

HASZNÁLÓINK ELÉGEDETTSÉGÉNEK MÉRÉSE KÉRDŐÍVES VIZSGÁLATTAL

Az NKA Könyvtári Szakmai Kollégiuma 2008-ban pályázatot hirdetett könyvtári innovációs projektek megvalósítására, ezen belül a használói elégedettség vizsgálatára. Pályázni lehetett kérdőívvel (300 személy megkérdezésével), vagy fókuszcsoporthoz történő vizsgálatra, amennyiben az intézményben legalább egy fő rendelkezik minőségmenedzsment akkreditált tanfolyami végzettséggel vagy ezirányú felsőfokú szakmai ismeretekkel.

A Deák Ferenc Megyei Könyvtár megfelelt a feltételeknek, így benyújtotta pályázatát, amelyen összesen 589.400 Ft támogatást nyert. Mivel 2004-ben már történt kérdőíves felmérés az intézményben, e pályázat keretében is a kérdőíves vizsgálatot választottuk, amelynek során 300 személyes látogató megkérdezését, valamint az adatok feldolgozását vállaltuk.

A projekt megvalósítására munkacsoport alakult, meghatároztuk a vizsgálat célját, a feladatokat, határidőket, és tisztáztuk a fogalmakat.

2004-ben keresztmetszeti vizsgálatot végeztünk, tehát egy meghatározott időszakban kérdeztük meg a 14 év feletti beiratkozott olvasókat, egyforma esélyt teremtve, hogy a mintába kerüljenek, így a vizsgálat eredményét reprezentatív mintának tekintettük.

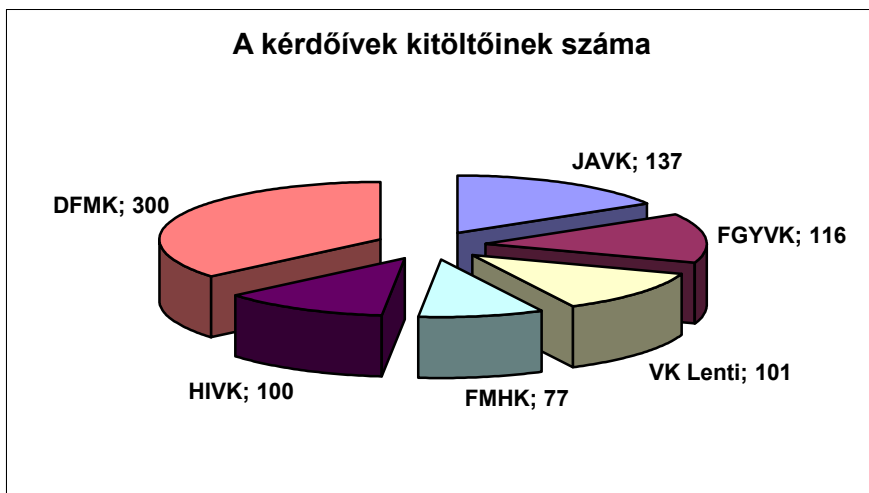
Most – 5 év eltelte után – nemcsak a vizsgálatban részt vevők körét bővítettük ki (a 14 év alattiak körében is elvégeztük a mérést), hanem további könyvtárakat is bevontunk, így lehetőség nyílt a kapott eredmények összehasonlítására is. A megyei könyvtár mellett 5 városi könyvtár (Keszthely, Lenti, Letenye, Nagykanizsa, Zalaegerszeg) vett részt a projektben.

A kérdőívet a Deák Ferenc Megyei Könyvtár készítette el, figyelembe véve a 2004. évi kérdőív szerkezetét. A városi könyvtárak is átvették ezt, és szükség esetén – ha a szolgáltatásaik eltértek a megyei könyvtárétól - egy kicsit változtattak rajta.

Az alábbiakban a mérések eredményeit közöljük. A könyvtárak nevét a szövegben a következőképpen rövidítettük:

- Deák Ferenc Megyei Könyvtár, Zalaegerszeg	DFMK,
- Fejér György Városi Könyvtár, Keszthely	FGYVK
- Fáklya Művelődési Ház és Könyvtár, Letenye	FMHK
- Halis István Városi Könyvtár, Nagykanizsa	HIVK
- József Attila Városi Könyvtár, Zalaegerszeg	JAVK
- Városi Könyvtár Lenti	VK Lenti

A könyvtárak a személyes könyvtárhasználók körében mérték a szolgáltatások használatát és az elégedettséget.



Az olvasószolgálatos munkatársak a január 20 - február 20 közötti időszakban a könyvtárakba betérő olvasókat megkérték arra, hogy töltsék ki a kérdőívet. A kérdőíves vizsgálatban összesen 831 fő vett részt, a legtöbben a megyei könyvtárban (302 fő).

A kitöltés anonim módon történt, de a válaszadók többsége megadta a nemét, életkorát, foglalkozását, lakóhelyét (település neve), illetve, hogy használója-e más könyvtárnak is.

A kérdőívben feltett kérdések a következők voltak:

- Általában miért keresi fel személyesen a könyvtárat?
- A távolról elérhető szolgáltatások közül melyiket használja?
- Milyen gyakran látogatja a könyvtárat?
- Használ-e más könyvtárat?
- Alkalmanként általában hány dokumentumot használ?
- Általában hány dokumentumot visz magával?
- Sikerül-e megoldani információs- vagy kölcsönzési igényét?
- Használja-e az elektronikus katalógust?
- Igénybe veszi-e a könyvtáros segítségét?
- Milyen témájú művek tartoznak az érdeklődési körébe?
- Milyen adatbázisokat ismer, illetve használ?
- Mennyire elégedett a könyvtárral?

A vizsgálat a Deák Ferenc Megyei Könyvtárban reprezentatívnak tekinthető, hiszen a beiratkozott olvasók arányához hasonló megoszlásban vettek részt az olvasók a vizsgálatban. Nemük szerint mindössze 3%, lakóhely szerint 1% az eltérés; életkor szerint a 14 év alatti beiratkozott olvasók aránya 24%, a vizsgálatban pedig 29% volt 14 évnél fiatalabb. (A 300 db kérdőívből 100 db-ot a gyermekkönyvtár beiratkozott olvasói töltöttek ki.)

A József Attila Városi Könyvtárban szintén reprezentatívnak tekinthető a vizsgálat, mivel nemek szerint a beiratkozóknak a 60%-a nő, a kitöltők között pedig 66% volt a nők aránya. Életkor szerint a 14 év alattiak aránya kisebb volt (23%) a kitöltők között, mint a beiratkozottak között (35%). A helyi lakosok aránya mindössze 6%-kal alacsonyabb a kitöltők között, mint a beiratkozottak körében.

A többi könyvtárban elsősorban a felnőtt lakosság véleményét kérdezték meg, így a beiratkozottak arányához képest nagyobb az arányeltolódás.

