

## KÖNYVTÁRHASZNÁLÓK ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLATA ZALA MEGYE KISTELEPÜLÉSEIN

2015-ben a Pécsi Tudományegyetem Kultúratudományi, Pedagógusképző és Vidékfejlesztési Kar hallgatójaként, diplomamunkámban végeztem elégedettségmérést Zala megye KSZR szolgáltatásában részt vevő települései közül 30-on. Ez a kutatás képezte diplomamunkámat, amelynek eredményeit szeretném most megosztani.

### A vizsgálat leírása

A megyében 2014-ben már lezajlott a könyvtárhasználók igényeinek és elégedettségének vizsgálata. A felmérésbe 50 települési könyvtár olvasóit vonták be, melynek eredményeit Sebestyénné Horváth Margit a Zalai Könyvtári Levelező 2014. 2. számában közzétette. A 2014. évi felmérés ismeretében kezdtem el 2015 tavaszán az előkészítő munkát. A kérdőívben – hasznosítva az előző év tapasztalatait – olyan kérdéseket próbáltam megfogalmazni, amelyek a térségi ellátás jövőbeli munkáját hasznosabbá tudják tenni. A kérdőívek sokszorosítása és kijuttatása mellett, ezzel egy időben, áprilisban a megyei könyvtár honlapján<sup>1</sup>, valamint az összes érintett városi könyvtár honlapján is elérhetővé vált a kérdőív elektronikusan kitölthető változata is. A kérdőív elején feltüntettem, hogy a „Kérdőív kitöltése önkéntes és névtelen”. Ezt mindenképpen nagyon fontos a kitöltők tudomására hozni, egyrészt, mert nem kötelezhető senki sem arra, hogy kitöltse a kérdőívet, másrészt tisztában kell lennie vele, hogy az adott válaszokat bizalmasan kezelem.

A felmérésem alapjául szolgáló 30 település kiválasztásánál az egész megye területéről válogattam. A megyei könyvtárhoz tartozók közül 10 község, míg a többi könyvtárhoz tartozó kistelepülésből 5-5 lett kiválasztásra, és a területi felosztáson belül a települések kiválasztásánál a lakosság számát is figyelembe vettem.

A 30 településről összesen 317 kitöltött kérdőív érkezett vissza. Ebből elektronikus formában 14 darabot töltöttek ki a könyvtárhasználók, míg az előző évben a beérkezett 555 darab kérdőívből 8 érkezett elektronikus formában.<sup>2</sup> A kitöltött kérdőívek darabszáma a települések lakosságát is figyelembe véve százalékos arányban a következőképpen alakult:

Lakosságszám	Beérkezett kérdőív	%
100 fő alatt	21	6,62%
100-500 fő között	141	44,48%
501-1000 fő között	137	43,22%
1001 fő felett	18	5,68%
Összesen	317	100,00%

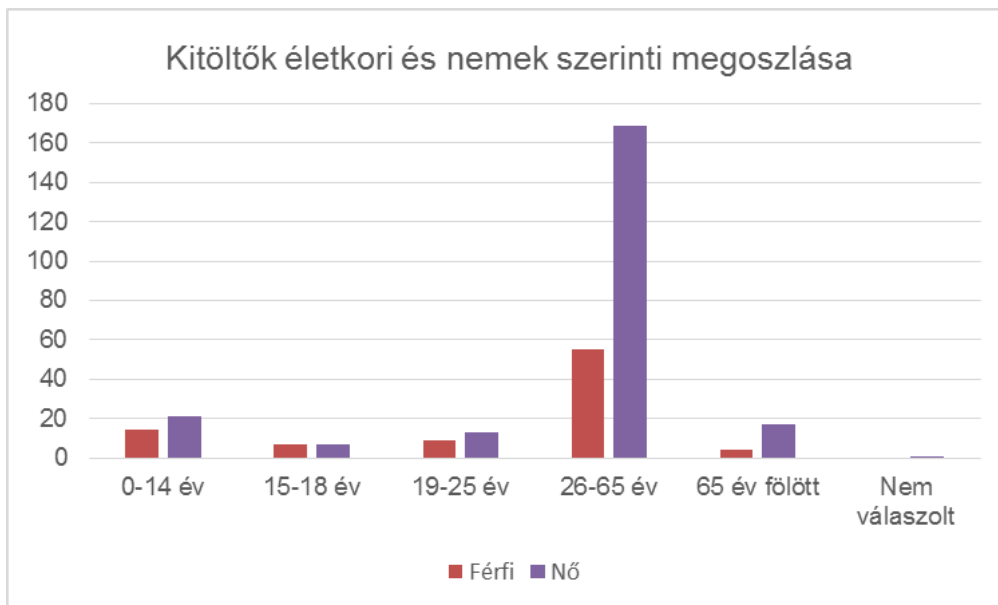
<sup>1</sup> Kérdőív

<http://kszr.dfmvk.hu/hirek/kerdoiv-a-kistelepulesi-konyvtarak-olvasoi-elegedettsegenek-meresere>

<sup>2</sup> Sebestyénné Horváth Margit: A könyvtárhasználók igényeinek és elégedettségének vizsgálata a kistelepülési könyvtárakban. = Zalai Könyvtári Levelező, 25. évf. 2014. 2. sz. 5. p.

A kitöltők kor szerinti megoszlása hasonlóságot mutat az előző évi felméréssel<sup>1</sup>, ahol az 555 válaszadó közül a középkorosztály 60% volt. Itt ugyanennek a korosztálynak az aránya elérte a majdnem 71%-ot. A kérdőívet kitöltők nemi aránya a nők javára mutat komoly eltolódást. A férfi kitöltők mindösszesen 28%-ban képviseltették magukat.

