

## A KÖNYVTÁRHASZNÁLÓK IGÉNYEINEK ÉS ELÉGEDETTSÉGÉNEK VIZSGÁLATA A KISTELEPÜLÉSI KÖNYVTÁRAKBAN

### 1. A vizsgálat leírása

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2014 nyarán kérdőíves vizsgálatot végzett kistelepülési könyvtárak használóinak körében. A vizsgálat célja az volt, hogy megtudjuk, a KSZR-hez csatlakozott településeken mi jellemzi a helyi olvasók olvasási szokásait, illetve mi a véleményük a könyvtári szolgáltatásokról. Ez utóbbit azért tartottuk fontos szempontnak, mert 2013-tól átalakult a kistelepülések könyvtári ellátása: a megye 236 települése kötött megállapodást a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárral. A fenntartó önkormányzatokkal együttműködve hosszú távú (5 éves) tervet készítettünk a könyvtári információs és közösségi helyek fejlesztésére, nagy hangsúlyt fektettünk a helyi állományok fejlesztésére, a bútorzat és technikai felszereltség javítására, olvasásfejlesztési, kulturális és közösségi programok szervezésére, a digitális írástudás javítására.

A használói elégedettségvizsgálat szerves részét képezi a megyei könyvtár minőségbiztosítási és -fejlesztési törekvéseinek. 2013-ban végeztünk egy helyzetértékelést, megfogalmaztuk a kistelepülési ellátás jövőképet, küldetését, megfogalmaztuk a minőségpolitikát.<sup>1</sup> A kistelepülési ellátás minősége szempontjából fontos tényező a partnerek elégedettsége, és a folyamatos törődés a használókkal.

A kérdőíves vizsgálat során beérkező visszajelzések alapján folytatjuk a jövőben a kistelepülési szolgáltatás megvalósítását. Ennek érdekében a vizsgálat lezárását követően intézkedési tervet fogalmazunk meg.

### A kérdőíves elégedettség mérés folyamata

A kérdőíves vizsgálat lépései az alábbiak voltak:

1. A vizsgálat megtervezése
  - Munkacsoport létrehozása
  - Célok, határidők, és a vizsgálat alanyainak meghatározása
  - Szakirodalom áttekintése
  - Költségek meghatározása
  - Kérdőív összeállítása
  - Munkatársak tájékoztatása
2. A vizsgálat lefolytatása
  - A használók megszólítása
  - Adatfelvétel
3. A vizsgálat eredményeinek értékelése
  - Az adatok feldolgozása
  - Kódolás
  - Az adatok elemzése
  - Intézkedési terv megfogalmazása

---

<sup>1</sup> A jövőképet, küldetésnyilatkozatot, minőségpolitikát honlapunkon közzétettük.

Lásd: <http://kszr.dfmvk.hu/kszr/kistelepulesi-ellatas>

A vizsgálati munkacsoport tagjai a megyei könyvtárellátási csoport munkatársai voltak. Megfogalmaztuk a célokat, határidőket, hogy mely településeket vonunk be a vizsgálatba. Áttekintettük a kérdőíves vizsgálat készítésével kapcsolatos szakirodalmat.<sup>2</sup> Összeállítottuk a kérdőívet, amelyet megfelelő példányszámban sokszorosítottunk, ugyanakkor a honlapunkon is közzétettünk egy felhívást, ahol biztosítottuk az elektronikus kitöltés lehetőségét.<sup>3</sup>

A kérdőíves vizsgálatot 2014. július 1-től augusztus 31-ig végeztük el. 50 település könyvtári és információs közösségi helyét vontuk be a vizsgálatba, vagyis az ellátott települések 21%-át. Úgy választottuk ki a településeket, hogy a megye egész területéről kerüljenek ki, egyaránt legyenek köztük alacsonyabb s nagyobb lakosságúak, illetve legyenek olyanok, amelyeket közvetlenül a megyei könyvtár lát el, és amelyeken a városi könyvtárak végzik közvetlenül a szolgáltatást.

Zala megyében 2013-14-ben megállapodás alapján 236 település vette igénybe a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer szolgáltatásait. E települések 65%-a 500 fő alatti település, 24%-a 501-1000 fő közötti lakónépséggű, 11% 1001 fő feletti lakónépséggű. Így a vizsgálatba kiválasztott települések aránya is így alakult:

I. 500 fő alatt	32
II. 501-1000 fő	12
III. 1001 felett	6

Az ellátott települések közül a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár (DFMVK) közvetlenül lát el 81 települést, a Városi Könyvtár Lenti (VKL) 50 települést, a nagykanizsai Halis István Városi Könyvtár (HIVK) 43 települést, a keszthelyi Fejér György Városi Könyvtár (FGYVK) 36 települést, a letenyei Fáklya Művelődési Ház és Könyvtár (FMHK) 26 települést. Így a vizsgálatba bevont települések aránya is azonos arányban alakult:

I. DFMVK	17
II. VKL	11
III. HIVK	9
IV. FGYVK	8
V. FMHK	5

A papír alapú kérdőíveket (a szolgáltatásba bekapcsolódó városi könyvtárak bevonásával) kijuttattuk a településre, hiszen a célunk az volt, hogy a kérdőívek kitöltését a szolgáltató helyeken nyitva tartási időben el lehessen végezni. A helyi munkatársat tájékoztattuk a kitöltéssel kapcsolatos információkról. Biztosítottuk, hogy a kitöltés önkéntes, és anonim legyen. A kérdőív első oldalán lévő bevezető szöveg tájékoztatást adott a kitöltésről. Röviden utaltunk a vizsgálat céljára, felhívtuk a figyelmüket az együttműködésre. Az egyes kérdéseknél pedig rövid instrukciókat adtunk a kitöltéshez.

