisztikákat éppúgy, mint a viszonyok különböző, minőségi jellemzőire utaló kérdőíves módszereket. Ennek megfelelően vegyes vizsgálati eszközöket alkalmaztak: könyvtári statisztikák és számadatos felmérések, kérdőívek, tesztelés (próba mintavétel), naplófelvétel és alkalmanként felhasználói interjúk. A vizsgálatot az ajánlási szempontok figyelembe vételével a könyvtári szolgáltatás egészére kiterjesztették: feldolgozás, beiratkozás, tájékoztatás, könyvkiadás, dokumentumforgalmazás (könyv, időszaki kiadvány, mikrofilm, elektronikus dokumentum), szabadpolcos állomány használata, olvasótermi kihasználtság, könyvtárközi kölcsönzés, online- és írásos információs szolgáltatások.

Mivel ez a könyvtár kölcsönzési tevékenységet nem folytat, ezért csak szűk keresztmetszetben terjedhet ki más könyvtárakkal való összehasonlításra, így célszerűnek látták a különböző időpontokban felvett ill. lezajlott vizsgálatok elvégzését ill. ezek összehasonlítását. A vizsgálatot végzők által kiválasztott időszakok a következők voltak: 2003. december, vizsgaidőszak, 2004. január-február, szakdolgozati időszak, és terveztek egy 2004. júliusában lefolytatandó kontroll-vizsgálatot is. A pályázat befejezésének, illetve elszámolásának határidejének módosulását figyelembe véve ettől eltekintettek, helyette kiterjesztették a vizsgálatot február hónapra is. A felmérések a szakmai ajánlásokat figyelembe véve két hetes ciklusokon belül, minden másnap, összesen 12 alkalommal történtek.¹⁵ Itt is zárt kérdőívet alkalmaztak a vizsgálat során, de ez kiegészült más módszerekkel is.

Néhány következtetés és megállapítás: Minden vizsgálati eredmény azt mutatja, hogy az Országos Széchényi Könyvtár a tudományos kutató- és a tudományos diák munka intézménye. A beiratkozott olvasók szinte teljes köre hosszabb távon és rendszeresen használja az állományt és a szolgáltatásokat. A könyvtári szolgáltatások vonatkozásában nagyarányú a csak, vagy részben az online-szolgáltatások igénybevevőinek száma. A helyben

¹⁵ Tóth Ferenc Tibor: Kérdőíves vizsgálat eredménye: Könyvtári minőségfejlesztés-könyvtári korszerűsítés 2003-2004. In: <http://www.oszk.hu/hun/ujdontag/felmeres/Felmeres.htm> 2007. május 23. 18 óra 19 perc

használat intenzitása vizsgálatokor kiderült, hogy az olvasók nagy számban használják a szabadpolcos állományrészt, és annak minőségével elégedettek. A kapott válaszok alapján az információs táblák cseréjét és láthatóbb elhelyezését indokoltnak tartják. Az olvasók általában elmarasztaló véleményt alakítottak ki az online-katalógus esetében: a keresést bonyolultnak, körülményesnek tartották, nehezen találták meg a keresett információt, sok esetben a raktári jelzet hiánya jelentett gondot és gyakori volt a rendszer leállása is. A kérdőívek alapján az olvasók a tájékoztató szolgálat munkatársainak felkészülésével, segítőkészségével kimondottan elégedettek voltak. A könyvtár olvasótermeinek kihasználtsága a felmérés időszakában 61%-os volt. Az olvasók az 1-5 terjedő elégedettségi skálán a könyvtár egészéről alkotott véleményüket a 4,2 fokozatra értékelték.¹⁶

A szakirodalomban talált módszerek figyelembe vételével, és az ott alkalmazott kiértékelési módokat is áttekintve végeztem a tiszalöki városi könyvtárban a vizsgálatokat.

¹⁶ Tóth Ferenc Tibor: Kérdőíves vizsgálat eredménye: Könyvtári minőségfejlesztés-könyvtári korszerűsítés 2003-2004. In: <http://www.oszk.hu/hun/ujdonsag/felmeres/Felmeres.htm> 2007. május 23. 18 óra 19 perc

3. A VIZSGÁLAT

3.1 A könyvtár bemutatása

3.1.1 A könyvtár története

A könyvtár 1954-ben létesült. A könyvtár két éven át zártpolcos rendszerben látta el feladatát. 1957-ben a tiszalöki járási könyvtárhoz már 10 népkönyvtár tartozott, ebből négyet a tiszalöki járás községeiben, a többit pedig tanyákon alakították ki. A könyvtári állománynak több költözést is át kellett vészelnie.

„1963-ban avatták fel a könyvtár új épületét. Az új könyvtár lehetővé tette a modern könyvtári törekvések megvalósítását. Az egyedi bútorokkal berendezett kölcsönzőben az állomány legnagyobb részét szabadpolcra helyezték. Ezzel lehetővé vált a szabadpolcos kölcsönzés bevezetése. Ezen kívül a hálózatgondozás mellett szakosodott a belső tartalmi munka is, hiszen a kezdeti közös felnőtt- és gyermekszolgálat elkülönült. Ekkor – 1960-tól – az intézmény már 2 külterületi fiókkönyvtárat is működtetett Kisfástanyán és Újtelepen. A könyvtár tovább fejlődött, minden eddiginél jobb munka feltételei voltak biztosítva, állományát az éves támogatásokkal fokozatosan gyarapítani tudta. 1963-tól 19,1%-kal egyenletesen növekedett az olvasók száma.”¹⁷

„1970. július 1-jével a tiszalöki járás megszűnt. Ez a helyzet gyökeresen megváltoztatta a Járási Könyvtár státusz helyzetét is. Az intézmény körzeti könyvtárrá alakult át, amely gazdaságilag a tiszalöki Nagyközségi Tanácshoz, az irányítás szempontjából pedig a nyíregyházi járási tanács Művelődési Osztályához tartozott. Költségvetése, ellátási szintje, tevékenysége megmaradt a korábbi szinten, így a községi könyvtárak közt kiemelkedő feltételekkel rendelkezett. 1971. április 4-én elnyerte a „Kiváló Könyvtár” címet Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében egyedüli könyvtárként. A tiszalöki volt a megye legkorszerűbb könyvtára.”¹⁸

1974-ben másodszorra, majd 1977-ben harmadszorra is elnyerte a „Kiváló Könyvtár” címet. Hivatalos értékelés alapján ekkor az ország legjobb hat intézménye között volt. Ez a helyzet 1978-ban is fennállt, amikor a tiszalöki könyvtár volt a nyíregyházi járás egyetlen „B” típusú, azaz városi rangban lévő járási szerepkört, módszertani felügyeletet is ellátó intézménye.

¹⁷ Gál Béla: A könyvek új otthonában. In: Kelet-Magyarország 1963. 139. szám 7. p.

¹⁸ Páll Géza: Méltóan a kiváló címhez: A tiszalöki körzeti könyvtár országosan kiemelkedő munkájáról. In: Kelet-Magyarország 1971. 99. szám 8. p.

Tiszalökökkel szemben Tiszavasvári jelentősége egyre nőtt a megyében. A tiszavasvári könyvtár vette át a körzeti szerepkört és ezzel együtt a szakmai, módszertani feladatok irányítását is. 1985-től kezdve tehát a tiszalöki könyvtárat is a tiszavasvári könyvtár felügyelte. A könyvtár neve így tiszalöki Nagyközségi Könyvtár lett.

1992-ben Tiszalök városi rangra emelkedett. Az újabb fellendülés ezután kezdődött, amikor az intézmény nemcsak típusában, de nevében is városi könyvtár lett. 1994-ben anyagi okok miatt a Városi Könyvtárat összevonták a Művelődési Házzal és a Helytörténeti Múzeummal. A három intézmény integrálásával jött létre az Egyesített Közművelődési Intézmény. 1998-tól ismét változott a neve: Városi Könyvtár és Művelődési Ház lett – a mai napig ezt a nevet viseli.

A könyvtár ugyanabban az épületben működik, amelyet 1963-ban átadtak. 2006-ban az épületet felújították, korszerűsítették a fűtést, kicserélték a nyílászárókat. A könyvtár terei más elrendezést kaptak, és új bútorzat fogadja az olvasókat.

3.1.2 A könyvtár jelenlegi helyzete

A könyvtár B típusú, nyilvános városi könyvtár.

A terek elrendezése, kialakítása

Felnőtt részleg és az olvasóterem egy légtérben van 75 m²-nyi területen, ebből az olvasóterem 18 m².

A folyóirat olvasó 23 m², ahol a felnőtt olvasók válogathatnak, olvashatnak a folyóiratok, napi- és hetilapok között.

Az emeleti folyosó 25,6 m², amelynek bal oldali polcozatán a felnőtteknek szóló szakirodalom nagy része található meg (kb. 60%). Az emeleten lévő raktár 81 m², amely tartalmazza a felnőtteknek szóló szépirodalom kb. 40 %-át és az olvasótermi állomány kb. 25 százalékát.

A beiratkozott olvasók által igénybe vehető könyvtári szolgáltatások

- „A nem kölcsönözhető könyvtári dokumentumok (kézikönyvek, segédkönyvtári anyagok, különgyűjtemények, tartós megőrzésre szánt dokumentumok, helyismereti anyagok) helyben használata a felnőtt és gyermekkönyvtárba (olvasóterem).
- A kölcsönözhető dokumentumok kikölcsönzése a felnőtt és gyermekkönyvtárból.

- A könyvtárban nem található művek megkérése könyvtárközi kölcsönzés útján.
- Általános- és szakreferensi szolgálat az olvasószolgálat keretein belül.
- Igény szerint irodalomkutatás.
- A Zenei részlegben a hangzó dokumentumok helyben hallgatása.
- A folyóiratok, napilapok (nyitva tartási időben) mindenki által való szabad használata, kölcsönzése.
- Videokazetták oktatási célú felhasználása és kölcsönzése
- Fénymásolás
- Szkennelés
- Nyomtatás
- Internet használat
- Spirálozás
- Laminálás
- DVD kölcsönzés”¹⁹

A könyvek kölcsönzési határideje három hét, és kétszer van lehetőség hosszabbításra. A folyóiratok egy hétre kölcsönözhetőek. A videokazetták és DVD-k kölcsönzésének határideje 1 nap.

Tárgyi-technikai feltételek

Az olvasóteremben van egy nagy asztal 10 székkal, ahol a könyvtárlátogatók olvasgathatnak. A felnőtt részlegben az olvasók rendelkezésére 2 számítógép áll, internet használat és szövegszerkesztés céljából. Délután két óráig a gyermekrészleg gépeit (3db) is használhatják. Van egy fénymásoló, ami nyomtató és szkennel is egyben. Továbbá van egy lamináló, és egy spirálozó gép.

A két számítógépnél van egy-egy szék, és néhány puff a polcok mellett, ha valaki le szeretne ülni, belenézgetni a választott könyvbe.

A folyóirat-olvasóban van két kis kerek asztal, három-három székkal.

A zenei részleg a gyermek kölcsönzői térben van. Itt CD lejátszó, és lemezjátszó használatával hallgathatók meg a zenei anyagok.

Szintén a gyermekrészlegben található egy televízió és egy DVD lejátszó.

¹⁹ Szervezeti és Működési Szabályzat: Városi Könyvtár és Művelődési Ház. Tiszalök, 2006. 17. p.

Személyi feltételek

Az igazgatónő egyetemi könyvtárosi végzettséggel rendelkezik. Mellette 3 szakalkalmazott dolgozik a könyvtárban: egy felnőtt olvasószolgálatos, egy gyermek olvasószolgálatos és egy feldolgozó könyvtáros. A felnőtt- és a gyermek olvasószolgálatos főiskolai könyvtárosi végzettséggel, a feldolgozó könyvtáros középfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik.

Raktározás

A könyvek a felnőtt kölcsönzői térben szabadpolcon vannak elhelyezve. A szépirodalom szerző szerinti betűrendben, a szakirodalom szakrendben, és ezen belül szerzői betűrendben található.

Az emeleti raktárban sok felnőtteknek szóló irodalom van, amelyet az olvasók igényei szerint lehozunk, ha kölcsönözni kívánják. Itt a szépirodalmi könyvek szintén a szerző szerinti betűrendet, az ismeretterjesztő könyvek pedig a szakrendet, azon belül a szerző szerinti betűrendet követik.

A folyóiratok két nyitott tároló szekrényben, cím szerinti betűrendben elhelyezve várják az olvasókat a folyóirat-olvasóban. A felső polcokra mindig a friss számokat helyezzük ki, alatta az adott évben kiadott régebbi számok találhatóak.

A videokazetták a felnőtt kölcsönzői térben zárt szekrényben vannak tárolva, cím szerinti betűrendben. Azok a videokazetták, amelyek a gyermekeknek szólnak (mesék és kötelező olvasmányok) a gyermek kölcsönzői térben szintén zárt szekrényben vannak elhelyezve.

A CD-k, CD-ROM-ok, DVD-k hely hiánya miatt a gyermek kölcsönzői térben kerültek tárolásra, zárt fali szekrényekben. Mindegyik dokumentumtípus külön szekrényben, szerző szerinti betűrendben van elhelyezve.

Az állomány feltárása

Az olvasók tájékozódását segíti a szerző/cím szerinti betűrendes katalógus, és az ETO alapú szakkatalógus. Ezek a katalógusok naprakészen építettek. Ezzel párhuzamosan folyik az SR-LIB integrált könyvtári rendszerben az állomány feldolgozása, amely jelenleg kb. 70%-os feldolgozottságú.

