

A megyei és a városi könyvtárak helyismereti gyűjteményeiben 2000 áprilisában és októberében végzett használói igényfelmérés tapasztalatai

Előzmény

1998 decemberében egy, az MKE Helyismereti Könyvtárosok Szervezetének és bibliográfiai szekciójának tagjaiból alakult munkacsoport kérdőíves felmérést kezdeményezett a megyei és városi könyvtárak helyismereti munkájáról annak érdekében, hogy széles bázison alapuló információhoz jusson a használói igényfelmérésben részt vevő gyűjtemények kiválasztásához. E felmérés tapasztalatait országos szakmai tanácskozáson, illetve a szaksajtóban tettük közzé.¹

A munkacsoport 1999-ben véleményezte, javaslataival kiegészítette a Bényei Miklós által elkészített használói igényfelmérés kérdőíveit, majd a korábbi, a gyűjteményt feltáró vizsgálatra alapozva kiválasztotta a vizsgálatban részt vevő könyvtárakat. A választás szempontja a gyűjtemény használóinak száma és a területi élvolt.

A felmérés módja, a feladat ütemezése

A kérdőívet – melynek sokszorosítását az érintett könyvtáraktól kértük – a könyvtár igazgatójának címzett felkérő levél és egy módszertani javaslat kíséretében juttattuk el a könyvtáraknak. E levélben azt javasoltuk, hogy a kérdőívet a könyvtáros töltse ki, a használó csak a kiegészítésre szoruló válaszokkal töltse az idejét. Kértük, hogy a helyismereti kéréssel, kérdéssel foglalkozó valamennyi könyvtárhasználóról töltsenek ki kérdőívet a 2000. április 1-e és április 29-e közötti munkanapokon. Kértük továbbá, hogy ha egy olvasó huzamosabb ideig azonos témán dolgozik, csak egyszer töltsön ki kérdőívet. A látogatók számának rögzítéséhez javasoltuk, hogy külön számolják az adott időszakban a helyismereti kéréssel a könyvtárakhoz fordulókat. A kérdőíves felmérés második fordulójára a 2000. október 2-a és 31-e közötti munkanapokon került sor. Az első felmérés tapasztalatai alapján a módszertani ajánlást kiegészítettük, pontosítottuk.

1 Gáncsné Nagy Erzsébet: *Kérdőíves felmérés a megyei és városi könyvtárak helyismereti munkájáról*. In.: *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2000. 1. sz. 23–28. p.*

A kérdőív szerkezete

A kérdőív tartalmi összeállítása Bényei Miklós munkája, melyet a munkacsoport tagjai véleményeztek, és kis mértékben módosítottak. A gyorsabb válaszadás és a könnyebb feldolgozás érdekében a kérdőív összeállítói kerültek a nyitott kérdéseket. Két esetben tartották ezt indokoltnak: a kérés pontos leírásánál, illetve a használó észrevételénél. Minden kérdéscsoportnál biztosított volt az egyéni válaszadás lehetősége is.

A kérdőív 13 kérdéskört tartalmazott egy lap két oldalára szerkesztve.

A kérdések **az alábbi témaköröket** ölelték fel:

1. A helyismereti dokumentumot, információt kérő személyek
2. A használó személy kora
3. A használó személy foglalkozása
4. A kérés, kérdés pontos megfogalmazása (összesítése statisztikában nem lehetséges, további tartalmi elemzést igényel)
5. A kérés indítéka, célja
6. A kérés témája
7. A kérés jellege
8. A kért dokumentumfajta
9. A tájékozódás forrásai
10. Az információ, a használt dokumentum lelőhelye
11. A használat módja
12. A használó elégedettsége
13. A használó észrevételei

A FELMÉRÉSBEN RÉSZT VEVŐ VÁROSI KÖNYVTÁRAK ÉS A KITÖLTÖTT KÉRDŐÍVEK SZÁMA

	április	%	október	%
Ady Endre Városi Könyvtár, Hatvan (Heves)	15	4,6	8	2,7
Városi Könyvtár és Információs Központ, Jászberény (JNSZ)	118	36,5	138	46,7
Krúdy Gyula Városi Könyvtár, Várpalota (Veszprém)	10	3	11	3,7
Móricz Pál Városi Művelődési Központ és Könyvtár, Hajdúnánás (Hajdú-Bihar)	18	5,5	8	2,7
Városi Könyvtár és Múzeum, Tapolca (Veszprém)	24	7,4	28	9,5
Városi Könyvtár Győr, (GYMS)	25	7,7	10	3,3
Városi Könyvtár, Püspökladány (Hajdú-Bihar)	22	6,8	–	–
Városi Könyvtár, Sátoraljaújhely (BAZ)	14	4,3	10	3,3
Mogyoróssy János Városi Könyvtár, Gyula (Békés)	56	17,3	64	21,6
Huszár Gál Városi Könyvtár, Mosonmagyaróvár (GYMS)	21	6,5	18	6,1
Összesen:	323		295	

A kiválasztási szempontok alapján még a soproni és a dombóvári városi könyvtárak vehettek volna részt a felmérésben. Nem éltek vele. Elvégezte viszont a vizsgálatot a Huszár Gál Városi Könyvtár Mosonmagyaróváron.

