

**Partneri elégedettségmérés a
Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete
orosházi csoportjának tagjaival
2023.**



Készítette: Buzai Csaba könyvtárigazgató
Orosháza, 2023. november 7.

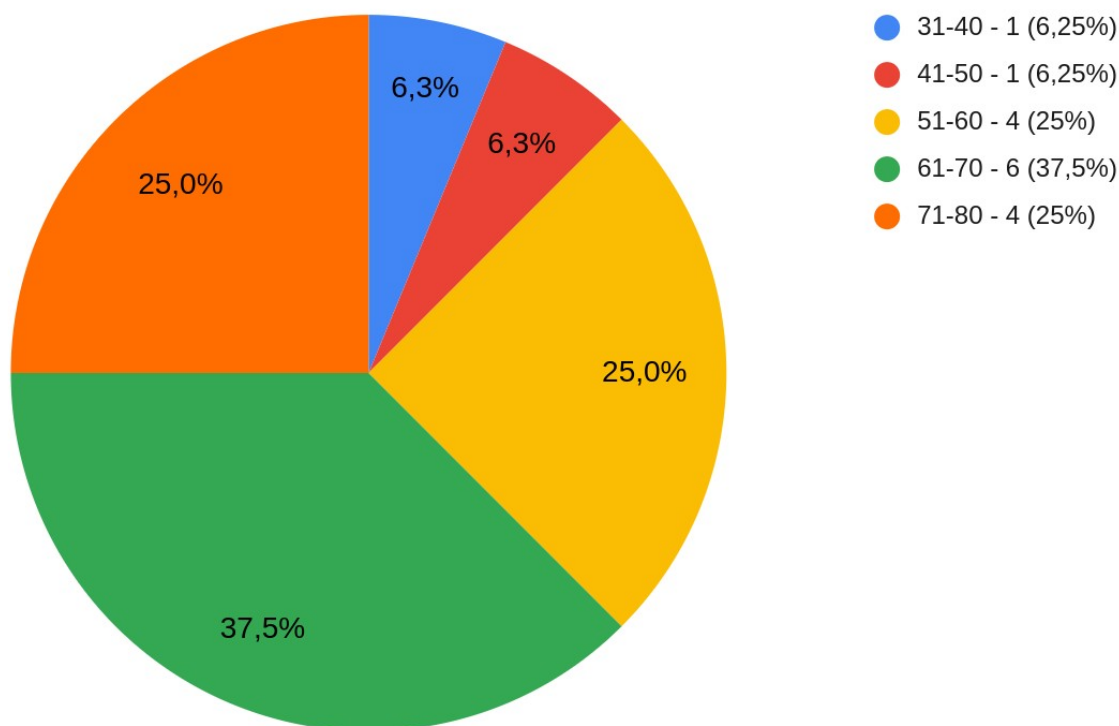
1. Bevezetés

A Justh Zsigmond Városi Könyvtár 2017-ben kötött együttműködési megállapodást a Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesületével. A megállapodás értelmében a könyvtár az orosházi körzeti csoport rendelkezésére bocsájta a zenei könyvtár részlegét klubtalálkozók és rendezvények megrendezésére, ahol zenei könyvtáros kollégánk biztosítja a technikai hátteret. Bár az együttműködés azóta is folyamatos, és a szóban érkező visszajelzéseket eddig is örömmel fogadtuk, de elégedettségi kérdőív kitöltésére mindez ideig nem volt lehetőség. A könyvtár 2023-as munkatervébe feladatként került be a partneri elégedettségmérés készítése a csoport tagjaival. A csoport vezetőjével történő előzetes egyeztetést követően a kitöltés időpontjául 2023. október 17-ét választottuk, amikor az egyesület a zenei könyvtárban tartotta Fehér bot napi ünnepségét.

Jelen kérdőívünkben arra voltunk kíváncsiak, hogy az Egyesület tagjai mennyire elégedettek az együttműködéssel, a könyvtár szolgáltatásaival, a körülményekkel és a munkatársakkal. A válaszadás önkéntes és névtelen volt, részben az Egyesület segítői, részben a könyvtár munkatársai segítettek a tagokat a papír alapú kitöltésben. A kérdőívet 16 egyesületi tag töltötte ki.