---

<sup>2</sup> Elsősorban Vidra Szabó Ferenc: A használók elvárásának és elégedettségének kérdőíves vizsgálata a könyvtárakban c. módszertani útmutatóra támaszkodtunk.

Lásd: <http://ki.oszk.hu/kf/kfarchiv/2003/4/vidra.html>

<sup>3</sup> Elérhető: <http://kszr.dfmvk.hu/hirek/a-konyvtarhasznalok-elegedettsegenek-merese->

Szeptember elején összesen 555 kérdőív érkezett vissza. Az elektronikus kitöltők száma mindössze 8 fő volt, a többiek a papír kérdőívet töltötték ki a szolgáltató helyeken, a nyitva tartási időben.

A beérkezett kérdőíveket szeptember és október hónapban feldolgoztuk, és az eredményekről 2014. november 6-án be is számoltunk a szakmai napon.<sup>4</sup>

Fontos volt számunkra hogy tudjuk, hogy a vizsgálatban résztvevők milyen életkorúak, milyen neműek, iskolai végzettségük és mi a foglalkozásuk, ezért arra kértük őket, hogy adják meg ezeket. Így a vizsgálati eredmények feldolgozásakor kiderült, hogy a válaszadók életkor szerinti megoszlása a következő:

14-18 éves	106
19-25 éves	89
26-64 éves	316
65 évesnél idősebb	44
<b>Összesen:</b>	<b>555</b>

A kitöltők 66%-a (368 fő) volt nő és 34%-a (187 fő) volt férfi. Az iskolai végzettségüket tekintve általános vagy középiskolás, illetve szakmunkásképző/szakiskola végzettségű volt a kitöltők negyede, 34%-ot tett ki a középiskolai érettségivel rendelkező és 16%-ot az egyetemi végzettséggel rendelkezők száma.

A foglalkozás tekintetében a résztvevők több mint a fele (52%) volt aktív kereső, 22%-uk tanuló, 16%-uk nyugdíjas, 7%-uk munkanélküli és 3%-uk GYES-en illetve GYED-en lévő.

A kistéleplési könyvtárak használóiról szólva a kérdőíven kapott információk segítenek bennünket abban, hogy konkretizálni tudjuk azt a kört, amely a potenciális olvasók közül ténylegesen használja ezeket a könyvtárakat és igénybe veszi szolgáltatásainkat. Összegzésképpen elmondható, hogy a látogatóknak több mint a fele 26-64 év közötti felnőtt, a 14 év alatti gyerekek aránya 19%. Többségében hölgyek a látogatók. A felsőfokú végzettségük aránya alacsony (16 %), főleg a középiskolai végzettségük és a tanulók a könyvtárhasználók.

## A kérdőíves vizsgálat eredményei

Az alábbi grafikonok az egyes kérdésekhez érkezett válaszokat mutatják be:

### I. Általában honnan jut hozzá az Ön számára szükséges információkhoz?

A kistéleplési könyvtárak használói is elsősorban az internetről, illetve a televízióból és rádióból informálódnak. Ugyanakkor a könyvtári könyvek és folyóiratok az információhoz jutás terén a 3. illetve 4. helyen állnak a fontossági sorrendben.