Az állomány

A 2006. december 31-ig leltárba vett könyvek száma 41445 kötet, ebből 19561 darab a szakirodalom, a szépirodalmi kötetek száma 17619, a gyermek és ifjúsági irodalom 7964 kötet. A hangdokumentumok száma 1580 darab, a videókazetták száma 420 darab, a DVD-ké 261. Az elektronikus dokumentumok száma 44 darab, az egyéb dokumentumoké 1438.²⁰ A könyvtárból kivihető kölcsönözhető állomány 38429 darab. A kurrens nyomtatott folyóiratok közül 49 féle állt ekkor az olvasók rendelkezésére.²¹

Az olvasók

Tiszalök lakossága 2006-os statisztikai adat alapján 6030 fő. Ebből 514 felnőtt beiratkozott tagja volt a könyvtárnak a tavalyi évben. Ebből 156 férfi és 358 nő. 15-19 év közötti olvasók száma 132 fő, 20-29 éves 136 fő, 30-49 éves 159 fő, 50-59 éves 57 fő, a 60 évesnél idősebbek száma 30 fő.²²

Forgalmi adatok

2006-ban a felnőttek személyes könyvtárhasználatára 5220 alkalom volt, ebből 3257 kölcsönzés száma. 17542 darab dokumentumot kölcsönöztek, ebből audiovizuális dokumentum 282 darab, 800 folyóirat, és 16460 könyvek száma. A helyben használt dokumentumok száma 738. A könyvtárközi kölcsönzések száma 177 volt ebben az esztendőben. A referenzs kérdések lefolytatására 1083 esetben került sor.²³

A könyvtár PR tevékenysége

A könyvtár a rendezvényekről, aktuális programokról elsősorban plakátokon és szórólapokon keresztül értesíti a könyvtár használóit. A Tiszalöki Hírlap hasábjain az új könyvekről és DVD-kről tájékozódhatnak az érdeklődők. Ebben az újságban a könyvtár életének jelentősebb eseményeiről szóló írások is megtalálhatóak.

²⁰ Csoportos leltárkönyv: Városi Könyvtár. Tiszalök, 2006. 164. p.

²¹ Jelentés a könyvtárak 2006. évi tevékenységéről: tiszalöki Városi Könyvtár : az Oktatási és Kulturális Minisztérium felé. Tiszalök, 2006.

²² Beiratkozási napló: Városi Könyvtár. Tiszalök, 2006.

²³ Munkanapló: Városi Könyvtár. Tiszalök, 2006.

3.1.3 A vizsgálat módszere, a megkérdezettek köre

A vizsgálat célja az volt, hogy felmérjem a tiszalöki városi könyvtár szolgáltatásai iránti igényeket. A valós felhasználói igények feltérképezése abból a célból történt, hogy megismerjem az olvasók szokásait, elégedettségüket a szolgáltatásainkkal kapcsolatban.

A vizsgálatot kérdőíves felmérés formájában végeztem. Első elgondolásom szerint egy zárt kérdőívet készítettem volna, de nem akartam a válaszadókat keretek közzé szorítani, így nyitottan hagytam, hogy saját elgondolásuk, véleményük szerint válaszolhassanak a feltett kérdésekre. A kérdőív kitöltése önkéntes volt.

A beiratkozott olvasók körülbelül tíz százalékkal töltöttem ki a kérdőívet, 51 fővel. Három korcsoportra osztottam a válaszadókat: tanulók (24 éves korig), munkavállaló korosztály (25-59), és nyugdíjasok (60 év fölöttiek).

Terveim szerint egy-két hét alatt összegyűlt volna a kitöltött kérdőívek száma, de nem így történt. A tervezett egy-két hétből két hónap lett. Szeptember elejétől október végéig tartott a kellő számú olvasói véleményt begyűjteni.

Elsődlegesen korcsoportokban gondolkodtam, figyeltem arra, hogy a kijelölt három korosztályból kellő létszámmal képviseltessék magukat a válaszadók. Azok a könyvtárhasználók, akik ebben a két hónapban használták valamilyen céllal a könyvtárat, és beletartoztak az általam kijelölt korcsoportokba, véletlenszerűen kapták meg a kérdőíveket.

Sajnos sok kérdőívet nem kaptam vissza. Továbbá azt tapasztaltam, hogy nem minden kérdést értettek meg az olvasók, sok kérdést átugrottak, ami ilyen formában számomra értékelhetetlen volt. Így a kérdőívet ki kellett egészíteni az olvasókkal folytatott kérdőíves interjúk segítségével. Csak ezzel a módszerrel kiegészítve váltak értékelhetővé az olvasók által adott válaszok.

A kérdőívet öt kérdéscsoportra bontottam. Az első kérdéscsoport általános tájékozódás az olvasókról. Általában milyen könyvtártípusokat, könyvtári szolgáltatásokat ismernek, milyen céllal használják a könyvtárat.

A második kérdéscsoport az állománnyal kapcsolatos. Az állomány összetétele, információfrissessége, mennyisége, minőségének helyzete.

A harmadik kérdéscsoport a könyvtárban való eligazodást taglalja pl. könyvtárhasználati szabályzat ismerete, kiemelések, állományfeltáró eszközök ismerete, használata, a könyvtárosok segítségnyújtása, könyvtári terek elosztása.

A negyedik kérdéscsoport az igénybe vett szolgáltatások gyakoriságával, az arra fordított idő mennyiségével, és az erről kialakult vélemények feltérképezésével foglalkozik.

Az ötödik kérdéscsoport a könyvtár PR tevékenységéhez kapcsolódik. Mi a könyvtárhasználók véleménye az intézményről, honnan tájékozódnak a könyvtár szolgáltatásairól, állományáról, rendezvényeiről és milyen javaslataik lennének a hatékonyabb tájékoztatás érdekében.

3.1.4 A felmérés eredményei

A felmérésben 51 fő vett részt. 19 diák, 22 fő a 25-59 éves korosztályból, és 10 fő a 60 éven felüliek közül. A nyugdíjas korú válaszadók száma a legkevesebb, mert elég kis létszámmal látogatják az intézményt. A válaszadók 75 százaléka nő.

3.1.4.1 Általános tájékozódás

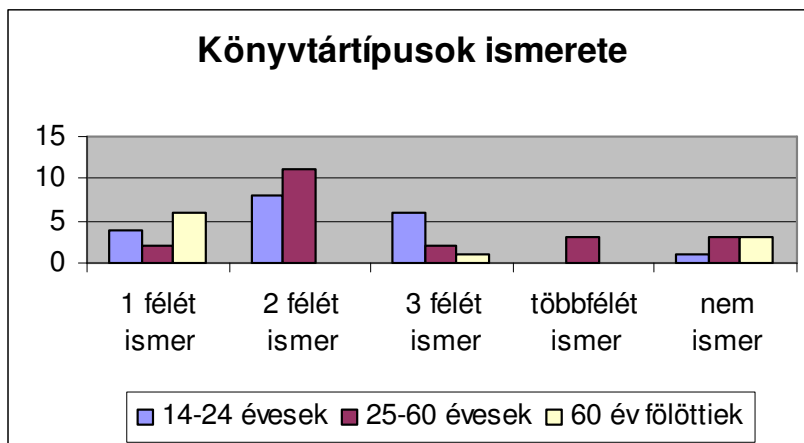
Az *1. kérdés* arról érdeklődött, hogy tanultak-e könyvtárhasználati ismereteket az olvasók.

A válaszokból kiderült, hogy nagyon kevesen tanultak ilyen jellegű ismereteket, és akik tanultak azok főként a tanuló korosztály, akik az általános iskolában és a gimnáziumban tettek szert ezekre az ismeretekre. A munkavállaló korosztály tagjainál 4 esetben főiskolai tanulmányaik során tanultak ilyen, egy személy azt írta, hogy a könyvtárban jutott ilyen ismeretekhez. A nyugdíjas korosztályból csak egy fő tanult könyvtárhasználati ismereteket főiskolai tanulmányai során.

Várható volt, hogy a tanulók közül kerülnek ki azok, akik tanultak könyvtárhasználati ismereteket. Ezen ismeretek oktatására az utóbbi időkben nagyobb figyelmet fordítanak. Így a mai diákságnak már több ismerete van a könyvtárhasználatról, legalábbis kellene, hogy legyen. Könyvtárunk már több éve kapcsolatot tart fenn a helyi általános iskolával, és előzetesen megbeszélte időpontokban könyvtárhasználati órákat tartunk. Ezek a foglalkozások is hozzájárulnak a diákság tudásához.

A *2. kérdés*ben megkértem a válaszadókat, hogy írják le, milyen könyvtártípusokat ismernek.

Az eredmény:



1. diagram

A legtöbben kétféle könyvtártípust jelöltek meg: a városi és az iskolai könyvtárat. Harmadikként leggyakrabban a megyei könyvtár szerepelt válaszként. A 60 év fölöttiek 30%-a egyet sem jelölt meg válaszként, 60%-a pedig csak ezt az egy könyvtártípust ismerte, amelyikbe jár (a városit).

A válaszadók azokat a könyvtártípusokat ismerték, amelyeket vagy használtak valamikor vagy jelenleg is használnak.

A főiskolások, egyetemisták ismerték a legtöbb könyvtártípust. Ez abból is adódik, hogy ők azok, akik leggyakrabban élnek a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségével (tanulmányaikhoz szükségük van olyan könyvekre, melyek a mi könyvtárunk állományában nem találhatóak meg), és ezáltal megismerik, hogy milyen könyvtáraktól, könyvtártípusoktól rendelünk számukra.

A 3. kérdésben a felől érdeklődtem, hogy mely könyvtáraknak tagjai még olvasóink.

Kiderült, hogy a tanulók jellemzően még az iskolai könyvtárat használják e mellett. A munkavállalók 53%-a csak ezt a könyvtárat használja, 30% több könyvtárnak is tagja, ők jellemzően azok, akik valamilyen irányú tanulmányokat folytatnak. A 60 éven felüliek kizárólag ennek a könyvtárnak a tagjai.

Tiszaölkön a városi könyvtár mellett a gimnáziumnak és az általános iskolának van könyvtára. A gimnázium könyvtárát elég kevesen használják, szinte kizárólag csak tankönyvek vannak az állományában. Az általános iskola könyvtári állománya jobban épített, itt a tankönyvek mellett kézikönyvek, ifjúsági irodalom is található.

Tiszaöktől 10 km-re van Tiszavasvári, itt szintén városi könyvtár működik. Vannak olvasóink, akik ennek a könyvtárnak is tagjai.

Itt érdemes lett volna azt a kérdést is feltennem, hogy milyen céllal veszik igénybe más könyvtárak szolgáltatásait olvasóink, mert ez is irányadó lehet, hogy milyen igényük van, amelyet a mi könyvtárunk nem nyújt számukra.

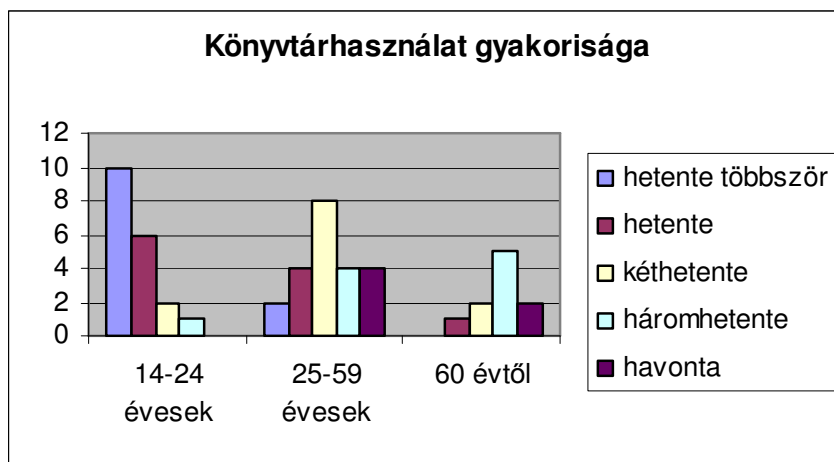
A 4. kérdés arra irányult, hogy milyen könyvtári szolgáltatásokat ismernek az olvasók általában. Az első három helyen a könyvkölcsönzés, az Internet használat és a fénymásolás áll minden korcsoportban. Jellemzően a nyugdíjas korosztály a technikai szolgáltatásokat (nyomtatás, fax...) nem részesítette előnyben.

Az 5. kérdés a könyvtári tagság kezdetét, és a könyvtárhasználat gyakoriságát mérte fel.

A diákok 57 százaléka 5-10 éve tagja a könyvtárnak. 21 százalékuk 1-5 éve, 21 százalékuk több mint 10 éve csatlakozott a könyvtár használóihoz.

A 25-59 évesek harmada 5-10 éve tag. 40 százalékuk ettől régebben beiratkozott már a könyvtárba. Negyedük tagsága 1 és 5 év közötti.

A nyugdíjas korúak 70 százaléka több mint 20 éve tagja a könyvtárnak. 20 százalék 10-15 éve beiratkozott olvasó. Csak egy személy van, akinek a tagsága 3 éves.

