

## 1. Bevezetés

A Berzsényi Dániel Könyvtár Könyvtárellátási és Szolgáltatási Rendszere eddig két alkalommal végzett olyan igény-, illetve elégedettségmérést, amely a térségi szolgáltatási rendszer egészére vagy annak egy kiemelt elemére vonatkozott.

Az első felmérést 2014<sup>1</sup> tavaszán bonyolítottuk le, alig egy év elteltével az új ellátási forma indulása után. Elsődlegesen arra voltunk kíváncsiak, hogy régi és új partnereink várakozásához képest, hogy teljesített a KSZR, melyek az első benyomások. A második alkalommal<sup>2</sup> a szolgáltatáskínálat egy elemére, a könyvtári rendezvények koordinálására, tapasztalataira kérdeztünk rá. Ezen kívül minden alkalommal mértük azok elégedettségét, akik alapfokú könyvtárosi tanfolyamainkon részt vettek, illetve rendszeresen végeztük a folyóiratok rendeléséhez kapcsolódó igényfelmérést.

2023. február 17. és 2023. február 28. között egy olyan online kérdőíves vizsgálatot végeztünk, melynek eredménye, reményeink szerint, segíti a térségi szolgáltatások hatékonyságának, minőségének javítását.

## 2. Eredmények összegzése

Az online kérdőívet a Vasvármegyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer összes tagkönyvtárához (203) elküldtük. Kérdéseinkre a szolgáltató helyek 52%-a válaszolt, illetve egy helyről írásban kaptunk választ: az érintett településen 2023. január 1-jével új kolléga vette át a teendőket. Mivel a rendszerrel csak most ismerkedik, kizárólag arra vállalkozott, hogy megfogalmazza, milyen segítségre számít új munkájának ellátásában. A kérdőívet kitöltő szolgáltató helyek térségi megoszlása a következőképpen alakult:

| Térség          | A térség összes szolgáltató helye | A kérdőívre válaszolt | %-os arány összes kitöltéshez képest |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Celldömölk      | 26                                | 13                    | 12%                                  |
| Körmend         | 45                                | 24                    | 23%                                  |
| Kőszeg          | 14                                | 7                     | 7%                                   |
| Sárvár          | 32                                | 18                    | 17%                                  |
| Szentgotthárd   | 14                                | 4                     | 4%                                   |
| Szombathely     | 50                                | 28                    | 26%                                  |
| Vasvár          | 22                                | 12                    | 11%                                  |
| <b>Összesen</b> | <b>203</b>                        | <b>106</b>            | <b>100%</b>                          |