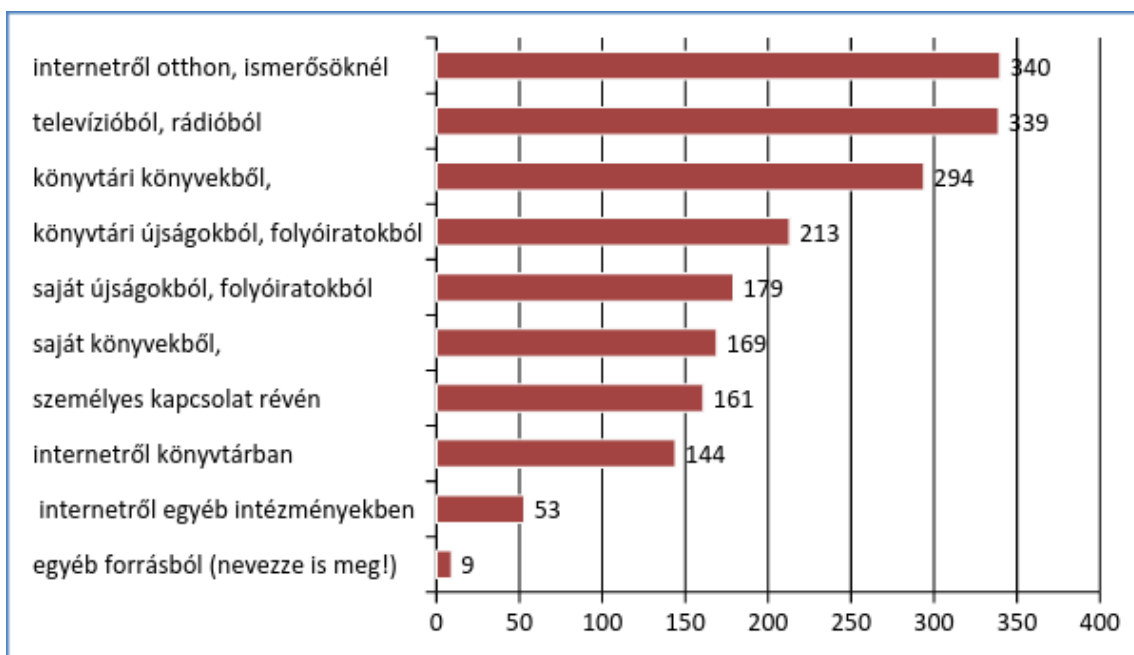
Ennél a kérdéscsoportnál több lehetőséget is meg lehetett jelölni a kérdőíven, de mindenképpen figyelemre méltó, hogy a válaszadók 53%-a számára a könyvtári könyv,

---

<sup>4</sup> Lásd e lapszámunkban Dóráné Mészáros Anikó: A kistéleplési könyvtári ellátás feladatai és eredményei című írását.

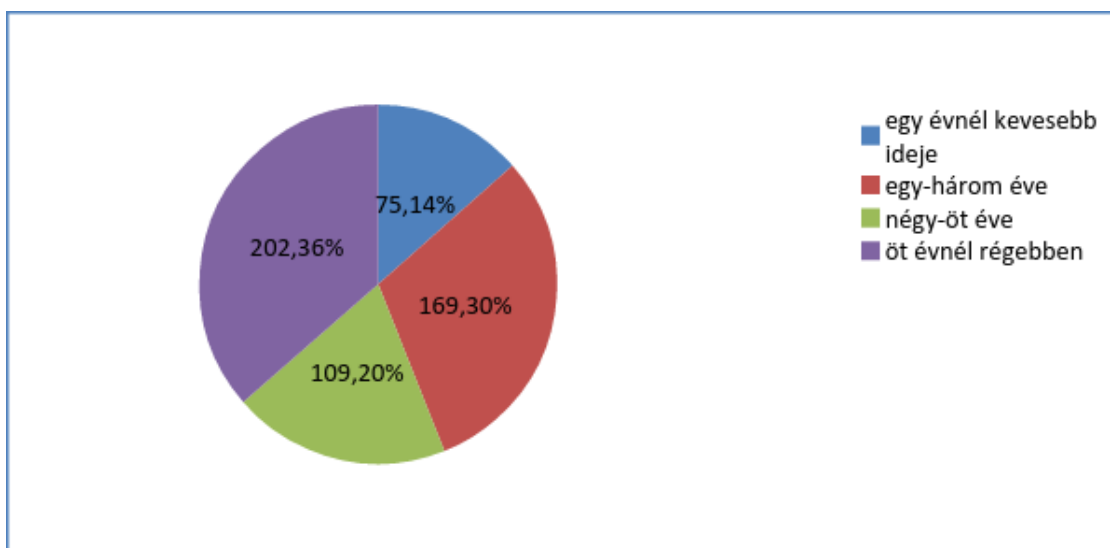
## MŰHELY

38%-a számára a könyvtárban megtalálható időszak kiadvány, 26%-a számára a könyvtárban hozzáférhető internet hozzáférés az információszerzés forrása.



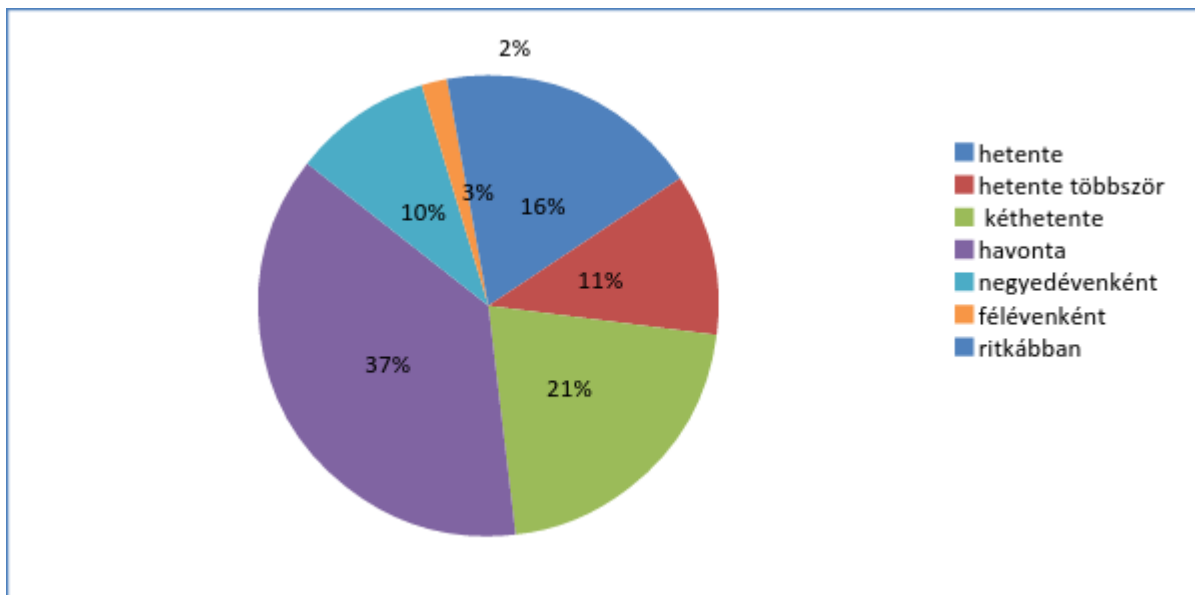
### II. Mióta látogatja ezt a könyvtárat?