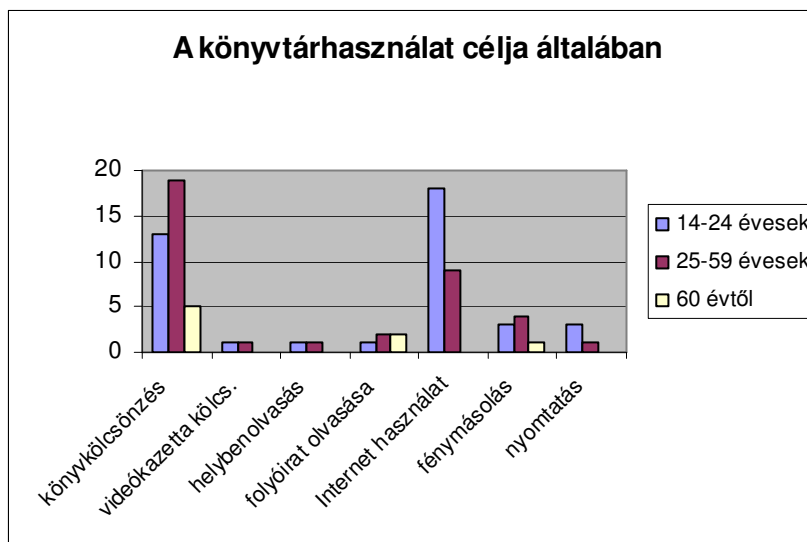


2. diagram

A könyvtárhasználat gyakorisága a tanulók esetében a legsűrűbb, ők hetente többször is járnak. A munkavállalók zöme kéthetente jár könyvtárba. A nyugdíjasok 50%-a háromhetente látogatja a könyvtárat.

Ez a válasz várható volt, hiszen a diákok tanulmányaikhoz is használják a könyvtárat, így több időt fordítanak a könyvtár látogatására. A munkavállalók dolgoznak, elfoglaltabbak, kevesebb idejük jut könyvtárhasználatra.

A könyvtárhasználat célja általában (6. kérdés).



3. diagram

A tanulók esetében az első helyen az Internet használat áll, ezt követi a könyvkölcsönzés, majd a fénymásolás és a nyomtatás. Nem volt meglepő az eredmény, mert az internet szolgáltatás igen közkedvelt a körükben. Használják szórakozás, ismeretszerzés céljából és a tanulmányaikhoz (anyaggyűjtés, vizsgákra jelentkezés) is. Gyakran kölcsönzik a kötelező olvasmányokat, és sokan szeretik a fantasztikus irodalmat és a thrillereket. A fénymásolásra, nyomtatásra iskolai tanulmányaikhoz kapcsolódóan van szükség.

A munkavállaló korosztály elsősorban könyvkölcsönzés céljából tér be hozzánk. Az élethosszig tartó tanulás korszakában egyre többen tanulnak munkavégzés mellett, ők a tanulmányaikhoz szükséges szakirodalmat szerzik be elsősorban. Akik nem tanulnak ismeretszerzés, szórakozás, időtöltés, ötletszerzés, kikapcsolódás, céljából kölcsönöznek könyveket. A 2. legnépszerűbb körükben az Internet szolgáltatás. A használat okai: szórakozás, tanulás, ismeretszerzés, gáz, villany, vízóra állás bejelentése.

A nyugdíjasok körében is a könyvkölcsönzés dominál, és ők azok, akik szívesen kölcsönöznek folyóiratokat is. Elmondásuk szerint manapság nincs semmi a televízióban, így

olvasnak inkább. Van olyan válaszadó, akinek a pozitív emberi kapcsolatokat pótolja az olvasás.

A 7. kérdésben arról kértem a könyvtárhasználók véleményét, hogy mennyire elégedettek a nyitva tartással. A tanulók zöme elégedett volt, 4 főnek volt más elvárása: ketten írták, hogy jobb lenne a 8 órás nyitás, 1 fő pedig a szerda délutáni zárva tartást szüntetné meg. Az egyik egyetemista a szombat délutáni vagy a vasárnap délelőtti nyitva tartást tartaná kedvezőnek, mert ő hétfőn van itthon, és ekkor lenne szüksége a könyvtárra.

A munkavállaló korosztálynál ehhez hasonló vélemények születtek. 2 egyén a szerda délutáni nyitva tartást, 1 fő pedig a 9 óra helyett 8 órás nyitást szeretne. A nyugdíjasok esetében mindenkinek megfelelt a nyitva tartás ideje.

Elgondolkodtató az olvasók válasza, mert a megkérdezettek hetede szerint változtatásra lenne szükség. Érdemes lenne megfontolni a nyitva tartás idejének módosítását.

Az olvasók tájékozatlansága is eredményezhette ezeket a válaszokat. Nincsenek tisztában azzal, hogy a könyvtárosok akkor is dolgoznak, amikor szerda délutánonként a könyvtár zárva van. Ekkor folynak azok a belső munkálatok, amelyek nem végezhetők olyankor, amikor az olvasók is ott vannak. Például katalógustételek elhelyezése a katalógusszekrényben, rendelójegyzék áttanulmányozása.

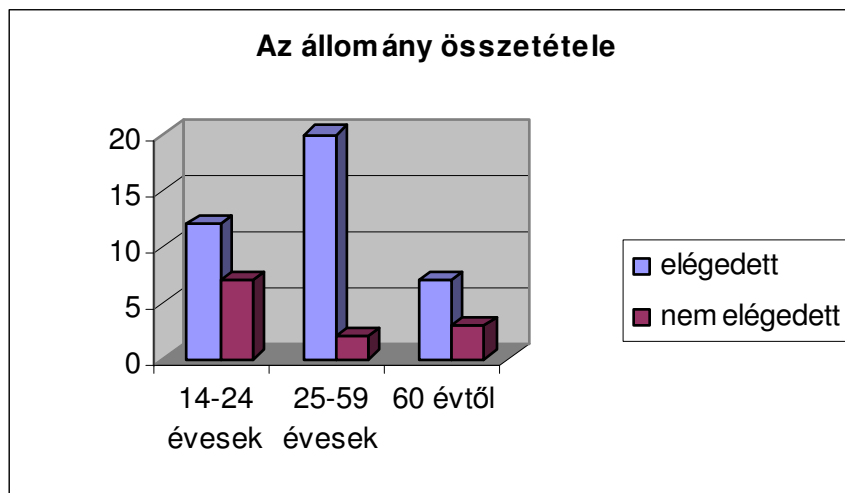
A 8. kérdésben a beiratkozási díj mértékével kapcsolatos véleményekre voltam kíváncsi. A könyvtárban a beiratkozási díj 400,- Ft, diákoknak, tanároknak, nyugdíjasoknak a fele. 16 éves korig és 70 fölött ingyenes.

Ezzel kapcsolatban mindenki elégedett volt, kortól függetlenül. Többen jelezték, hogy akár lehetne több is, más könyvtárakban nagyobb összeget kell fizetni.

Ez a válasz előre látható volt. Összehasonlítva más könyvtárak beiratkozási díjaival, nálunk lényegesen kedvezőbbek az árak.

3.1.4.2 Állománnyal kapcsolatos kérdések

A 9. kérdésben arról érdeklődtem, elégedettek-e az állomány összetételével, és hiányolnak-e valamit.



4. diagram

A megkérdezett tanulók fele elégedett – ők jellemzően középiskolások. A középiskolások több fantasztikus könyvet, horror könyvet igényelnének. Szakkönyvek körének bővítését, pl. az asztalos szakmáról. A főiskolások, egyetemisták véleménye: több szakmai jellegű könyvre, és folyóiratra lenne szükség (pl. közgazdaságra), tudományokkal foglalkozó modern és részletes könyvek hiánya, új könyvek hiánya, több heti bulvársajtó.

A munkavállalók 91%-a elégedett, hiányzóknak a következőket ítélték: szakkönyvek köre (2 fő), nyelvkönyvek (német), mezőgazdasági témájú szakkönyvek, vállalat-gazdaságtani könyvek, gazdasági folyóiratok (1 fő, főiskolán tanul).

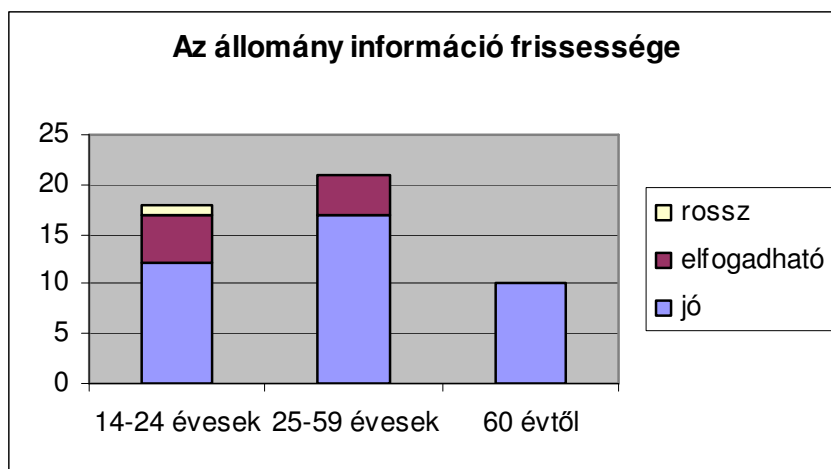
A nyugdíjasok hiányolták az útikönyveket, több szép régi történelmi regényre vágnak és egy fő hiányolta a polgári beállítottságú lapokat.

A válaszadók többsége elégedett. Ami a hiányosságokat, elvárásokat illeti számítottam ezekre a válaszokra. Sajnálatos módon az anyagi lehetőségek nem teszik lehetővé a szakkönyvek körének ily mértékű bővítését. A könyvtár gyűjtőkörében sem vállalja fel a felsőfokú ellátást biztosító szakirodalom gyűjtését valamennyi ismeretágban.

A 10. kérdésben arra kértem a válaszadókat ítéljék meg, hogy milyen az állomány információ frissessége.

Itt felvetődik a kérdés, hogy mennyiben tudják ezt megítélni azok az olvasók, akik könyvfalóként csak egyféle irodalmat olvasnak, például csak romantikus regényeket, krimiket vagy kalandregényeket. Azok a diákok, akik jellemzően csak internetet használnak, és könyvet csak ritkán kölcsönöznek, szintén nem tudják ezt kellőképpen megítélni. Többen

adták azt a választ, hogy jó az állomány információ frissessége, anélkül, hogy igazából rálátásuk lenne erre.



5. diagram

A kiértékelt válaszok szerint az összes válaszadó 70 százaléka szerint jó, 16 százaléka szerint elfogadható. A legtöbb bírálat a tanulók részéről volt, mert nekik van szükségük a legszélesebb körű friss irodalomra, házi feladataik, dolgozataik elkészítéséhez. A diákok válasza előre látható volt, ez a napi referenzs kérések során is kirajzolódott már.

A 11. kérdésben azt térképeztem fel, hogy tudják-e a könyvtárhasználók, hogy milyen dokumentumtípusok közül választhatnak a könyvtárunkban. A diákoknak közel a fele, a 25-59 éves korosztály háromnegyede, a nyugdíjasok fele válaszolt úgy, hogy tisztában van azzal, hogy milyen dokumentumtípusok közül választhatnak.

Amikor viszont megkértem őket, hogy sorolják fel melyek ezek, csak néhányat tudtak felsorolni. A könyveket, folyóiratokat, videokazettákat általában ismerték. A CD-ket, DVD-ket, CD-ROM-okat inkább csak a fiatalok említették.

Ez az eredmény nem lepett meg, mert a használóink zöménél a könyvkölcsönzés dominál, a könyvekre koncentrálnak.

A válaszok oka lehet a dokumentumtípusok elhelyezése is. Ami a felnőtt kölcsönzői térben látható (könyv, videokazetta) általában ismerték. A folyóiratokat is többen említették – ezek ismerete is érthető, mert a folyóirat-olvasón keresztül jutnak a felnőtt részlegbe, ezért minden alkalommal látják. Ami viszont kiesik a látókörükből CD, CD-ROM, DVD, amelyek a gyermek részlegben vannak elhelyezve, nem igazán ismertek.

A 12. kérdésben arra kerestem a választ, hogy milyen dokumentumtípusokat hiányolnak az olvasók. A diákok a szaklapokat, CD-ket, zenés kazettákat. A munkavállaló korosztály semmilyen dokumentumtípust nem hiányol. A nyugdíjas korosztály tagjait pedig jellemzően a könyvek érdeklik, ezért más dokumentumtípusra nekik nincs igényük.

A diákok CD-k és zenei kazetták iránti igénye meglepő volt számomra, mert a zenehallgatás lehetőségét csak elvétve veszik igénybe.

A 13. kérdésben az állomány mennyiségével és minőségével való megelégedettséget vizsgáltam. 80 százalékban elégedettek voltak a megkérdezettek, kifogás a következőket érte:

Tanulók:

- „Lehetne több a mennyisége” – középiskolás fiú
- „Lehetne több könyv, és a minőségen is lehetne javítani.” – középiskolás lány
- „Keveslem a szakkönyvek mennyiségét” – főiskolás lány, szakmunkás fiú tanuló

25-59 évesek:

- „Az érdeklődési körömnek megfelelő a mennyiség, a minőség néha kifogásolható, ami sajnos az olvasókra róható.” – 35 éves hölgy
- „Régebbi könyvek is legyenek a kölcsönző térben, ne csak a raktárban” – 31 éves nő
- „A mennyiség lehetne több, de úgy gondolom, hogy ez helyhiány miatt megvalósíthatatlan.” – 31 éves hölgy

60 év fölöttiek:

- „Egy-egy írótól túl sok, és igénytelen művek is vannak pl. Wass Albert, Moldova György” – nyugdíjas nyelvtanár, nő
- „A mennyiségével elégedett vagyok, de minőségileg lehetnének jobbak. Néhány sorozatnak nincs meg minden darabja, egyes könyvek szétestek, hiányosak.” – nyugdíjas hölgy
- „Úgy gondolom, hogy az anyagiak behatárolják a lehetőségeket” – nyugdíjas férfi

Az olvasók megállapításai helytállóak. A minőség fogalmát többféleképpen értelmezték a válaszadók: volt, aki a könyvek fizikai állapotát, volt, aki a beltartalmát értette alatta.