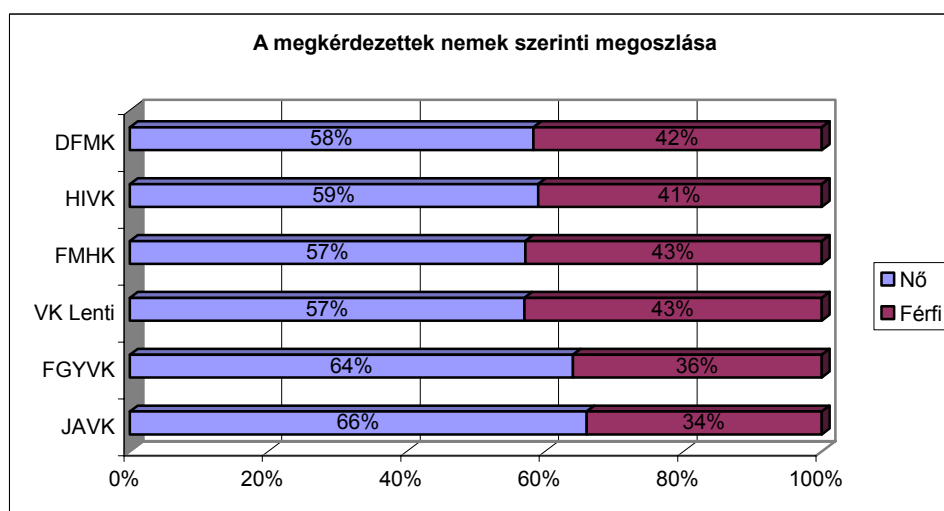
MŰHELY

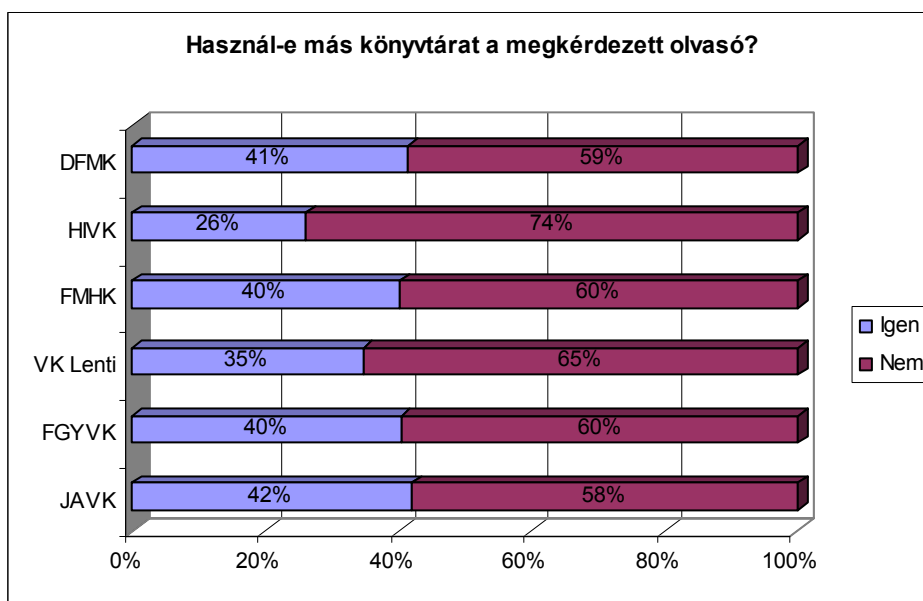
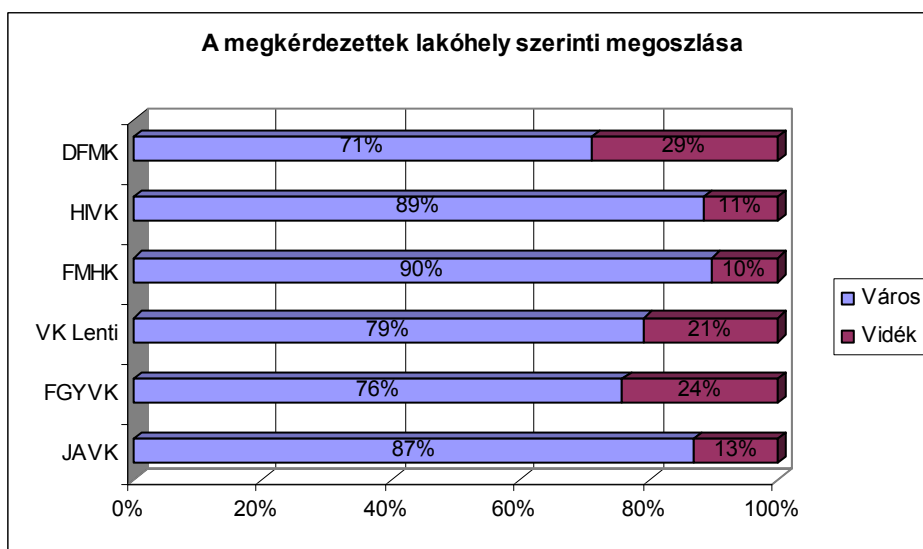
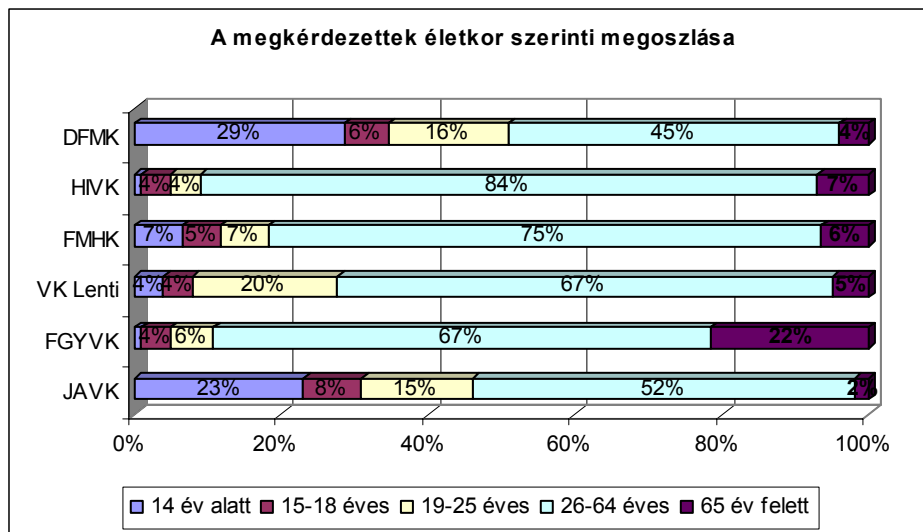
	JAVK		FGYVK		Lenti		FMHK		HIVK		DFMK	
	Beiratkozott olvasó	Kérdőívet kitöltő	Beiratkozott olvasó	Kérdőívet kitöltő	Beiratkozott olvasó	Kérdőívet kitöltő	Beiratkozott olvasó	Kérdőívet kitöltő	Beiratkozott olvasó	Kérdőívet kitöltő	Beiratkozott olvasó	Kérdőívet kitöltő
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Nő	60%	66%	65%	64%	62%	57%	61%	57%	60%	59%	61%	58%
Férfi	40%	34%	35%	36%	38%	43%	39%	43%	40%	41%	39%	42%
14 év alatt	35%	23%	16%	1%	25%	4%	23%	7%	24%	1%	24%	29%
15-18	11%	8%	10%	4%	20%	4%	21%	5%	15%	4%	8%	6%
19-25	14%	15%	20%	6%	11%	20%	20%	7%	17%	4%	17%	16%
26-64	35%	52%	48%	67%	39%	67%	32%	75%	40%	84%	41%	45%
65 év felett	5%	2%	6%	22%	5%	5%	4%	6%	4%	7%	9%	4%
Helyi lakos	81%	87%	62%	76%	72%	79%	92%	90%	65%	89%	70%	71%

A 831 kitöltő közül összességében 824 fő adta meg a nemét, akiknek többsége (60%) nő volt.