2. Általános kérdések

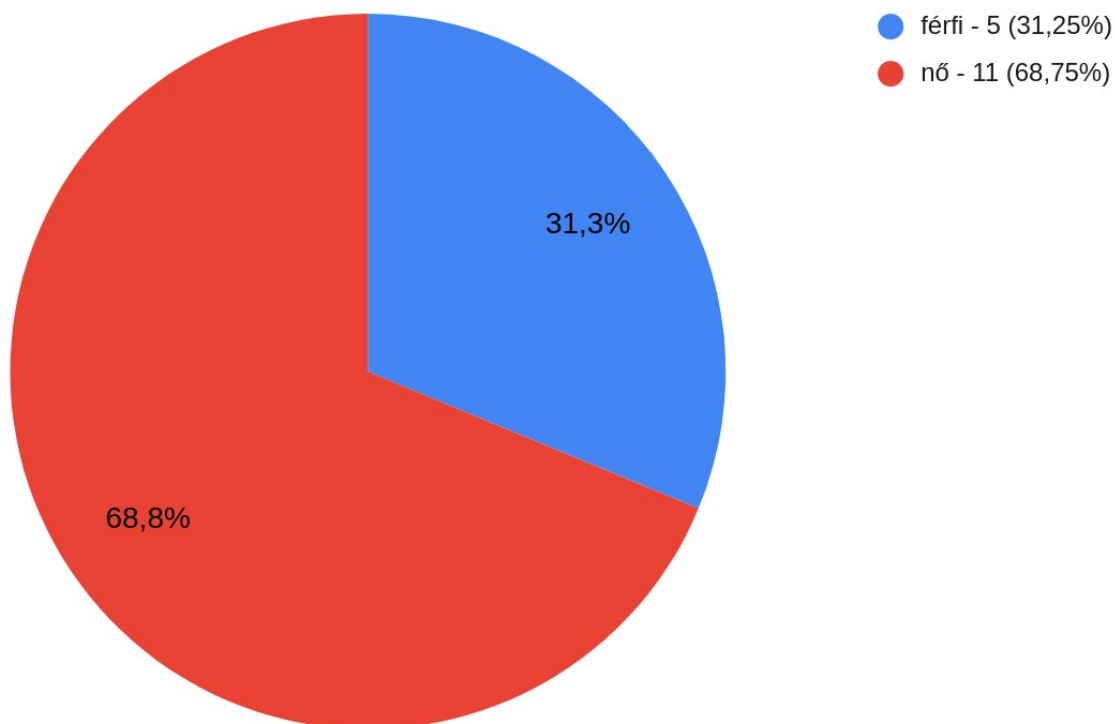
Az ön életkora



A csoport vezetője szóban is megerősítette, hogy a tagok jellemzően az idősebb korosztályt képviselik. Az érintett fiatalabbak nem csak a csoport rendezvényein nem vesznek részt, de egyáltalán nem is tagjai a csoportnak, inkább a közösségi oldalakon tartják a kapcsolatot a sorstársakkal.



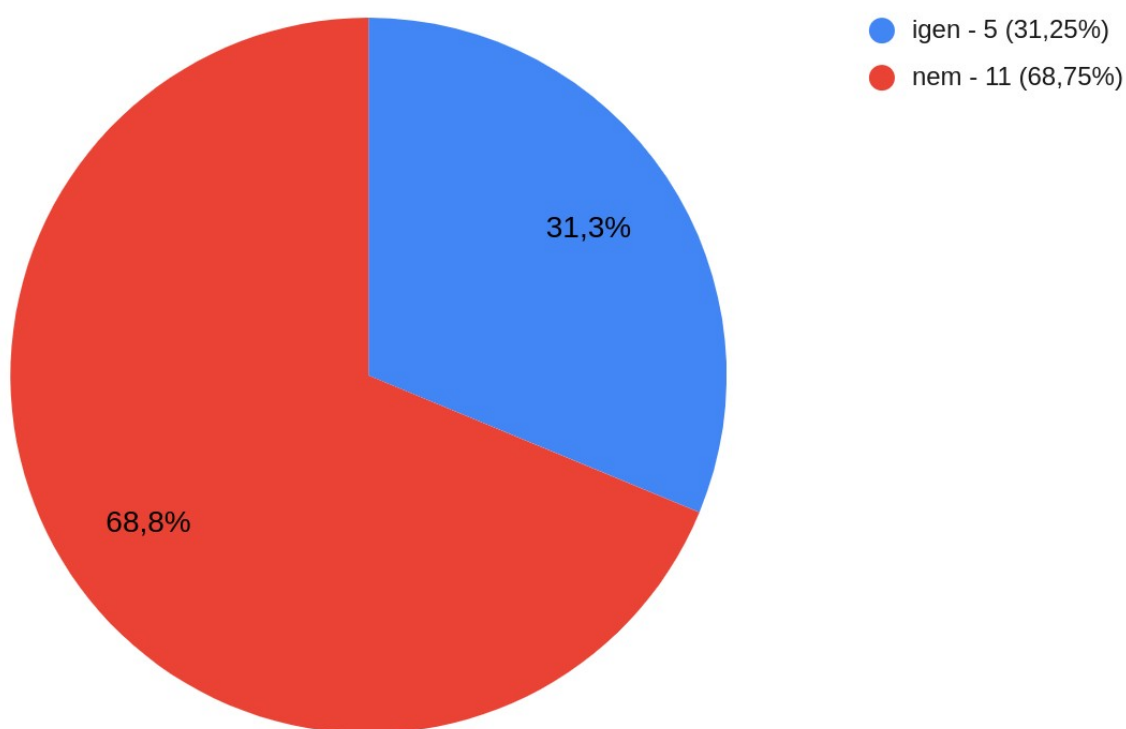
Az ön neme



A tagok közel 69%-a nő, 31%-a férfi. Ennek az együttműködést és a szolgáltatásainkat illetően nincs különösebb jelentősége.

3. Könyvtárhasználatra vonatkozó kérdések

Ön tagja-e a könyvtárunknak?