Egy 2005-ös megállapítás szerint : „A több évtizedes szakszerű állománygyarapítás eredményeképpen sokrétű és színvonalas olvasói igényt kielégítő állomány áll az olvasók rendelkezésére. A mintegy 44.000 könyvtári egységnek azonban csak kb. 60%-a van

szabadpolcon, a többi több elaprózott, de épületen belüli raktárban. Az itt elhelyezett állománynak azonban jelentős része törlésre szorul, sok az elavult, esztétikailag nem megfelelő, a köttetésre, restaurálásra szoruló ill. duplum kötet. Folyamatos állománygondozással, kivonással akár egy drasztikus apasztás is indokolt lehet.”²⁴ Időközben a több elaprózott raktárból az átépítés után egy raktár lett, de a szabadpolcon lévő állomány kb. 60%-os aránya az épület adta keretek miatt nem változott. A selejtezés most zajlik, nagyon sok elavult, megrongálódott könyvünk van.

A könyvek fizikai állapotát tekintve jogos az olvasók felvetése, de sajnós a könyvtárnak nincs anyagi lehetősége újrakötnetni a könyveket, mint évtizedekkel ezelőtt.

3.1.4.3 Eligazodással kapcsolatos kérdések

A 14. kérdésben arra kerestem a választ, hogy mennyire nyújt segítséget a könyvtárunk a könyvtár használatához szóban és írásban. A diagram a diákok igényeit mutatja:



6. diagram

A diákok 11 százaléka nem igényel segítséget. De ez nem jelenti azt, hogy nem is kap. Hiszen a kiemelések pl. a kötelező olvasmányok, amiket gyakran keresnek, továbbá a szakirodalom eligazító táblái segítséget nyújtanak a könyvtár használatához. Többségük elégedett a segítségnyújtással. A megkérdezettek ötöde teljes mértékben elégedett, harmada szerint szóbeli segítséget nyújt, ha kérdésük van.

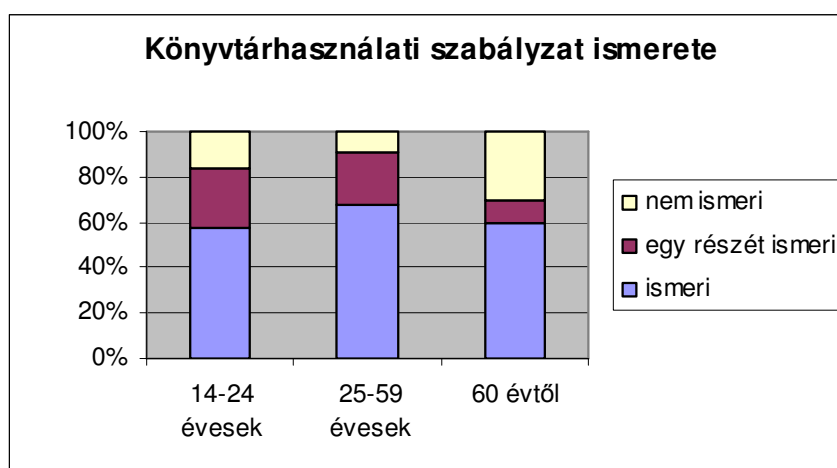
A megkérdezett munkavállalók és a nyugdíjasok mindegyike azt válaszolta, hogy kapnak segítséget a könyvtár használatához. Az írásbeli segítségnyújtást nem írta senki sem. A 25-59

²⁴ Könyvtári szakfelügyelet: tiszalöki Városi Könyvtár/Zselinszky Lászlóné. Nyíregyháza, 2005. május 20. 14. p.

évesektől jellemzően ilyen válaszokat kaptam: „Szóban kérek segítséget a könyvtárosoktól”, „Bármiben segítséget kapok, nagyon készségesek az itt dolgozók”, Nagyon kedvesek a könyvtári dolgozók, szóban szoktam tájékozódni”, „Igen, nagyon segítőkészek az alkalmazottak.” A 60 éven felüliek véleménye is ehhez hasonlóan alakult, ők is a szóbeli segítségnyújtást emelték ki.

A válaszok efféle alakulása várható volt. A könyvtár használatát írásbeli tájékoztató nem segíti, nincs ilyen segédanyaga a könyvtárnak. Olvasóinknak nincs is rá igénye, ha segítségre szorulnak a könyvtárosokhoz fordulnak.

A 15. kérdésben arról kérdeztem a válaszadókat, hogy ismerik-e a könyvtárhasználati szabályzatot.



7. diagram

A tanulók 60 százaléka ismeri a szabályzatot. Többen voltak, akik nem tudták, hogy mit is foglal magában. Néhány vélemény: „valamennyire igen”, „ismerem a szabályokat nagy részben, bár a szabályzatot nem olvastam még”, „nagyjából ismerem csak”, „magam sem tudom, biztosan”.

A munkavállaló korosztálynak 68 százaléka ismeri, 22 százalékuk csak egy részét ismeri a szabályzatnak. A válaszaikból kiderült, hogy többen csak sejtik, mi lehet benne. Például: „hellyel-közel”, „inkább sejttem, mi tartozhat ide”, „azt hiszem”, „nem mindent ismerek”, „nagyjából”.

A 60 éven felülieknek is több mint a fele ismeri a könyvtárhasználati szabályzatot, 30 % azoknak az aránya, akik nem ismerik. Volt olyan válaszadó, aki csak a kölcsönzési határidőt ismerte belőle.

Az olvasók bizonytalanságának oka van. A Szervezeti és Működési Szabályzatban szerepel a könyvtárhasználati szabályzat. Viszont kifüggesztve nincs sehol, hogy az érdeklődők elolvashassák, ezért sokan nem ismerik. Ezen a szabálytalanságon mindenképpen változtatni kell, hogy a használóink tudják milyen feltételekkel, milyen szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

A bejáratnál lévő tájékoztató tábla nyújt néhány információt: beiratkozási díjak, és mely szolgáltatás mennyibe kerül. A szabályzatot részben ismerők ezeket az információkat tudják, és emellett ismerték még a kölcsönzési határidőket.

A 16. kérdésben azt vizsgáltam, hogy egyet értenek-e az olvasók a kiemelésekkel, és lennének-e olyan témák, szerzők, amelyeket szívesen látnának kiemelten.

A diákok egységesen egyet értettek a kiemelésekkel. Ezek a vélemények nem voltak meglepőek számomra, hiszen külön ki vannak emelve a tanulók számára a kötelező olvasmányok, a kétnyelvű könyvek és a szótárak. Valamint a fantasztikus könyvek is külön részen vannak elhelyezve.

A 25-59 évesek háromnegyede egyetért a kiemelésekkel. Sokan választanak innen romantikus regényeket, pl. Sandra Brown, Victoria Holt, Nora Roberts, így rögtön tudják melyik polchoz kell menniük kedvenceikért. A krimik közül csak Agatha Christie kiemelt. A sokat olvasók, „könyvfalók” azonban már igényelnék a több szerző kiemelését is.

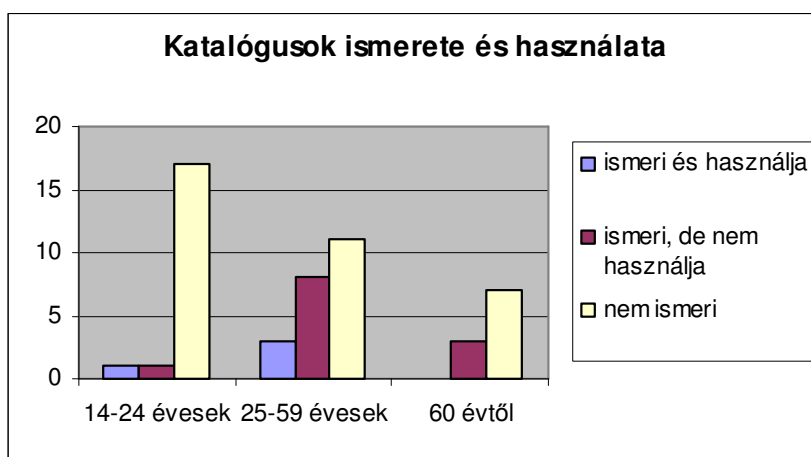
15 százalék úgy nyilatkozott, hogy számukra nem fontosak a kiemelések, nem onnan válogatnak, végig böngészik a polcokon lévő könyveket, és úgy választanak az érdeklődésüknek megfelelően.

Volt olyan válaszadó, aki hiányolta az útikönyvek és a kalandregények külön kezelését. Az útikönyvek kiemelték – a válasz oka az lehet, hogy a feliratozás nem megfelelő.

Egy javaslatot is tett az egyik olvasó: „Talán külön jelzést tennék a krimi, a romantikus regény, az életrajzi írások... stb. kategóriájú könyvekre. Így talán még hamarabb megtalálná mindenki az érdeklődési körének megfelelőt.” Én ezt nem feltétlenül tartom jó ötletnek, mert akkor az olvasó csak megy a jelzések után, így a többi könyv kiesik a látóteréből, az érdeklődéséből.

A nyugdíjas korosztály hölgytagjai szinte kivétel nélkül szeretik a kiemelt már említett romantikus szerzőket, de ők is igényelnék a szerzők körének bővítését a kiemelések között. A férfiak zöme nem innen válogat. Volt, aki hiányolta az útikönyveket. Itt újra megjelenik a már említett feliratozási probléma!

A 17. kérdésben a felől érdeklődtem, hogy ismerik-e olvasóink az állományfeltáró eszközöket, és használják-e valamelyik katalógust.



8. diagram

A tanuló korosztály 89 százaléka nem ismeri a katalógust. Mindössze egy fő ismeri és használja is a betűrendes katalógust. Hozzáteszem, hogy ők az a korcsoport, akiknek a fele tanult könyvtárhasználati ismereteket valamilyen iskolafokozatban.

A munkavállaló korúak fele nem ismeri a katalógust. 13% az, aki ismeri és használja is.

A nyugdíjas korúak 70 százaléka nem ismeri, és nem is használja a katalógust. 30 százalék ismeri, de nem használja, inkább segítséget kér a könyvtárostól.

Én személy szerint elvétve láttam egy-két személyt, katalógust használni könyvtárunkban. Ez számomra meglepő, hogy ilyen kevesen használják, hiszen a könyvtárban jól látható helyen található a katalógusszekrény, bárki hozzáférhetne. Még azok sem veszik igénybe, akik tudják, hogyan kell keresni benne.

Igénybe veszik-e a könyvtáros segítségét? Mely alkalmakkor? (18. kérdés)

A könyvtárosok segítségét mindenki igénybe veszi kortól függetlenül.

A diákok válaszaiból például: „kutatáshoz, vagy ha nem tudom, hol keressek egy könyvet, egyáltalán megvan-e, ill. az Internet-használathoz”, „internetézések, nyomtatások, könyvkeresések alkalmával” A tanulók fele meghatározott könyv esetén kér segítséget.

A 25-59 évesek 63 százaléka konkrét téma vagy szerző esetén kéri a könyvtárosok segítségét, és az új könyvekhez való hozzájutást, és a könyvajánlást írták még többen válaszként.

A 60 év fölöttiek is főként konkrét téma vagy könyv keresése esetén kérnek segítséget, továbbá az új könyvhöz való hozzájutás, a különlegesség keresése, és a raktári könyv igénye céljából fordulnak a könyvtárhoz. Szeretik, ha könyveket ajánlanak nekik, gyakran felolvastatják egy-egy könyv tartalmát.

Ezek a válaszok fedik a valóságot, mert a napi munka során is azt tapasztaljuk, hogy az olvasók zömének segítségre van szüksége a keresett könyvek megtalálásához.

A könyvtárosok segítségnyújtásával való elégedettséget mérte a *19. kérdés*.

A válaszadók 100%-a elégedett a könyvtárosok segítségnyújtásával.

A megkérdezett tanulók háromnegyede elégedett, egynegyede maximálisan elégedett a segítségnyújtással.

A 25-59 évesek ilyen jelzőkkel illették a könyvtárosokat: tájékozottak, naprakészek, udvariasak, kedvesek, segítőkészek.

A nyugdíjasok teljes mértékben elégedettek. Véleményük a könyvtárosokról: kedvesek, segítőkészségük példaértékű.

Ezeknek a válaszoknak nagyon örültem. Különösen annak, hogy olyan esetről senki nem számolt be, hogy elégedetlen lett volna a segítségnyújtással.

A *20. kérdés* a könyvtári terek elrendezésével, beosztásával való megelégedettséget vizsgálta. Tanulók 80 százaléka elégedett, tetszik nekik, praktikusnak tartják az új elrendezést (az átépítés előttihez viszonyítva).

A kevésbé elégedettek a következőket írták:

Olvasóteremmel kapcsolatban: „Az olvasótermet jobban elszigeteltnek képném”, „kicsi” – ellenvélemény: „tetszik így”

Kölcsonzói térrel kapcsolatban: „szűken vannak a polcok”, „néhány könyv szinte elérhetetlen, túl magas van, nem lehet látni, így választani is alig”.

Javaslatot hárman tettek. Két hölgy véleménye: „Az olvasótermet elválasztanám a könyvtár többi részétől”, „nagyobb teret hagynék a könyvespolcoknak, és internetes szobát hoznék létre”. Egy férfi: „a számítógépek elhelyezésén változtatnék”.

A 25-59 évesek 60 százaléka szerint a terek beosztása jó, áttekinthető, modern, megfelelő, kellemes, esztétikus.

