

24-64/2019

**KSZR használói elégedettség- és igényfelmérés  
2019**



Készítette: László-Verebélyi Judit Ágota

## Tartalom

Bevezetés .....	2
Elemzés.....	3
A kitöltőkre vonatkozó alapkérdések .....	3
A könyvtári tagság időtartama .....	4
A könyvtárba járás gyakorisága .....	5
A könyvtár egyes szolgáltatásainak használata .....	5
Könyvek téma szerinti népszerűsége .....	7
A könyvtár nyitva tartása.....	7
Tájékozódás, információgyűjtés forrásai .....	8
Szolgáltatásokra mutató igények .....	9
A könyvtárba járó folyóiratok.....	9
Az utóbbi 5 év változásainak tapasztalatai.....	10
A könyvtári programokról.....	11
Tárgyi, technikai és személyi feltételek.....	12
Programokra mutató igények .....	14
Állományfrissítés .....	14
Online felületek és szolgáltatások, könyvtárközi kölcsönzés .....	15
A KSZR ismertsége .....	16
További használói vélemények.....	17
Összegzés .....	18
1. melléklet: Szolgáltatásokra és idegen nyelvű dokumentumokra mutató igények .....	20
2. melléklet: Folyóiratigények.....	21
3. melléklet: Az utóbbi 5 év változásaival kevésbé elégedett válaszok.....	22

## Bevezetés

2019 tavaszán a Balassi Bálint Megyei Könyvtár Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszere tagkönyvtárainak használói körében végeztünk elégedettség- és igényfelmérést. A célunk az volt, hogy képet kapjunk arról, hogy miként vélekednek a települési könyvtárak szolgáltatásainak használói, mivel elégedettek, min kell még esetleg javítanunk, mivel tehetnének még hasznosabbá, kényelmesebbé, vonzóbbá szolgáltatásainkat.

Kérdőívünket alapvetően a 2015-ben elvégzett felmérés mintájára, kisebb módosítással készítettük el azért, hogy a két felmérés eredménye összehasonlítható legyen.

A kérdőívek online és nyomtatott formában egyaránt kitölthetők voltak. Elsősorban a kistélepülések könyvtárosain keresztül szólítottuk meg a szolgáltató helyek olvasóközönségét, de emellett internetes felületeinken is folyamatosan jelen volt a felhívás.

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszeréhez 119 település csatlakozott. Közülük 46 településről érkeztek használói válaszok az elégedettségmérésre, összesen 355 db kérdőív. Ebből 175 db online került kitöltésre, 180 db-ot kézzel kitöltve juttattak vissza a BBMK Megyei szolgáltató és módszertani osztályára. A 119 szolgáltató hely 10.906 regisztrált használójához viszonyítva ez a kistélepülések 38,7%-a, a regisztrált összes használónak pedig 3,3%-a.

1-1 db kérdőív érkezett be 13 településről (Csitár, Etes, Felsőtold, Galgaguta, Horpács, Hugyag, Karancsalja, Karancslapujtő, Nógrád, Nógrádmegyer, Mátraszőlős, Pusztaberki, Szilaspogony), 2 db Lucfalváról, 3-3 db 3 településről (Kishartyán, Márkháza, Mátrászele), 4-4 db 5 helyről (Csécse, Illy, Ipolyvece, Kisbágyon, Rákóczibánya), 5-5 db 4 helyről (Becske, Felsőpetény, Karancsság, Nőtincs), 6-6 db 3 helyről (Bárna, Hollókő, Szarvasgede), 7 db Mátramindszentről, 8-8 db 3 településről (Borsosberény, Szécsénke, Tereske), 10-10 db Egyházasdengeleg, Sóshartyán és Szátok településekről, 11 db Mohoráról, 12 db Patakról, 13 db Ceredből, 14 db Egyházasgergéről, 17 db Legéndről, 19 db Ecsegről, 22 db Bujákról, 24 db Tarról, 39 db Dejtárról és 41 db Nógrádsápról.

## Elemzés

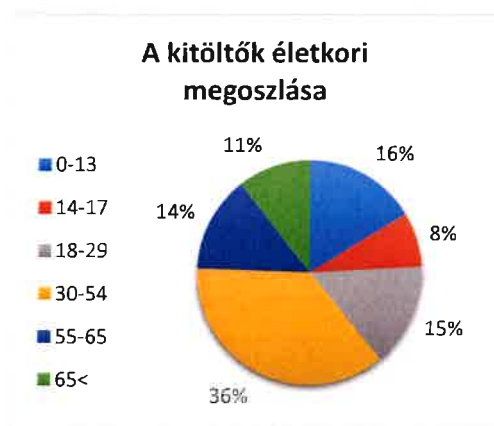
### A kitöltőkre vonatkozó alapkérdések

A kérdőívünk kitöltőinek **nem szerinti számbavétele** azt mutatja, hogy a kitöltők között több, mint kétszer annyi a nő, mint a férfi. Ez az arány megfelel az általában ismert arányoknak a könyvtárhasználók nem szerinti megoszlását illetően.



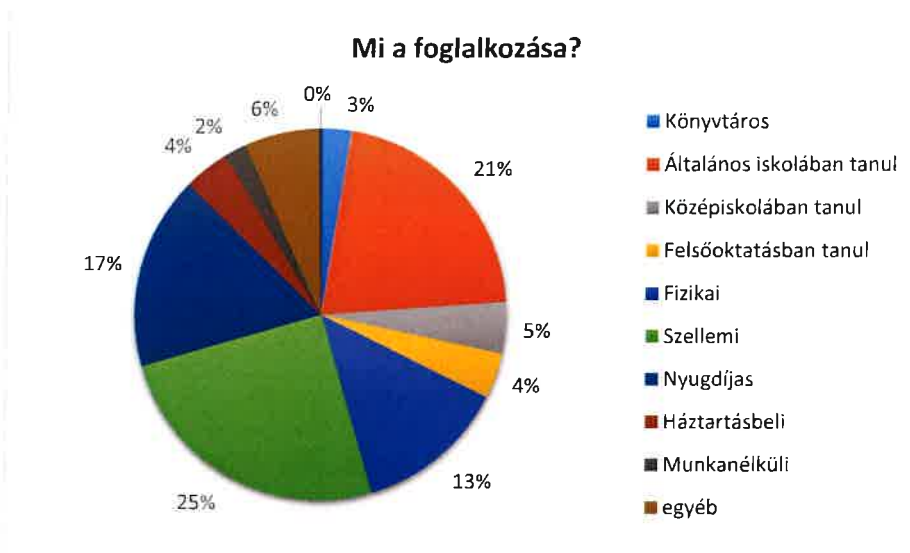
A kérdőívet **kitöltők életkori megoszlása** látható a következő diagramon. A 0-13 éves korosztály teszi ki 16%-ukat. 14-17 év közötti a kitöltők 8%-a, 18-29 év közötti 15%-uk. A legtöbbben a 30-54 éves kitöltők vannak, az összes kérdőív 36%-a tőlük jött vissza. 55-65 év közötti a válaszadók 14%-a, 65 év feletti pedig 11%-uk. Az életkori arányok településenként ehhez hasonlóan alakulnak, kivétel ez alól Nógrádsáp, ahol a 0-13 éves korosztály került túlsúlyba: 76%-ban ők töltötték ki a kérdőívünket, 20% a 14-17 évesek aránya, és 2-2% a 18-29, illetve a 30-54 éves korosztályé. Itt a könyvtár az iskolában van.

Ha a regisztrált használók arányával (2018-as év statisztikai adatai szerint) összevetjük a kitöltők életkori megoszlását, a hatból négy korosztály esetében nagyságrendi eltérés nem mutatkozik. Viszont számottevő eltérés figyelhető meg a 0-13 éves és a 30-54 éves korosztály esetében. E két korosztály egymáshoz képest fordított arányban képviselt a kitöltők és az összes regisztrált használó között.



**Foglalkozás** tekintetében kérdőívünk kitöltőinek negyede szellemi foglalkozású, 21%-uk általános iskolában tanul, 17%-uk nyugdíjas. 13% a fizikai foglalkozásúak aránya, 5% a középiskolában tanulóké, 4-4% a felsőoktatásban tanulók és a háztartásbeliek aránya. 3%-uk könyvtáros, 2%-uk munkanélküli, és 6%-nyian az egyéb opciót jelölték meg. 1% sincs azok aránya, akik nem adtak választ erre a kérdésre.

A 6% egyéb válasz között azonban olyanok is olvashatóak, amelyek besorolhatóak lettek volna egy-egy általunk megadott kategóriába.