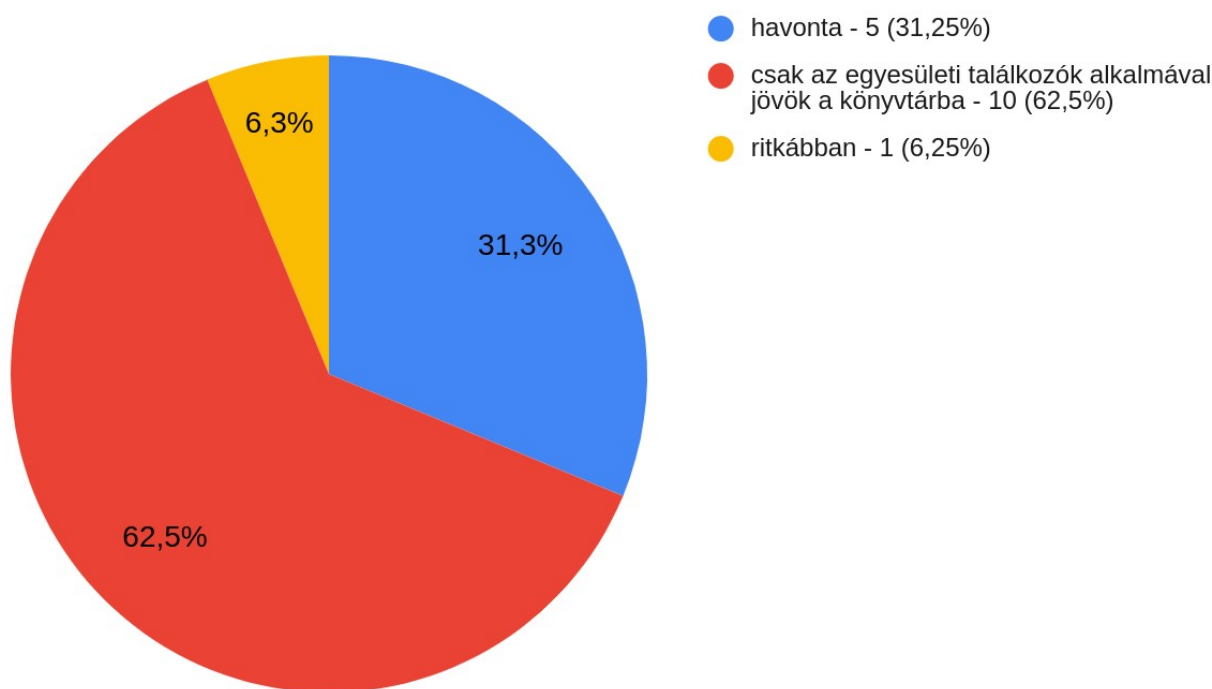


A csoport tagjainak csak 31%-a könyvtártag is egyben, ami annak tekintetében alacsony szám, hogy a könyvtári tagság ingyenes, ugyanakkor legalább reális képet mutat, hiszen valószínűleg azok a beiratkozott olvasóink, akik valóban igénybe is veszik valamelyik szolgáltatásunkat. A feladat itt egyértelműen meg is fogalmazódik: olyan szolgáltatásokat kell a csoporttagoknak ajánlani, amelyek érdekesek lehetnek a számukra. Azoktól, akik jelezték, hogy nem tagjai a könyvtárnak, rövid indoklást kértünk, és az alábbi válaszokat kaptuk:

- *A feleségem tag.*
- *Lejárt a tagságom*
- *Lassan olvasok, s így szépirodalmat nem olvasok*
- *Nem idevalósi vagyok.*
- *Látássérültség miatt.*
- *Nem vagyok orosházi, nem látok.*
- *Nem vagyok helybeli.*
- *A látás. Ráérnék olvasni, de látássérült vagyok.*
- *Nem vagyok orosházi.*
- *Még nem tudtam beiratkozni.*
- *Mert nincs Braille-könyv.*

Ezen válaszok alapján a hangoskönyvek ajánlása lehet segítség a nem könyvtártagok számára, illetve érdemes lehet utánanézni, hogyan tudnánk Braille írással nyomtatott könyveket beszerezni.

Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat?



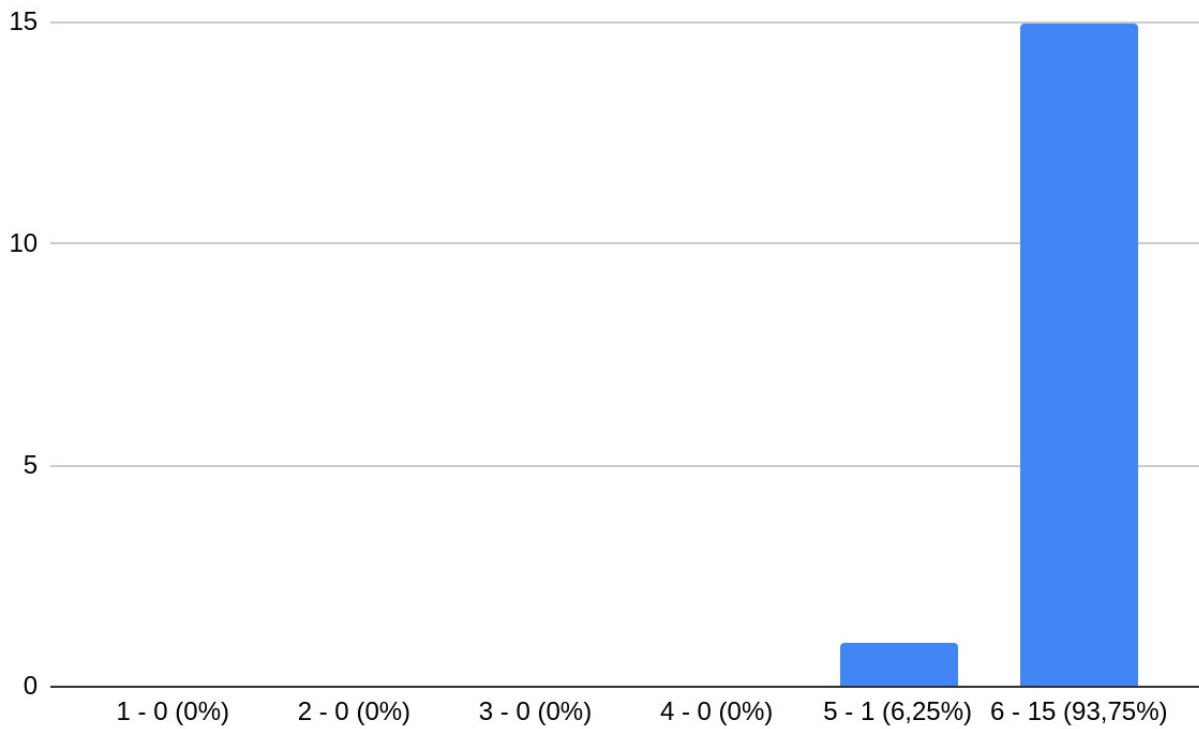
A grafikon jelentős átfedésben van az előzővel, ami logikus is, hiszen akik nincsenek beiratkozva, azok csak az egyesületi találkozók alkalmával jönnek a könyvtárba.