A kevésbé elégedettek szerint a következőkön kellene javítani: alacsonyabb polcok (4 fő), tágabb tér (4 fő), polcok közötti tér növelése (3 fő), jobb megvilágítás (3 fő), árnyékolás megoldása (monitort nem lehet látni, ha rásüt a nap) (1 fő), klimatizálás megoldása (1 fő).

A 60 éven felülieknek csak negyede elégedett. Az elégedetlenség okai: a tér túl zsúfolt, szűk, elég sötét. A felső és alsó polc nem látható, nem elérhető. Javaslataik: alacsonyabb polcok (40%), tágabb tér (20%).

Valószínűsíthető volt, hogy ilyen válaszok születnek. Sajnos a tér adott volt, ettől gazdaságosabban nem lehetett a polcok elrendezését kialakítani. A polcok ugyan újak, de valóban magasak és keskeny a közöttük lévő tér.

Az olvasók válaszai közül csak az olvasóteremmel kapcsolatos volt meglepő számomra. Az olvasótermet éppen azért helyezték el a felnőtt részleg hátsó negyedrésszében, mert a szakfelügyelet 2005-ben a következőt állapította meg:

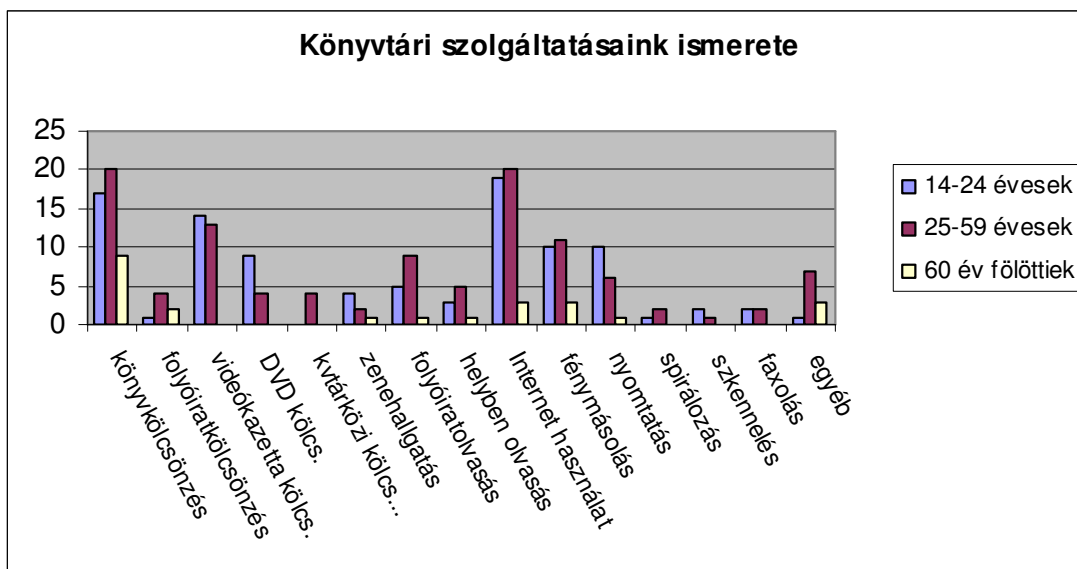
„A szolgáltatási struktúra szélesítését akadályozza, hogy az épület emeletén lévő olvasóterem állandó felügyelete a folyamatosan meglévő létszám gondok miatt nem megoldott, kihasználatlan, holott ez a könyvtárhasználók alapjogait, a nyilvános könyvtár alapkövetelményeit csorbítja.”²⁵ A forgalmi adatok is azt támasztják alá, hogy az olvasóterem helyének megváltoztatása nagyobb kihasználtságot eredményezett.

3.1.4.4 Szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések

A 21. kérdés a könyvtárunk szolgáltatásainak ismeretét mérte fel.

A három legismertebb szolgáltatás: az Internet használat, a könyvkölcsönzés és a videókazetta kölcsönzése. Ezt követi a fénymásolás, a nyomtatás, a DVD-k kölcsönzése és a folyóirat, újságolvasás.

²⁵ Könyvtári szakfelügyelet: tiszalöki Városi Könyvtár / Zselinszky Lászlóné. Nyíregyháza, 2005. május 20. 14. p.



9. diagram

A 25-59 éves korosztályban viszonylag magas még az egyéb kategória, amelybe a következőket soroltam a válaszok közül: kiállítások szervezése, Tiszalöki Hírlap szerkesztése, árusítása, kulturális rendezvények szervezése, vetélkedők szervezése iskolásoknak, tanfolyamok indításának kezdeményezése, információkérés programokkal kapcsolatban, színházlátogatás szervezése. Ezekből a válaszokból kitűnik, hogy a kérdőív kitöltői nem tudják teljesen elkülöníteni a könyvtár és a művelődési ház tevékenységi körét. Ez valószínűleg abból fakad, hogy egy intézményként működik, egy igazgató irányítása alatt. És való igaz, hogy végzünk ilyen tevékenységet is.

Érdekes, hogy a CD kölcsönzés lehetőségét a tanulók és a munkavállalók közül is megemlítette két-két fő, pedig nincs a könyvtárunkba ilyen szolgáltatás. Olyan választ is kaptam a diákok egyikétől, hogy régen volt zenehallgatásra lehetőség – most is van rá lehetőség, de nagyon ritkán veszik igénybe.

A CD kölcsönzés lehetőségén érdemes lenne elgondolkodni, mert ezek szerint lenne rá igény. A zenehallgatás viszont működő szolgáltatás, de ha nem tudnak róla, fontos lenne népszerűsíteni.

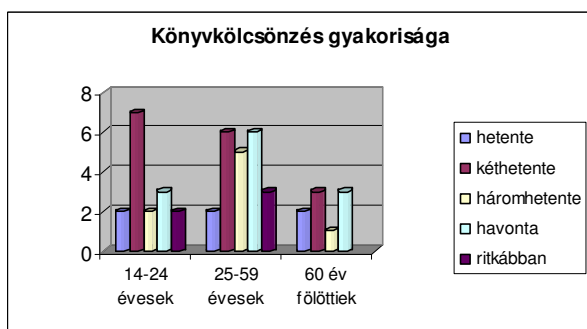
A válaszok között nem lelhető fel szolgáltatásaink közül kölcsönzési határidő hosszabbítása, az irodalomkutatás, témafigyelés, a laminálás. A kölcsönzési határidő módosítása természetes folyamat az olvasók számára, nem is sorolták a szolgáltatásaink közé, de élnek ezzel a

lehetőséggel. Az irodalomkutatás, témafigyelés iránti érdeklődés nagyon csekély. A laminálás csak egy éve működő szolgáltatás, erre vezethető vissza, hogy még nem nagyon ismerik.

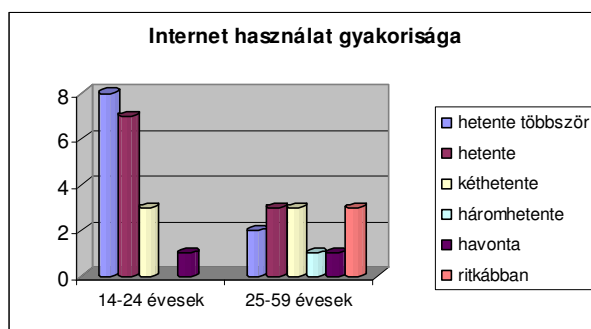
A 22. kérdésben azt térképeztem fel, hogy a könyvtárhasználók mely szolgáltatásokat, milyen gyakorisággal vesznek igénybe.

A diákok háromnegyede veszi igénybe a könyvkölcsönzést, és 100 százaléka az internet használatot! A 25-59 éveseknek viszont mindegyike könyvkölcsönző és emellett 60 százalék internetezik is.

Gyakoriságát tekintve:



10. diagram



11. diagram

A diagramokon jól látszik, hogy a tanulók közel egyharmada kéthetente jár könyvet kölcsönözni, a többség ennél ritkábban. A megkérdezettek közel fele viszont hetente többször is használja az internetet.

A munkavállalók jellemzően 2-3-4 hetente kölcsönöznek könyvet, és az internetet két-három hetenként vagy ettől inkább ritkábban veszik igénybe.

A nyugdíjasok 90 százaléka könyvkölcsönzés, 10 százaléka folyóirat kölcsönzés céljából jön a könyvtárba. Ők rendszeres használók, minimum havonta vagy még gyakrabban kölcsönöznek.

A nyomtatást havonta és ettől ritkábban használja a tanulók negyede. A fénymásolást havonta, és ennél ritkábban veszi igénybe a munkavállaló korúak harmada.

Az összes válaszadóból négyen veszik igénybe a helyben olvasást, négyen az újság, folyóirat olvasást és kölcsönzést, hárman a videókazetta és ketten a DVD kölcsönzést, a szkennelést és faxolást egy-egy fő veszi igénybe a megkérdezettek közül.

A 23. kérdésben arra kértem a válaszadókat, hogy fejtsek ki véleményüket az igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatban.

A diákok a könyvkölcsönzésről: „jó állapotban vannak a könyvek”, „bő a könyvek választéka – találok megfelelőt”, „néhány alapművet még angolul is megtalálok”, „jó a kölcsönzési idő”. Az elégedetlenség okai: „egyes szakkönyvek hiányoznak” (2 fő), „több újabb könyvet szeretnék”(1 fő).

Az Internet szolgáltatás pozitívumai a tanulók szerint: gyors, rövid ideig kell várakozni. Viszont néha túl lassú (4 fő), kevés az 1 óra a használatra (4 fő), kevés a gépek száma (2 fő), várakozni kell a használatra (1 fő).

A fénymásolás, nyomtatás drága (2 fő). A DVD kölcsönzést is ugyanez a kritika érte (1 fő)

A videókazetta (1 fő), továbbá az újság és folyóirat választékának bővítése is elégedetlenséget okoz (1 fő) számára.

A 25-59 évesek összességében elégedettek a szolgáltatásokkal.

Könyvkölcsönzésnél kiemelték pozitívumként a könyvek bő választékát, a megfelelő kölcsönzési időt, az új könyvek számát, a könyvtárosok segítőkészségét. Negatívumként a rövid kölcsönzési időt, és a szakkönyvek kis számát írták elégedetlenségük okaként.

Az internet használat jó, bármikor hozzáférhető, gyors. Kritikaként azt válaszolták, hogy néha lassú, nem mindig van hely, hogy hozzáférjenek. - A könyvtárosok kívánalmaival is összeeseng, hogy több, gyorsabb, jobb gépeket használhassanak internetezésre az olvasók. Az anyagi lehetőségek azonban gátat szabnak ennek.

A folyóiratok és a videókazetták esetében is a bővebb kínálat lenne kedvező a használóknak.

A helyben olvasást megfelelőnek ítélték.

A fénymásolás és nyomtatás esetében többen jelezték, hogy drága, lehetne barátságosabb az ára.

A 60 éven felüliek többségének jó véleménye van a könyvkölcsönzésről: „Elégedett vagyok, intelligens, segítőkész, kedves dolgozókkal találkozom minden alkalommal”, „engem messze menően kielégít”, „minden könyv megvan, ami érdekel, az új kiadások is”.

Kritika: „alapjában jó, a megjelent új könyveket lehetne jobban reklámozni”, „4-5 könyv kölcsönzése esetén kevés a 14 nap a visszaviteli időig”.

Könyvtárunkban a kölcsönzési határidő 3 hét, és kétszer is lehetőség van a határidő hosszabbítására, ezért meglepő volt olyan véleményt olvasni, hogy rövid a kölcsönzés

határideje. Ez csak abban az esetben lehet helytálló, ha olvasótermi könyvről van szó, mert azok valóban csak hétvégére kölcsönözhetőek.

Az új könyveket kiteszük az ajánló asztalkára, de két-három kölcsönző el is viszi, ezért csak hosszabb idő után kerülnek más olvasó kezébe is. Továbbá a helyi lapban is szoktunk könyvajánlót készíteni az új könyvekből, igaz nem rendszeresen.

A 24. kérdésben arról kérdeztem a használókat, hogy igényelnének-e olyan szolgáltatásokat, amelyekkel nem találkoznak.

A 14-24 évesek és a nyugdíjas korosztály nem igényelnek semmilyen más szolgáltatást.

A munkavállaló korosztály igényei:

„Angol nyelvű könyveket szívesen olvasnék, bár gondolom erre nincs túl nagy igény.”

„Elektronikus katalógusra lenne szükség.”

„A top listás könyvek listáját minden hónapban kiírnám.”

„A könyvek tartalmát le lehetne írni, hogy kedvet kapjon hozzá az ember.”

„Jó lenne, ha esetleg munkahelyekről lehetne érdeklődni.”

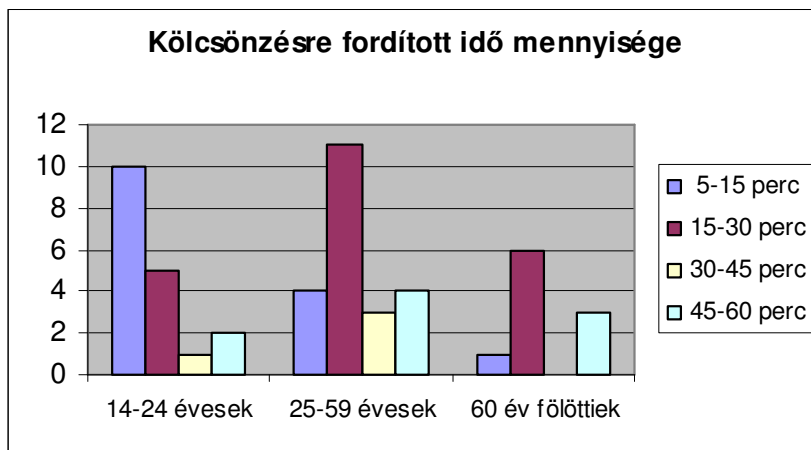
„A CD kölcsönzés lehetőségét hiányolom.”