A vizsgálatban részt vevő kistérségi könyvtárak olvasóinak több mint a fele (56%) már 4 évnél is régebben olvasó, viszonylag kevesen válaszoltak úgy, hogy csak az utóbbi évben használják a könyvtárat. A statisztikai adatszolgáltatás szerint a könyvtárakban átlagosan 10% az új beiratkozottak száma.

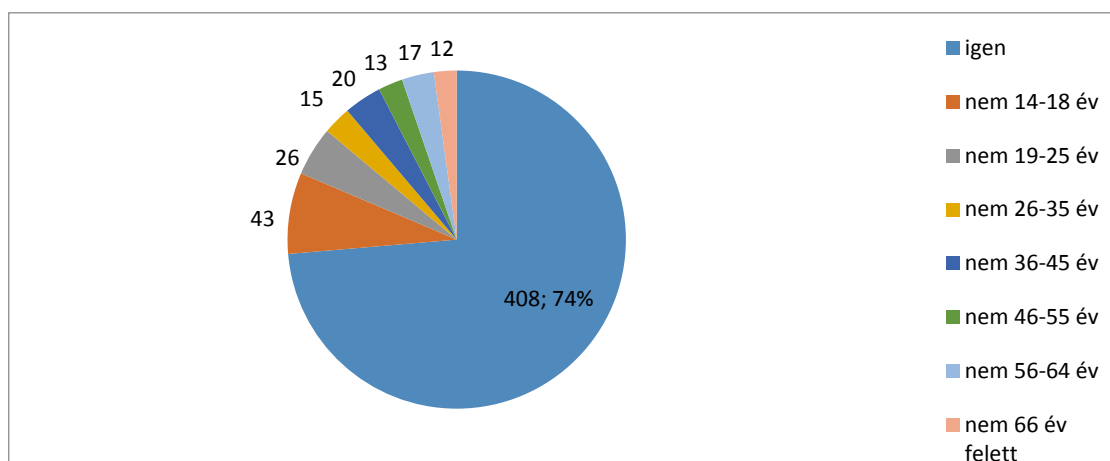


## III. Milyen rendszerességgel jár ebbe a könyvtárba?

A használók főleg havonta (37%) keresik fel a könyvtárakat. Ez megfelel az általános kölcsönzési határidőnek. Van viszont egy érdeklődői kör, akik hetente (16%), vagy akár hetente többször is (11%) igénybe veszik a szolgáltatásokat.



**Hallott-e a Zala megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerről (KSZR-ről), amely az Ön könyvtárát is ellátja dokumentumokkal és egyéb szolgáltatásokkal?**