4. Elégedettségi mutatók

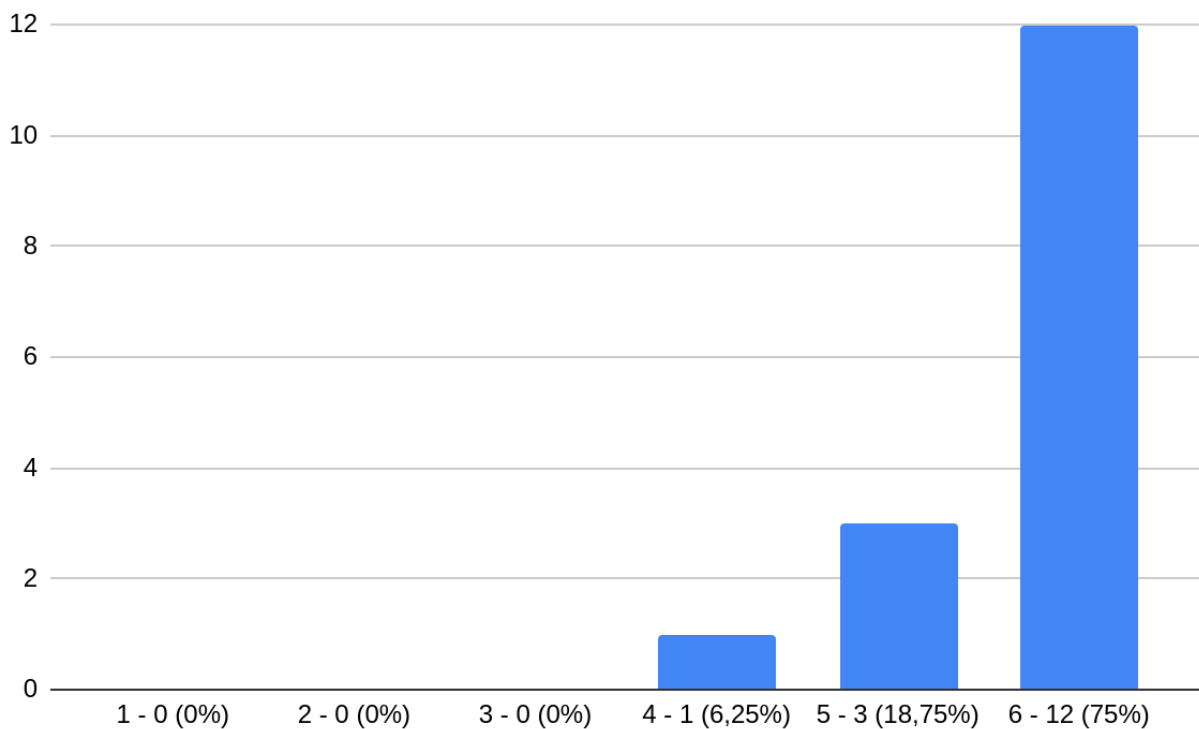
Ebben a részben egy-egy konkrét kérdésen keresztül igyekeztünk felmérni a csoport tagjainak elégedettségét. Olyan kérdéssort állítottunk össze, amely kifejezetten a látássérült könyvtárhasználók igényeire összpontosít. Az értékelésnél az 1-es jelentése „Egyáltalán nem”, a 6-osé „Nagyon” volt.



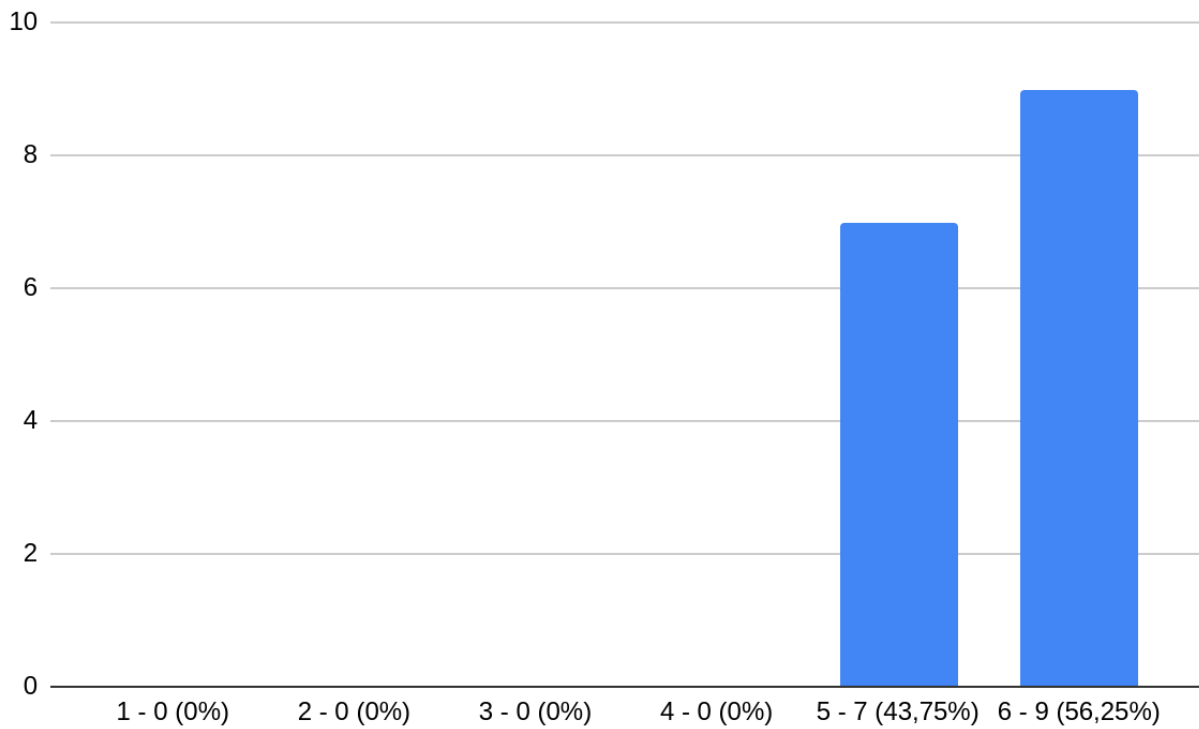
Mennyire elégedett ön a könyvtár városon belüli elhelyezkedésével?