### 2.1 Kérdések és válaszok

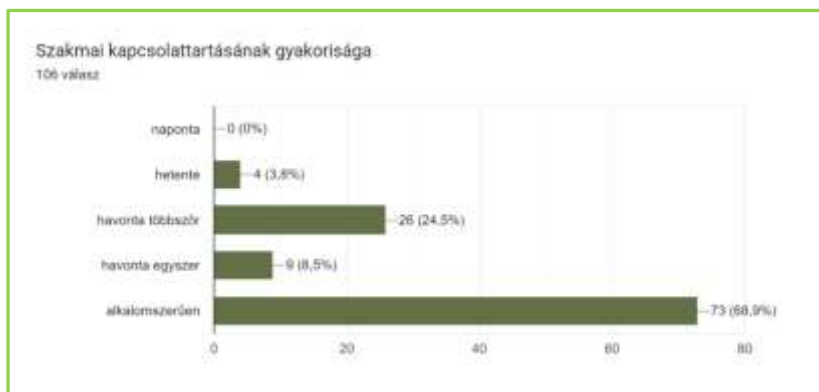
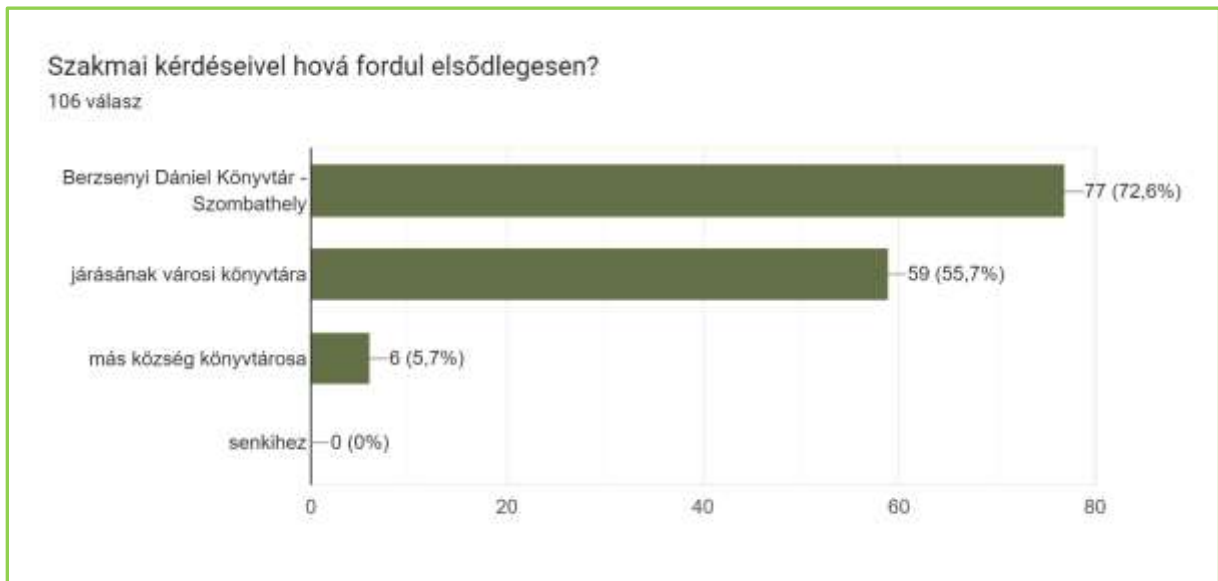
#### Szakmai kapcsolattartás

Közhely, de mégis megkerülhetetlen kérdés a szolgáltatásszervezésnél a kapcsolattartás, az információáramlás gyorsasága, folyamatossága, megbízhatósága. Megnyugtató tény, hogy a válaszadók közül egy település sem érezte úgy, hogy szakmai kérdéseivel, problémáival magára maradt. Célirányosan, a megoldandó kérdéstől függően mindenki megtalálja a számára leghasznosabbnak bizonyuló elsődleges segítséget, amely érkezik – a Vasvármegyei ellátási gyakorlat miatt – a szolgáltatóközvetítésbe bevont városi könyvtáraktól éppúgy, mint közvetlenül a Berzsényi könyvtártól. A települések közül 37-en adták erre a kérdésre azt a választ, hogy szakmai segítségért éppúgy fordulnak a vármegyei hatókörű városi könyvtárhoz, mint járásuk központi városi

<sup>1</sup> Lásd: [https://www.vkszr.bdmk.hu/editor\\_up/Elso\\_igenyvizsgalat\\_KSZR.pdf](https://www.vkszr.bdmk.hu/editor_up/Elso_igenyvizsgalat_KSZR.pdf)

<sup>2</sup> Lásd: [https://www.vkszr.bdmk.hu/editor\\_up/Elegetettsegvizsgalat.pdf](https://www.vkszr.bdmk.hu/editor_up/Elegetettsegvizsgalat.pdf)

könyvtárhoz. Voltak olyanok is, akik vagy csak egyik, vagy csak a másik helyről kértek segítséget. A legmeglepőbb választás a szomszéd település könyvtárosa volt. Ezekben az esetekben vannak még teendőink, természetesen nem bezárva a kialakult kommunikációs fórumot.



A szakmai kapcsolattartás gyakorisága és módja feladat- és időszakfüggő. Gyakorlati tapasztalat alapján a leghatékonyabb a személyes és/vagy telefonos megkeresés. Ugyanakkor a kérdéshez kapcsolódó szabadszöveges válaszokból kiderült, hogy a könyvtáros kollégák minden fórumot igyekeznek kihasználni, ahol feltehetik kérdéseiket.