### A könyvtári tagság időtartama

A kitöltők csaknem fele (44%-uk) több, mint 5 éve tagja az adott település könyvtárának. Közel azonos számban vannak azok, akik ettől rövidebb ideje látogatják a könyvtárat: 21% 3-5 éve, 17% 1-2 éve, 16% pedig kevesebb, mint 1 éve. Akad két kitöltő, aki nem tagja a könyvtárnak, 3-an pedig nem válaszoltak a kérdésre.

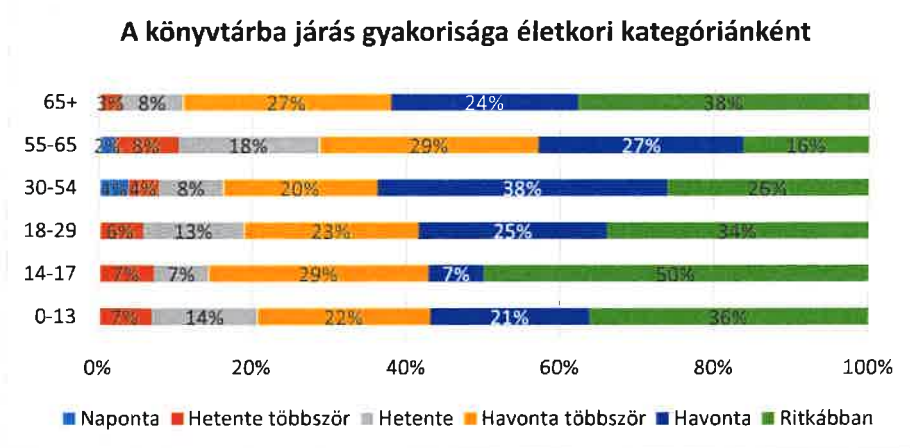


## A könyvtárba járás gyakorisága

A könyvtárba járás gyakoriságára kérdezve az eredmény jól mutatja, hogy minél gyakoribb látogatást feltételez egy-egy állítás, annál kevesebben választották azt. A válaszadók között közel azonos azok aránya, akik a havinál ritkábban járnak a könyvtárba (31%), akik havonta járnak (28%), valamint akik havonta többször – akár hetente – is betérnek (34%). Hetente többször jár 7%, 1 fő pedig nem jelölt meg egyetlen opciót sem.



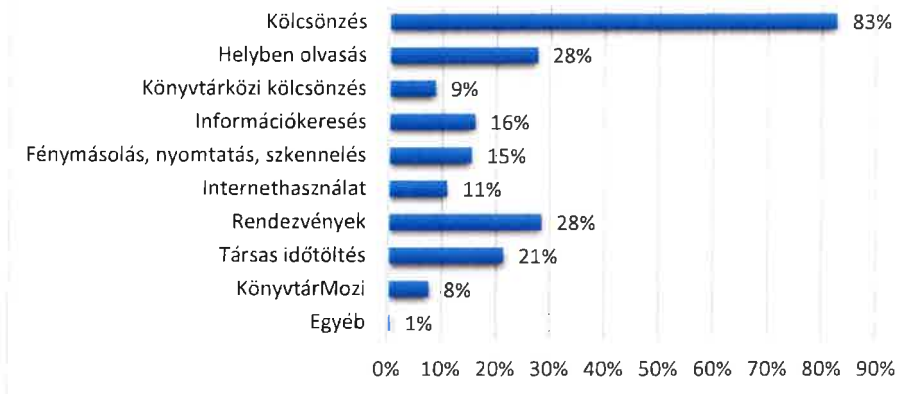
A kérdést életkori kategóriánként vizsgálva elmondható, hogy kérdőívünk kitöltői közül naponta csak a 30-65 évesek járnak könyvtárba, míg a havinál is ritkábban teszik ezt legnagyobb számban a 14-17 évesek (korcsoportjuk fele).



## A könyvtár egyes szolgáltatásainak használata

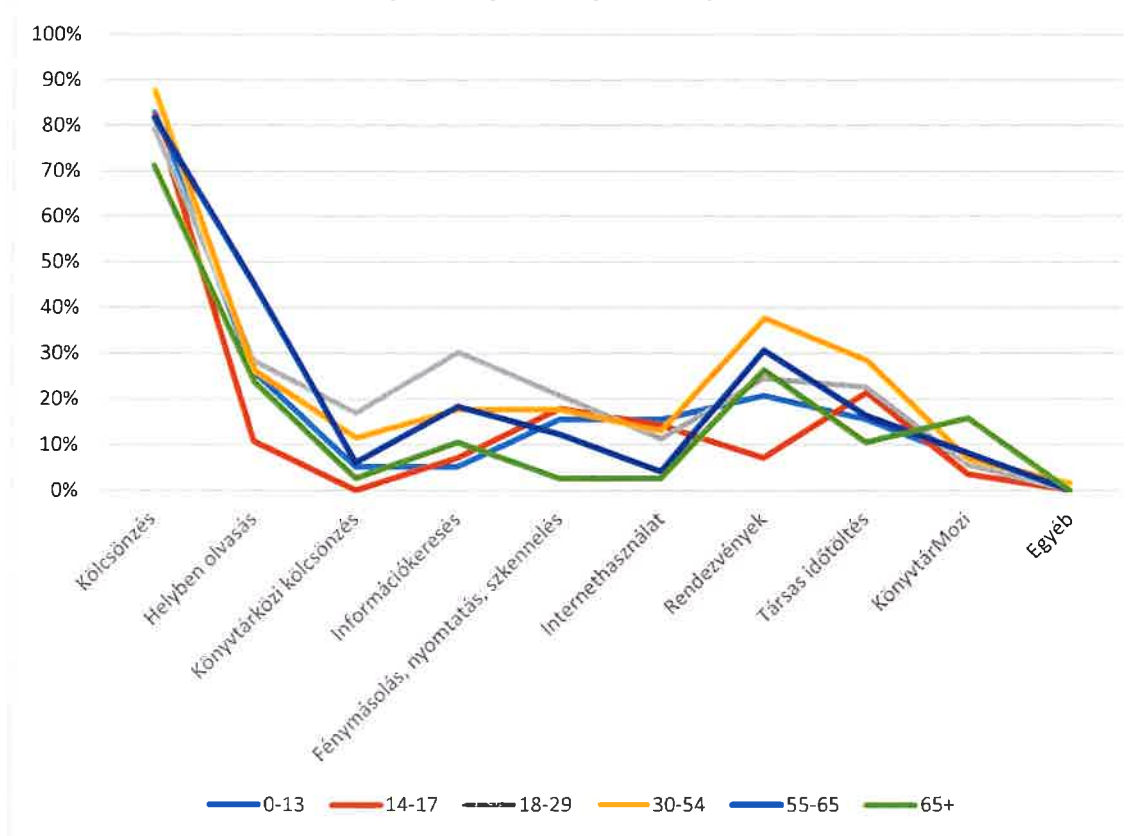
A könyvtár szolgáltatásai között magasan vezet a kölcsönzés népszerűség terén. A kérdőív kitöltőinek nagy része (83%-uk) jár ezért a települési könyvtárba. 28-28% azoknak az aránya, akik élnek a helyben olvasás lehetőségével, illetve akik a könyvtár rendezvényeit látogatják. A válaszadók alig több, mint egyötöde veszi igénybe a könyvtárat társas időtöltés céljára (21%). Elgondolkodtató, hogy csak a válaszadók 16%-a keres információt a könyvtárban. 15% használja a reprográfiai szolgáltatásokat, 11% használja az internetet, 8% a KönyvtárMozit látogatók aránya, és ketten adtak meg szöveges választ az egyéb kategóriánál, arra utalva, hogy a könyvtár a munkahelyük.