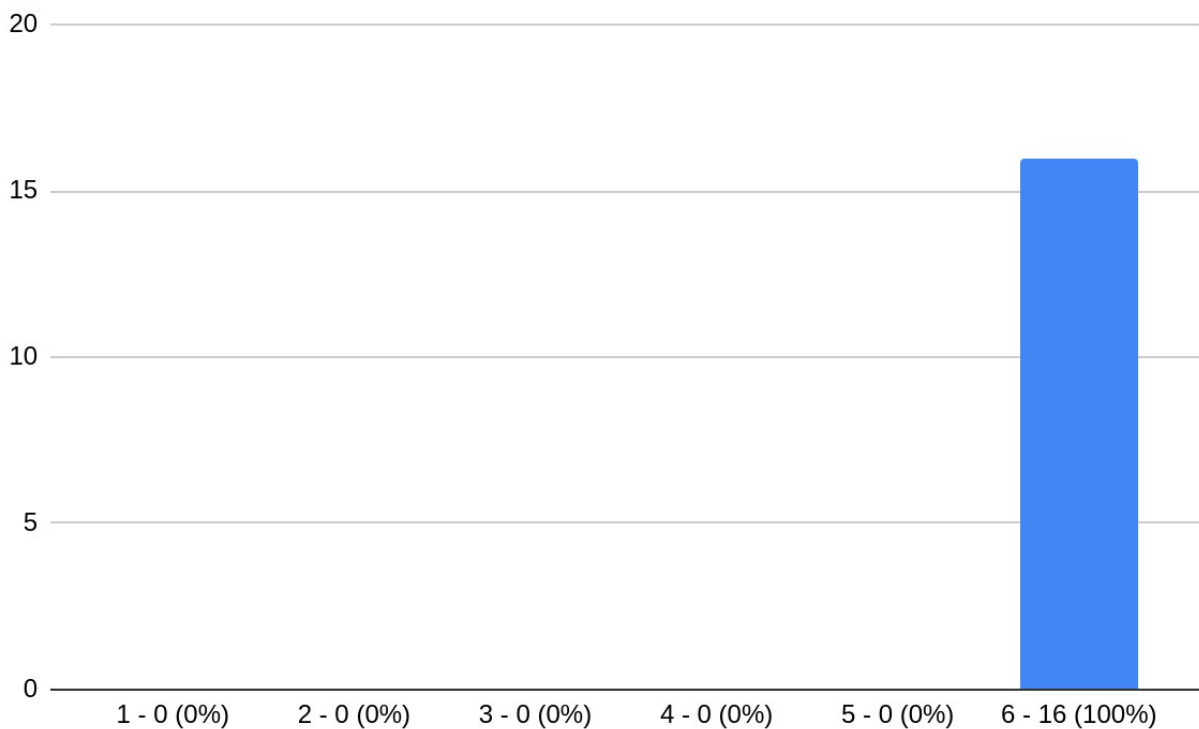
Mennyire elégedett ön az épületbe való akadálymentes bejutással, valamint az épületen belüli akadálymentes közlekedéssel?



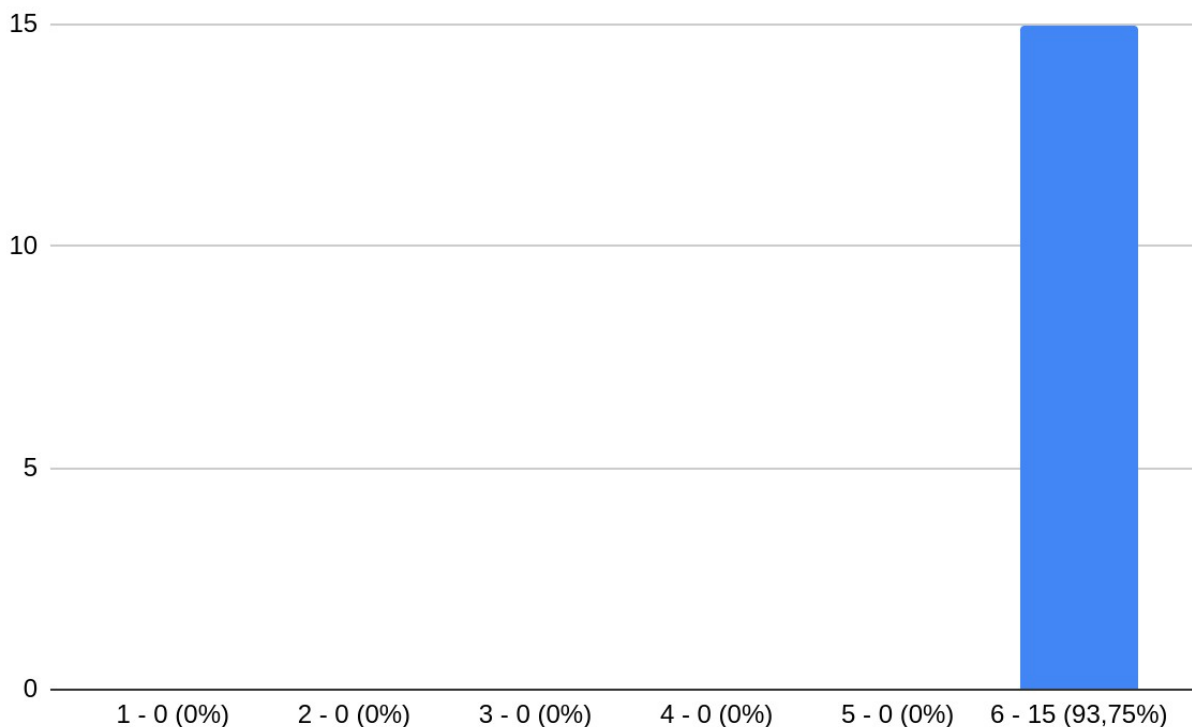
Mennyire elégedett ön a könyvtár belső tereinek elrendezésével, a bútorzattal?



Mennyire elégedett ön a könyvtárosok segítőkészségével?