Az alábbiakban láthatóak a kitöltők életkori, nemek szerinti megoszlása illetve az iskolai végzettségükre kapott válaszok:



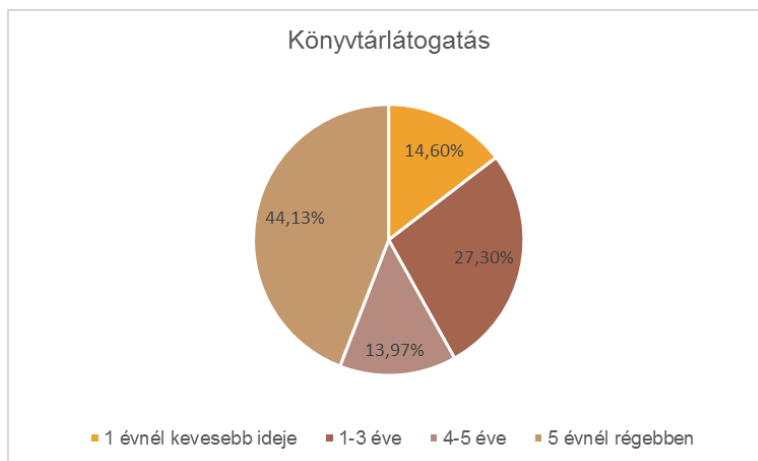
	Még általános iskolába jár	Legmagasabb iskolai végzettség					Összesen
		Általános iskola	Szakmunkás-képző, szakiskola	Középiskola	Főiskola, egyetem	Nem válaszolt	
<b>Férfi</b>	13	7	27	27	14	1	89
<b>Nő</b>	15	33	34	93	49	4	228
<b>Összesen</b>	28	40	61	120	63	5	317

## A kérdőív eredményei

Az alábbiakban a kérdésekre adott válaszokat szeretném bemutatni

- Mióta látogatja ezt a könyvtárat?

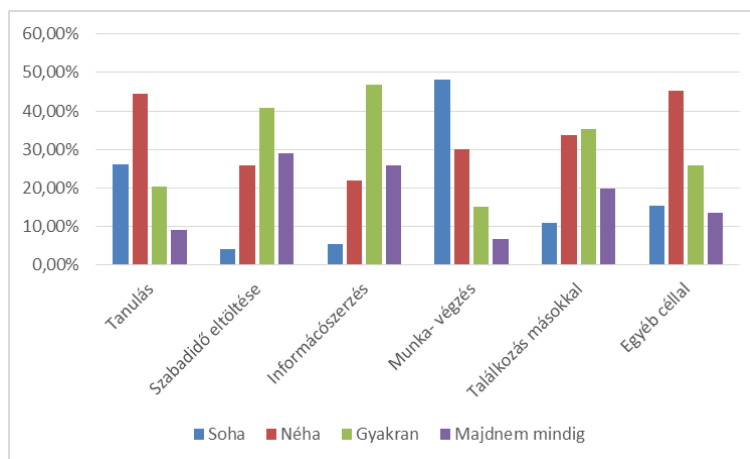
<sup>1</sup> Sebestyén Margit: A könyvtárhasználók igényeinek és elégedettségének vizsgálata a kistérségi könyvtárakban. = Zalai Könyvtári Levelező, 25. évf. 2014. 2. sz. p. 5.



Jól mutatja ez az ábra, hogy a könyvtárhasználók majdnem fele a régi olvasók, könyvtárhasználók közül kerül ki. A kitöltők majdnem 60%-a négy évnél régebb óta keresi fel a települési könyvtárát. Azon könyvtárhasználók, akik az 1-3 évet jelölték meg válaszukban, szintén magas százalékos arányt képviselnek. Arra a kérdésre, hogy látogatnak-e más könyvtárat is, a válaszadók közül 190 fő azt a választ adta, hogy nem. Ezt én magas aránynak tartom, hiszen szerintem a válaszadók több mint felénél az a könyvtárkép alakul ki, amit ő használ. Ez a megközelítőleg 60%-ban hasonló adat, mint az előző évi ilyen kérdésre kapott válasz, ahol a válaszadók 68%-a csak a helyi kiskönyvtárat látogatta.<sup>1</sup> Az előző évhez viszonyítva eltérést mutat az is, hogy akkor a válaszadók több mint a fele 4 évnél régebb óta kereste fel azt a könyvtárat, ahol az adatlapot kitöltötte<sup>2</sup>. 2015-ben 44 százalékuk jelezte, hogy 5 évnél régebben látogatta a könyvtárat.

- Milyen célból keresi fel elsősorban a könyvtárat?

Erre a kérdésre természetesen több válaszadási lehetőségük volt a kitöltőknek. Sajnos voltak olyan kérdőívek, ahol az őket nem érintő sorokra egyáltalán nem jelöltek választ.

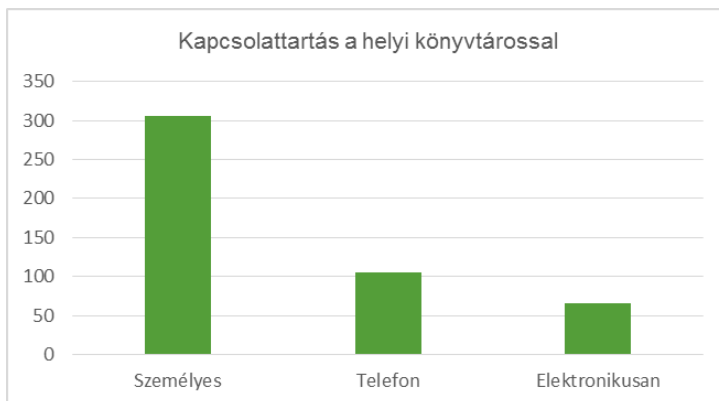


<sup>1</sup> Sebestyénné Horváth Margit: A könyvtárhasználók igényeinek és elégedettségének vizsgálata a kistépülési könyvtárakban = Zalai Könyvtári Levelező, 25. évf. 2014. 2. sz. 6.p.

<sup>2</sup> Uo.