Az életkorát csak 10 fő nem közölte. A kitöltők átlagéletkora 32 év volt. A 14 év alattiak száma 145 fő volt (18%), a 15-18 év közöttiek száma 90 fő (11%). A vizsgálatban elsősorban a felnőtt lakosság véleménye mutatkozik meg, hiszen a válaszadók 71%-a a 18 évnél idősebbek közül került ki.

819 fő adta meg a lakóhelyét, közülük 653 fő azon a településen él, ahol a könyvtár működik (82%). 804 fő válaszolt arra a kérdésre, hogy használ-e más könyvtárat. Közülük 493 fő csak azt a könyvtárat látogatja, ahol a kérdőívet kitöltötte (61%).





MŰHELY

A kitöltők között a 14 év alattiak aránya eltérő volt az egyes könyvtárakban. Míg a megyei könyvtárban 29%, a JAVK-ban 23%, addig a többi könyvtárban 1-7% között volt a megoszlásuk. A 19-25 év közöttiek aránya Lentiben (20%), a 26-65 év közöttiek aránya Nagykanizsán (84%), a 65 év felettek aránya Keszthelyen (22%) volt a legmagasabb.

A megkérdezettek foglalkozás szerinti megoszlása

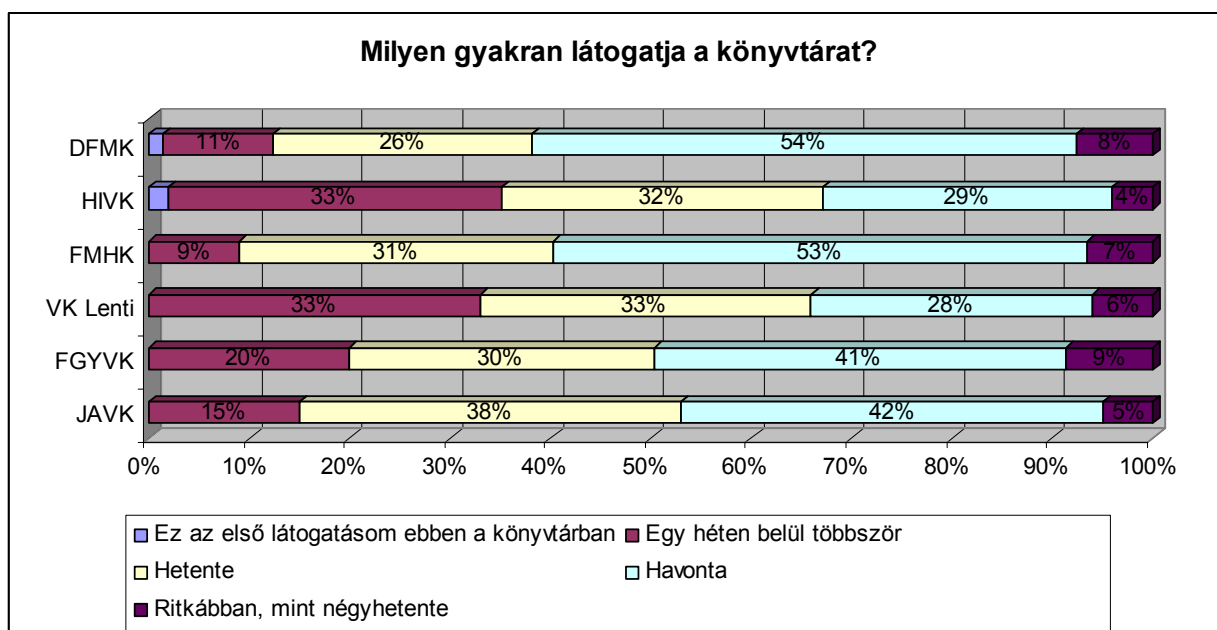
Válasz	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMHK	HIVK	DFMK
Nappali egyetemi, főiskolai hallgató	9%	5%	11%	8%	5%	14%
Esti vagy levelező hallgató	5%	7%	7%	5%	6%	4%
Középiszkolai tanuló	12%	9%	18%	15%	17%	7%
Általános iskolai tanuló	18%	1%	14%	16%	1%	28%
Főfoglalkozású alkalmazott	34%	33%	25%	34%	34%	25%
Részmunkaidős alkalmazott	1%	3%	3%	1%	3%	2%
Vállalkozó	7%	3%	2%	6%	2%	5%
Munkanélküli	3%	7%	8%	3%	10%	4%
Nyugdíjas	5%	28%	9%	11%	18%	9%
Háztartásbeli	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Gyes-en, Gyed-en van	4%	2%	3%	1%	3%	1%
Egyéb	1%	1%	0%	0%	0%	0%

A foglalkozását a kitöltők közül 20 fő nem adta meg. Az adatot szolgáltatók közül 766 fő egy foglalkozást, 44 fő 2 foglalkozást (felsőoktatási intézményben tanulnak esti vagy levelező tagozaton és mellette dolgoznak, vagy pedig nyugdíjas vállalkozók), 1 fő 3 foglalkozást jelölt meg (GYES-en lévő főfoglalkozású alkalmazott aki esti tagozaton felsőoktatási intézmény hallgatója). Valamennyi könyvtár adatát összesítve a főfoglalkozású alkalmazottak voltak többségben (31%), az általános iskolás tanulók aránya átlagosan 17%, a nyugdíjasoké 13%, a középiszkolásoké 12%, a nappali tagozatos hallgatóké 10%. Az egyes könyvtárak adatát vizsgálva azonban ezek az arányok kicsit másként alakultak: a nappali tagozaton felsőoktatásban tanulók aránya a DFMK-ban volt a legmagasabb (14%), a HIVK-ban és a FGYVK-ban a legalacsonyabb (5%); középiszkolások aránya a legtöbb könyvtárban 10% felett volt, ugyanakkor a DFMK-ban 7%, a FGYVK-ban 9%. A számadatok azt mutatják, hogy Keszthelyen és Nagykanizsán csak a felnőtt részlegben végezték el a mérést, hiszen a kitöltőknek mindössze az 1%-a volt általános iskolások aránya. Mindenütt a főfoglalkozású alkalmazottak voltak a legnagyobb arányban, legalább a kitöltők negyede. Munkanélküliek közül Nagykanizsán töltötték ki legtöbben a kérdőívet (10%). A nyugdíjasok Keszthelyen voltak legnagyobb arányban (28%) és a zalaegerszegi városi könyvtárban a legkevesebben (5%).

Arra a kérdésre, hogy milyen gyakran látogatja a könyvtárat, mindössze 4 fő nem válaszolt. Összességében a kitöltők 44%-a havonta, 31%-a hetente jár könyvtárba, egy héten többször 18%-uk, ritkábban mint négyhetente 7%-uk keresi fel személyesen a könyvtárat. A könyvárhasználat intenzitása a nagykanizsai és a lenti könyvtárban a legkiegyenlítettőbb, hiszen a hetente többször, a hetente, vagy havonta rendszeres látogatók hasonló arányban vannak. A DFMK-ban és az FMHK-ban az olvasóknak a

MŰHELY

fele havonta keresi fel személyesen a könyvtárát, és viszonylag kevesen fordulnak meg hetente többször ezekben az intézményekben.