### Miért jár a könyvtárba, mely szolgáltatásokat használja?



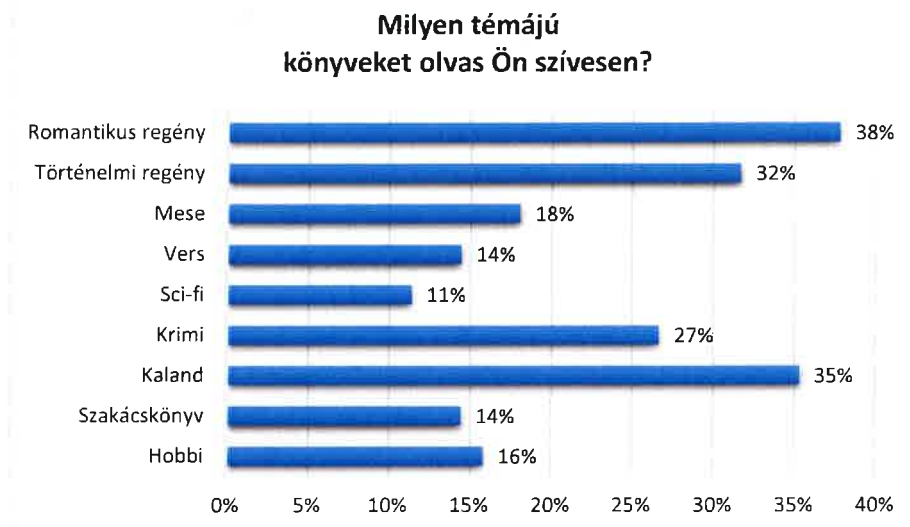
A kérdést korcsoportonként vizsgálva nem születtek a feltételezéseinktől különösebben eltérő eredmények. A korosztályok között túl nagy eltérések nincsenek, de világosan látszik, hogy a rendezvényeket inkább a 30 felettiak látogatják, könyvtárközi kölcsönzést a 18-54 évesek vesznek igénybe legnagyobb arányban, információt keresni a 18-65 évesek járnak leginkább a könyvtárba, reprográfiai szolgáltatásokat inkább az 55 alattiak vesznek igénybe, internetet is ők használnak a könyvtárban, társas időtöltés céljára pedig a 14-54 évesek térnek be. A KönyvtárMozi jellemzően a legidősebbek kedvelt programja.

### A könyvtárba járás célja korcsoportonként



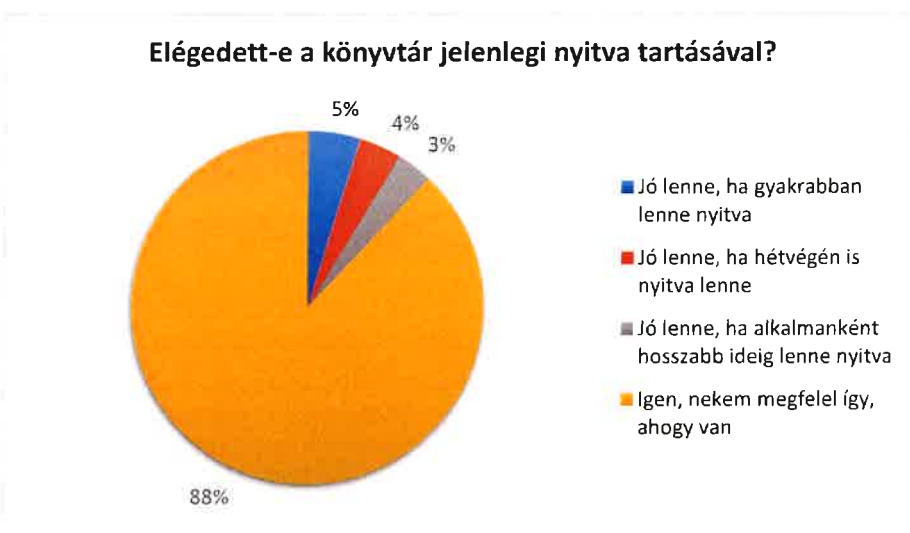
## Könyvek téma szerinti népszerűsége

Kérdeztük a kistelepülések könyvtárhaználóit arról is, hogy milyen témájú könyveket olvasnak szívesen. A legnagyobb népszerűségnek a romantikus regények örvendenek, ez összefüggésben áll azzal, hogy a kitöltők között körülbelül kétszer annyi a nők, mint a férfiak aránya. A kitöltők közel harmada olvas kalandos (35%), illetve történelmi (32%) regényeket. 27%-ukat érdeklik a krimik, 18%-ukat a mese, 16%-ot a hobbi, 14-14%-ot a versek, és 11% a sci-fit szívesen olvasók aránya.



## A könyvtár nyitva tartása

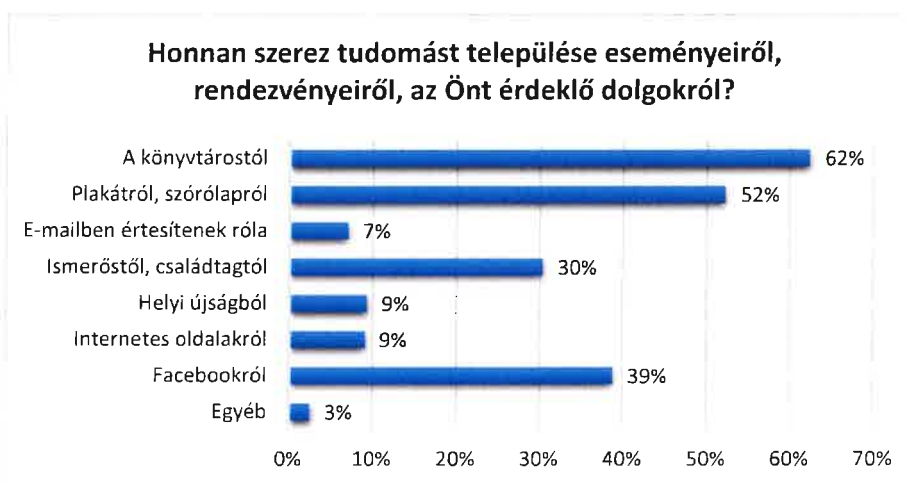
A könyvtár nyitva tartásával jórészt elégedettek a válaszadók (88%), csupán 5% szeretne gyakoribb nyitva tartást, 4% hétféig, és 3% hosszabb időtartamút. Településenként nézve a 46 településből 28 helyen 100%-ban megfelel a kitöltőknek a nyitva tartás, de fontos tudni, hogy ebből 12 helyről csak egy-egy kérdőív érkezett vissza hozzánk.



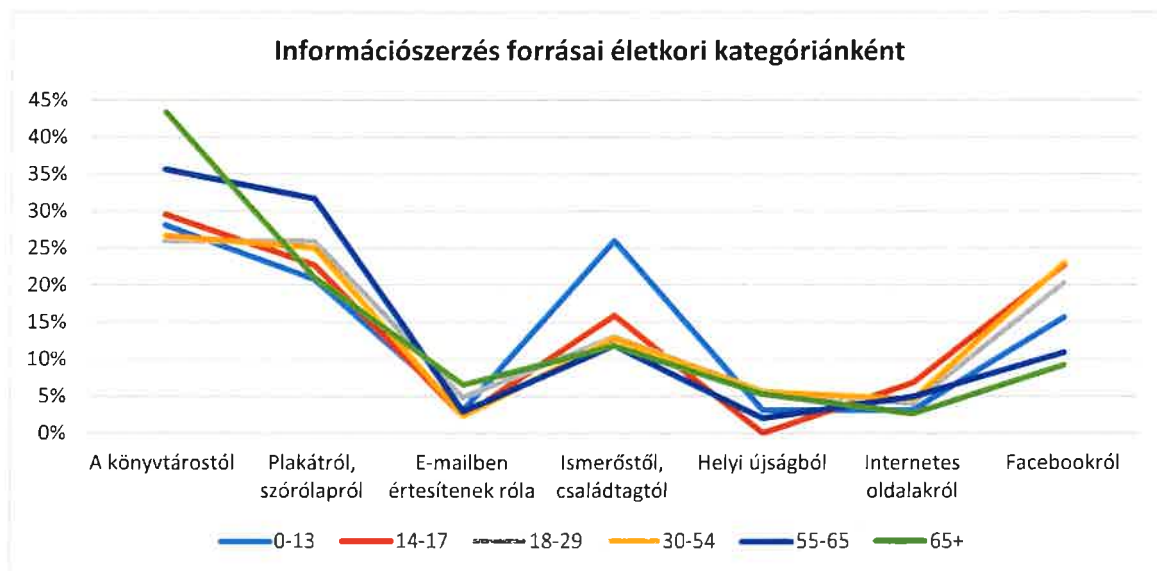


## Tájékozódás, információgyűjtés forrásai

Arról is kérdeztük a kistéleplési könyvtárak használóközönségét, hogy honnan szereznek tudomást a település eseményeiről, rendezvényeiről, az őket érdeklő dolgokról. Bár amint láthattuk, a könyvtárat információszerzésre általában csak a kitöltők 16%-a használja, a rendezvényekről, eseményekről mégis 62%-uk hall a könyvtárostól. A kistélepléseken döntő a plakátok, szórólapok jelenléte is: a válaszadók 52%-a szerzi innen értesüléseit. Jelentős a Facebookról való informálódás is e téren: 39%. Ismerőstől, családtagtól a kitöltők 30%-a szerzi ilyen jellegű tudomásait. Jóval kisebb szerep jut a helyi újságoknak (9%). Internetes oldalakról is 9% értesül az őket érdeklő dolgokról, e-mailben pedig 7%-uk kap értesítéseket.