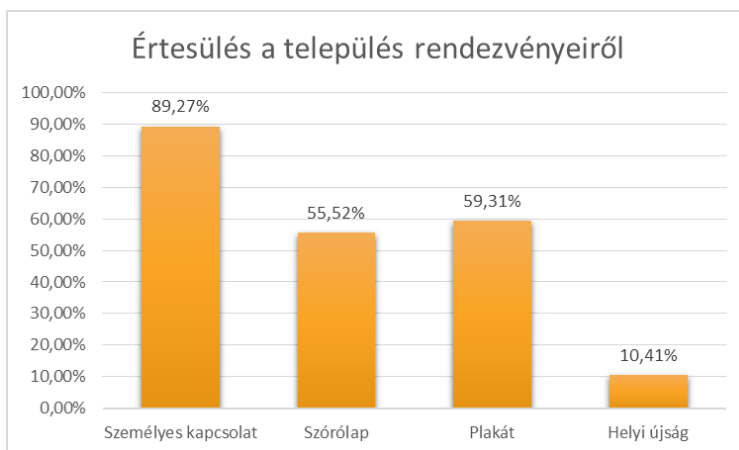
- Milyen módon tart kapcsolatot a helyi könyvtárossal?

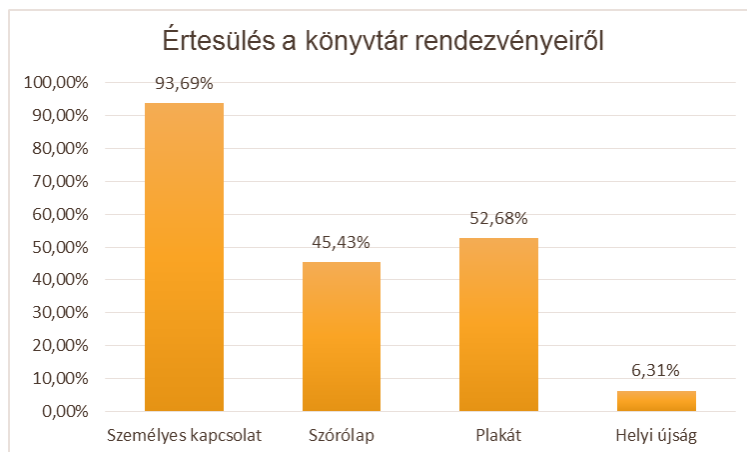
Jól mutatja a következő kérdésekre kapott válaszok aránya, hogy a személyes kapcsolatok egy kistéleplésen (is) milyen fontosak. A kitöltők válaszaiból kiderült, még mindig elsősorban a személyes kapcsolatot helyezték előtérbe.



- Hogyan szerez információt a települési rendezvényekről? illetve
- Hogyan szerez tudomást a könyvtár rendezvényeiről?

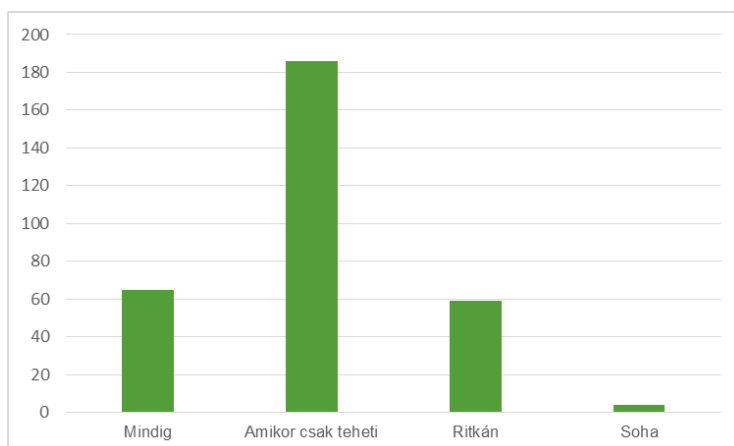
Mindkét feltett kérdésre hasonló arányú válaszok születtek. Az ábrákon jól látszik, hogy a települési rendezvényekről, ha nem is nagy eltéréssel, többen szereznek hírt szórólapról, plakátról vagy a helyi újság útján. Érdeemes volna végiggondolni, hogy ezeket a lehetőségeket nem tudná-e a könyvtáros a könyvtári rendezvényekkel kapcsolatban jobban kihasználni. Mindkét diagram jól szemlélteti, hogy a könyvtárhasználók rendezvényekkel kapcsolatos elsődleges információforrása a könyvtáros. Ez nagyon fontos, hiszen azt jelzi, hogy a kistélepléseken könyvtári munkát végző személyek jelentős pozíciót töltenek be a helyi közösségben.





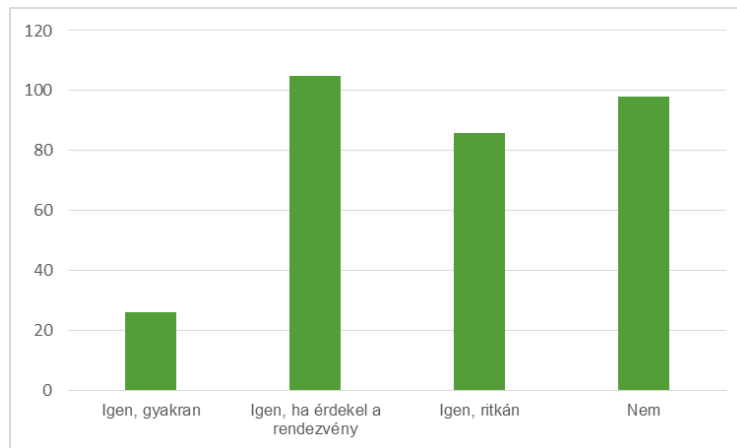
- Milyen gyakran látogatja a könyvtár rendezvényeit?

A diagram jó szemlélteti, hogy a kérdőívet kitöltő könyvtárhasználók jelentős része, amikor lehetősége van rá, felkeresi a könyvtár rendezvényeit. Mindösszesen 4 kitöltő adta azt a választ, hogy soha nem keresi fel a könyvtár rendezvényeit. 65 fő azt a választ adta, hogy mindig, 156-an az amikor csak tehetik feleletet választották. 59-en jelezték, hogy ritkán teszik ezt.