Személyesen igénybevető szolgáltatások népszerűsége a könyvtárakban

Válasz	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMHK	HIVK	DFMK	Összesen
Könyvkölcsönzés	96%	93%	89%	100%	83%	93%	92%
Információkeresés	42%	33%	50%	56%	37%	41%	42%
Időszaki kiadvány olvasása	42%	45%	30%	22%	37%	46%	40%
Internethasználat	28%	24%	45%	40%	40%	33%	34%
Rendezvények / kiállítások	28%	40%	25%	56%	24%	13%	26%
Helyben - tanulás / olvasás	19%	22%	24%	1%	17%	32%	23%
Másológép használat	18%	21%	44%	n.a.	22%	18%	20%
Film kölcsönzés	23%	18%	18%	1%	24%	24%	20%
Zenei anyag kölcsönzés	12%	20%	13%	n.a.	11%	18%	14%
Számítógéphasználat	11%	9%	24%	12%	18%	13%	14%
Adatbázis használat	12%	8%	6%	n.a.	10%	8%	8%
Elektronikus dokumentum használat	7%	5%	0%	n.a.	9%	4%	4%
Használóképzés	4%	3%	3%	n.a.	1%	3%	3%
Egyéb	3%	3%	0%	n.a.	0%	0%	1%

A személyesen igénybe vehető szolgáltatásokra vonatkozó kérdésre 3 fő kivételével mindenki válaszolt. A könyvtárak legnépszerűbb szolgáltatása ma is a könyvkölcsönzés (az összes könyvtár adatainak átlagában 92%). A FMHK-ban valamennyi olvasó megjelölte ezt a szolgáltatást, viszont a HIVK-ban csak a kitöltők 83%-a. Ez a számadat arra enged következtetni, hogy kialakult egy olyan réteg, amely már nem kizárólag a könyvkölcsönzés miatt iratkozik be a könyvtárakba, hanem más szolgáltatások igénybevételeért. Az információkeresés egyre fontosabbá vált a felhasználók számára, hiszen átlagosan a kitöltők 42%-a ezért kereste fel a könyvtárát.

MŰHELY

A helyben igénybe vehető könyvtári szolgáltatások közül a legtöbben időszaki kiadványokat olvasnak (40%), internetet (34%), vagy másológépet használnak (20%).

Az internethasználatot Lentiben, Letenyén és Nagykanizsán jelölték meg nagyobb arányban, a másológép használata Lentiben a legnépszerűbb, a kitöltők 44%-a igénybe szokta venni.

A könyvtári rendezvények és kiállítások látogatását az egyes könyvtárakban eltérő arányban jelölték meg. Letenyén a kitöltők 50%-a látogatója a helyi rendezvényeknek és kiállításoknak. A könyvtárban folyamatosan láthatók kiállítások és rendszeresen szerveznek kulturális programokat. Sokan látogatják a könyvtár rendezvényeit Keszthelyen is (40%), ugyanakkor a megyei könyvtár kérdőíves vizsgálatában résztvevőknek csak a 13%-a jelölte ezt meg.

A hangzó anyagok kölcsönzése átlagosan a felhasználók 15%-át érdekli, a filmek kölcsönzése ennél picit népszerűbb, 18%-os arányú. Zenei kölcsönzést a kitöltők közül a FGyVK-ban jelölték meg a legtöbben (20%), filmek kölcsönzését pedig a DFMK-ban és a HIVK-ban (24%).

A letenyei könyvtárban nem mértek több személyesen és távolról igénybe vehető szolgáltatástípust, ezeket a táblázatban jelöltük (n.a.).

A távolról elérhető szolgáltatások használata

Válasz	DFMK	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMHK Letenye	HIVK	Összesen
Telefonos ügyintézés	40%	34%	38%	36%	21%	36%	36%
Skype szolgáltatás	3%	0%	0%	1%	n.a.	4%	2%
Információs szolgáltatás e-mail-ben	8%	2%	9%	18%	10%	10%	9%
Olvasói hírlevél	7%	0%	0%	0%	n.a.	0%	2%
Honlap szolgáltatásai	20%	19%	14%	18%	n.a.	31%	18%
Online katalógus	41%	20%	19%	7%	n.a.	34%	26%
Olvasói állapot lekérdezése (kölcsönzés állapota)	18%	12%	0%	0%	n.a.	0%	8%
Egyiket sem veszem igénybe	28%	43%	45%	45%	73%	29%	40%

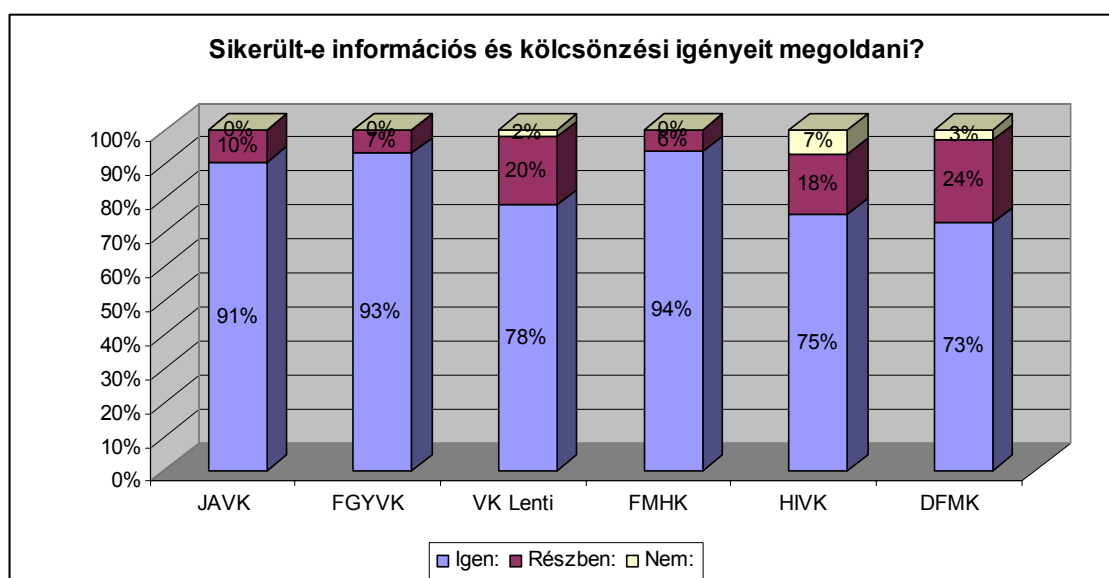
A távolról elérhető könyvtári szolgáltatások használatára vonatkozó kérdést 15 fő nem töltötte ki. A válaszadók 60%-a igénybe veszi e szolgáltatások valamilyen formáját. Közülük még mindig a telefonos érdeklődést veszik többen igénybe (36%), de a honlap szolgáltatásait és az online katalógus használatát is sokan megjelölték. Ugyanakkor a távhasználatot egyáltalán nem igénylők aránya is magas (40%), ezért megvizsgáltuk, mely felhasználócsoportok tartoznak ide: arányosan minden életkorú akadt közöttük.

A legtöbben Nagykanizsán jelölték meg a honlap szolgáltatásainak használatát (31%), a megyei könyvtárban a online katalógus használatát (41%), Lentiben az információs szolgáltatást e-mail-ben (18%). Olvasói hírlevél szolgáltatást csak a DFMK olvasói vesznek igénybe, az olvasói állapot lekérdezésére a DFMK és a JAVK honlapján van lehetőség.