Az életkori bontás vizsgálatokor kiemelhető, hogy bár minden korosztály körében a legnépszerűbb a könyvtárostól való informálódás, leginkább az 55 év felettek élnek ezzel a lehetőséggel. Nem meglepő, hogy a Facebook és az internetes oldalak tekintetében fordított az életkori sorrend. Az ismerőstől, családtagoktól való értesülés tekintetében kiemelkedő a legifjabbak aránya, de minden korosztály esetében megelőzi az internetes oldalakat, viszont már csak a legfiatalabbaknál (14 év alatt) és az 55 felettiéknél előzi meg a Facebook-ot.

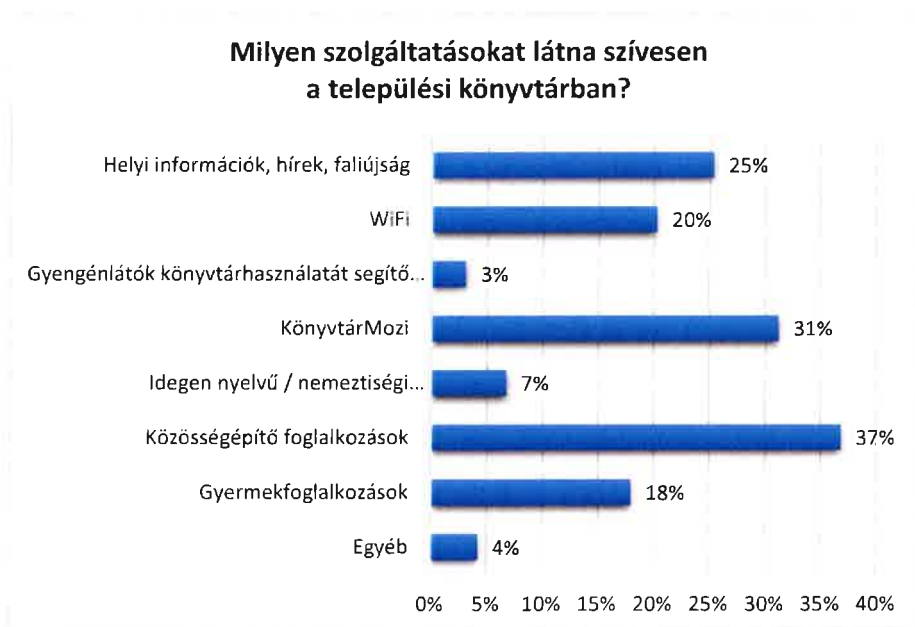


Az egyéb források leírásának lehetőségével 9 kérdőívkitöltő élt, ebből 5 a község, illetve a könyvtár valamely internetes elérhetőségére utal.

*bujak.hu*  
*Berényi Hírmondó facebook oldal, Borsosberény honlapja*  
*Rákócziánya Község facebook oldalról*  
*könyvtár oldala*  
*www.bujak.hu*  
*Személyes megsz.*  
*egyéb*  
*Munkahelyemről*  
*Én szervezem a rendezvényeket.*

### Szolgáltatásokra mutató igények

A felkínált szolgáltatások közül a legtöbben a közösségépítő foglalkozásokat jelölték meg: a kitöltők 37%-a örülne ilyen jellegű programoknak. A válaszadók közel harmada látna szívesen KönyvtárMozit, negyede örülne, ha a települési könyvtárakban elérhetőek lennének helyi információk, hírek, faliújság. Ötödük szeretné, ha volna a könyvtárban WiFi (20%), és lennének gyermekfoglalkozások (18%). 7%-uk látna szívesen idegen nyelvű dokumentumokat, 3% gyengénlátók könyvtárhasználatát segítő eszközöket, hangoskönyveket. Egyéb szolgáltatásra, programra való igényét 15 kitöltő fogalmazta meg<sup>1</sup>.



### A könyvtárba járó folyóiratok

A következő kérdés a könyvtárba járó folyóiratokra vonatkozott. A kérdőívünket kitöltő könyvtárhasználók 49%-a talál őt érdeklő folyóiratot a könyvtárban. 37%-uk szívesen olvas folyóiratokat a könyvtárban. 23%-uk adta azt a választ, hogy csak helyben lehet folyóiratokat olvasni (18 településről). Ebből a 18 településből 13 egybeesik azokkal a helyekkel, ahol

<sup>1</sup> Lásd 1. melléklet: Szolgáltatásokra és idegen nyelvű dokumentumokra mutató igény

előfordul olyan válasz, hogy szívesebben kölcsönöznék a folyóiratokat. Összesen 10 településről, a válaszadók 7%-a jelezte, hogy nincs meg, amit olvasna, ezen települések feléről érkeztek konkrét igények. Összességében a válaszadók 9%-a (13 településről) írta meg, hogy milyen folyóiratokat olvasna szívesen, ki konkrét címeiket, ki témákat.<sup>2</sup> A kérdőívet kitöltők 31%-át nem érdeklik a könyvtárba járó folyóiratok. Ez a visszajelzés a válaszadó települések közel kétharmadát érinti (29 db), de fontos tudni, hogy jellemzően ezeken a településeken töltötték ki magasabb számban a kérdőívünket. Azon 17 település közül, ahol a „*Nem érdekelnek a folyóiratok*” opciót senki sem jelölte meg, 10 helyről csupán egyetlen kérdőív érkezett vissza, de a többi hely esetében is a 8 kitöltő a legmagasabb szám. Ugyanakkor sok ellentmondásos kérdőívkitöltés született ebben a kérdésben, ami fals adatokhoz vezethet. A „nem érdekelnek a folyóiratok” opciót megjelölők 15%-a ugyanis megjelölte azt is, hogy talál őt érdeklő folyóiratot a könyvtárban, 11% emellett azt is, hogy szívesen olvassa a folyóiratokat a könyvtárban. Minden, általunk megadott opciót végigjelölt a kitöltők 6,4%-a.



### Az utóbbi 5 év változásainak tapasztalatai

Összességében a kistelepülési könyvtárakban az utóbbi 5 év során történt változások kapcsán negatív jellegűről elenyésző számban kaptunk visszajelzéseket. Mindössze a kitöltők 1-3%-a jelölte meg a „*kevés az új könyv*”, a „*rendezetlen az állomány*”, a „*kevesebb a számítógép*”, a „*kevesebb a rendezvény*”, valamint a „*kevesebb a nyitva tartás*” opciókat.

Az adott településekre nézve érdemes foglalkozni ezekkel a visszajelzésekkel is<sup>3</sup>, de összességében tehát jelentős túlsúlyban vannak a pozitív irányú változások.

Kiemelkedő adat, hogy a kérdőíveket visszaküldő települések nagy részén (a válaszadók 81%-a) úgy látják, több új könyv jut el hozzájuk, és csaknem a kitöltők fele (43%) szerint a könyvek jobb állapotúak, mint korábban. A válaszadók közel harmada szerint rendezettebb az állomány, illetve barátságosabb, hívogatóbb a könyvtár. Negyedük szerint könnyebb megtalálni, amit keresnek, vannak új dolgok a berendezésben, és több rendezvény van.

<sup>2</sup> A konkrét igényeket tartalmazó táblázatot lásd: 2. melléklet: Folyóiratigények.

<sup>3</sup> Táblázatba foglalva lásd 3. melléklet: Az utóbbi 5 év változásaival kevésbé elégedett válaszok.