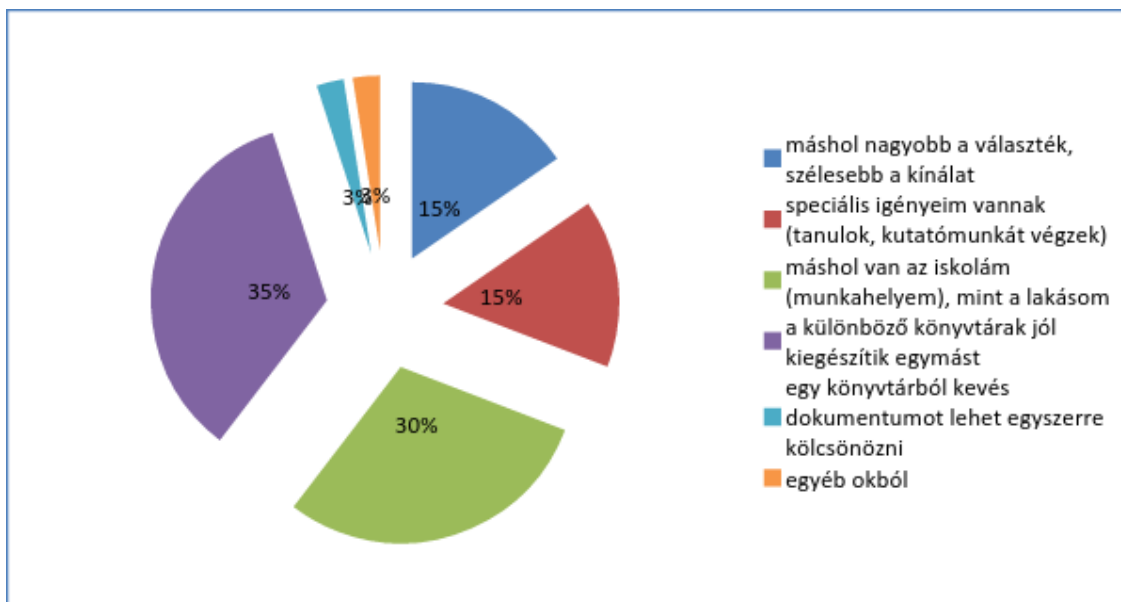


Az elmúlt 2 évben sok időt fordítottunk a megújult szolgáltatás népszerűsítésére, szórólapokat, információs kiadványokat, asztali naptárat készítettünk. A szolgáltató helyeken kifüggesztettünk tájékoztató táblát is a megyei könyvtár elérhetőségéről és a szolgáltatásairól. A rendezvények alkalmával roll up táblával, illetve molinóval is felhívjuk a figyelmet KSZR-re. Mindennek eredményeként a megkérdezettek többsége (74%) ismeri ezt a szolgáltatási formát. Ez véleményünk szerint jónak mondható. A 147 nemmel válaszoló közül 43 fő volt 18 év alatti diák.

## Látogat-e más könyvtárakat is?

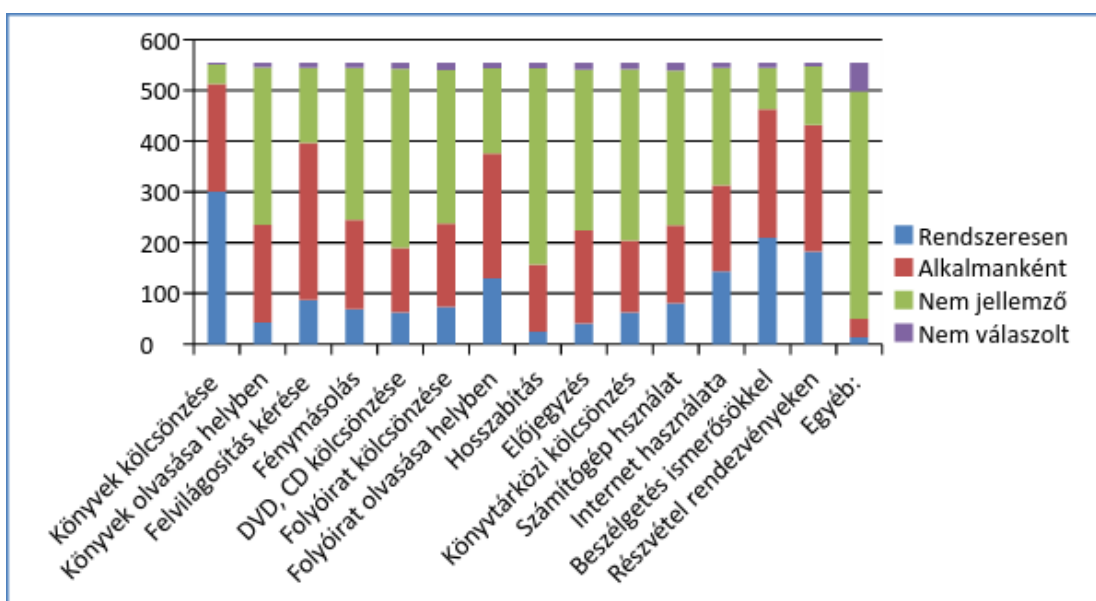
A vizsgálatból kiderült, hogy a kistelepülések használói többségében (68%) csak a helyi könyvtárat látogatják, ezért fontos, hogy helyben megfelelő minőségű ellátást kapjanak.

## Ha más könyvtárakat is látogat, mi indokolja ezt?



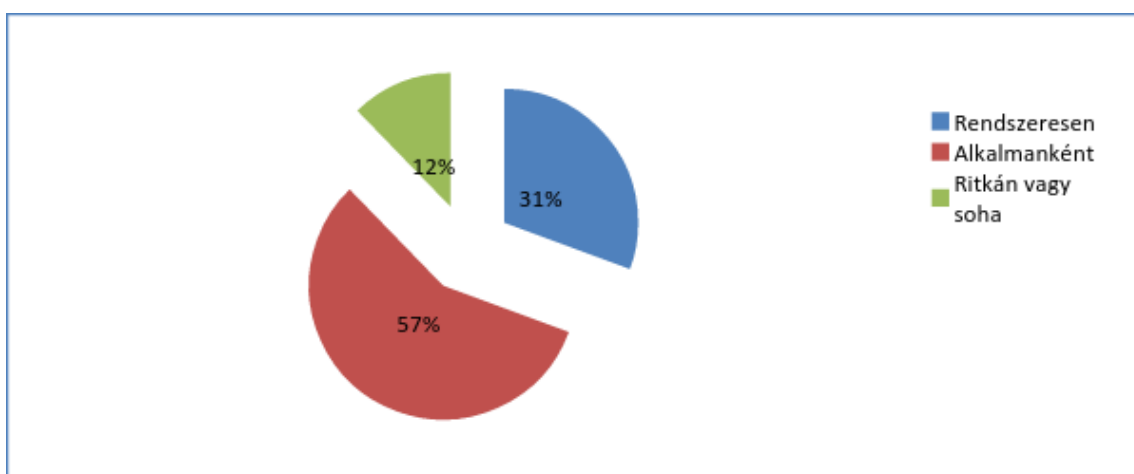
Ha a felhasználók más könyvtárakat is felkeresnek, elsősorban azért teszik (30%), mert az iskolában, vagy a munkahely közelében könnyebben hozzájutnak a számukra szükséges szolgáltatásokhoz. A speciális igényeket, illetve a nagyobb választékot 15-15% jelölte meg.