A személyes használat során a válaszadók átlagosan 4 dokumentumot használnak, illetve kölcsönöznek ki. Erre a kérdésre elég sok kitöltő nem válaszolt, 119

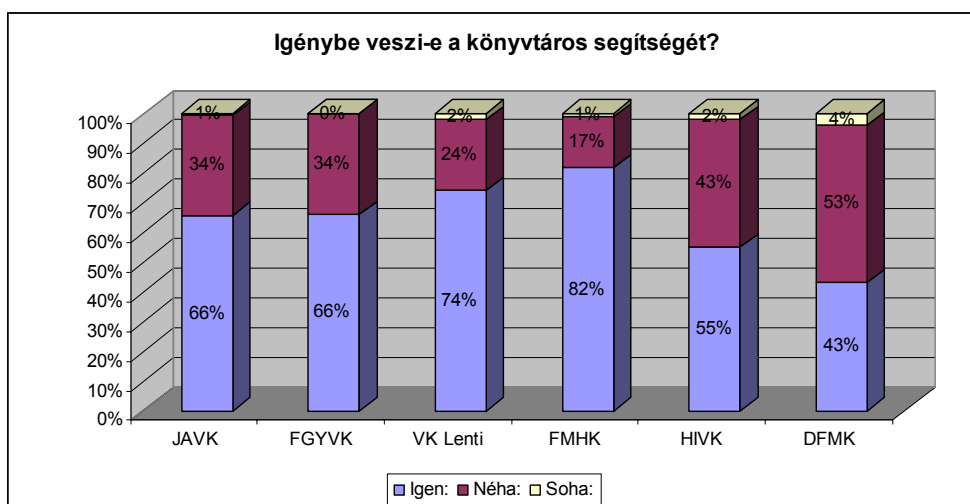
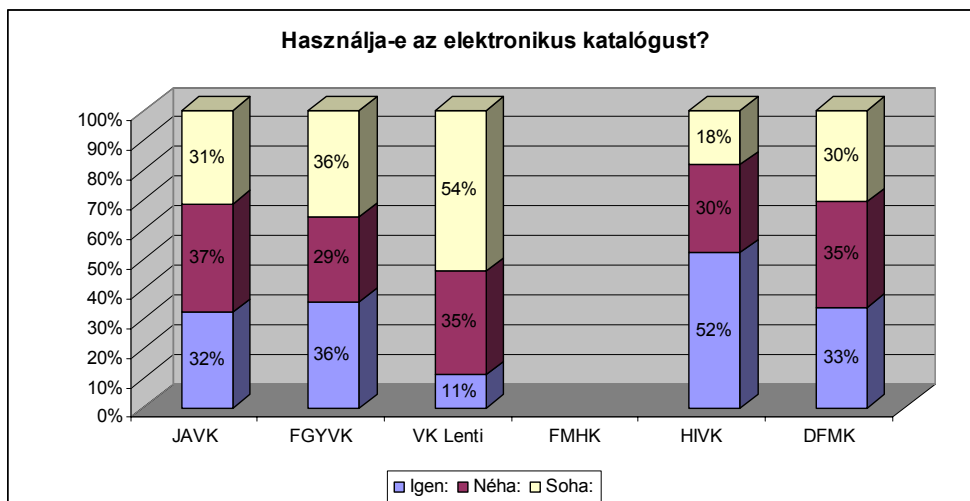
fő nem jelölte meg, hogy hány db. dokumentumot használ és 91 fő nem írta be, hogy hány dokumentumot visz magával. Előfordulhat, hogy a könyvtári dokumentum fogalmát nem ismerték ezek az olvasók, azért nem feleltek a kérdésre.

A „Sikerült-e információs és kölcsönzési igényeit megoldani?” kérdésre összesen 25 fő nem adott választ. A kitöltők a nagy része meg tudja oldani az információs, vagy kölcsönzési igényét. A JAVK-ban, a FGYVK-ban és a FMHK-ban senki nem jelölte meg azt, hogy sikertelen volt a könyvtár felkeresése. Lentiben (20%) és Nagykanizsán (18%) jelölték meg legtöbben, hogy csak részben sikerült megoldani információs és kölcsönzési igényüket. Csak néhány kitöltő (18 fő) jelezte, hogy nem sikerült információs igényüket megoldani, köztük 11 általános iskolás, 3 középiskolás.



Összességében a válaszadók egyharmada rendszeresen, egyharmada néha használja a könyvtárak elektronikus katalógusát. Erre a kérdésre összességében 111 fő nem válaszolt, köztük a letenyei könyvtár valamennyi kérdőívét kitöltő olvasója, hiszen náluk még nincs elektronikus katalógus. Lentiben még nem fejeződött be a retrospektív konverzió, ez az oka, hogy az olvasók nagy része még a megszokott cédulakatalógusokat használja.

Még mindig szüksége van a felhasználóknak a könyvtárosok segítségére. Keszthelyen a válaszadók 82%-a minden alkalommal igénybe szokta ezt venni. Az olvasók nagy része a megyei könyvtárban és a nagykanizsai városi könyvtárban már megtanulta önállóan megkeresni a szükséges irodalmat. Ezt bizonyítja, hogy a DFMK-ban a kitöltők 53%-a néha, 4%-a soha nem veszi igénybe a könyvtáros segítségét, a HIVK-ban 43% néha kér, 3% soha nem kér segítséget. Erre a kérdésre mindössze 15 fő nem válaszolt.



A közkönyvtárakra jellemző, hogy az olvasók általában a szépirodalmi művek iránt érdeklődnek. E vizsgálatban is ez derült ki, hiszen a kitöltők 64%-a a szépirodalmat, 50%-a a szórakoztató irodalmat jelölte meg legfőbb érdeklődési körének. Még a megyei könyvtárban is így volt, ahol a válaszadók egyharmad része 14 év alatti; 61% jelölte meg a szépirodalmat, 51% a szórakoztató irodalmat. Ezt a ténytet az állományfejlesztésnél is figyelembe kell venni.

A szakirodalmi művek közül a kérdőív a főbb szakterületekre kérdezett rá, a kitöltőknek ezek közül lehetett több válaszlehetőséget is bejelölni, vagy egyéb kedvenc szakterületet felsorolni. A válaszok alapján elmondható, hogy a történelem, a pszichológia, a földrajz, a film, az irodalom és a zene a legnépszerűbb szakterületek.

A keszthelyi könyvtárban a történelmet a válaszadóknak több mint a fele (53%) megjelölte, de kiemelkedik a többi könyvtár közül a földrajz, utazás (37%) és az irodalomtudomány iránti érdeklődés is. A nagykanizsai könyvtárban a természetgyógyászat iránt (30%), a zalaegerszegi városi könyvtárban a mese (42%) és ismeretterjesztő gyermekirodalom (23%) iránt, a megyei könyvtárban a nyelvek (29%) iránt nagyobb az érdeklődés, mint másutt.

A pszichológia, a pedagógia, a képzőművészet, az informatika, a biológia iránti érdeklődés hasonló az egyes könyvtárakban. Viszonylag kevesen jelölték meg a vallást, az orvostudományt, a kertészkedést, pénzügyi, gazdasági szakterületeket.