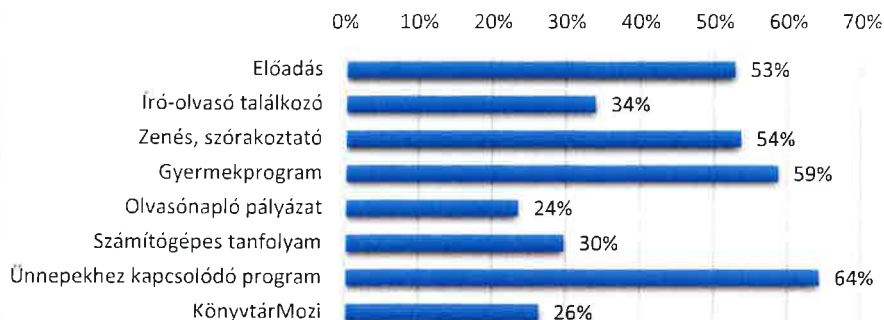
Egyaránt ötöd-negyed közötti azok aránya, akik úgy látják, szebb a könyvtár épülete, szebb a könyvtárhelyiség, több folyóirat van. 18% véli úgy, hogy felkészültebb a könyvtáros, 17% pedig, hogy kényelmesebb a könyvtárhelyiség. A kitöltők 15%-a látja úgy, hogy a korábbi időszakhoz képest többféle szolgáltatás elérhető, 12%-uk, hogy többet van nyitva a könyvtár. 8% azok aránya, akik szerint több számítógép van, 6% azoké, akik szerint jobbak a számítógépek. Nincs változás a berendezésben a válaszadók 6%-a szerint. Szabad szöveges választ 4 kitöltő adott, ugyanennyien nem jelöltek meg egyetlen opciót sem. A négy szabad szöveges válasz közül kettő gyakorlatilag megindokolja, hogy a kitöltő miért nem tud érdemben válaszolni a kérdésre („most léptem be”, „Nem tudom megítélni, több éve nem voltam.”), kettő pedig néhány dicsérő szót írt („van wifi!”, „Nagyon jó a játszószarok”).



### A könyvtári programokról

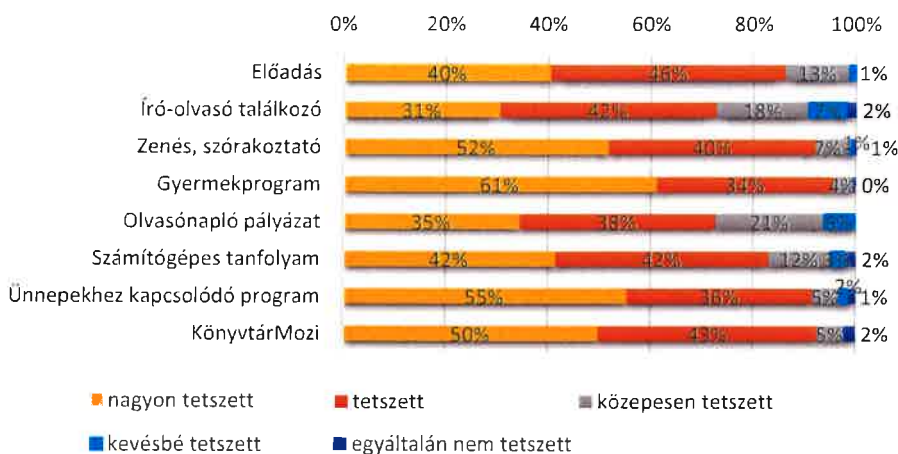
Néhány könyvtári programról is kikértük a könyvtárhasználók véleményét. A Gyermekprogramok és az Ünnepekhez kapcsolódó programok kivételével mindegyik esetében a „nincs tapasztalata” válaszlehetőség vezet. Viszonylag magasabb a nem válaszolók aránya, mint általában a többi kérdésnél. Az Olvasónapló pályázattal és a Számítógépes tanfolyammal kapcsolatban kaptuk a legtöbb „nincs tapasztalata” választ (csaknem a kitöltők kétharmadától), ezek a programok valóban általában csupán a használók egy-egy szűkebb körét érintik.

### A könyvtári programokkal kapcsolatban választ adott



A továbbiakban a programokat minősítő válaszok arányosításakor az egyes programokon belül az öt minősítő opciót vettük 100%-nak, tehát a *nem válaszolt* és a *nincs tapasztalata* válaszok nélkül. Így a következő grafikonon az látható, hogy az egyes programokról érdemben nyilatkozó válaszai milyen megoszlást mutatnak. Összességében nagyon pozitív a programok minősítése, „*kevésbé tetszett*” és „*egyáltalán nem tetszett*” válaszokból a legnagyobb arány is csak 9%, az Író-olvasó találkozóénál. A legnagyobb tetszést, amelyre negatív válasz egyáltalán nem, és „*közepesen tetszett*” is csak 4%-ban érkezett, a Gyermekprogram aratta.

### Mennyire nyerték el tetszését a következő könyvtári programok?



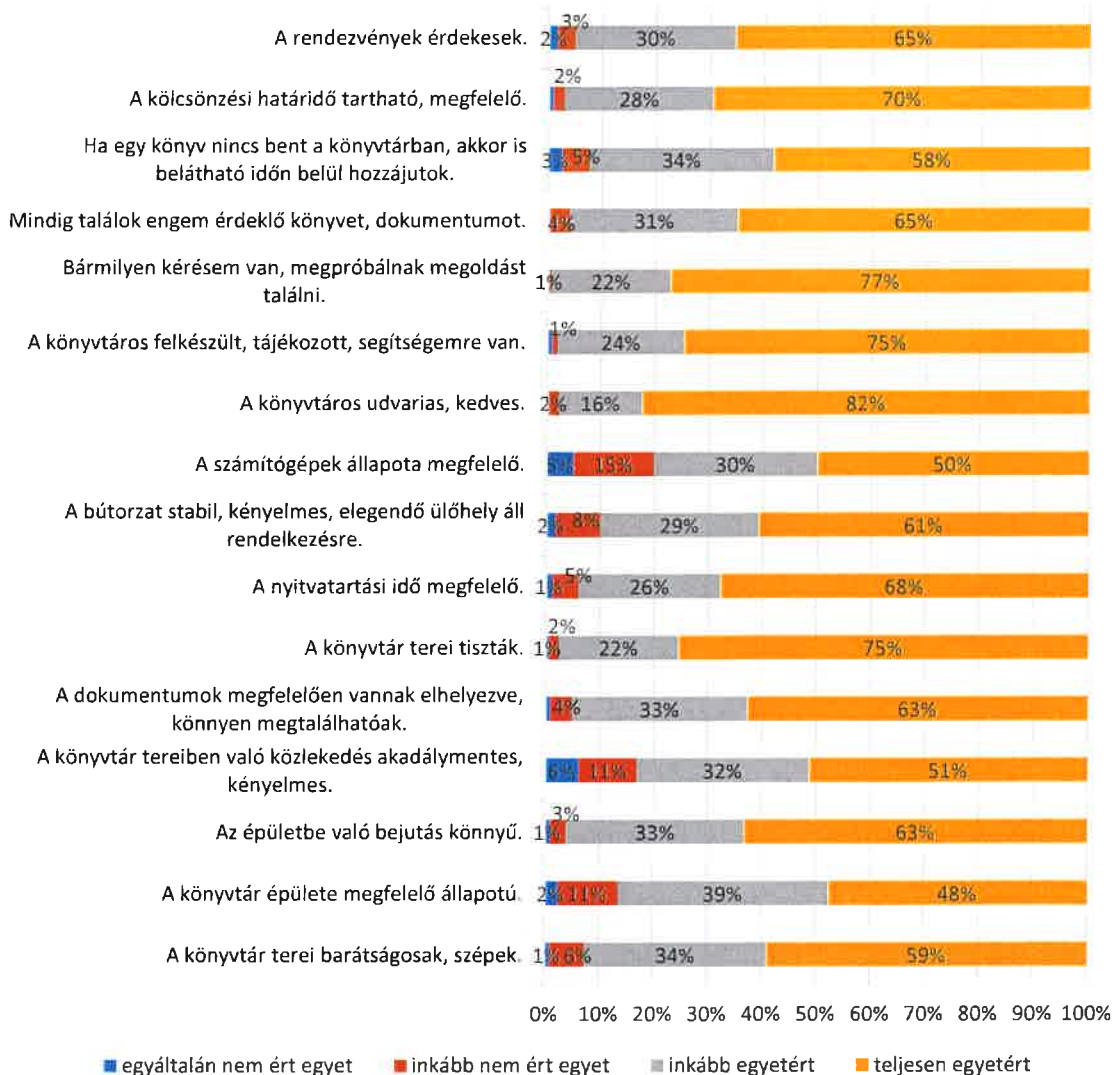
### Tárgyi, technikai és személyi feltételek

A következő kérdésben arra kértük a kérdőívünket kitöltő könyvtárhasználókat, hogy értékeljék a könyvtárak bizonyos szolgáltatásait, technikai, személyzeti adottságait. Kitöltetlenül 2-4% arányban maradtak az egyes feltételek, és mindegyiknél kaptunk *nem tudom* választ is. Itt feltételenként az összes adott válasz számát vettük alapul a százalékolásnál, mert jellemzően az olyan feltételek maradtak válasz nélkül, amelyek nem mindenhol, nem minden használó számára relevánsak. Ezek legnagyobb számban: A számítógépek állapota megfelelő, A rendezvények érdekesek, Ha egy könyv nincs bent a könyvtárban, akkor is belátható időn belül hozzájutok.