Az elektronikus katalógus iránti igény, és a CD kölcsönzés lehetősége jogos igények, mert könyvtárunkban jelenleg nincs ilyen szolgáltatás. A többi válasznak is van igazságtartalma, lehetne színesíteni vele a könyvtár életét.

Érdekes, hogy a diákoknak és 60 éven felülieknek nincs semmiféle igénye új szolgáltatásokra. Ez ugyanis azt jelentené, hogy nem kell bővíteni a szolgáltatások körét. Viszont ha lennének új szolgáltatások, lehet, hogy igénybe vennék. Kíváncsi lennék például, ha működne nálunk Könyvet házhoz szolgáltatás élnének-e a lehetőséggel a nyugdíjasok.

A 25. kérdés során azt vizsgáltam, hogy mennyi időt töltenek a könyvtárunk használói egy-egy szolgáltatás igénybevételére.

A tanulók több mint fele 5-15 perc, egynegyedük pedig fél óra alatt választ könyvet magának. Csak két fő válaszolta, hogy egy óráig böngészik a könyvek között. Az internet használatra a diákok 90 százaléka 1 óra hosszát szán. Könyvtárunkban az internetet 1 vagy fél óra hosszágig használhatják a beiratkozott olvasók.



12. diagram

A munkavállalók fele egy fél óráig válogat könyvet, egyharmaduk ettől még több időt szán a megfelelő könyv kiválasztására. Internet használattal 83 százalék 1 órát, 17 százalék fél órát tölt el. Újságok, folyóiratok olvasására fél-egy órát fordít a 25-59 éves korosztály 9 százaléka. A fénymásolásra, nyomtatásra (4 fő) kevés időt szánnak 5-10 percet, maximum fél órát.

A nyugdíjasok saját bevallásuk szerint: 60 százalék fél órát, 30 százalék 1 órát tölt a könyvválasztással. Csak egy hölgy volt, aki elmondása szerint nagyon rövid ideig keresgél könyvet, néhány percig, mert nincs türelme hozzá. A saját tapasztalataim szerint nem válogatnak sokáig az idősek. Inkább kérnek segítséget a választáshoz, vagy a már korábban kölcsönzött, és megkedvelt szerzőktől visznek másikat. 10 percnél nem szoktak tovább válogatni.

Elfogadható-e a várakozási idő egy-egy szolgáltatás igénybevételére? (26. kérdés)

A tanulók nagy többsége szerint igen volt a válasz. A könyvkölcsönzéssel kapcsolatban mindenki elégedett volt. Többen válaszolták, hogy rögtön sorra kerülnek, nem kell várakozniuk. Az internet szolgáltatással kapcsolatban merült fel probléma. Oka: kevés gép van, így előfordul, hogy várni kell (2 fő).

A 25-59 évesek is elégedettek a várakozás időtartamával. Maximálisan elégedett 7 fő (31%) volt, szerintük nem kell várakozni, gyors a kiszolgálás. Pozitívumként kiemelték még a következőket:

„Míg én válogatok a könyvek között, addig kinyomtatják a kívánt dolgokat a dolgozók.”

„Hiszem, hogy a segítségnyújtás megkönnyíti a helyzetem, és ezzel sok időt spórolhatok meg.”

„Lehetőség van a könyvek előjegyzésére.”

Az Internet használatban kapcsolatban volt olyan vélemény, mely szerint az internet lehetőségek száma bővítésre szorulna (1 fő). Az internetre való telefonos bejelentkezést 1 fő emelte ki, mint időspóroló tényezőt.

A nyugdíjasok mindegyike elégedett volt a várakozási idővel.

Az internetre vonatkozó kívánalmakkal mi könyvtárosok is szembe találjuk magunkat nap, mint nap.

Az, hogy mennyi időt kell várnia az olvasóknak attól is függ, hogy hány könyvtáros dolgozik éppen. Ha teljes a létszám, akkor hatékonyabban, gyorsabban tudjuk az olvasók kérését teljesíteni.

3.1.4.5 PR tevékenységhez kapcsolódó kérdések

A 27. kérdésben a használók könyvtárról kialakult véleményét vizsgáltam.

A diákok ötödének nem volt véleménye a könyvtárról. A válaszadók könyvtárhoz kapcsolódó gondolatai: jó (6 fő), szép (3 fő), pozitív (1 fő), rendezett (1 fő), modern (1 fő), kulturált környezet, rend, tisztaság (1 fő). A könyvtár sok eseményben részt vesz (1 fő), többféle változatos programot nyújt (1 fő), „könnyen elérhető, türelmesek és segítőkészek az itt dolgozók, gazdag a kínálat, szerintem itt mindenki megtalálhatja a számára megfelelő olvasnivalót.”- főiskolai hallgató véleménye. Szintén főiskolások véleménye, hogy kulturális központ (2 fő), a művelődés helye (1 fő).

A munkavállaló korúak könyvtárról kialakult képe nagyon jónak mondható. Ilyen jelzőkkel illették a könyvtárat: pozitív (4 fő), jó (1 fő), népszerű (1 fő), fontos (1 fő). Többen valamilyen központi feladatot ellátó intézménynek tekintik: kulturális központ (2 fő), a művelődés központja (1 fő), információs központ (1 fő), tudásközpont (1 fő), a szellemi élet központja (1 fő). Egy megkérdezett tanárnó véleménye: „sokrétű, színes, változatos programokat kínál az egyszerű kölcsönzésen túl. Minden ott fut össze.”

A használók egy részének a következő asszociációk kapcsolódtak a könyvtár képéhez: könyvek minden mennyiségben (1 fő), kikapcsolódást és tájékozódást jelent (1 fő), itt lehet művelődni, szórakozni (1 fő).

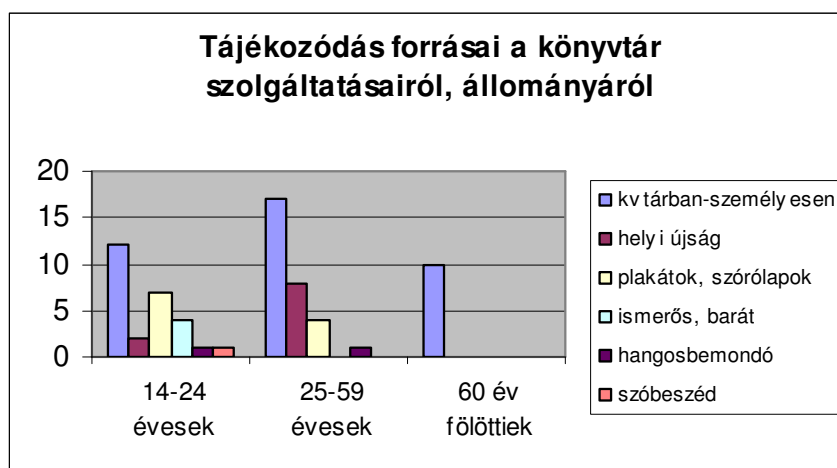
Emellett még ilyen vélemények születtek: „nyitottak a régió eseményeire”, „Az érdeklődők számára nyitott, számtalan lehetőséget nyújtó hely. Nem a könyvtáron múlik, hogy keveset

olvasnak az emberek.”, „van egy réteg, aki rendszeresen használja és értékeli a szolgáltatásait”, „sajnos sokan úgy gondolják, hogy aki olvas, az otthon lusta, nem csinál semmit”.

A nyugdíjas korúak szintén jó véleménnyel vannak a könyvtárról. Van, aki csak egyszerűen szeret ide járni, van, aki számára a könyvek tárá (1 fő), könyvkölcsönző helyet (1 fő) jelent. A vélemények közül néhány: „A településen a könyvtárnak mindig rangja volt, és van. A lakosság szereti, jó a vélemény.”, „1954 óta ismerem a könyvtárat, úgy gondolom, hogy magasan felette járt színvonalban a környező településekhez képest.”, „Elhelyezkedésénél fogva is a város központja. Szerintem az elmúlt néhány évben sokat fejlődött, úgy külsőleg, mint belső tartalmában.”

Negatív véleménye egyetlen könyvtárhasználónak sem volt.

A könyvtár helyéről, szolgáltatásairól, állományáról honnan tájékozódik? – 28. kérdés



13. diagram

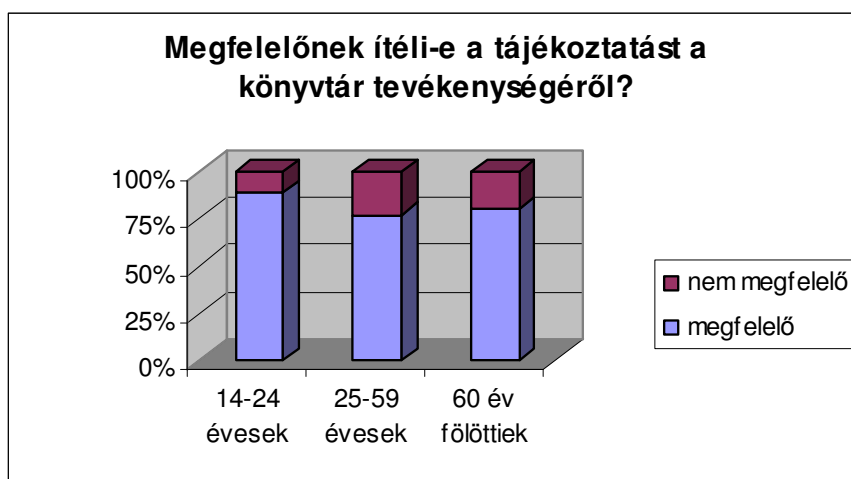
A válaszadók háromnegyede személyesen a könyvtárból informálódik. A tanulóknál e mellett a plakátok, szórólapok és az ismerős, barát a legjellemzőbb információforrás. A 25-59 éveseknél a helyi újság olvasása és a plakátok, szórólapok dominálnak a személyes, helybeli információszerzés mellett. A 60 éven túliak mindegyike személyesen a könyvtárban, a könyvtárostól informálódik.

A 29. kérdésben a felől érdeklődtem, hogy honnan szereznek tudomást a könyvtár rendezvényeiről. Minden korosztályban a plakátok és szórólapok az elsődleges információforrások, a második pedig a könyvtárban való személyes informálódás.

A válaszok alakulása nem meglepő, mert olvasóinkat szóban mindig tájékoztatjuk a legközelebbi programokról, és minden alkalommal adunk szórólapot is a kezükbe.

A 30. kérdésben azt térképeztem fel, hogy olvassák-e a Tiszalöki Hírlapban a könyvtári híreket. A tanulók több mint fele nem olvassa a lapot, és negyedük csak alkalmanként olvassa a könyvtári híreket. A legnagyobb érdeklődés a hírlap iránt a munkavállaló korosztálynál tapasztalható. 60 százalékuk rendszeres, 18 százalékuk alkalmankénti olvasója a lap könyvtári híreinek. A 60 év fölöttieknek a fele rendszeresen olvassa a lapot.

A 31. kérdésben arra kértem a válaszadókat, hogy ítélik meg, milyen a tájékoztatás a könyvtár tevékenységéről.



14. diagram

A tanulók esetében mindössze 1 fő gyakorolt kritikát: „Egy kicsit lehetne markánsabb megjelenésű”.

A 25-59 évesek esetében is kevés kritika érkezett: „Lehetne több szó a könyvekről és a szerzőikről”, „több oldal állhatna a könyvtár rendelkezésére a helyi lapban”, több szó eshetne a könyvtárról, a könyvekről, az újdonságokról”, „nyugodtan beszámolhatnának a sikereikről bővebben”.

A 60 éven felüliek 80 százaléka szerint megfelelő a tájékoztatás a könyvtár tevékenységéről. 20 százalék szerint viszont a tájékoztatás szűkszavú, behatárolt és kevés, jobban hirdethetnék magukat.

A 32. kérdésben azt vizsgáltam, hol olvasnának, hallanának szívesen a könyvtárról. A tanulók fele, a munkavállalók harmada, a 60 éven túliak kétharmada nem válaszolt a kérdésre. A válaszadók közül legtöbben a megyei napilapban való megjelenést javasolták, valamint a Tiszalöki Hírlapban és a regionális televízióban való szereplést.

Hogy használóinknak ötlete nem volt, vagy érdektelenek a könyvtár tevékenysége iránt ez nem derült ki számomra a válaszok alapján.

A kérdőív záró kérdésében arról érdeklődtem, hogy mit javasolnának a tájékoztatás javítása érdekében.

A diákok harmada tett javaslatot: járjanak az emberek többet könyvtárba, figyelemfelkeltő plakátok készítése, plakátolás több helyre, szórólapok osztogatása, nagyobb megjelenést bizonyos rendezvényeken, hangsúlyosabb marketing, beiratkozásnál megemlíteni milyen tevékenységet végez a könyvtár (mi mindenre van lehetőség), legyen internetes elérhetősége a könyvtárnak. Érdekes volt ezeket a véleményeket olvasni, mert ezek mindegyikével él a könyvtár. Kivétel ez alól az internetes elérhetőség, a weblap hiánya.

A munkavállalók 40 százaléka tett javaslatot: vetélkedők szervezése gyerekeknek, könyvdíjakért folyó verseny szervezése a kölcsönzők között, a helyi intézmények a saját kommunikációs csatornáikon segíthetnék a könyvtár munkáját, több cikket a helyi hírlapba, több önbizalmat.