A FELMÉRÉSBEN RÉSZT VEVŐ MEGYEI KÖNYVTÁRAK ÉS A KITÖLTÖTT KÉRDŐÍVEK SZÁMA

	április	%	október	%
Bács-Kiskun Megyei Önkormányzat Katona József Megyei Könyvtára	111	19,1	61	14
Hajdú-Bihar Megyei Könyvtár	89	15,3	81	18,6
Tolna Megyei Önkormányzat „Illyés Gyula” Könyvtára	11	1,9	9	2,0
Kisfaludy Károly Megyei Könyvtár	163	28,0	115	26,4
II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár	207	35,6	170	39,0
Összesen:	581		436	

Általános észrevételek

A kérdőívekhez küldött kísérőlevélből kiderült, hogy volt olyan könyvtár, ahol nem kérdezték meg az egy-egy témán huzamosabb ideig kutatót, és olyan is, ahol csak az elmélyülten kutatókról töltöttek ki kérdőívet. Kiegészítő módszertani javaslatunkban ismételten kértük a kollégákat, hogy a huzamosabb ideig egy témával foglalkozó használóról csak egyszer töltsenek ki kérdőívet, a tényleges látogatók számát pedig külön jelezzék. Októberben ezt a kérést három városi és három megyei könyvtár teljesítette.

Tartalmi elemzés

A tizenöt könyvtárból áprilisban összesen 904 kitöltött kérdőív érkezett. 323 a városi és 581 a megyei könyvtárakból. Októberben a kérdőívek száma 731 volt (295 városi, 436 megyei könyvtárból). A püspökladányi városi könyvtárban októberben nem volt helyismerettel kapcsolatos kérés.

A kérdőívek adatait könyvtártípusonként, azon belül könyvtáranként és kérdésenként dolgoztam fel. Az áprilisi összesített adatokat az érintett könyvtárak kérés alapján számítógépes kislemezen, illetve nyomtatva megkapták annak érdekében, hogy saját eredményüket tovább elemezhesék, illetve tervezési munkájukban hasznosíthassák.

E cikkben arra törekedtem, hogy a használói felmérés tapasztalatainak fő vonalait érzékeltessem, ezért kérdéscsoportokat vontam össze, illetve ott, ahol az eredmények nem indokolták a könyvtártípusonkénti értékelést, összesített adatokkal (megyei és városi könyvtárak) dolgoztam. A felmérés adatainak részletes összesítése az MKH HKSZ irattárában – Katona Lajos Városi Könyvtár, Vác – hozzáférhető.

Nézzük ezután az egy-egy kérdéscsoportra adott válaszokat.

Az információt kérők *nemek szerinti* megoszlására az jellemző, hogy április és október hónapban is inkább a nők (60,9%, 61,6%) látogatták a helyismereti gyűjteményeket.

A kérdőív összeállítói szerették volna megtudni, hogy a személyes indíték mellett mennyi a helyismereti gyűjteményeket *intézményi megbízásból használók* aránya.

A fenntartó önkormányzat megbízásából a városi könyvtárak gyűjteményeit áprilisban az összes használó 1,2%-a, októberben 0,7%-a kereste fel. Megyei könyvtárak esetében ez az arány áprilisban 0,5%, októberben pedig 0,9% volt. Alacsony volt a vállalkozást megbízóként megjelölő válaszadók aránya is. Áprilisban 0,4%, októberben 0,2%.

A városi könyvtárat helyismereti kéréssel felkereső látogatók 1,5 %-a volt a honismereti mozgalom tagja. A megyei könyvtáraknál ez az arány 1%. Októberben a honismereti mozgalomban tevékenykedők nem használták a gyűjteményeket, illetve nem jelölték ezt a kérdőíven.

Az *életkori megoszlást tekintve* a látogatók nagy többsége a 18–24 éves korosztályba tartozik. A városi könyvtáraknál az áprilisi gyűjteményhasználók 30,8%-a, az októberieknek 35,4%-a tartozott ebbe az életkori kategóriába. A megyei helyismereti gyűjteményeknél ez az arány áprilisban 38,1%, októberben 43,1% volt.