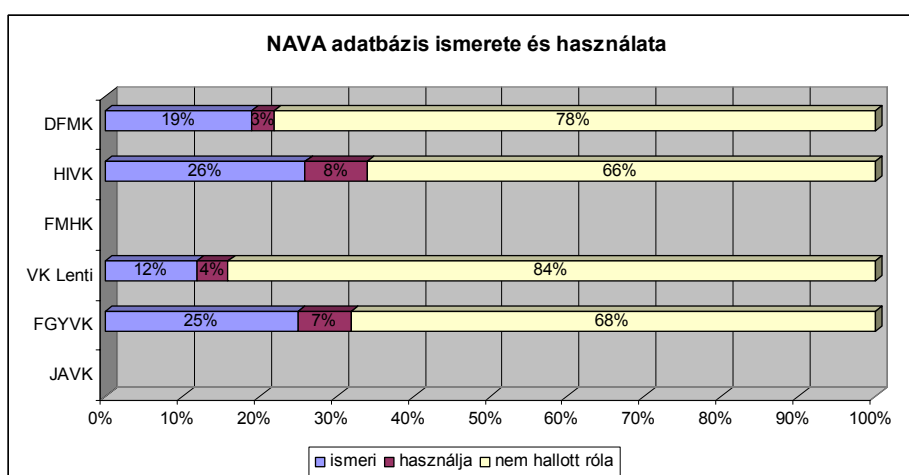
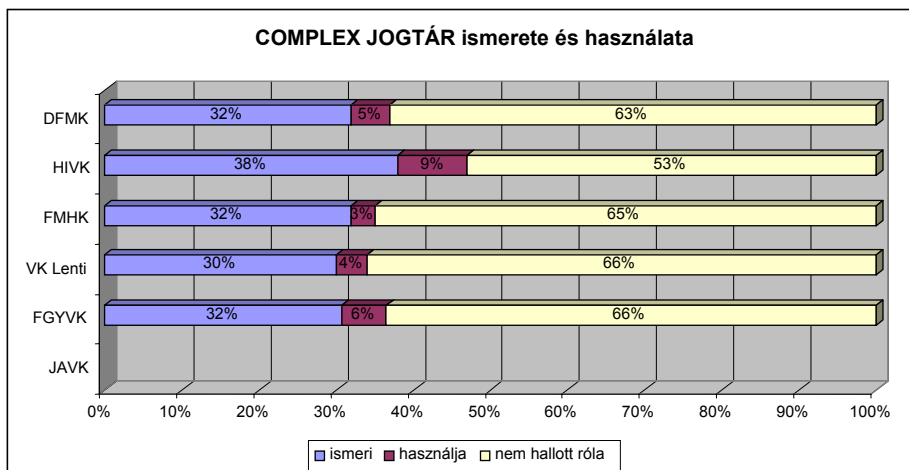
MŰHELY

Kérjük jelölje, hogy milyen témájú művek tartoznak az Ön érdeklődési körébe?							
Válasz	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMHK	HIVK	DFMK	Összes könyvtár
Szépirodalom	65%	78%	61%	70%	58%	61%	64%
Szórakoztató irodalom	60%	57%	44%	56%	35%	51%	50%
Történelem	36%	53%	32%	43%	32%	39%	40%
Pszichológia	24%	28%	31%	21%	27%	21%	24%
Film	22%	21%	33%	17%	22%	32%	26%
Földrajz, utazás	20%	37%	25%	26%	18%	24%	25%
Zene	21%	24%	31%	12%	19%	30%	25%
Irodalom	23%	34%	31%	21%	18%	20%	24%
Mesék, ifjúsági irodalom	42%	18%	20%	22%	20%	20%	24%
Nyelvek	15%	23%	19%	9%	21%	29%	22%
Biológia (növények, állatok)	22%	16%	21%	19%	17%	20%	20%
Sport	17%	21%	23%	17%	13%	23%	20%
Képzőművészet	18%	22%	17%	19%	14%	16%	17%
Természetgyógyászat	12%	22%	17%	12%	30%	13%	18%
Pedagógia	19%	22%	15%	13%	19%	13%	16%
Informatika	15%	13%	18%	13%	15%	18%	16%
Ismeretterjesztő könyvek	23%	9%	10%	21%	13%	15%	15%
Vallás	9%	16%	15%	10%	15%	10%	12%
Orvostudomány	8%	15%	16%	9%	13%	12%	12%
Mezőgazdaság, kertészkedés	7%	11%	10%	16%	12%	12%	11%
Pénz, gazdaság, üzlet	4%	9%	11%	5%	14%	16%	11%

A Complex Jogtár kivételével csak néhány éve jelentek meg a könyvtárakban azok az adatbázisok (NAVA, EBSCO), amelyek ismertségére, illetve használatára voltunk kíváncsiak a kérdőíves vizsgálat során. Ezek a szolgáltatások nem érik el más hagyományos könyvtári szolgáltatások (kölcsonzés, helyben olvasás) használatának mértékét, de azért nem ismeretlenek az olvasók előtt. Azonban annak ellenére, hogy sokoldalú, ingyenes szolgáltatások, és a könyvtárosok is segítenek a használatukban, még nem túl népszerűek, aminek oka lehet, hogy számítógép használati ismereteket igényelnek, vagy nem eléggé reklámozzák őket a könyvtárakban. A jövőben fontos lenne a népszerűségük emelkedése érdekében az olvasókkal megismertetni szolgáltatásaikat akár a használóképzés során is.

A Complex Jogtár az olvasóknak több, mint a 30%-a ismeri, de csak kevesen használják, legtöbben Nagykanizsán (9%).

A NAVA csak könyvtárakban és iskolákban elérhető ingyenes szolgáltatás. Az adatbázis egyenlőre kevésbé elterjedt, a JAVK-ban és a FMHK-ban nem vehető még igénybe ez a szolgáltatás. A legtöbb olvasó Nagykanizsán (26%) és Keszthelyen (25%) jelölte meg, mint számára ismert adatbázist, de ezt sem nagyon használják még a könyvtárakban.



Az EBSCO adatbázis idegen nyelv ismeretet igényel, elsősorban tudományos és oktatási céllal használható. A mérésben résztvevő könyvtárak közül csak két könyvtárban érhető el, a megyei könyvtárban és a nagykanizsai városi könyvtárban. A HIVK-ban a megkérdezettek 18%-a hallott róla, de csak 2% használja, a DFMK-ban 11% hallott róla, és 1% ismeri.

Egyéb adatbázisok használatát a keszthelyi városi könyvtárban és a megyei könyvtárban jelölték meg az olvasók, többek között a Deák Ferenc Megyei Könyvtár és az OSZK adatbázisait, a Magyar Elektronikus Könyvtárat, a Digitális Irodalmi Akadémiát.

Kíváncsiak voltunk a felhasználók elégedettségére, ezért megkértük őket, hogy a könyvtár épületével, a belső terekkel, a nyitva tartással és a különböző szolgáltatásokkal kapcsolatban jelöljék meg, hogy nagyon elégedettek, elégedettek, közepesen elégedettek, elégedetlenek, vagy nagyon elégedetlenek. Az értékelés során ezeket a besorolásokat osztályzatoknak tekintettük, így ha valaki azt jelölte meg, hogy nagyon elégedett, akkor ötös osztályzatot kapott, ha elégedett akkor négyest, és így tovább. A kérdőíveket kitöltő olvasók valamennyi könyvtárban többnyire elégedettek voltak. Azonban voltak olyan területek is, ahol rosszabb jegyek is születtek. A táblázat könyvtáranként az osztályzatok átlagát mutatja. Legjobb osztályzatokat a letenyei olvasók adták a helyi könyvtárról, de a keszthelyi, és a zalaegerszegi városi könyvtár is alig maradt le tőle.

MŰHELY

Erre a kérdéscsoportra sem válaszolt valamennyi kérdőívet kitöltő olvasó, kérdésenként eltérően 20-30 fő volt, aki üresen hagyta a mezőt.