A felsorolt állítások mindegyike nagyrészt pozitívan minősült. Kiugróan alacsonyra értékelték a kitöltők a számítógépek állapotának megfelelőségét, de még ez az állítás is 80%-nyi pozitív (teljesen egyetért és inkább egyetért) választ kapott. 20% a negatívan (egyáltalán nem ért egyet és inkább nem ért egyet) válaszolók aránya. Magasabb arányban kapott még negatív megítélést a könyvtár tereiben való közlekedés akadálymentessége, kényelmessége (17%), valamint a könyvtár épületének állapota is (13%). Eléri a 10%-ot a negatív válaszok aránya a bútorzat stabilitása, kényelmessége, az ülőhelyek száma tekintetében.

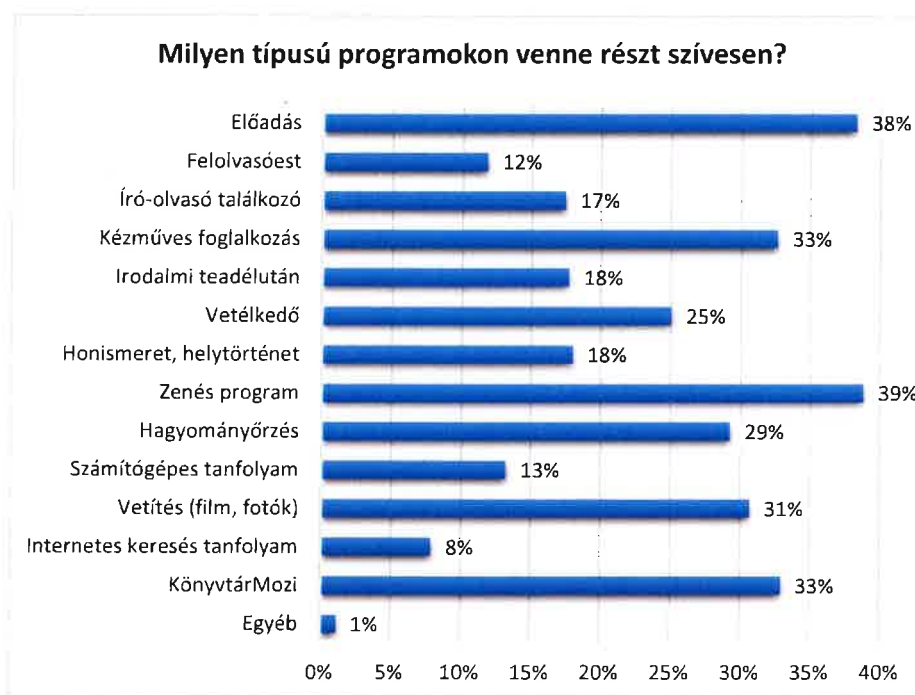
Legpozitívabb a használói tapasztalat a személyzettel kapcsolatos kérdésekben. 99% inkább vagy teljesen egyetért válasz született abban a két tekintetben, hogy bármilyen kérdéssel fordulnak a könyvtárhoz, megpróbálnak megoldást találni, valamint, hogy a könyvtáros felkészült, tájékozott, a használók segítségére van. 98% pozitív válasz érkezett a könyvtáros udvariassága és kedvessége kérdésében. Ugyancsak 98%-nyian elégedettek a kölcsönzési határidővel, de a többi szempont értékelése sem nagy mértékben marad el ettől.

### Mennyire ért egyet a következő állításokkal?



## Programokra mutató igények

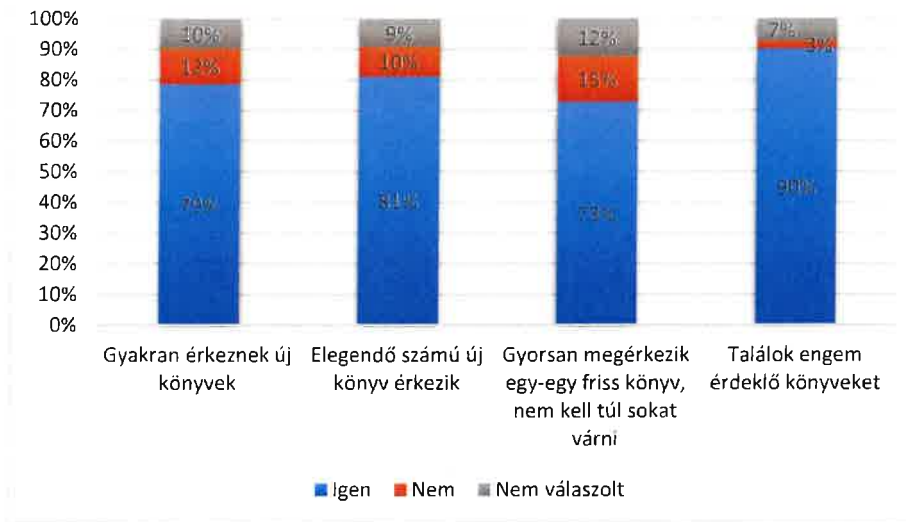
Kíváncsiak voltunk arra is, hogy milyen programokon vennének részt szívesen a könyvtárhasználók. A legnépszerűbb a zenés program, ezt a kitöltők 39%-a szívesen látná településén (a 46-ból 34 településen). 38%-uk (szintén 34 településről) örülne előadásoknak, 33-33% kézműves foglalkozásoknak (35 településről), illetve KönyvtárMozi programoknak (33 településről). Még mindig a válaszadók harmada körüli arányban vannak, akik vetítést szeretnének (31%-uk, 28 településről), valamint akik hagyományőrzéssel kapcsolatos programot (a kitöltők 29%-a, 33 településről). A kitöltők negyede (27 település) venne részt szívesen vetélkedőn, és közel azonos számban, de már ötöd alatt szeretnének honismeret, helytörténet témájú programon, irodalmi teadélutánon, illetve író-olvasó találkozón részt venni. Településenként a szórás nagy, az igények mindenhol változatosak.



## Állományfrissítés

A legtöbb helyen az állományfrissítéssel is nagy arányban elégedettek. A kitöltők összesen 79%-a látja úgy, hogy elég gyakran érkeznek új könyvek, 12% szerint túl ritkán érkeznek új könyvek. Azt, hogy elegendő számú új könyv érkezik, 81% jelölte meg, azt pedig, hogy túl kevés könyv érkezik, a kitöltők 10%-a. A legkisebb (de így sem túl alacsony) arányban azzal kapcsolatban elégedettek a használók, hogy milyen gyorsan érkezik meg egy-egy friss könyv a könyvtárukba. 73%-uk jelölte meg ezt az opciót, 15% szerint kell túl sokat várni a megjelent könyvekre. A legjobb arányt az állomány összetételére vonatkozó állítás kapta: a kitöltők 90%-a talál öt érdeklő könyvet, és mindössze 3%-ukkal fordul elő, hogy nincs meg, amit olvasnának.