### Könyvtári rendezvények látogatásának gyakorisága

- A környező településeket fel szokta-e keresni az ott megszervezésre kerülő rendezvények miatt?



## Környező települések rendezvényeinek látogatása

Ez az ábra jól mutatja, hogy csak 26 fő jelezte, hogy gyakran keresi fel a környező települések rendezvényeit. Véleményem szerint az is magas számú pozitív válasznak mondható, hogy a megkérdezettek közül 105 fő adta azt a választ, ha érdekli a rendezvény, akkor hajlandó elutazni a környező településekre. 86 személy pedig látogatja ezeket a rendezvényeket, ha ritkán is. Ezeket a számokat szembeállítva a 32%-ot kitevő utazástól elzárkózó személyek válaszaival, én jó eredménynek érzem az itt kapott válaszokat.

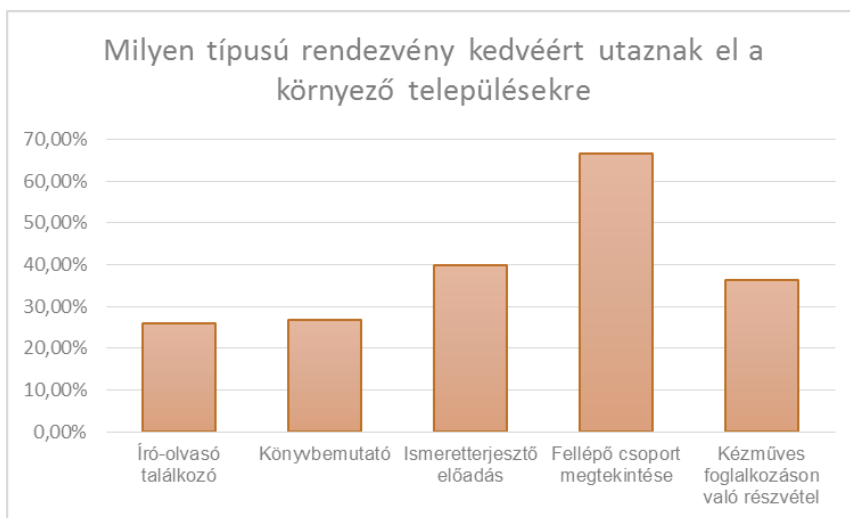
- Egy Ön számára kedvező kulturális rendezvényért milyen messze lenne hajlandó elutazni?



Erre a kérdésre, a választható 2, 5, illetve 10 kilométeres távolságon kívül 125-en adtak meg távolabbi utazási kilométerértéket. A környező településekre pedig, amelyek 10 kilométeres körzetben vannak, a válaszadók 30 %-a elutazna.

- Milyen típusú rendezvény kedvéért utazik/utazna el a környező településre?

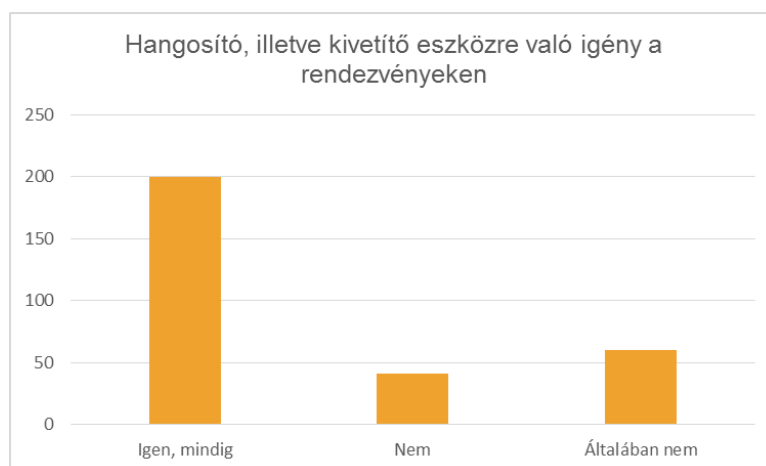
Az ábra jól mutatja, hogy a megkérdezettek jelentős része a fellépő csoportot helyezte előtérbe. Erre a rendezvénytípusra 211 válasz érkezett. Véleményem szerint ez azért is lett kimagasló érték, mert ezek a csoportok általában a falvakban a települések nagyrendezvényein szoktak fellépni.



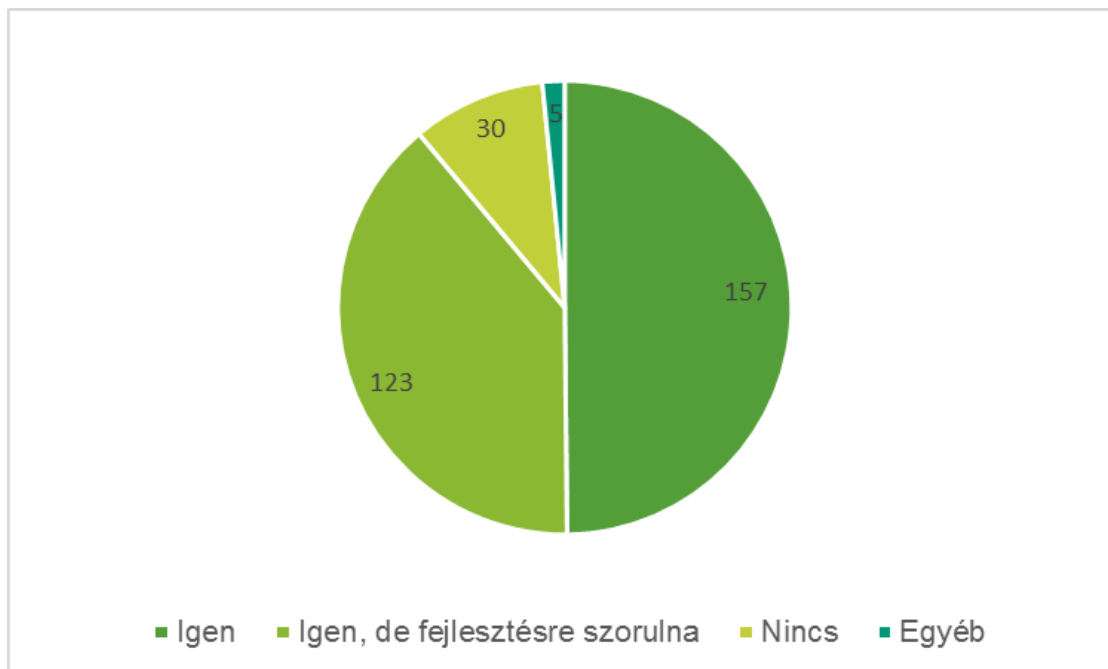
Író-olvasó találkozóra, könyvbemutatóra összesen 167 válaszban jelöltek, míg az ismeretterjesztő előadást kapcsán 126-an jelezték, hogy elutaznának rá. A kézműves foglalkozásokon való részvétel is magas százalékot kapott a válaszok alapján.