## Ebben a könyvtárban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?



Továbbra is a kölcsönzés a legfontosabb szolgáltatás, amiért az emberek könyvtárba járnak. Ugyanakkor az információszolgáltatás, a folyóiratok olvasása, a különböző programokon való részvétel és a könyvtár, mint közösségi hely megjelenése is jellemző. A könyvtári számítógép és internet használat visszaszorulóban van, hiszen ma már otthon is van a legtöbb háztartásban számítógép illetve internet elérési lehetőség. Kevésbé használt szolgáltatás a hosszabbítás, az előjegyzés, a könyvtárközi kölcsönzés igénylése. A fénymásolást, DVD, CD, folyóirat kölcsönzést szintén kevesen jelölték meg, de ez összefüggésben van azzal, hogy több helyen nincs is lehetőség ezt igénybe venni.

### Szokott-e segítséget kérni a könyvtárostól?



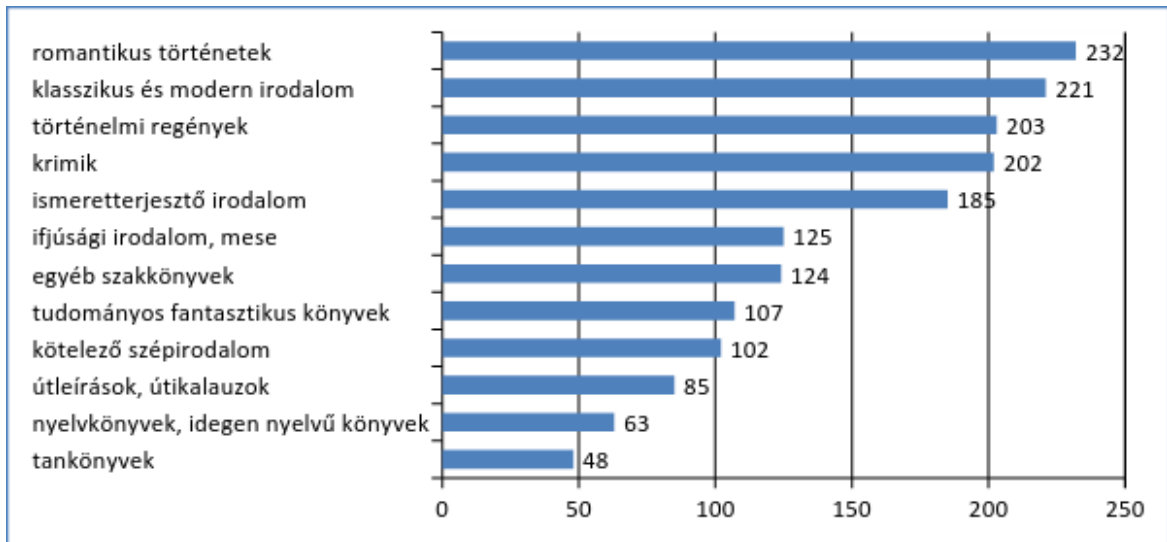
A helyi könyvtáros személye, felkészültsége meghatározó jelentőségű a kis könyvtárakban is, hiszen a használók 31%-a rendszeresen, 57%-a alkalmanként igényli a könyvtáros segítségét.