### Mennyire elégedett az állományfrissítéssel?



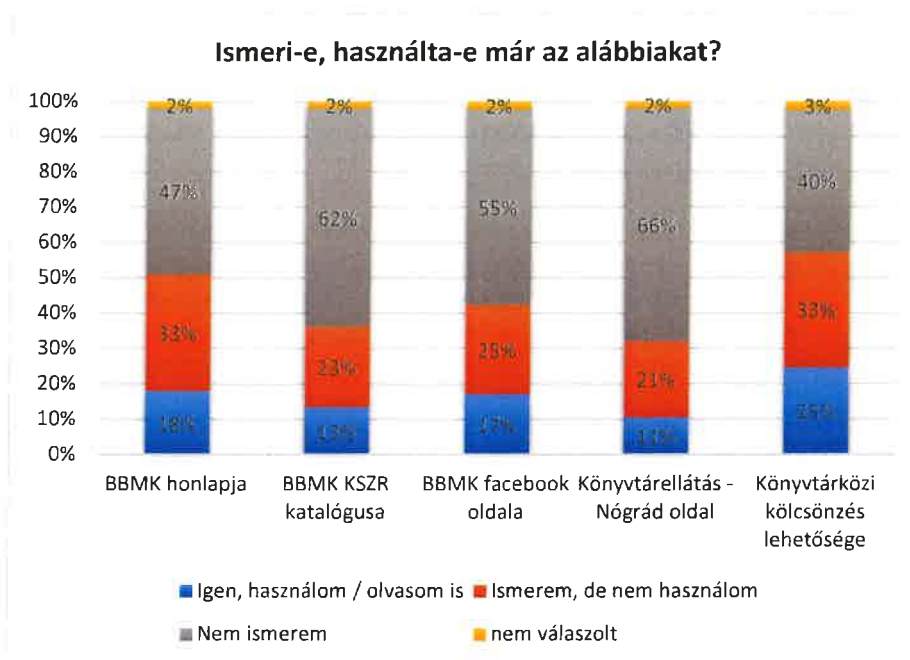
Ha településenként is megvizsgáljuk a kérdésre adott válaszokat, a következőket tapasztalhatjuk. Az új könyvek kiszállításának gyakoriságával kapcsolatban 43 településről, a könyvek mennyiségével kapcsolatban 45 településről, a friss könyvekre való várakozási idő kapcsán 42 településről, az éppen keresett könyv könyvtári állományban való meglétének ügyében pedig mind a 46 településről túlnyomórészt pozitívan nyilatkoztak a kitöltők, kevés kivételtől eltekintve. Ezek pedig a következők. Dejtárban csaknem ugyanannyian (14-en) vannak, akik szerint túl ritkán érkeznek új könyvek, mint akik szerint megfelelő a gyakoriság (15 fő). Nógrádsápon a kérdésre választ adók negyede véli úgy, hogy túl sokat kell várni a megjelölt könyvekre (10 fő – harmadannyian, mint akik szerint gyorsan megérkezik egy-egy friss könyv). Szátokon nem sok kérdőívet töltöttek ki, de míg a másik három állítás esetében túlsúlyban van az elégedettség, az egy-egy friss könyvre való várakozás idejét tekintve többen vannak, akik szerint az túl hosszú. Tereskén hasonlóan kevés kitöltőnk volt, de azon belül mégis jelentős az eltolódás az elégedetlenség irányába az első három állítás esetében.

### Online felületek és szolgáltatások, könyvtárközi kölcsönzés

Interneten elérhető felületeink, szolgáltatásaink ismertségi, kihasználtsági arányát derítettük ki a következő kérdéssel. Kihasználtságuk igen kicsi, kevesen ismerik ezeket a szolgáltatásokat, online felületeket.

A legmagasabb arányú ismertsége a Könyvtárközi kölcsönzés lehetőségének van, a kitöltők 25%-a veszi igénybe, 58%-a ismeri ezt a szolgáltatást. 18% használja (51% ismeri) a BBMK honlapját, 17% használja (42% ismeri) a BBMK facebook oldalát. A kitöltők 13%-a használja (csak 36% ismeri) a BBMK KSZR katalógusát, és 11% látogatja (32% ismeri) a Könyvtárellátás-Nógrád nevű facebook oldalunkat.





#### A KSZR ismertsége

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer ismertségére is kíváncsiak voltunk, ezért erről is megkérdeztük a kistelepülések könyvtárhasználóit. Az adatok azt mutatják, hogy használóink nagy része (46%) eddig nem is hallott róla, 30%-uk számára maga a kifejezés ismerős, de nem tudja pontosan, mit jelent, és csupán 22%-uk tudja, hogy mit takar.



## További használói vélemények

Végül arra kértük a kérdőív kitöltőit, hogy ha van, írják le egyéb észrevételeiket, javaslataikat. Ezzel a lehetőséggel 44 kitöltő élt (az összes 12%-a), ebből 28 nemleges, 16-an írták le véleményüket, javaslataikat.

Csitár	<i>Csitárban új helyre kerül a könyvtár, tágasabb lesz az olvasótér</i>
Dejtár	<i>Lehetne Könyvtár Mozi régi magyar filmekkel. Kézműves tevékenységek is lehetnének</i>
Egyházasdengeleg	<i>A település méretéhez képest igen nagy könyv állománnyal rendelkezik a könyvtár és megtalálhatóak a legújabb könyvek. Pédaértékű egy ilyen kis település esetén Nagyon elégedett vagyok a könyvtáros munkájával, mindig nagyon kedves, barátságos és segítőkész.</i>
Kisbágyon	<i>Olvasni csak otthon szeretek</i>
Mohora	<i>A könyvtáros hölgy nagyon kedves mindig szívesen beszélgetek vele.</i>
Nógrádmegyer	<i>...továbbra is sok szép új könyvet szeretnék olvasni...!!!</i>
Nőtincs	<i>Sajnos nagyon kicsi a könyvtár</i>
Szarvasgede	<i>A könyvtár helyiség több rendezvény alkalmával is kicsinek bizonyult. Jó lenne hagyományörző műsorokat, rendezvényeket tartani. A nyugdíjasok átadhatnák tudásukat a fiatalabb korosztálynak.</i>
Szilaspogony	<i>Szeretnék, olyan felkészítő tanfolyamot ahol megtanulhatom kezelni a papírszínházat!</i>
Tar	<i>Szívesen járok a könyvtárba, mindig megtalálom a számomra megfelelő könyvet. A könyvtáros segítségemre van bármi jellegű kérdésem van. Nagyon várom már az új könyvtár megnyitását.</i>
	<i>Várjuk az új könyvtárat.</i>
	<i>Nagyon várom az új könyvtár megnyitását.</i>
	<i>Elégedett vagyok a szolgáltatásokkal és úgy gondolom ezek a megújult környezetben mégjobban fognak érvényesülni. Nagyon tetszenek a könyvtárban tartott programok, szívesen járok ezekre a rendezvényekre.</i>

## Összegzés

Kérdőívünket 2019 áprilisában 1 hónapos időintervallumban töltöttük ki. A kapott válaszok mennyisége, illetve a „válaszkész” szolgáltató helyek száma felveti, hogy a jövőben még hatékonyabban kell felhívni a kistélepülési könyvtárosok figyelmét a felmérések fontosságára. A 119 KSZR tagkönyvtárból 46 települési könyvtártól érkeztek vissza kérdőívek, többségükből nagyon kis számban.

A kérdőív technikai részét illeti az a tapasztalat, hogy a foglalkozás megadásánál az egyéb válaszok között olyanok is születtek, amelyek besorolhatók lettek volna egy-egy általunk megadott kategóriába. Ez azt sejteti, hogy a kitöltők számára nem mindig elég egyértelmű, hogy hová sorolhatják magukat, ezért a jövőben érdemes újragondolni a fenti kategóriákat.

A két évvel korábbi (2017), a KSZR könyvtárosok körében végzett felmérés néhány esetben támpont lehet, de teljes mértékben nem ad alapot, mert fontos tudni, hogy a jelen kérdőívünkre 46 településről érkeztek válaszok, a 2017-es könyvtárosi kérdőívre 51 helyről, és ezek között 26 átfedés van, tehát ennyi kistélepülésről kaptunk mindkét kérdőívre válaszokat.

Összességében elmondható, hogy a kistélepülések könyvtárhasználói körében igen ritka a hetente vagy gyakrabban járó használó. Ez adódhat abból is, hogy a kistélepülések gyermek- és aktív korú rétegei sok esetben ingázó életmódot kénytelenek folytatni, így hetente vagy még gyakrabban nincs lehetőségük településük könyvtárába látogatni.

A könyvek téma szerinti népszerűségét tekintve érdemes lenne összevetni az eredményt a jelenlegi csereállomány összetételével, amely összehasonlításhoz pillanatnyilag nem kinyerhetőek az adatok a könyvtári integrált rendszerből. A kérdőív eredményét érdemes figyelembe venni a csereállomány gyarapításakor a megrendelések összeállításánál, valamint a településenként adott válaszok szerint az egyes településekre kiszállítandó csomagok összeállítása során is. Ezeket javasolt összegyűjteni, és továbbítani az állománygyarapítással és a cserecsomag-összeállítással foglalkozó kollégák felé.

A könyvtárak nyitva tartásával alapvetően elégedettek a kérdőív kitöltői. Ez elégedettségünkre szolgál, hiszen azt jelzi, hogy mindenhol igyekeznek a helyi igényeknek, speciális adottságoknak megfelelően alakítani azt.

Azzal kapcsolatban, hogy a megkérdezettek honnan szereznek tudomást településük eseményeiről, rendezvényeiről, az őket érdeklő dolgokról, elmondható, hogy a kistélepüléseken még mindig fontos szerepe van a plakátok és szórólapok jelenlétének, illetve a könyvtárosoknak. Javasolt azonban a korosztályonkénti megoszlásra is odafigyelni egy adott szolgáltatás, program népszerűsítése kapcsán. Megfontolásra érdemes lehet a jövőben a felsorolást kiegészíteni a pedagógusokkal is, mert ők is potenciális partnereink, közvetítők lehetnek egy-egy könyvtár- és olvasásnépszerűsítési játék kapcsán.