- Szükségét érzi-e, hogy a rendezvény ideje alatt hangosítás, ill. kivetítő eszköz (projektor) álljon rendelkezésre a jobb hangzás- ill. látási lehetőségekért?

Erre a kérdésre sokan jelezték, hogy szükségét érzik az ilyen jellegű technika jelenlétének. 12 fő jelezte ugyan, hogy igen, szükséges lenne, de arra nem adott konkrét választ, hogy mi lenne az. 1 fő jelezte, hogy azért lenne szüksége erre, hogy jobban hallhassa a rendezvényeket, míg egy másik személy szerint akkor van erre szükség, ha azt a nagyobb tér megkívánja.



- A település könyvtárában van-e az Ön számára megfelelően használható számítógép (program, internetsebesség stb.)



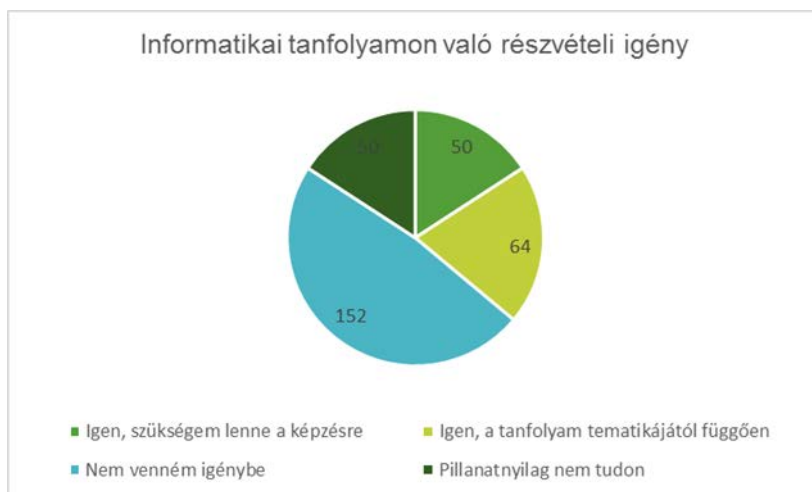
A válaszadók közül 157 fő értékelte úgy, hogy a könyvtárban levő számítógép megfelelő az ő számára. 123-an jelezték, hogy megfelelő, de fejlesztésre szorulna. Szöveges magyarázatot 3 fő adott a válaszához. Két településről egy 48 illetve 51 éves személy jelezte, hogy nem tudja, vagy nem ért hozzá, hogy megválaszolja a kérdést. 1 fő pedig azt gondolja, hogy az ő településén megfelelő a számítógép az igényeinek, de az internetsebességet tartja lassúnak.

- Szükségét érezné-e, hogy a könyvtár szervezésében alapfokú számítógép- ill. internethasználati tanfolyamon vegyen részt?

Erre a kérdésre adott válaszok nagy meglepetést okoztak. A válaszadók közül 152-en azt jelezték, hogy nem vennék igénybe, és 50 fő jelezte, hogy igénybe venné. 64-en a tanfolyami tematikától tennék függővé a részvételüket. Mivel elég sokan jelezték, hogy nem vennék részt ilyen irányú képzéseken, nem szabad elfelejteni, hogy az elmúlt években sokan vettek részt olyan országos programokon, mint például a „Kattanj rá nagy!” számítógépes tanfolyamok voltak, amelyek nagy népszerűségnek örvendtek. A KSZR szolgáltatás keretében is folyamatosak az ilyen irányú képzések, így a válaszokhoz biztosan hozzájárul ez is.

Ugyanakkor a pozitív válaszadók létszámát sem szabad alábecsülni, hiszen a két másik kategóriát (akik igénybe vennék, és akik tematikától tették függővé) választók száma majdnem eléri az első csoportét. A felmerülő képzésnél szükséges felmérni, hogy mire van igény a településen. Elsősorban alapfokú számítógép használatra, vagy van valamilyen speciálisabb kérés, ilyen lehet például a közigazgatással összefüggő ügyfélkapu használata is.





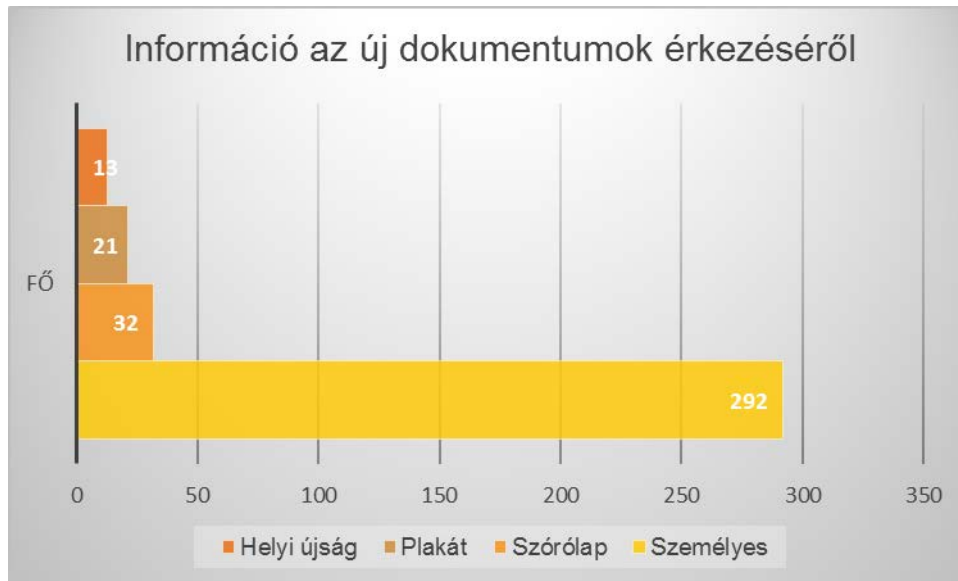
- Milyen gyakran látogatja a könyvtárat dokumentumok kölcsönzése miatt?  
A kérdésre összesen 297 válasz érkezett. A válaszadók az alábbi könyvtár felkeresési időintervallumokat jelölték meg:



A válaszadók 26%-a pedig a heti rendszerességet választotta kölcsönzési gyakoriságának megadásakor. A beiratkozott olvasók jelentős része, 54,55%-a a havi rendszerességet jelölte meg, hogy kölcsönöz a települési könyvtárból. Ez az érték a 2013-as felmérésnél alacsonyabb volt.<sup>1</sup> A havonkénti felkeresést akkor a válaszadók 37%-a választotta. Igaz, akkor választható volt a hetente, hetente többször, kéthetente, havonta időbeosztás is. Ha ezt vesszük, akkor az 1 hónapos, vagy azon belüli intervallumban könyvtárhasználók aránya 67% volt. Így már nem sokkal 10% feletti eltérésről beszélünk.

- Amikor új dokumentumok érkeznek a települési könyvtárba, honnét szerez tudomást róluk?

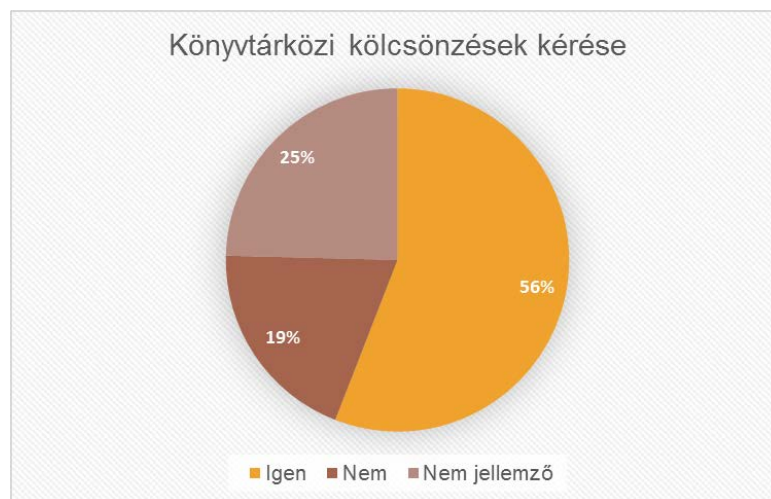
<sup>1</sup> Sebestyén Margit: A könyvtárhasználók igényeinek és elégedettségének vizsgálata a kistérségi könyvtárakban = Zalai Könyvtári Levelező, 25. évf. 2014. 2. sz. 7. p.



Ennél a kérdésnél több válasz is lehetséges volt, hiszen a könyvtárhasználók több forrásból is hozzájuthatnak ehhez az információhoz. Így összesen 358 válasz érkezett. Ezek közül kimagasló a „személyesen szerez erről tudomást”, amit 292 fő jelölt meg. Ehhez a válaszhoz képest a többi előre megadott lehetőséget elenyészően kevesen választották.

- Amennyiben a könyvtárban nem található dokumentumokat szeretne, kérni szokta-e hogy szerezzék be más könyvtárból?

Kutatási kérdéseim között is megfogalmaztam, hogy ennek a szolgáltatásnak mekkora ismertsége van, hiszen az előző évi mérések szerint az akkor kiválasztott településeken kevésbé volt ismert szolgáltatás.

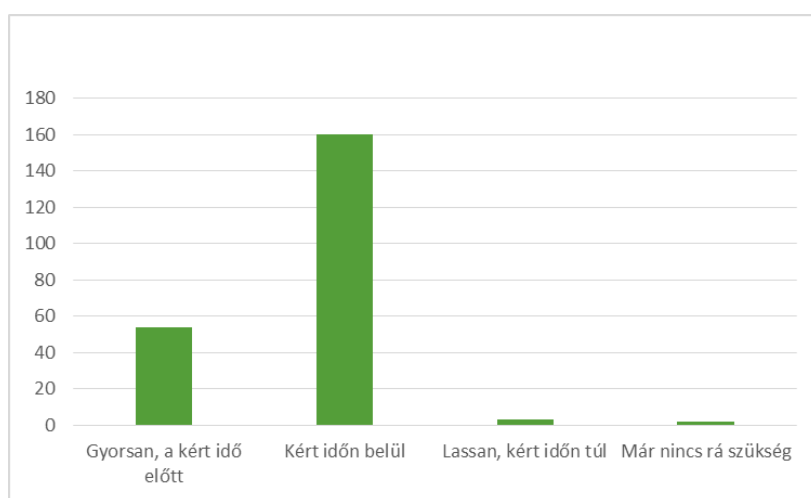


Erre a kérdésre a megkérdezettek közül 313 fő válaszolt. Jelentős részben, 175-en jelezték, hogy igénybe szokták venni ezt a szolgáltatást. Ez a megkérdezettek 56%-a. A könyvtárközi

szolgáltatásra próbálunk minél nagyobb hangsúlyt fektetni. Az előző évben a legtöbb válaszadó nem használta ki ezt a lehetőséget. Év végén a megyei könyvtár szórólapokat készítettett, és intenzívebb marketinggel tájékoztatta a kistéleplési könyvtárak használóit, hogy van ilyen lehetőségük. Az ott dolgozók is felhívják a figyelmet arra, hogy van ilyen lehetőség, természetesen tájékoztatva az igénybe vevőket a feltételekről. Valószínűleg ennek is köszönhető, hogy csak a válaszadók negyede választotta a „nem jellemző” lehetőséget.