### Milyen könyveket olvas leggyakrabban?

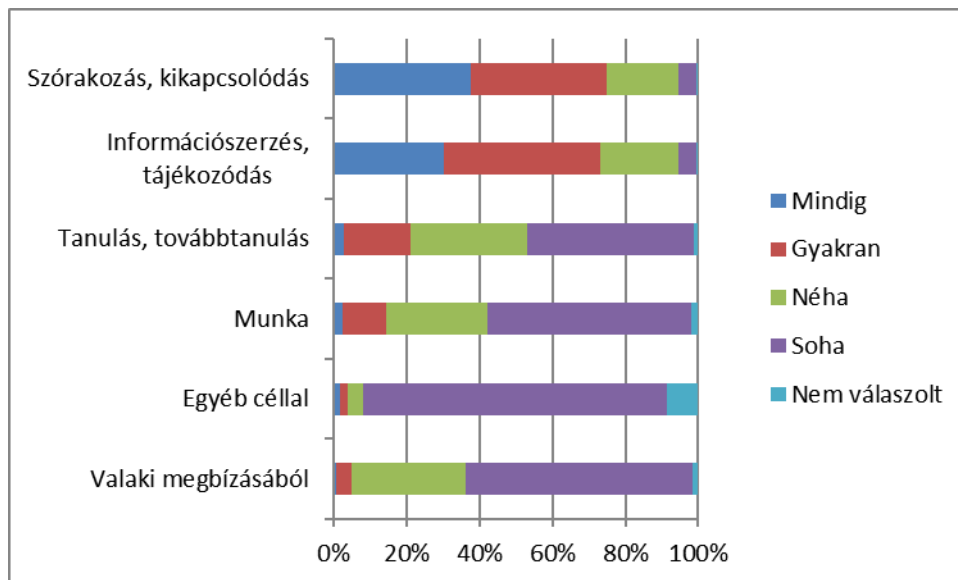
A kérdőív kitöltésekor több válasz is megjelölhető volt, de a legtöbben a romantikus könyveket olvassák, második helyen a klasszikus és modern szépirodalom áll, a 3. helyen a történelmi regények, illetve a krimik. Többségében nők voltak a kitöltők (és a könyvtárhasználók nemek szerinti megoszlására is ez jellemző), akiknek az érdeklődése e témákra irányul elsősorban. Ezt a kistelepülési könyvtárak gyűjteményfejlesztése során figyelembe kell venni.

Mivel csak a negyede volt a válaszadóknak iskoláskorú, ez megmagyarázza, hogy a kötelező irodalom, a tankönyvek, ifjúsági irodalom iránti érdeklődés miért alacsonyabb.

## MŰHELY



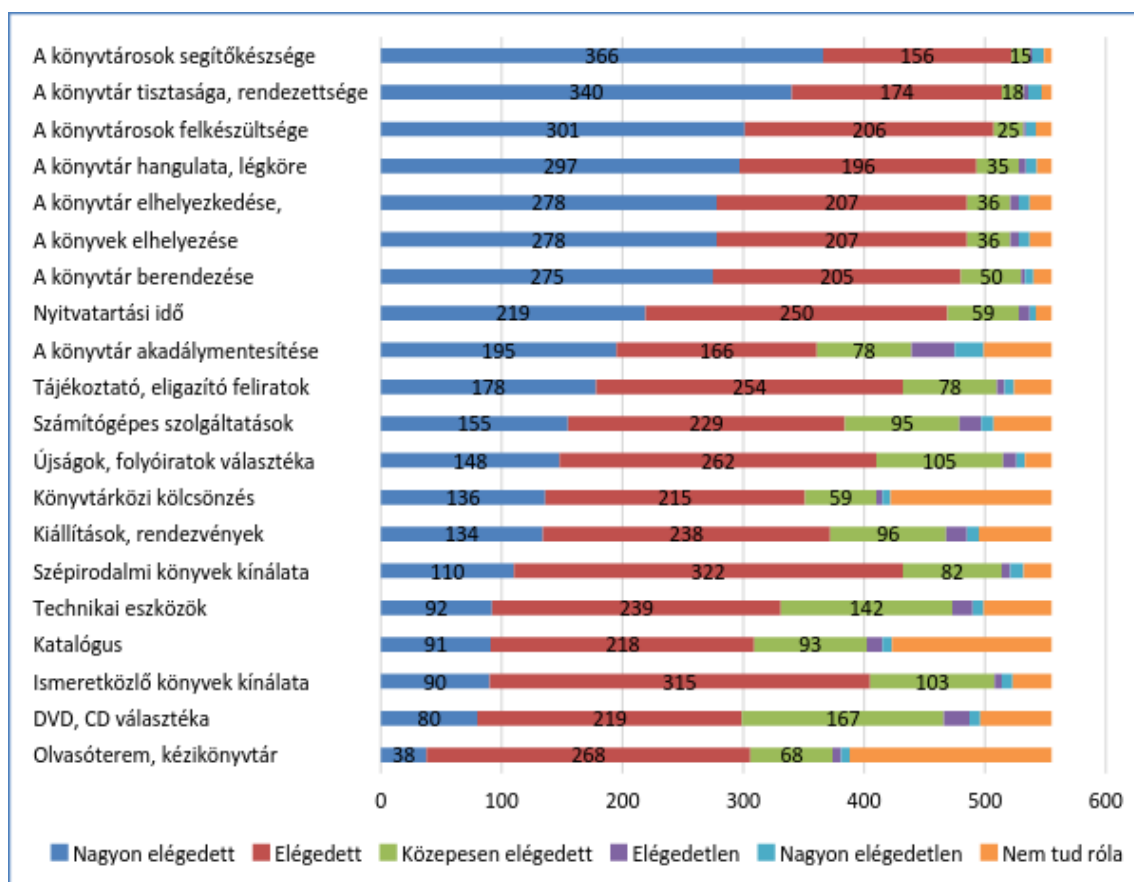
### Általában milyen céllal használja a könyvtárat?