A használók jellemző *foglalkozása* az életkori sajátosságok alapján is könnyen megválaszolható. Az összes használó 36,8%, illetve 58,1%-a egyetemi, illetve főiskolai hallgató volt áprilisban és októberben. A gyűjteményeket használók 9,7, illetve 17,5%-a volt pedagógus (általános iskolai, középiskolai, illetve egyetemi/főiskolai oktató).

Ha a pedagógusok közül kiemeljük az egyetemi és főiskolai oktatókat, a következő eredményre jutunk: A városi gyűjtemények használóinak 0,6, a megyei könyvtárakéinak 1,2%-a került ki közülük áprilisban. Októberben az arány 2,4, illetve 2,1%-ra változott. Érdekes erre a csoportra a későbbiekben odafigyelni, hisz ők azok, akik témajavaslatot adnak az évfolyam-, illetve szakdolgozatokhoz.

Az ötödik kérdéscsoportban a *kérés céljára* voltunk kíváncsiak. 32 megadott lehetőséggel igyekeztünk a válaszadási kört lefedni. A 32 kérdést a táblázatban történő könnyebb megjelenítés érdekében összevontam. Idézzük fel, milyen válasz született az 1998-as vizsgálatunk idején erre a kérdésre.² A megyei könyvtáraknál a szakdolgozat készítés áll az első helyen (63%), majd a tudományos kutatás következik a második és harmadik helyen. A városi könyvtáraknál szintén a szakdolgozat-készítés vezetett (46%), majd a tanulás (34%) és az egyéni érdeklődés (25%) következett. Ne feledjük, ezt a kérdőívet a könyvtárak töltötték ki!

Jelenlegi felmérésünk megerősítette az 1998-as vizsgálat eredményét, különösen ha összevonnjuk az egyetemi/főiskolai évfolyamdolgozat és a szakdolgozat-készítés, valamint az iskolai feladat adatait. A megyei könyvtárakban a kérések 60, a városi könyvtárakban pedig több mint 40%-a született e célból. A legkevésbé volt viszont a gazdasági élettel (ipari, mezőgazdasági és kereskedelmi tevékenységgel) kapcsolatos információgyűjtés. Áprilisban az összes kérés 1,4%-a, októberben 0,5%-a volt ilyen célú. Októberben a megyei könyvtárakat gazdasági céllal egyáltalán nem keresték meg. Ha ez a tendencia a későbbiekben is megmarad, akkor a gyűjtemények e témakörhöz kapcsolódó tartalmi „reklámozása” a jövő egyik fontos feladata lehet.

A hatodik kérdéskörben a *kérés témáját* kívántuk megtudni 37 válaszadási lehetőséggel. Az összes válaszadóból áprilisban 77-en (8,5%), októberben 46-an

2 Gáncsné Nagy Erzsébet: i. m.

(6,2%) éltek az egyéb lehetőséggel. A könnyebb áttekinthetőség érdekében itt is összevont csoportokat képeztem.

A kérések témájában könyvtártípustól függetlenül a helytörténet (április: 27,8% október: 32,1%), illetve a természeti környezettel (április: 25,1%, október: 21,6%) összefüggő témák kutatása állt az első helyen. A helyi személyiségek (április: 11,1%, október: 7,2%) és a néprajz, népművészet (április: 5,6%, október: 5,5%) kevésbé állt az érdeklődés középpontjában: a tíz felsorolt lehetőség utolsó harmadában foglaltak helyet.

A városi könyvtárakban októberben csökkent az érdeklődés a néprajz, népművészet (7,1%-ról 4,1%-ra), valamint a helyi személyiségek tevékenysége (14,2%-ról 7,5%-ra) iránt. Megnőtt azonban a helytörténet iránti érdeklődés 17,3%-ról 30,5%-ra.

A hetedik kérdéskörben a *kérés jellegét* kutattuk. Az öt kéréstípus (sajtófigyelés, irodalomkutatás, bibliográfiai adatszolgáltatás, dokumentumajánlás, ténybeli adatszolgáltatás) közül a városi könyvtáraknál az irodalomkutatás (április: 16,1%, október: 23,7%) megelőzi a bibliográfiai adatszolgáltatást (április: 10,8%, október: 8,1%), mely a sajtófigyeléssel (április: 11,1%, október: 7,5%) váltakozva áll a negyedik illetve ötödik helyen. Az első helyen mindkét hónapban a ténybeli adatszolgáltatás áll, közel 50%-os aránnyal.