- Az Ön számára más könyvtárból megkért dokumentum milyen gyorsan szokott a települési könyvtárba kijutni, és Önhöz kerülni?

Könyvtárközi kölcsönzésnél nagyon lényeges a gyorsaság. A kért dokumentumnak a megfelelő időn belül kell az olvasóhoz eljutnia.

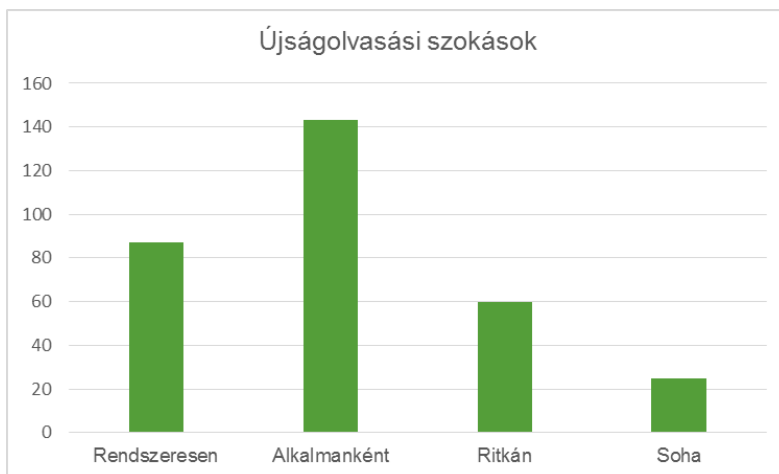


### Könyvtárközi kérés gyorsasága

Különösen kiemelkedőnek tartom, hogy a válaszadók 98%-a, - ahogy az az első két oszlopból is jól látszik - azt a visszajelzést adta, hogy az általa kért dokumentumokat a kért időre mindig megkapta. (Azt is figyelembe véve, hogy a válaszadók több mint a fele igénybe veszi ezt a szolgáltatást.)

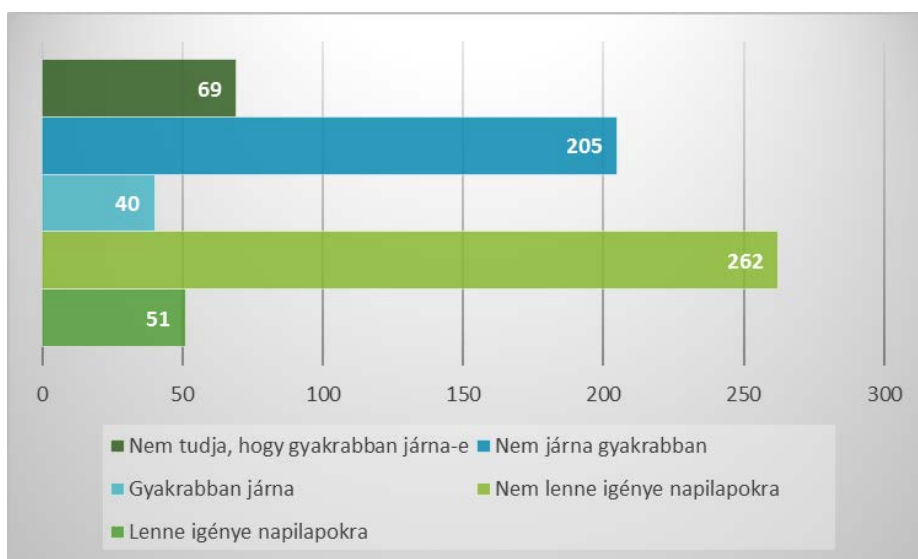
- Milyen gyakorisággal olvassa a könyvtárba járó folyóiratokat?

A települési könyvtárakban a folyóiratok nagy népszerűségnek örvendenek. A kérdőívet kitöltők 27,5%-a olvassa azokat rendszeresen, míg alkalmanként 45%-uk veszi kézbe. Így a könyvtárhasználók több mint 70 %-a él ezzel a szolgáltatással.



- Önnek lenne-e igénye napilapokra a települési könyvtárban, figyelembe véve a nyitva tartás gyakoriságát?
- Amennyiben napilap/ok is járnának a települési könyvtárba, Ön gyakoribb látogató lenne-e?

Az első kérdésre 313-an, míg a másodikra 314-en adtak választ. A két kérdésre adott válaszok darabszamos megosztása a következő:

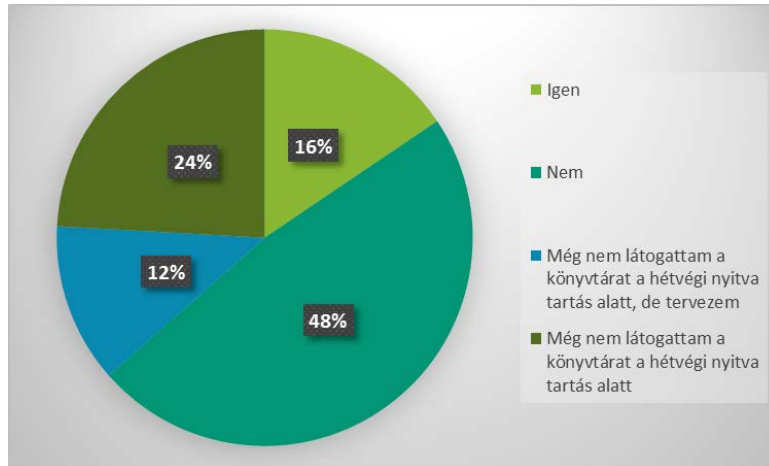


## Napilapok és a könyvtárlátogatás kapcsolata

Az 22-es kérdésre a válaszadók 83,71%-a azt a választ adta, hogy nem lenne igénye napilapokra, és csak 16,29% jelezte, hogy igénye lenne rá. A második kérdésre adott válaszok alapján azonban a napilapokat igénylők egy része attól még nem járna gyakrabban a könyvtárba, hogy oda napilapok is járnának. Összesen 12,74% jelezte, hogy abban az esetben gyakrabban keresné fel a települési könyvtárát.