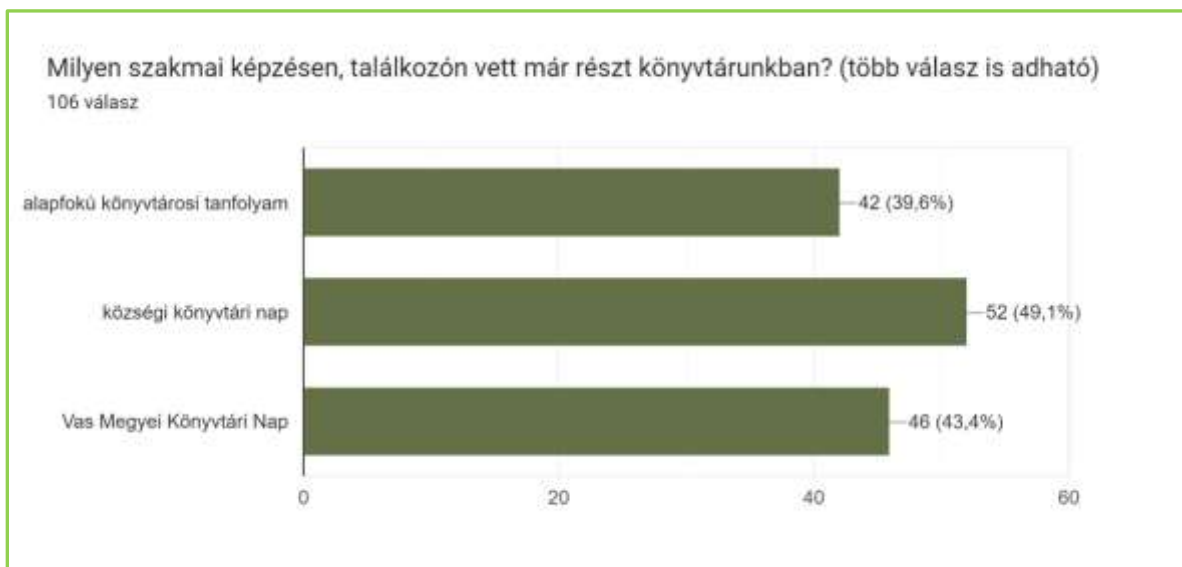
## Berzsenyi Dániel Könyvtárhoz kapcsolódó kérdések

A felmérésben arra is rákérdeztünk, hogy községi könyvtáros kollégáink jártak-e már a központi könyvtárban, és ha igen, milyen céllal.

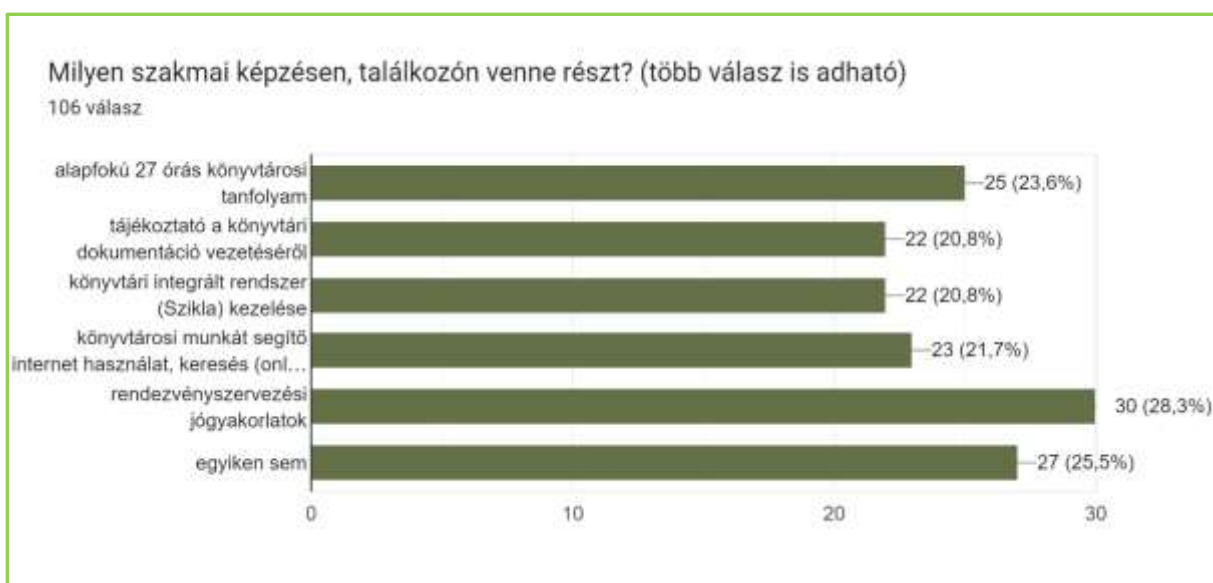
Bár a válaszadók közül erre a kérdésre 7-en nemleges választ adtak, válaszuk a Google űrlap ördögének tudható be, hiszen a következő kérdésre, mely azt tudakolta, hogy ha járt már a kolléga intézményünkben, azt milyen céllal tette négyen bevallották, hogy magán céllal (olvasóként), ketten szakmai céllal, egy fő pedig magán és szakmai céllal egyaránt átlépte már a könyvtárunk küszöbét.