Korábbi felmérésekből³ tudjuk, hogy a helyismereti gyűjtemények nagy gondot fordítanak a sajtófigyelésre. Ez az igény áprilisban és októberben is a városi gyűjteményeknél a negyedik, a megyei könyvtáraknál az ötödik helyre szorult. Vajon nem reklámozzuk, vagy nincs jól feltárva? A későbbiekben érdemes lenne ezekre a kérdésekre választ találni.

A nyolcadik kérdéskör a használt *dokumentum típusát* vette sorra.

Egyértelműen kiderült, hogy a hagyományos dokumentumtípusok a kedveltek. A használt dokumentumok típusában nincs eltérés a városi és megyei könyvtárak használói között. A folyóirat- és újságközlemény előkelő aránnyal szerepel (április: 34,8%, október: 43%). Vessük össze mindezt a kérés jellegét bemutató válaszok között a sajtófigyelés alacsony arányával.

A megyei könyvtárakban e két hónapban nem használtak videót és CD-ROM-ot. A városi könyvtárakban áprilisban a videohasználók százalékos aránya 1,2, októberben 2,0% volt.

A kilencedik kérdéskörben a *tájékozódás forrásaira* voltunk kíváncsiak. Arra, hogy igénybe veszik-e a használók azokat a lehetőségeket, melyekkel a könyvtárosok feltárják a gyűjteményüket. Már hivatkoztunk korábbi vizsgálatunkból tudjuk, hogy a megyei könyvtárak 94 és a városi könyvtárak 65%-a külön katalógusban tárja fel a helyismereti gyűjteményt – főként könyveket, folyóiratokat –, mely elsősorban betűrendes cédulakatalógus. A megyei könyvtárak 88%-ában, a városi könyvtárak 38%-ában építenek számítógépes adatbázist, elsősorban könyvek (megyei könyvtárak 69%, városi könyvtárak 26%) és cikkek feltárására (megyei könyvtárak 81%, városi könyvtárak 30%).

Nézzük meg, mit válaszoltak a gyűjteményt áprilisban és októberben használók. Az összesített adatok alapján a könyvtáros személyes közlése volt a legfontosabb

3 *Helyismereti gyűjtemények a megyei és a városi könyvtárakban 1997 / Ládi László. – Szentendre: MKE HKSZ, 1998.*

forrás (április: 56,2%, október: 54,3%), könyvtártípustól függetlenül. A tájékoztató további forrásai a cédulakatalógus (április: 24,4%, október: 36,4%) és a számítógépes katalógus (április: 24,4%, október: 36,4%). A városi könyvtáraknál a szabadpolc a második, illetve harmadik helyen szerepel egységesen mindkét vizsgálati hónapban 28,8%-al.

A használt dokumentum *lelőhelyére* 16 felelet közül lehetett választani. Az összesített adatok alapján a két fő forrás a könyvtár saját állománya (április: 60,3%, október: 61,1%) és azon belül a helyismereti gyűjtemény (április: 81,2%, október: 78,4%). Minimális arányban megjelent a más számítógépes adatbankból (április: 0,8%, október: 0,9%), illetve interneten keresztül történő információszerezés (április: 0,9%, október: 0,6%).

A tizenegyes kérdéskör a *használat módjára* kérdezett rá. Mindkét könyvtár-típusban a helybeni használat vezet (április: 81,3%, október: 74,3%). Magas a fénymásolatban kért dokumentumok aránya (április: 31,3%, október: 43,6%).

A tizenkettedik kérdéskör a használók *elégedettségét* mérte fel. A városi könyvtárakból a használók 79,3, megyei könyvtárakból 81,6%-a elégedetten távozott. A más intézményhez irányítottak aránya magasabb volt a városi (április: 3,1%, október: 5,4%), mint a megyei könyvtárakban (április: 1,7%, október: 1,4%).

Az utolsó, tizenharmadik kérdés nyitott volt. A használóknak lehetőségük volt *véleménynyilvánításra*. Nagy számban éltek is vele. A dicséret és a köszönet hangján szóltak a könyvtárosok segítőkészségéről, felkészültségéről, de nem hallgatták el a technikai fejlesztés szükségességét sem.

Összegzés

A 2000 áprilisában és októberében 15 könyvtárban lefolytatott használói igényfelmérés eredménye alapot biztosít a helyismereti gyűjtemények kezelői, a könyvtárak vezetői, valamint a szakmai szervezet számára, hogy megvizsgálják, ha kell, újragondolják a helyismereti gyűjtemények menedzselésével, a gyűjtemény fel-táráásával kapcsolatos feladataikat. Éljenek vele.

Gáncsné Nagy Erzsébet