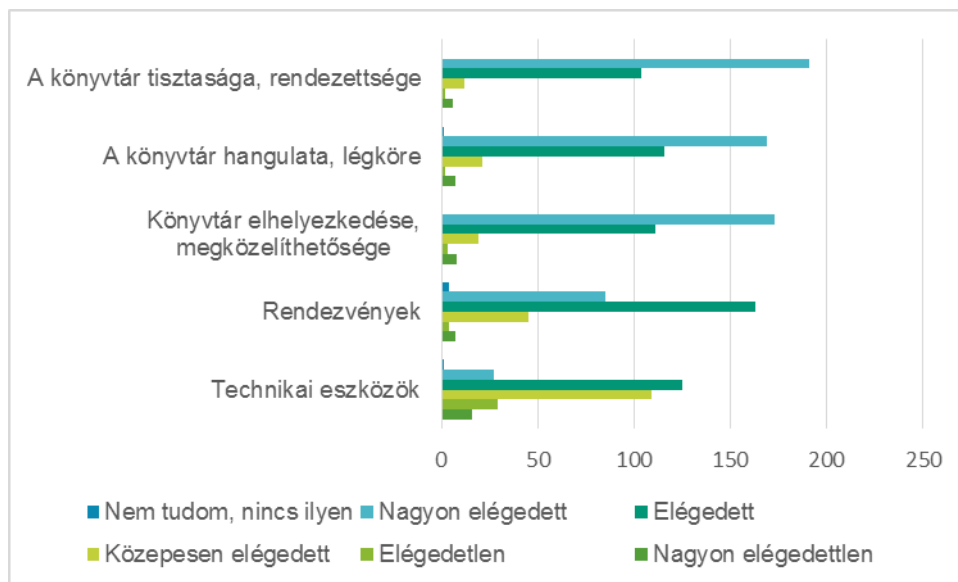
- Az idei évtől a hétfélig nyitva tartás kedvezően befolyásolja-e az Ön könyvtárlátogatási szokásait?

A válaszadók majdnem fele szerint nem változtatott a könyvtár-látogatási szokásain a hétfélig nyitva tartás. Természetesen figyelembe kell venni, hogy eddig is voltak a településeken könyvtárak, amelyek hétfélig is nyitva tartottak.



**Hétfélig nyitva tartással kapcsolatos kérdésre adott százalékos válaszok**

- Mennyire elégedett a községi könyvtár szolgáltatásaival?



**A könyvtárhasználók elégedettsége a könyvtári szolgáltató helyel**

Jól mutatja a grafikon, hogy a 30 megkérdezett település könyvtárhasználói elégedettek a szolgáltatással, a könyvtári szolgáltató hely nyújtotta lehetőségekkel. Sajnálatos módon többen

nem jelöltek soronként választ, bizonyos kérdéseknél inkább nem nyilvánítottak véleményt, semmint a „nem tudom”-ot választották volna.

Amennyiben az elégedettségre adott válaszokat korosztályonként nézzük, az alábbi adatokat kaptam:

Technikai eszközök	Rendezvények	Könyvtár elhelyezkedése, megközelíthetősége	A könyvtár hangulata, légköre	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	Fő	Életkor
3,66	3,94	4,66	4,40	4,69	35	0-14
3,29	3,64	4,07	4,07	4,29	14	15-18
3,18	3,55	4,41	4,14	4,27	22	19-25
3,34	4,05	4,39	4,42	4,50	224	26-65
3,50	4,05	4,14	4,33	4,55	21	65-

### Elégedettség a könyvtári szolgáltató hellyel korosztályi felbontásban

A táblázatra pillantva elmondható, hogy a legjobb átlagértéket a 14 éves korosztályig bezárólag kapták a szolgáltató helyek. Őket a 26-65 év közöttiek és majdnem ugyanolyan értékkel a 65 év felettek által adott pontok követik. A legkevésbé elégedettek a 15 és 25 év közöttiek. Amennyiben nem az átlagokat, hanem a szolgáltatásokra kapott átlagokat vesszük figyelembe, jól látható, hogy a könyvtárral, az épülettel és annak tisztaságával, rendezettségével mindegyik korosztály elégedett.

Én a kérdésekre adott válaszok alapján jónak ítélem a felmérésben szereplő könyvtári információs és közösségi helyek állapotát.

### Összegzés

Úgy gondolom, a vizsgálat sok új információt közvetít a KSZR szolgáltatást igénybe vevő könyvtárak használói szokásairól. A könyvtári információs és közösségi helyek nem „csak” könyvtárak, hanem tényleg olyan színterei a kistelepülések lakóinak, ahol a rendezvények, a kikapcsolódás, a közösségi lét egyre nagyobb teret kap. A 30 megkérdezett település könyvtárhasználói elégedettek a szolgáltatással, a könyvtári szolgáltató hely nyújtotta lehetőségekkel. Természetesen lehet és kell is tovább fejlődni, hogy minél magasabb színvonalú szolgáltatást lehessen a kistelepüléseken élők számára biztosítani. Szükség van folyamatosan szépülő helyekre, új szolgáltatásokra, bővülő dokumentumkínálatra, hiszen a cél nem csak az új beiratkozók számának növekedése, hanem a régi olvasók megtartása is. Remélhetőleg a közeljövőben folytatódnak az ilyen irányú felmérések Zala megyében, hogy egy a megyét teljesen átfogó képet lehessen alkotni a könyvtári információs és közösségi helyek használói elégedettségéről, szokásaikról.

*Ez úton szeretném kifejezni köszönetemet konzulensemnek, dr. Tóth Máténak és mindazoknak, akik a vizsgálat sikeres lefolytatásában munkámat segítették.*

Temleitner Krisztina