A különféle szolgáltatások iránti igényeket településenként összegyűjtve érdemes lenne javaslatként továbbítani az adott szolgáltató hely könyvtárosának, csakúgy, mint a konkrét folyóiratigényeket is.

A tárgyi és technikai feltételek összességében pozitívan értékelték, de néhány feltétel esetében szükségesnek látszik településenként összesíteni, majd utánajárni, hogy jelenleg mi a valós állapot, és ahol valóban szükséges, javaslatot tenni a helyzet javítására. Ezek a számítógépek állapota, a könyvtár tereiben való közlekedés kényelmessége és akadálymentessége, a könyvtár épületének állapota,

valamint a bútorzat stabilitása, minősége, az ülőhelyek száma. Amiben mi is segíthetünk – bizonyos berendezési tárgyak, számítógépek kiadása, segítség NKA bútorfejlesztési pályázat benyújtásában, javaslat a könyvtár átrendezésére, esetleges állományapasztás –, abban igyekszünk megtenni a szükséges lépéseket, ami pedig a szolgáltató hely fenntartójának kompetenciája, arra fel kell hívni az adott fenntartó figyelmét.

A programokra, rendezvényekre mutató igényeket érdemes a Rendezvénypaletta összeállításánál figyelembe venni, valamint erre is felhívni az egyes települések könyvtárosainak figyelmét annak érdekében, hogy a rendezvények, programok megrendelésekor ők is igazodhassanak a használói igényekhez.

Az állományfrissítést tekintve érdemes volna megvizsgálni azt, hogy egy-egy friss dokumentum mennyi idő alatt jut el az olvasóig, feltárni, hogy van-e a rendszerben valahol lehetőség arra, hogy ezt az időt rövidítsük. Fontos azonban tudni, hogy Nógrádsápon, ahol a legtöbb elégedetlen választ kaptuk erre vonatkozólag, jelentős túlsúlyban vannak a 14 év alatti kitöltők, köztük pedig a jelen társadalmában életkori sajátosság az az elvárás, hogy minden szinte azonnal történjék. Javasolt megvizsgálni annak a lehetőségét, illetve valós indokoltságát is, hogy esetleg gyakrabban érkezzenek új könyvek egy-egy településre.

A 2017-es könyvtárosok körében kitöltött kérdőívben többek között felmértük a véleményeket a dokumentumok kiszállítási gyakoriságára vonatkozóan. Az eredmény szerint a kitöltő könyvtárosok 86%-a elégedett ezzel, 14% szerint pedig gyakrabban is lehetne kiszállítás. A kiszállított cserekönyvek mennyiségét a könyvtárosok 92%-a megfelelőnek találta.

Ehhez a témához tartozik részben a 2017-es kérdőív egyik kérdése, a kistelepülési könyvtárosok személyes válogatása a raktárban. Ezzel a lehetőséggel a kitöltő könyvtárosok 29%-a él, 55%-uk nem, 16%-uk pedig a „*még nem próbáltam, de szívesen bejönnék*” opciót jelölte meg. Érdemes lehet ezt a lehetőséget is tovább népszerűsíteni, hiszen ez kedvezően befolyásolhatja az állományfrissítés települési igényekre szabottságát.

A szabad szöveggel leírt véleményeket szintén érdemes lehet továbbítani az adott település könyvtárosának. Sok esetben a könyvtárosokat dicsérő szavakat olvashatunk, de néhányan javaslatukat is megfogalmazták.

Örömmel tapasztaltuk, hogy az utóbbi 5 évben, tehát a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer felállításától óta túlnyomórészt javulást tapasztaltak a községek könyvtárhasználói, elenyésző a negatív válaszok aránya. Az irány jó, ezen az úton kell tovább haladnunk.

A legégetőbb pont az online szolgáltatások és a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer ismertsége. Az online felületek, szolgáltatások, könyvtárközi kölcsönzés terén sajnos még mindig nagyon alacsony a szolgáltatások ismertsége, és ugyanez mondható el a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerről is. A 2017-es, könyvtárosok körében végzett felmérés szerint maguk a kistelepülési szolgáltató helyeken szolgálatot teljesítő könyvtárosoknak is csupán a 47%-a használja a KSZR elektronikus katalógusát. Fontos, és szükséges kidolgozni egy stratégiát arra, hogy hogyan, milyen formában, milyen platformokon tudnánk ezeket ismertebbé tenni, népszerűsíteni a jövőben.

## 1. melléklet: Szolgáltatásokra és idegen nyelvű dokumentumokra mutató igények

Buják	<i>német</i>
Buják	<i>német</i>
Dejtár	<i>angol, német</i>
Egyházasdengeleg	<i>Angol</i>
Egyházasdengeleg	<i>angol</i>
Egyházasdengeleg	<i>angol</i>
Szécsénke	<i>angol</i>
Szécsénke	<i>Angol, német, olasz</i>
Tar	<i>angol</i>
Tar	<i>angol</i>

### **Egyéb vélemények, igényelt szolgáltatások**

Buják	<i>Jóga</i>
Buják	<i>Elégedett vagyok a jelenlegi szolgáltatásokkal</i>
Csitár	<i>olvasókör</i>
Dejtár	<i>bármilyen, amit gyermekközpontúvá tesznek</i>
Dejtár	<i>kézműves</i>
Dejtár	<i>kreatív dolgok készítés</i>
Dejtár	<i>kreatív sarok</i>
Dejtár	<i>rajzpályázat, gyöngyfűzés</i>
Egyházasdengeleg	<i>mese</i>
Egyházasgerge	<i>Harry Potter gyermekfoglalkozás</i>
Ipolyvece	<i>A jelenlegi szolgáltatás megfelelő</i>
Legénd	<i>kreatív</i>
Pusztaberki	<i>Kézimunkakör</i>
Szarvasgede	<i>számítógépes tanfolyam, nyugdíjas klub</i>
Tar	<i>kézműves</i>

## 2. melléklet: Folyóiratigények

Borsosberény	<i>Még nem néztem va kínálatot</i>
Borsosberény	<i>Nők lapja</i>
Buják	<i>Lakáskultúra , kézműves kiadványok</i>
Buják	<i>Deutsche Kalendar, Neue Zeitung</i>
Dejtár	<i>Megyei Hírlap, Bulvár pl. Story, Best</i>
Dejtár	<i>autós, hobby</i>
Dejtár	<i>Lakáskultúra</i>
Dejtár	<i>HVG</i>
Ecseg	<i>IPM Dörmögő Dömötör</i>
Ecseg	<i>IPM Dörmögő Dömötör</i>
Ecseg	<i>Zsaru,Blikk</i>
Ecseg	<i>Szabásmintákkal kapcs</i>
Ecseg	<i>Auto-Motor</i>
Ecseg	<i>Zsaru</i>
Ecseg	<i>Nők Lapja, Családi lap</i>
Ecseg	<i>Praktika, Otthon</i>
Egyházasdengeleg	<i>Történelmi, Term.</i>
Egyházasdengeleg	<i>Garfield</i>
Egyházasdengeleg	<i>Rubicon</i>
Egyházasdengeleg	<i>National Geographic</i>
Egyházasgerge	<i>Praktika, Édes anyanyelvünk, Glamour</i>
Felsőpetény	<i>Receptözön, Csupa Recept, Blikk Nők , Konyha</i>
Hollókö	<i>Motor sport</i>
Legénd	<i>Szép házak</i>
Legénd	<i>Praktika,Kertészet,Szép házak</i>
Lucfalva	<i>Praktika</i>
Szarvasgede	<i>Kertszépítés, kézimunka, sütés-főzés</i>
Szátok	<i>Kiskegyed,Praktika,joy</i>
Szécsénke	<i>Nincs ilyen</i>
Tar	<i>Pedagógiai tartalmú</i>
Tar	<i>Szabad föld</i>
Tar	<i>Ridikül</i>

### 3. melléklet: Az utóbbi 5 év változásaival kevéssé elégedett válaszok

Opció	Település	Válaszok száma
<i>kevés az új könyv</i>	Sóshartyán	1
	Tar	1
	Tereske	2
<i>rendezetlen az állomány</i>	Buják	3
	Dejtár	2
	Patak	1
<i>kevesebb a számítógép</i>	Dejtár	1
	Ecseg	3
	Egyházasgerge	1
	Szécsénke	1
	Tar	2
	Tereske	3
<i>kevesebb a rendezvény</i>	Egyházadengeleg	1
	Kisbágyon	1
	Mátramindszent	1
	Szarvasgede	1
	Szécsénke	2
	Tar	1
	Cered	1
<i>kevesebb a nyitva tartás</i>	Cered	1
	Tar	1