Mennyire elégedett a könyvtárral?							
Válasz	JAVK	FGYVK	VK Lenti	FMHK	HIVK	DFMK	Összes könyvtár
Könyvtárosok segítőkészsége	4,9	4,9	4,8	4,9	4,5	4,6	4,7
Tájékoztató és tudakozószolgálat	4,6	4,6	4,5	4,6	4,2	4,3	4,5
Várakozási idő a szolgáltatás igénybe vételére	4,4	4,5	4,5	4,8	4,8	4,2	4,4
Gyerekek kiszolgálása	4,6	4,3	4,5	4,7	4,2	4,3	4,4
A könyvtár belső állapota	4,3	4,5	3,8	4,8	4,5	3,7	4,2
Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	4,3	4,4	4,3	4,5	4,5	3,9	4,2
Könyvtári rendezvények	4,4	4,4	4,3	4,7	4,0	3,9	4,1
Ülőhelyek és asztalok száma és minősége	4	4,3	3,9	4,8	4,7	3,8	4,1
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	4,3	4,3	4,2	4,7	3,9	3,9	4,1
Jelek és eligazító táblák	4,3	4,3	4,2	4,5	4,0	3,9	4,1
Helyismereti gyűjtemény	4,2	4,3	4,2	4,3	4,1	4,1	4,1
Nyitva tartási idő	4,3	4,2	4,2	4,5	3,9	3,9	4,1
A könyvtár kiadványai	4,2	4,1	n.a.	n.a.	3,7	3,9	4,0
Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	4,1	4,3	4,3	4,1	4,5	3,6	4,0
Könyvtári honlap	4,2	4,1	4,2	4,1	4,0	3,9	4,0
Folyóiratok példányszáma és minősége	4	4,2	4,0	4,3	4,1	3,9	4,0
Elektronikus katalógus használhatósága	4,2	4,1	4,1	n.a.	4,1	3,9	4,0
A könyvtár külső állapota	4,1	4,3	3,3	4,3	4,5	3,6	3,9
Számítógépek	3,9	4,1	3,8	4,2	3,7	3,7	3,9
Zenei gyűjtemény	4	4,1	4,1	3,7	4,1	3,8	3,9
Saját adatbázisok	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3,8	3,9	3,9
Könyvek példányszáma és minősége	3,9	4	4,1	4,4	4,0	3,6	3,8
Összességében véleménye a könyvtár egészéről	4,5	4,5	4,3	4,6	4,2	4,0	4,3

A megyei könyvtárral szemben láthatóan nagyobbak az olvasói elvárások, hiszen a kitöltők szigorúbban osztályoztak. A legtöbb kérdésre az osztályzatok átlaga nem érte el a négyes osztályzatot. A DFMK a legrégebb óta rendelkezik saját honlappal, és elektronikus katalógussal, a leggazdagabb az állománya, a használók elvárásai azonban szükségessé teszik a fejlesztéseket, az állományalakításnak is az olvasói elvárásokhoz kell igazodni.

Az osztályzatok jól mutatják, hogy melyek azok a könyvtárak, amelyeket a közelmúltban építettek, vagy felújítottak. A megyei könyvtár és a lenti városi könyvtár épületének szükséges felújítása egyenlőre nem oldódott meg, így gyengébb osztályzatokat kaptak. A tetszetősebb épület, az akadálymentesség, a szép belső terek, a megfelelő számú ülőhely, a korszerű számítógépek fontos szempontok egy könyvtár megítélésében.

Mind a felnőtt, mind a gyermek olvasószolgálatok munkájával elégedettek a felhasználók. Átlagosan a könyvtárosok segítőkészségét értékelték legjobbnak az olvasók, a JAVK-ban, a FGYVK-ban és a FMHK-ban 4,9 átlaggal.

A kérdőívek kitöltői észrevételeket is tehettek a könyvtárral kapcsolatban, de ezt csak kevesen tették meg, a többség üresen hagyta a mezőt. (A letenyei könyvtárban senki nem tett reflexiót.) Mégis érdemes odafigyelni azokra a hibákra, igényekre, vagy ötletekre, amelyeket az olvasók felvetettek. Számos olvasó több megjegyzést is tett.

MŰHELY

Az olvasók észrevételei	DFMK	JAVK	FGYVK	Lenti VK	HIVK
A könyvtári állomány fejlesztése					
Beszerzett új könyvek számának növelése	19	15		2	1
Zenei és film gyűjtemény bővítése	3	1	3		
Folyóirat állomány bővítése	2		1		
Külföldi folyóiratok megőrzése	1				
Elavult könyvek selejtezése					1
A könyvek állagának javítása	1	2			
"Olvasói adó" (10-20 Ft) bevezetése, amelyből könyveket lehetne			1		
Lektűr irodalom külön állományrészbe helyezése			1		
Katalógus fejlesztése					
TEXTLIB adatbázis fejlesztése	2				
Online katalógus legyen elérhető a honlapon		2		1	
Cédulakatalógus igénye		1			
Épületfelújítás, területrendezés					
A könyvtár felújítása	3			6	
Akadálymentes bejutás a könyvtárba	2				
A könyvtár előtti tér rendbetétele			1		
Tábla jelezze a könyvtár helyét a városban			1		
Könyvtári bútorok					
Korszerű, kényelmes bútorzat beszerzése	6		2	1	
Polcok zsúfoltsága					1
Technikai eszközök					
Számítógépek számának, minőségének javítása	13	8		5	
Technikai felszerelések javítása	4				
Internet oktatáshoz megfelelő gépek (hardver, szoftver) biztosítása					1
Játékprogramok használatának korlátozása				1	
Szolgáltatás fejlesztése					
Beiratkozási díj emelése	1				
Hírlevél szolgáltatás bevezetése		1			
Gyorsabb kiszolgálás az internet szolgáltatás igénybevételénél					1
A kölcsönző értesítése, ha a nála lévő könyvre várakozik valaki	1				
Olvasótermi könyvek hétfégi (vagy 1 heti) kölcsönzése		1			1
Könyvtári programok szervezése					
Könyvtári programok számának növelése	6			1	1
Ingyenes számítógép használói tanfolyamok nyugdíjasok számára				1	
A könyvtári rendezvények propagandájának fejlesztése					1
Programokhoz kapcsolódó könyvajánlók készítése		1			
Nyitva tartás					
Nyitva tartási idő emelése	5		1		1
Nyári zárás alatt nem lehet hozzáférni a dokumentumokhoz					1
Egyéb					
Általános elégedettség kifejezése	4		5	7	4
A könyvtár anyagi helyzetének javítása			3		
Ruhatáros alkalmazása				1	
Szabad bejárás a Kispest utca felől		9			
Halk zenészó a könyvtárban				1	
Zajhatás csökkentése			1		3
Kedvesség hiánya					1
Tisztaság hiánya	1				
Ital automata igénye	3				

Többen az általános elégedettségüket fejezték ki észrevételükkel, dicsérve a könyvtárosok munkáját. Áttekintve az olvasói véleményeket, megállapítható, hogy vannak olyan problémák, amelyek több könyvtárban is felmerültek, és vannak egyediek, amelyek csak egy könyvtárra jellemzőek. Általános igény például a

dokumentumállomány fejlesztése, a megfelelő számú számítógép, kényelmes bútorok beszerzése, vagy a nyitva tartás emelése. Az alábbi táblázatban csoportosítva mutatjuk be a sokszínű olvasói igényeket, megjelölve, hogy hányan vetették fel a problémát az adott könyvtárból.