A 60 év fölöttiek harmadának volt javaslata: melléklet a Tiszalöki Hírlapban az új könyvekről, az MTV regionális műsorában tájékoztatás jellegű adások vetítése, olvasókörok, filmvetítések szervezése, hogy növekedjen a könyveket szerető gyermekek és felnőttek tábora.

Meglepő, hogy olyan igények fogalmazódnak meg sorra, amelyek működő tevékenységek: vetélkedők szervezése, filmvetítés gyerekeknek, a hírlapban könyvajánló az új kiadványokról.

4. A FELMÉRÉS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEGZÉSE

Azokban az esetekben, ahol a szakirodalom lehetőséget ad rá, a saját vizsgálatom eredményeként kapott adatokat összevetem a szakirodalom információival. Azokban az esetekben viszont, ahol nem találtam a szakirodalomban olyan adatokat, amelyekkel összehasonlíthatnám a felmérésem eredményeit, vagy nagyon erőltetett lett volna az összevetés, ott ez elmaradt.

A tiszalöki városi könyvtár hivatalos minőségi vizsgálatára még nem került sor, ezért a vizsgálatban eredményül kapott válaszok alapján értékelek is.

Információk a könyvtár használóiról

A kérdőívet 51 fő töltötte ki. Legnagyobb számban a 25-59 éves korosztály képviseltette magát, valamivel kevesebb diák (14-24 éves), és lényegesen kevesebb 60 éven felüli vett részt a vizsgálatban.

A megkérdezettek 70%-a nem tanult könyvtárhasználati ismereteket. A tanulók fele tanult ilyen jellegű ismereteket valamely iskolafokozatban, de nem alkalmazza. Ezzel összecseng Tóth Loránd felméréseinek eredménye, aki tanítóképző főiskola elsőéves hallgatói körében végzett vizsgálatokat. „Egyik fontos tapasztalata, hogy a diákok a középiskolás évek során nem tanulják meg az önálló könyvtárhasználatot, még abban az esetben sem, ha könyvtárhasználati képzésben vettek részt. A felsőoktatási tanulmányok megkezdésekor nem rendelkeznek az önálló tanuláshoz szükséges megfelelő szintű könyvtárhasználati készséggel, gyakorlattal.”²⁶ Ez elég rossz eredmény. Fontos lenne, hogy a használóknak legyenek könyvtárhasználati ismereteik és alkalmazzák is ezeket, mert ez egy lépés az önálló ismeretszerzés felé.

A legtöbb válaszadó nem tudta, mi az egyáltalán, hogy könyvtártípus. A tájékoztatásom után a legtöbben a városi és iskolai könyvtárat, és néhányan a megyei könyvtárat adták meg válaszként.

„A megkérdezett válaszadó 30%-a válaszolta, hogy látogat más könyvtárat is.”²⁷ A tiszalöki könyvtár használóinak 37%-a veszi igénybe más könyvtárak szolgáltatásait. Elsősorban a 19-

²⁶ Vidra Szabó Ferenc: A könyvtárhasználati szokások változásai az utóbbi tíz évben. In: Könyvtári figyelő. 1997. 1. sz. 61. p.

²⁷ A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felméréseinek elemzése. Mosonmagyaróvár, 2006. In: <http://www.hgkmoavar.hu/felmeres.htm> 2007. május 18. 16 óra 42 perc

25 év közöttiek látogatnak más könyvtárat is, elsősorban speciális igényeik kielégítése céljából.”²⁸ A diákok jellemzően emellett az iskolai (közéiskolai, főiskolai, egyetemi) könyvtárat használják. A 25-59 évesek és a 60 éven túliak jellemzően csak ezt a könyvtárat használják. Ez az eredmény véleményem szerint megfelelő, mert a diákok szakirodalmi igényeit nem minden esetben tudja a könyvtár állománya kielégíteni.

A könyvtárhasználat jellege (Az 5-8, 21- 26. kérdések alapján)

A megkérdezettek 83%-a több mint 5 éve könyvtári tag. Ez jó eredménynek mondható, mert ez azt jelenti, hogy a használók közel háromnegyede több éve rendszeresen használja a szolgáltatásainkat.

A három legismertebb szolgáltatás könyvtárunkban a könyvkölcsönzés, az Internet használat és a videókazetta kölcsönzése. Ezt követi a fénymásolás, a nyomtatás, a DVD-k kölcsönzése és a folyóirat, újság olvasása. Kevesen ismerik a folyóirat kölcsönzés, a könyvtárközi kölcsönzés, a zenehallgatás, spirálozás, szkennelés, faxolás lehetőségét. Egyáltalán nem ismerik a szolgáltatások közül az irodalomkutatást, a témafigyelést, a laminálást. Ez az eredmény nem megfelelő, a gond azokkal a szolgáltatásokkal van, amelyeket nem vagy csak nagyon kevesen használnak. Ezek népszerűsítésére mindenképpen szükség van.

Egy 2000-es adat alapján „a használók túlnyomó többsége azért keresi fel a könyvtárat, hogy könyveket kölcsönözzön a könyvtárból”²⁹ Ez igaz az általam vizsgált 25-59 évesekre és a 60 éven felüliekre. Nem igaz viszont a diákokra. Ez elég elszomorító adat a diákok részéről, hiszen hiteles információ nyújtásában még mindig a könyvtáré a vezető szerep az internettel szemben. Ez alapján elmondható, hogy nem érdekli a diákokat, hogy hiteles-e az információ. Másrészt a gyorsaságra törekszenek, nem olvasnak könyveket, hanem az internetről összeollózzák a szükséges dolgokat. A szórakozásuk forrása elsődlegesen szintén nem a könyv, hanem az Internet, a televízió.

A könyvtárlátogatás céljaként „a válaszadók 98%-a a szórakozást, illetve kikapcsolódást jelölte meg, 95%-uk személyes érdeklődésből és 80%-uk tanulás, továbbtanulás céljából

²⁸ A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése. Mosonmagyaróvár, 2006. In: <http://www.hgkmoavar.hu/felmeres.htm> 2007. május 18. 16 óra 42 perc

²⁹ Tamási Csilla: Könyvtárhasználók és a közkönyvtárak. In: Könyvtári figyelő. 2002. 1-2. sz. 77. p.

látogat.”³⁰ A mosonmagyaróvári felméréshez hasonló válaszokat, és arányokat kaptam én is válaszként.

A tanulók hetente többször veszik igénybe a könyvtár szolgáltatásait, jellemzően Internetet használnak. A 25-59 évesek, és a 60 éven felüliek ettől ritkábban használják, főként könyvkölcsönzés céljából. Ezek mindenképpen jónak mondható adatok, mert a könyvtár szolgáltatásainak rendszeres használatára utalnak.

„A 14-18 év közötti és a 36-45 év közötti korosztály válaszaiból kiderül, hogy könyvtárlátogatóik szinte mindig könyvkölcsönzéssel is járnak. Csak az esetek 11%-ában nem kölcsönöznek könyvet.”³¹ Az általam kérdezettek esetében a munkavállaló és a nyugdíjas korosztály minden esetben kölcsönöz könyvet, a tanulók esetében ez az arány 60-70%-os.

A tanulók közel egyharmada kéthetente jár könyvet kölcsönözni, a többség ennél ritkábban. A munkavállalók jellemzően 2-3-4 hetente, a nyugdíjasok minimum havonta kölcsönöznek könyvet.

A tanulók fordítják a legkevesebb időt könyvek kiválasztására, böngészésre. A munkavállaló és nyugdíjas korosztály többsége fél egy órát szán az érdeklődési körének megfelelő könyvek kiválasztására. Tapasztalataim szerint kevesebb időt fordítanak az olvasók a válogatásra, kevés az igazán sok időt böngészéssel töltő olvasók száma.

Internet használatával a diákok töltik a legtöbb időt, egy órát. A 25-59 évesek ritkábban veszik igénybe, de akkor többségében ők is egy óráig használják. Ez nagyon jó eredmény, mert teljes mértékben kihasználják a könyvtár által 1 órában maximalizált internetezési lehetőséget.

Folyóirat, újság olvasást jellemzően a 25-59 éves korosztály veszi igénybe, de nekik is csak 18%-uk. A nyugdíjasok ötöde kölcsönöz valamilyen folyóiratot. Ez a szolgáltatás igénybevételét tekintve elégségesnek mondható.

A technikai szolgáltatásokat (fénymásolás, nyomtatás...) kevesen és ritkán veszik igénybe, a nyugdíjas korosztály tagjai a legritkábban. Ezek megfelelő szolgáltatások, de elég drága, így csak akkor veszik igénybe a használók, ha muszáj.

A könyvtári szolgáltatásokkal alapvetően minden korosztály elégedett. Igény lenne több szakkönyvre, új könyvekre, a folyóiratok, videókazetták körének bővítésére, az Internet

³⁰ A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése. Mosonmagyaróvár, 2006. In: <http://www.hgkmoavar.hu/felmeres.htm> 2007. május 18. 16 óra 42 perc

³¹ A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése. Mosonmagyaróvár, 2006. In: <http://www.hgkmoavar.hu/felmeres.htm> 2007. május 18. 16 óra 42 perc

hozzáférések számának növelésére, használati idejének növelésére, a fénymásolás, nyomtatás árának csökkentésére.

„A könyvtárpolitika alakításában nemcsak az játszik meghatározó szerepet, hogy milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe, hanem annak is rendkívüli a jelentősége, milyen szolgáltatásokat hiányolnak a könyvtárhasználók. Általánosan megfigyelhető volt, hogy sok használó kevesli az információs technológiákhoz kapcsolódó könyvtári szolgáltatásokat.”³²

Ezzel ellentétben az általam folytatott vizsgálat során csak a 25-59 évesek korosztályban hiányolták a szolgáltatások közül az elektronikus katalógust, a CD kölcsönzés lehetőségét. Továbbá igényelnék a szolgáltatásnak egy olyan formáját, ahol munkahelyekről érdeklődhetnének.

A várakozási idő egy-egy szolgáltatás igénybe vételére mindenki szerint elfogadható. A könyvtár nyitva tartása a nagy többség számára megfelelő. A beiratkozási díj mértékével mindenki elégedett volt.

A könyvtár állománya (9-13. kérdések alapján)

A megkérdezett tanulók fele elégedett, ők jellemzően középiskolások. Ők több fantasztikus és horror könyvet, és szakkönyveket igényelnének. A szakkönyvek körének bővítését a főiskolások, egyetemisták is hiányolják. Továbbá több szakfolyóiratra, és heti bulvársajtóra lenne szükségük. A munkavállalók 91%-a elégedett, hiányzónak ítélték a szakkönyvek, nyelvkönyvek, szakfolyóiratok körét. A nyugdíjasok hiányolták az útikönyveket, több szép régi történelmi regényre vágnak.

Az állomány információ frissessége az összes válaszadó 70 százaléka szerint jó, 16 százaléka szerint elfogadható. Ez jónak mondható arány. A legtöbb bírálat a tanulók részéről volt.

Az állomány mennyiségével és minőségével 80%-ban voltak elégedettek a megkérdezettek. Az állomány véleményem szerint megfelelő. A könyvtár gyűjtőköre szerint középfokú ellátást biztosító szakirodalmat gyűjt valamennyi ismeretágban, ezért nincsen egyes szakterületeket részleteiben tárgyaló szakkönyv. Az anyagi lehetőségeket maximálisan kihasználva törekszünk az állomány bővítésére.

A diákoknak közel a fele, a 25-59 éves korosztály háromnegyede, a nyugdíjasok fele van tisztában azzal, hogy milyen dokumentumtípusok közül választhatnak. A dokumentumtípusok közül a tanulók hiányolják a szaklapokat, a CD-ket, a zenés kazettákat.

³² Tamási Csilla: Könyvtárhasználók és a közkönyvtárak. In: Könyvtári figyelő. 2002. 1-2. sz. 80. p.

Nem említette senki pl. a CD-ROM-ok létét, pedig több éve van, igaz nem sok. A dokumentumtípusok választéka jónak mondható, viszont sokan nem ismerik a használók közül ezek körét. Érdeemes lenne jobban felhívni a figyelmet arra, hogy milyen dokumentumtípusokból választhatnak, mert olyat is megfogalmaztak hiányként, ami van.

A könyvtárban való eligazodás (14-20. kérdések alapján)

A megkérdezettek 96 százaléka szerint a könyvtár segítséget nyújt a használatához. Ez véleményem szerint nagyon jó arány. A szóbeli segítségnyújtást emelték ki a válaszadók, mert írásbeli segédlet nincsen a könyvtárban.

A könyvtárhasználati szabályzatot 15% egyáltalán nem ismeri. Ez nem megfelelő, fontos, hogy ezt ismerjék a használóink.

A kiemelésekkel a használók többsége egyetért. Az állományfeltáró eszközöket kevesen ismerik, és szinte senki nem használja. Nem megfelelő a katalógusok kihasználtsága, lényegében csak a könyvtárosok eligazodását, tájékozódását segíti.

„A használók a személyzettel a legelégedettebbek”³³, s szinte minden használó kér segítséget a könyvtárostól. A vizsgálat során én is erre az eredményre jutottam. A könyvtáros segítségét mindenki igénybe veszi kortól függetlenül, elsősorban konkrét téma vagy szerző keresése esetén. A könyvtárosok segítségnyújtásával mindenki minden esetben elégedett volt. Ez nagyon jó eredménynek mondható, mert a könyvtárosokról kialakult kép pozitív.