A kistéleplési könyvtárak feladata elsősorban a kikapcsolódás, a szabadidő hasznos eltöltése. Második helyen áll az információszerzés és a tájékoztatás. Ha külön megvizsgáljuk, hogy a 14-25 éves korosztály milyen céllal használja a kistéleplése könyvtárát, kiderül, hogy számukra is ugyanezek az igények.



## Mennyire elégedett könyvtár szolgáltatásaival?



A kistéleplési könyvtárakban a használók elégedettek a helyi könyvtáros segítőkészségével, felkészültségével, a könyvtár tisztaságával és hangulatával. Az utóbbi néhány évben a szolgáltatóhelyeken nagy változások történtek, a legtöbb könyvtárhelyiség megújult, ami az elégedettségi mutatókban is jól látható.

Ha az átlag értékeket vizsgáljuk (0-5-ig pontozva), a helyi katalógus, a könyvtárközi kölcsönzés, a CD és DVD kölcsönzés és a technikai eszközök elégedettségi értéke a legalacsonyabb (átlaga 3 – 3,4 között).

A medián értéket figyelembe véve viszont 3 kérdést kivéve mindegyiknél a legtöbben elégedettek, tehát jónak értékelték. Kiválóan minősítették a helyi könyvtáros segítőkészségét, a könyvtár tisztaságát, a könyvtáros felkészültségét.

### Következtetések

Megállapítható, hogy a vizsgálat sok, a mindennapi szakmai munkában használható információval szolgált a KSZR-hez csatlakozott kistéleplési könyvtárak használóinkról, a szolgáltatásokról, használói szokásokról.

Ez alapján állítottunk össze az intézkedési tervet:

- A kistélepülési könyvtárak dokumentumfejlesztésének erősítése, elsősorban könyvek és időszaki kiadványok beszerzése, a választék növelése, a helyi olvasók igényei szerinti beszerzések
- Az ODR szolgáltatások, a könyvtárközi kölcsönzés népszerűsítése
- A szolgáltató online katalógusának elérhetővé tétele a kistélepülési könyvtárakban
- A KSZR szolgáltatások népszerűsítése
- A könyvtári információs és közösségi helyeken elérhető szolgáltatások bővítése, a kölcsönzésen kívüli szolgáltatások népszerűsítése
- A könyvtári információs és közösségi helyek könyvtárosainak képzése, továbbképzése
- IKT eszközfejlesztés a települési igények alapján
- Olvasásfejlesztő, kulturális és közösségi programok szervezése igények alapján
- A digitális írástudást fejlesztő képzések szervezése a kistélepüléseken

Fontos szempont, hogy a könyvtári információs és közösségi helyek olvasói számára a prioritást a szabadidő hasznos eltöltése és a információhoz jutást szolgáló helyi gyűjteményhez való hozzáférés, valamint a közösségi és kulturális programok jelentik. Nagyon értékes számukra a könyvtárossal való személyes kapcsolat, a könyvtárról alkotott összkép meghatározó eleme a könyvtár hangulata, tisztasága, rendezettsége és a felszereltsége. Ezért folytatni kell a könyvtári információs és közösségi helyek könyvtárosainak képzését, továbbképzését, az IKT eszközfejlesztést, kiegészítő bútorok beszerzését. Ahol szükséges, keresni kell annak a lehetőségét, hogy a teljes bútorzat megújuljon.

A vélemények kapcsán az is megmutatkozott, hogy nem elég önmagában a fejlesztések pusztá bevezetése, ehhez mindenféleképp szükséges az erre irányuló propaganda erősítése is. A megfelelő reklám hiánya okozhatja, hogy a használók jó része nem ismeri az ODR szolgáltatások lehetőségét. Nem tudják, hogy a szolgáltató honlapján elérhető a katalógus.

Ezért nagyobb hangsúllyal kell folytatnunk a KSZR szolgáltatások népszerűsítését, bár eddig is folyamatosan végeztük ezt a munkát.

2014 végén az ODR szolgáltatások és a könyvtárközi kölcsönzés népszerűsítése céljából szórólapot készítettünk, amelyet minden kistélepülési könyvtárba eljuttatunk.

2015-ben szeretnénk megvalósítani, hogy a kistélepülések honlapján helyezzenek el több információt a KSZR-ről és partnerként tüntessék fel a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárat linkelési lehetőséggel a honlapra. A könyvtári információs és közösségi helyeken információs tábla, könyvjelző is felhívja a figyelmet a katalógus szolgáltatásra is.

Tovább folytatjuk a dokumentumfejlesztést, a helyi olvasók igényei alapján elsősorban népszerű könyvek beszerzése és hetilapok, képes magazinok előfizetése járul hozzá a választék növeléséhez. A helyi közösségek számára a kulturális és közösségi programokat 2015-ben is a fenntartó önkormányzatokkal egyeztetve szervezzük. Egyre több helyen kéri a digitális írástudást fejlesztő tanfolyami képzéseket, olvasásfejlesztő programokat, de továbbra is kimagasodik a kulturális és közművelődési közösségi rendezvények iránti kereslet.

Sebestyénne Horváth Margit