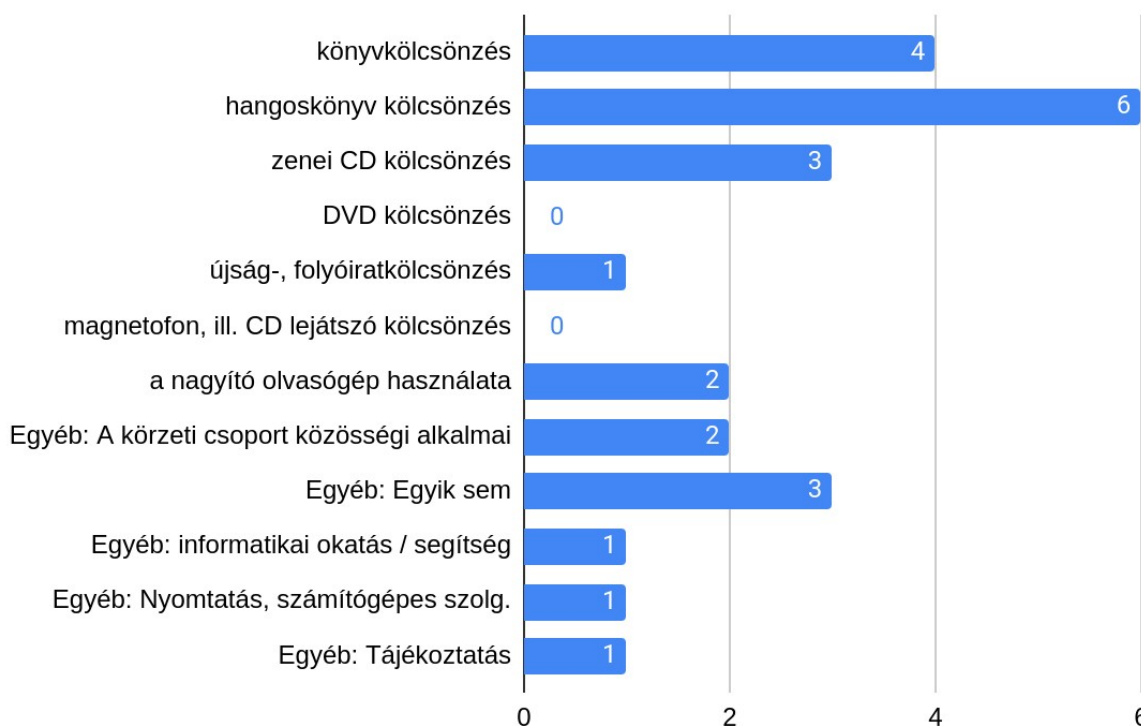


Mennyire elégedett ön a zenei könyvtárosnak a klubtalálkozókön és rendezvényeken nyújtott segítségével?



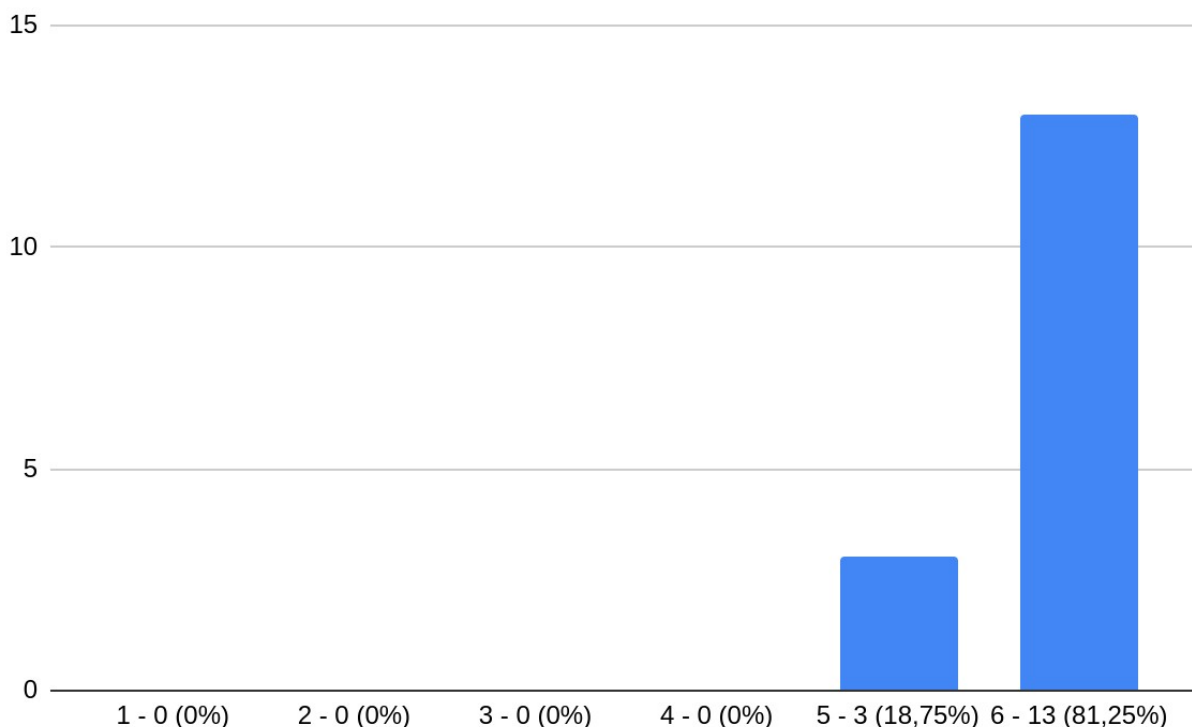
A fenti kérdéseknél még nem kértünk külön indoklásokat, a szöveges értékelésre a kérdőív végén biztosítottunk lehetőséget. A diagramok alapján megállapíthatjuk, hogy minden vizsgált kérdésben elégedettek a csoporttagok. Az épületbe való akadálymentes bejutással, valamint az épületen belüli akadálymentes közlekedéssel, illetve a belső terek elrendezésével és a bútorzattal kapcsolatban van még fejlődési lehetőség, ugyanakkor figyelemre méltó tény, hogy a könyvtárosok és a zenei könyvtáros segítőkészségével mindenki maximálisan elégedett.