A megyei könyvtárból a 302 kitöltő közül 59 tett észrevételt. Legtöbben a beszerzett új könyvek számát növelnék (19 fő), egyaránt megemlítve a szépirodalmat és a szakirodalmat is, de olyan olvasó is akadt, aki a képregényeket hiányolja. Megjegyezték azt is, hogy késve válnak hozzáférhetővé az új könyvek. A könyvek mellett emelni kellene a folyóirat-kínálatot. Volt, aki a külföldi lapokat is megőrzésre javasolja. Kevésnek tartják továbbá a CD-k és a DVD-k számát is. Többen elégedetlenek a számítógépek számával (13 fő), és állapotával, hiányolják a korszerű technikai eszközöket (plazma TV). Néhányan megjegyezték, hogy a könyvtárépület fel kellene újítani (falak, nyílászárók, mozgásérzékelő ajtó), illetve akadálymentesítését is meg kellene oldani. Felhívták a válaszadók a figyelmet a könyvtári bútorzat (tároló és ülőbútorok) korszerűsítésére is. Egy olvasó kifogásolta, hogy az alsó két polcon lévő könyvekhez nehéz hozzáférni. A nyitva tartás emelésére is igény lenne, javaslatot tettek a hétfői hosszabb nyitva tartásra és a vasárnapi nyitva tartásra is. A könyvtári programok számának emelését is szívesen vennék az olvasók, irodalmi és aktuális témákról szóló ismeretterjesztő előadásokra is szükség lenne. Hárman is hiányolták az ital automata biztosítását. Olyan kitöltő is akadt, aki a beiratkozási díjat emelné.

A zalaegerszegi József Attila Városi Könyvtárban az olvasók szintén több új könyv beszerzését és a számítógéppark fejlesztését fogadnák legszívesebben. Többen igénylik a szabad bejárást a Kispest utca felől mindenki számára, ahonnan jelenleg csak a mozgáskorlátozottak vehetik igénybe a szolgáltatást. Felvetették a használók, hogy az online katalógus nem mindig elérhető, a DVD-k és VHS kazetták katalógusa, valamint a programokhoz kapcsolódó könyvajánló hiányzik a honlapon. Olyan olvasó is volt, aki a cédulakatalógust hiányolja. Szívesen fogadnák a zenei részleg fejlesztését és a hírlevél szolgáltatás bevezetését is.

A keszthelyi Fejér György Városi Könyvtárban mindössze 17 fő töltötte ki ezt a kérdést, de figyelemreméltó megjegyzéseket tettek, hiszen felvetették, hogy fontos lenne, hogy a könyvtár előtti teret tegye rendbe a város, és a könyvtár helyét mutató útbaigazító táblákat helyezzenek ki. Volt olyan olvasó, aki az olvasóteremben zajhatásokra panaszkodott, mások az olvasói térbe több ülőhelyet biztosítanának. Egyesek a könyvtár anyagi helyzetének javítását, a zenei és film részleg fejlesztését, a folyóiratok számának emelését javasolták. Érdekes felvetés a 10-20 Ft-os „olvasói adó”, amelyből könyveket lehetne vásárolni.

A lenti könyvtárban a legjellemzőbb gondokra az olvasók is rávilágítottak: az épület felújításra szorul, zsúfolt a kiválasztó tér, a számítógépeket le kellene cserélni, több új könyvet kellene beszerezni. Egy-egy felhasználó felvetette kényelmes bútorzat beszerzését, a könyvtári programok számának emelését, ingyenes számítógép-használó tanfolyamok indítását nyugdíjasoknak, ruhatáros alkalmazását, és kellemes halk zeneszó igényét a könyvtárban.

Nagykanizsán a Halis István Városi Könyvtárban kevesen (19 fő) fogalmazták meg észrevételeiket. A válaszadók leginkább a zajhatásokat említették, amely egyrészt a nyitott terű kupolás épület adottságaiból, másrészt a gyermek korosztály zajosabb viselkedéséből adódnak. A nyitva tartásra vonatkozóan a nyári szünetet és a keddi zárva tartást kifogásolták. Az állománnyal és kölcsönzéssel kapcsolatban említették a szépirodalmi rész zsúfoltságát, az elavult könyvek leselejtezésének szükségességét, a

segédkönyvtári könyvek 1 hétre való kölcsönzését. Felmerült a rendezvények számának emelése és népszerűsítése, a gyorsabb kiszolgálás igénye, valamint hogy a tanfolyamokhoz használt gépek megfelelőek legyenek.

Összegzés:

A kérdőíves vizsgálat hasznos volt, hiszen a kitöltők válaszai megerősítettek bennünket abban, hogy a könyvtárak jó úton járnak, a felhasználók elégedettek a könyvtárosokkal és a szolgáltatásokkal. Visszajelzést kaptunk arról, hogy melyek a könyvtárak népszerű szolgáltatásai, illetve, hogy a jövőben milyen fejlesztéseket fogadnának szívesen. A felhasználók elvárásai összhangban vannak a könyvtári rendszer fejlesztési céljaival. A megvalósításhoz támogatást nyújtanak a saját forrás mellett a különböző pályázatok is.

A könyvtárak legnépszerűbb szolgáltatása ugyan még mindig a könyvkölcsönzés, de sokan az információkeresés, a kurrens időszaki kiadványok helyben olvasása és az internetezés lehetőségének kihasználása miatt keresik fel személyesen a könyvtárakat. Egyre népszerűbbek a különböző könyvtári programok (irodalmi rendezvények, ismeretterjesztő előadások, használóképzések stb.) is.

A könyvtárak kulcsszerepet töltenek be az oktatás és élethosszig tartó tanulás segítségével. A közoktatásban (általános és középiskolás) résztvevők számára különféle tanulást és az olvasáskultúra fejlesztését segítő programokat szerveznek számukra. Fontosnak tartják az iskolákkal és a közgyűjteményekkel való partnerkapcsolatok szorosabbra fűzését.

Az iskolás korosztály mellett a felnőttek informális képzése is egyre inkább előtérbe kerül, mindegyik könyvtár gondot fordít arra, hogy megismertesse a felnőtt lakossággal az ismeretszerzés lehetőségeit, a közhasznú információhoz jutást és az elektronikus ügyintézését.

Keresni kell a forrásokat ahhoz, hogy a mai kornak megfelelő korszerű környezetben várják a könyvtárak a használóikat, és rendelkezésre álljanak a megfelelő technikai feltételek és egy gazdag dokumentumkínálat is.

Egyre többen igénylik a könyvtárak távolról elérhető szolgáltatásait, kihasználják az internet adta lehetőségeket az információszerzésben és a tanulásban. Ezért a kor elvárásainak megfelelően a felhasználóbarát felületű könyvtári portálok kialakítása alapvető fontosságú. Informatív, interaktív és naprakész információkhoz, való hozzájutáshoz egyenlő esélyű hozzáférést kell biztosítani mindenki számára a lakóhelytől és településtípustól függetlenül. A távhasználók számának növekedése miatt egyre fontosabbá válik, hogy távoli eléréssel minél sokszínűbb szolgáltatással álljanak a használók rendelkezésére a könyvtárak.

A kérdőíves méréseket a jövőben is folytatnunk kell, illetve további kérdéscsoportokkal is érdemes lenne bővíteni.

Sebestyénne Horváth Margit