A könyvtár PR tevékenysége (27-33. kérdés alapján):

Alapvetően jó véleménye van az embereknek a könyvtárról. Mindenkinek pozitív asszociációi vannak a könyvtárral kapcsolatban. „Az 1985-86-os évek felmérése alapján a könyvtár képére a "jó hely, a kultúra, az ismeretek tárháza" volt a jellemző, 1995-ben végzett felméréssel összehasonlítva az olvasók többségében nem változott a korábban kialakult kép.”³⁴ Az általam megkérdezettek is ehhez hasonló válaszokat adtak, pedig azóta eltelt 12 év. Többen említették a korszerű könyvtárképet tükröző információs, tájékoztató funkciót, a tanulást segítő funkciót is.

A könyvtár szolgáltatásairól elsősorban itt helyben informálódnak, a rendezvényekről pedig plakátokról, szórólapokról szerzenek tudomást. A Tiszalöki Hírlap könyvtári híreit a diákok

³³ Tamási Csilla: Könyvtárhasználók és a közkönyvtárak. In: Könyvtári figyelő. 2002. 1-2. sz. 85. p.

³⁴ Vidra Szabó Ferenc: A könyvtárhasználati szokások változásai az utóbbi tíz évben. In: Könyvtári figyelő. 1997. 1. sz. 68. p.

egyáltalán nem olvassák, 25-59 évesek és a 60 év fölöttiek 50-60%-a rendszeres olvasója a lap híreinek. A megkérdezettek 83%-a megfelelőnek ítéli a könyvtár tevékenységéről való tájékoztatást.

A könyvtárhasználók tájékoztatása elégséges, a legfontosabb dolgokról értesülnek ugyan, de sok program és lehetőség mellett elmennek, mert nem tudnak róla. A Könyves vasárnapon például csak néhány olvasó élt a lehetőséggel, hogy késedelmi díj fizetése nélkül hozhatja vissza könyveit, pedig volt plakát, szórólap, és cikk is a hírlap hasábjain a programokról.

A sikerebb tájékoztatás érdekében nem kaptam újító ötleteket, javaslatokat, az utolsó két kérdésre nagyon kevesen válaszoltak.

5. JAVASLATOK A HATÉKONYABB MŰKÖDÉS ÉRDEKÉBEN

A felmérés eredményének tükrében megállapíthatóvá válik, hogy a könyvtár a saját maga elé kitűzött céloknak, az olvasói igényeknek és elvárásoknak nem felel meg teljes mértékben. Ez segítséget ad a könyvtár egészére nézve az új stratégiai célok kijelölésében, a szolgáltatások korszerűsítésében, a hibák és hiányok kiküszöbölésében. Az olvasók véleményét megismerve a következő javaslatok fogalmazódtak meg bennem:

Anyagi források híján egyelőre nem megoldhatóak a következők:

Vannak olyan igények, amelyek valóságosak, a kérdőívek, kérdőíves interjúk is alátámasztották az előzetes elképzeléseimet, de bővebb anyagi források híján megvalósíthatatlanok. Ilyen például az állománybővítés a szakkönyvek, nyelvkönyvek, a fantasztikus irodalom, a kalandregények, horror és thriller regények, a romantikus regények, az új könyvek körében. Sajnos a könyvbeszerzési keret nem teszi ezt lehetővé. Az az összeg, amit rendelőjegyzékeként költhetünk kb. 15 könyvre elegendő, de ebben már a gyermekeknek szóló irodalom is benne van.

A folyóiratok, különösen a szakfolyóiratok iránt lenne igénye a tanulmányokat folytatóknak és azoknak is, akiknek speciálisabb az érdeklődési köre. Azonban a folyóiratok választékát a 2007-es esztendő elején csökkenteni kellett, többet vissza kellett mondani, mert a költségvetésből le kellett faragni.

Az internet hozzáférések számának növelése szintén nem áll módunkban anyagi források híján. Többen kevesellték a napi egy óra Internet használatot, ezen lehetne változtatni, de a közeljövőben nem tervezi a vezető.

A fénymásolás, nyomtatás árát sokan drágának tartják, de várhatóan nem fog csökkenni.

A videokazetták választékát már nem bővítjük, mert a DVD-k tartósabbak, az évek során nem használódnak el, ezért ennek a gyűjtésére tértünk át.

A terek elrendezése, és a bútorzat ismét egy olyan dolog, ami adott. Annyi helyből kell gazdálkodnunk, amennyi van. A polcok magasak. Létra nélkül az olvasók 90%-a nem éri el a felső sort, ami így teljesen kiesik a látókörükből, az érdeklődésükből. Létrát nagyon ritkán használnak az olvasók, idősektől el sem várható. A könyvtárosok szívesen segítenek, de az a tapasztalatom, hogy inkább onnan nem válogatnak.

A könyvkölcsönzők igényelnék, hogy több műfajt, több szerzőt emeljünk ki. Ennek a határait a polcok mennyisége szabja meg. Sajnos több kiemelésre itt nincs lehetőség. A már kiemelésre került szerzők könyvei még éppen elhelyezhetők, de több nem.

Megoldható problémák, igények fontossági sorrendben:

- Fontos feladatnak tartom, hogy a könyvtárhasználat feltételeivel, szabályaival tisztában legyenek az olvasók. Fontos, hogy ne csak a térítéses szolgáltatásokat ismerjék, ami ki van írva látható helyen, hanem a többit is. A könyvtárhasználati szabályzatot mindenki számára hozzáférhetően ki kell helyezni.

- Fontos feladat, hogy szolgáltatásainkról a könyvtártagokat az eddiginél hatékonyabban tájékoztassuk, mert kiderült, hogy nem ismerik teljes mértékben a szolgáltatások körét.

Jogos igény a CD-k kölcsönzése, mert ilyen szolgáltatásunk nincsen. Javaslatom lenne ennek a szolgáltatásnak a bevezetése.

- Az olvasóknak lenne igénye elektronikus katalógusra. A mai elektronizált világban már sok könyvtár eleget tesz ennek. Nálunk az SR-LIB integrált könyvtári rendszer van, amelyen az állomány kb. 70%-a van feldolgozva. Nincs kölcsönzői modul hozzá. Ebben egyelőre még a könyvtárosok sem keresnek, mert csak egyetlen gépen hozzáférhető, az emeleti feldolgozó teremben. Így a kölcsönzői térben lévő hagyományos cédulakatalógust használjuk. Ha lenne számítógépes katalógus valószínűsíthető, hogy több olvasó használná, főként diákok, akikhez közel áll a számítógépek világa. Ebben a napokban előrelépés történt. A könyvtár vezetője megrendelte az S-LIB-et, és tervezi egy olyan számítógép beállítását, amelyet csak az olvasók használhatnak keresésre. Véleményem szerint ez nagyon hasznos lépés volt, mert így mind a könyvtárosok, mind az olvasók számára gyorsabbá válik a keresés. Továbbá a kölcsönzési folyamat is könnyebbé válik ez által.

- A meglévő szolgáltatásokat jobban népszerűsíteni kell megfelelő programokkal. Pl. zenehallgatást, filmvetítést szervezni egy-egy korosztályt megcélözva. Készíteni lehetne havonta keresztretjvényt, vagy fejtörőt a felnőttek részére, és a helyes választ beküldők között könyvjutalmat kisorsolni.

- Többféle lehetőséget nyújtana, ha a könyvtárnak lenne internetes weboldala, elérhetősége. Így alkalom nyílna az új dokumentumok reklámozására. Egy rövid tartalmi ismertető felkeltené az érdeklődést a könyvek és DVD-k iránt. Lehetőség lenne akár a kölcsönzési idő meghosszabbítására is interneten keresztül. Tájékoztathatnánk az érdeklődőket a rendezvényeinkről, így többen értesülnének arról, hogy mikor milyen programon lehet részt venni. Gyerekeknek például minden hónapban van filmvetítés és valamilyen manuális foglalkozás, ezek időpontjáról is egyszerűbb tájékozódni ilyen formában.
- A polcok közötti tér szűk. A megvilágítás sem megfelelő, mert a lámpatestek a polcok fölött helyezkednek el, nem pedig közöttük. Így főleg a szürke téli napokon nem lehet jól látni a könyvek gerincét. Ez a probléma megoldható lenne helyi megvilágítás felszerelésével.
- Többnyire megoldható kérés, hogy a rongálódott könyveket pótoljuk, a sorozatok minden tagját megvásároljuk. Ez a probléma a könyvtárosok nagyobb odafigyelésével megoldható.
- A kiemelések esetében a feliratozás nem megfelelő, nem jól látható helyen van. Az útikönyvek külön kezelését ketten is írták, holott ki van emelve 4x1,2 méteren. Javaslom, hogy a kiemelések feliratai látható módon kerüljenek áthelyezésre.
- Az új könyveket jobban kell népszerűsíteniük. Igaz, hogy nem sok van, de van, és ebből nem csak a Tiszalöki Hírlap hasábjain érdemes kínáló készíteni, hanem itt a könyvtárban is.
- Fontosnak tartom, hogy az állománygondozás folyamatos legyen, ha szükséges a selejtezést gyakrabban végezzük el, ezáltal minőségileg jobb állomány állna az olvasók rendelkezésére, és az új könyvek is jobb elhelyezést nyerhetnének.
- A nyitva tartás idejének megváltoztatása is jobban szolgálná a használók igényeit. Célszerűbb lenne szerda délután helyett hétfőn délelőtt zárva tartani, mert egyrészt a könyvtárosok továbbképzése is hétfői napokra esik, másrészt a délutáni forgalom mindig nagyobb, mint a délelőtti.

- A kölcsönzési határidőt sem ismeri mindenki, ezért készíteni kellene egy táblát, ahová az aktuális határidőt kiírnánk.
- Igény merült fel az olvasók részéről, a munkahelyekről való tájékozódással kapcsolatosan. Lehetne álláskereső internetes oldalakat ajánlani, a napilapokból hirdetéseket gyűjteni, olyan könyveket kiválogatni, amelyek segítséget nyújtanak az önéletrajz megírásában vagy abban, hogyan zajlik egy állásinterjú.
- Érdeemes lenne megvalósítani az olvasók véleményét, miszerint a megyei napilapban, a Kelet-Magyarországban is többször hírt kell adni magunkról. A helyi televízióban (nyíregyházi, tiszavasvári) való megjelenés is kívánatos lenne.
- Szolgáltatásainkat javítani lehetne minőségirányítási rendszer bevezetésével. Ezen belül nagyon fontosnak tartom a könyvtárhasználók elégedettségének folyamatos vizsgálatát kérdőívön keresztül.

Úgy gondolom hasznos volt ezt az igényfelmérést elvégezni a könyvtár használóinak körében, mert fontos segítséget ad a könyvtári szolgáltatások minőségi javításához. Ezek között van olyan, amely anyagi okok miatt nem valósulhat meg egyelőre. Van viszont sok olyan, amely rajtunk könyvtárosokon múlik. Kicsit nagyobb odafigyeléssel, ötletekkel, színvonalasabbá tehetjük szolgáltatásainkat, és a könyvtárlátogatók elégedettebbek lesznek.

Felhasznált irodalom

Bartos Éva: A helyi társadalom igényeinek hatása a közkönyvtári szolgáltatásokra, megjelenésük módja és eszközei. In: Könyv, könyvtár, könyvtáros. 2000. 5. szám. 30-35. p.

Beiratkozási napló: Városi Könyvtár. Tiszalök, 2006.

Csoportos leltárkönyv: Városi Könyvtár. Tiszalök, 2006. 164. p.

Gál Béla: A könyvek új otthonában. In: Kelet-Magyarország 1963. 139. szám 7. p.

Hernon, Peter-Whitman, John: A könyvtári szolgáltatások értékelése a használók szempontjából. In: Könyvtári Figyelő. 2006. 2. szám. 350-354. p.

A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése. Mosonmagyaróvár, 2006. In: <http://www.hgkmoavar.hu/felmeres.htm> 2007. május 18. 16 óra 42 perc

Jelentés a könyvtárak 2006. évi tevékenységéről: tiszalöki Városi Könyvtár: az Oktatási és Kulturális Minisztérium felé. Tiszalök, 2006. 8 p.

Könyvtári szakfelügyelet: tiszalöki Városi Könyvtár / Zselinszky Lászlóné. Nyíregyháza, 2005. május 20. 16 p.

Munkanapló: Városi Könyvtár. Tiszalök, 2006.

Páll Géza: Méltóan a kiváló címhez: A tiszalöki körzeti könyvtár országosan kiemelkedő munkájáról. In: Kelet-Magyarország 1971. 99. szám 8. p.

Szervezeti és Működési Szabályzat: Városi Könyvtár és Művelődési Ház. Tiszalök, 2006. 38 p.

Tamás Csilla: Mezei nyúl az autósztádán avagy közkönyvtárak és használók: egy országos könyvtárhasználói felmérés 2000. In: Könyvtári levelező/lap. 2001. 9. szám. 2-3. p.

Tamási Csilla: Könyvtárhasználók és közkönyvtárak. In: Könyvtári figyelő. 2002. 1-2. szám. 71-100. p.

Tóth Ferenc Tibor: Kérdőíves vizsgálat eredménye: könyvtári minőségfejlesztés-könyvtári korszerűsítés 2003-2004. In: <http://www.oszk.hu/hun/ujdonsag/felmeres/Felmeres.htm> 2007. május 23. 18 óra 19 perc

Vidra Szabó Ferenc: A használók elvárásának és elégedettségének kérdőíves vizsgálata a könyvtárakban: módszertani útmutató. In: Könyvtári figyelő. 2003. 3. szám. 735-753. p.

Vidra Szabó Ferenc: A könyvtárhasználati szokások változásai az utóbbi tíz évben. In: Könyvtári figyelő. 1997. 1. szám. 59-71. p.