Könyvtárunk alábbi szolgáltatásai közül melyik érdeklí leginkább? (Több választ is bejelölhet!)



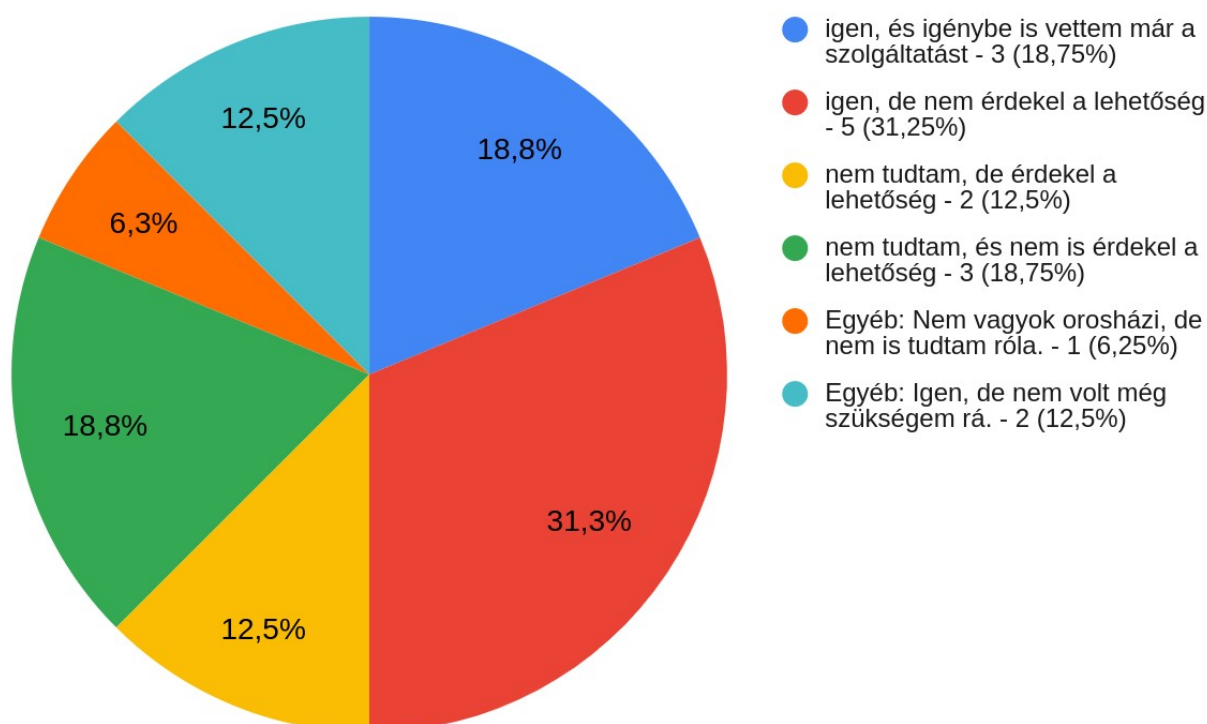
A felsorolt szolgáltatások között a kölcsönzés, azon belül is a hangskönyv kölcsönzés dominál. Sokat mondó tény az is, hogy bár a magnetofon, illetve CD lejátszó kölcsönzés kifejezetten látássérült olvasóink részére lett kialakítva, ma már ők sem veszik ezeket igénybe. A látássérültekkel való kapcsolat kezdete 2002-re vezethető vissza. Ebben az időben pályázati forrásból még hangkazetták formájában hangskönyveket, illetve a lejátszáshoz rádiós magnókat vásároltunk. Akkor ez jelentős lépés volt, sokan éltek a kazetták és a magnók kölcsönzésének lehetőségével. Később a technika fejlődésével CD-lejátszós eszközöket is beszereztünk.

Mennyire elégedett ön a könyvtár szolgáltatásaival?



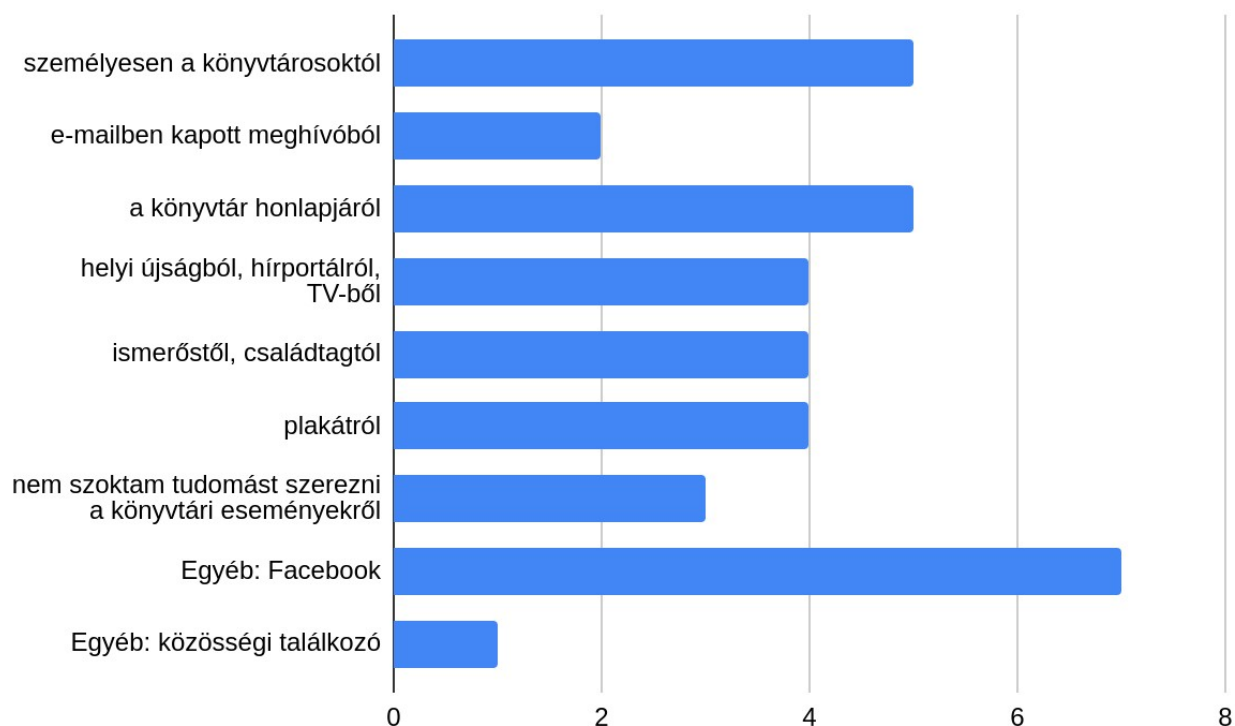
Mint az a fenti diagramon is látszik, összességében minden válaszadó elégedett a könyvtár szolgáltatásaival, 13 csoporttag maximális mértékben.

Tudta-e ön, hogy könyvtárunk vállalja a könyvek házhoz szállítását is?



A válaszadók valamivel több, mint a fele hallott már a „Könyvet házhoz” szolgáltatásunkról, hárman már éltek is ezzel a lehetőséggel. A 16 csoporttag között ketten jelezték, hogy eddig nem hallottak a házhoz szállításról, de érdekli őket a lehetőség

Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? (Több válasz is lehetséges!)



Nyomban megállapíthatjuk, hogy az opciók között külön is fel kellett volna tüntetnünk a Facebook-ot, talán akkor még többen írták volna be fő információforrásként. Ami ezen felül különösen érdekes lehet, hogy az a három fő, aki nem szokott tudomást szerezni a könyvtári eseményekről, vajon szeretne-e. Sajnos a kérdőív erre nem ad választ.

5. Szöveges értékelés

Utolsó kérdésünk kifejtős kérdés volt:

„Végezetül kérjük, írja le észrevételeit, javaslatait, hogy ezzel is segítse jövőbeni munkánkat. Ha lehetősége lenne rá, megváltoztatna-e valamit a könyvtárunkban?”

Az alábbi válaszok érkeztek:

- *A gyengénlátók részéről kérés, hogy a kültéri lépcső első és utolsó fokát sárga színnel jelezzék /ez a kérés a PMK részére szól./*
- *Nem. Jó így!*
- *Minden maradjon így, ahogy van.*
- *Nem, amit használok az így jó.*
- *Nem.*
- *Nem változtatnék.*
- *Nem, nagyon jók a programok és a felszereltség, kiszolgálás is!*
- *Nem tudok újat mondani, mert meg vagyok elégedve mindennel.*
- *Nem. Minden tökéletes.*
- *Nem*
- *Nem.*
- *Nem*



A válaszok alapján megállapítható, hogy nem volt szerencsés a második kérdés megfogalmazása, hiszen így sokan csak egy egyszerű „nem”-mel jelezték elégedettségüket.

6. Összegzés

Figyelembe kell venni, hogy nem csak látássérült könyvtárhasználókról beszélünk, de olyan látássérültekről, akik az idősebb korosztály képviselik. A találkozók alkalmával a zenei könyvtár átrendezéskor a bútorzat kiválasztásánál, áthelyezésénél erre is figyelemmel kell lenni. A csoport tagjainak csupán 31%-a könyvtártag is egyben, ők csak az egyesületi programok idején járnak a könyvtárban. Mivel a kötelező beiratkozásnak sem értelme, sem haszna nem lenne, arra kell elsősorban törekedni, hogy szolgáltatásainkat minél jobban megismerjék azok is, akik nem regisztrált olvasóink. Úgy tűnik, a magnetofon, illetve CD lejátszó kölcsönzés már idejétmúlt szolgáltatás, ehhez a továbbiakban nem szükséges ragaszkodnunk, azonban a hangoskönyvek kölcsönzését lehetne hangúlyosabban propagálni a csoport tagjai felé. Az egyes találkozók, klubfoglalkozások alkalmával rendszeresen ajánlhatnánk a hangoskönyvekből, de talán a zenei CD-kből is. Annál is inkább, mivel a hangoskönyvtár annak idején elsősorban e csoport tagjai számára jött létre. Konkrét kérés is érkezett, miszerint a kültéri lépcső első és utolsó fokát sárga színnel kellene jeleznünk. Mivel ennek az egyébként valóban megalapozott javaslatnak csak a Petőfi Művelődési Központ segítségével tudunk eleget tenni, a kérést a jelen értékeléssel együtt továbbítani fogjuk a PMK vezetője számára.





Feljegyzés

A Vakok és Gyengélátók Békés Megyei Egyesülete orosházi csoportjának tagjaival végzett partneri elégedettségmérés során az egyik kitöltő jelezte: azért nem tagja a könyvtárnak, "mert nincs Braille-könyv". 2023. november 20-án egyeztettünk a csoport vezetőjével, Tóth Györggyel és egy Braille-írást ismerő csoporttaggal, Zsótér Mihálynéval a lehetőségekről. Megtudtuk többek között, hogy ma már az érintettek körében is csak nagyon kevesen ismerik a Braille-írást (az orosházi csoportból talán ketten). A beszélgetés során kézbe is vehettünk egy Braille-könyvet. és meggyőződhattünk róla, hogy lényegesen nagyobb helyigénye lenne, mint a hagyományos könyveknek. Azt is megtudtuk, hogy az egyesület tagja ingyenesen kölcsönözhetnek Braille-könyveket a Louis Braille Könyvtárból postai úton (még postaköltséget sem kell fizetni). A megbeszélés eredményeként megállapodtunk abban, hogy ha esetleg olvasói igény mutatkozik Braille-könyvekre, akkor felajánljuk segítségünket a Braille könyvtárból történő kölcsönzéshez, és tájékoztatunk a katalógusról. A katalógus elérhetősége: <https://www.mvgyosz.hu/amit-adunk-hu/latasserulteknek-hu/braille-konyvtar/>).

Orosháza, 2023. november 20.