### Szakmai képzés, továbbképzés

A kérdéscsoportnál általunk alpból felsorolt lehetőségek közül az első helyen a községi könyvtári nap rendezvénysorozata végzett:

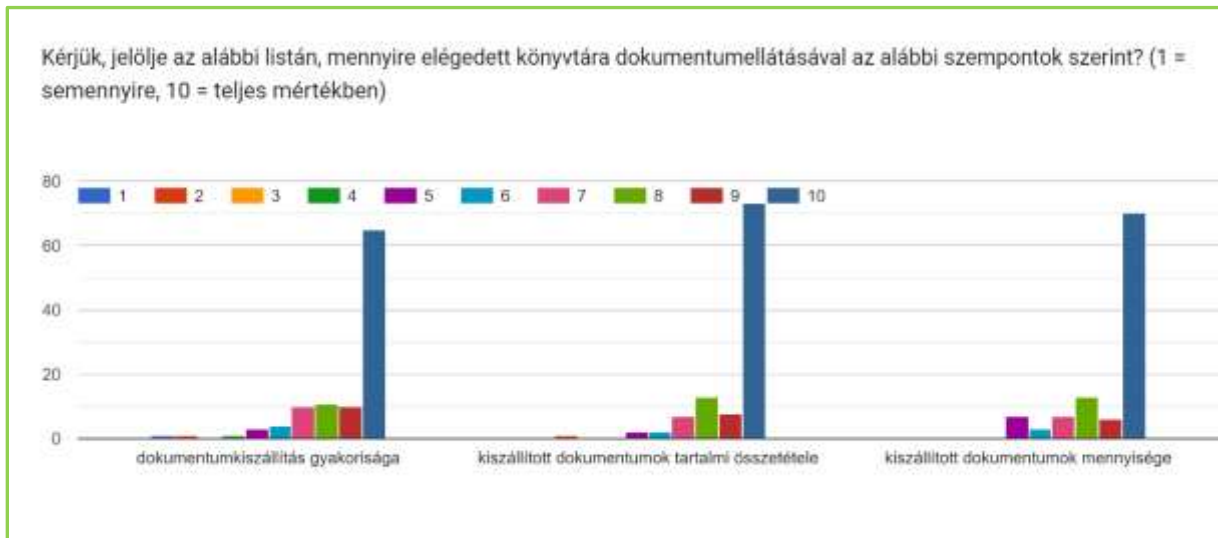


Az eredmény megerősítette azt az elhatározásunkat, hogy ezt a rendezvénysorozatot folytatnunk kell, és a találkozók tematikáját a könyvtáros kollégák által leginkább preferált témakörökre kell építenünk:



## Dokumentumellátás

A KSZR alapfeladata a változatos, hatékony és gazdaságos dokumentumellátás biztosítása. A 2014. évi első felmérésünkkor az akkori válaszadók 9,1%-a úgy érezte, hogy 2013 és 2014 között könyvtára ellátottságának színvonala nem javult. Az ellátás gyakoriságát 18,2% ítélte elégtelennek. Ezért is volt olyan izgalmas, hogy most ezekre a kérdésekre milyen válaszok születnek:



Látható módon, a válaszadók véleménye jelentős mértékben megváltozott, és pozitív irányba fordult. Azonban a dokumentumellátással kapcsolatos minden területen van még tennivaló, és vannak olyan települések, melyekre a jövőben több figyelmet kell fordítani:

- ellátás gyakorisága: a legkevésbé volt elégedett: Csákánydoroszló (1), Pinkamindszent (2), Cák (4), Bögöt / Horvátzsidány / Tokorcs (5);
- a tartalmi összetételt a legkevésbé Pinkamindszent (2), illetve Bögöt / Kemenessömjén (5) tartotta megfelelőnek;
- a kiszállított dokumentumok mennyiségét Bögöt / Cák / Horvátzsidány / Ikervár / Kemenessömjén / Mesteri / Tokorcs (5) kevesellte leginkább.

A válaszokból napvilágra került problémákat a Berzsenyi könyvtár a dokumentumellátás szempontjából közvetlenül hozzátartozó települések esetében tudja közvetlenül orvosolni. A többi esetben a szolgáltatásközvetítésbe bevont városi könyvtárakkal egyeztetve kell megtenni a megfelelő lépéseket. Többféle – szinte településre szabott – megoldás kidolgozható. A legalkalmasabb módszer megtalálásához a kérdőív következő kérdéscsoportja adhatja a legmegfelelőbb kiindulási pontot.

## Milyen tartalmú könyvekre lenne szükség?

Az igénylistán a felnőtt szépirodalom, és ahhoz kapcsolva a szórakoztató irodalom, a romantikus regény iránti igény vezet. Úgy tűnik, nincs az a mennyiség, amely elegendő lenne az e területről érkező igények kielégítésére.

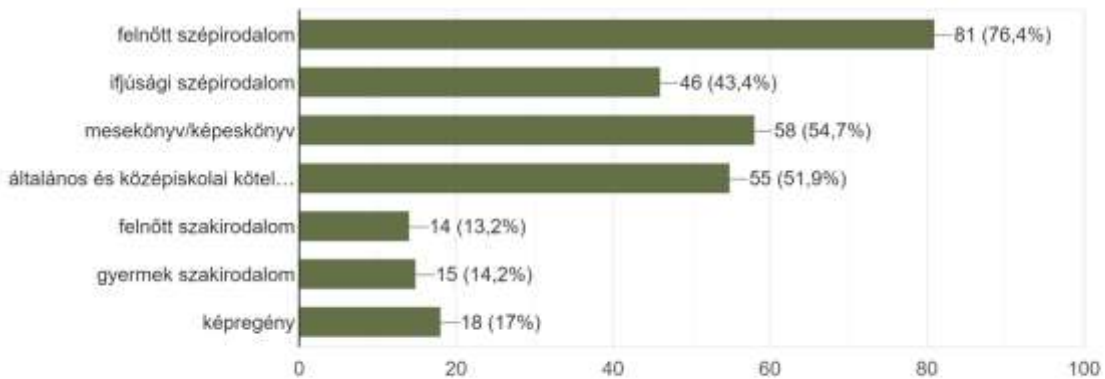
Fontos szempont lehet a kihelyezett gyűjtemények alakításánál, hogy a mesekönyvek, képeskönyvek iránt is növekvő keresletet jeleztek a válaszadó könyvtárak.

A korábbi évek gyakorlati tapasztalatára cáfol rá a gyermek szakirodalomra vonatkozó igényjelzés.

A legmérsékeltebb keresletet a felnőtt szakirodalom iránt jeleztek az összesített adatok, az elmúlt évek szakácskönyv dömpingje ellenére...

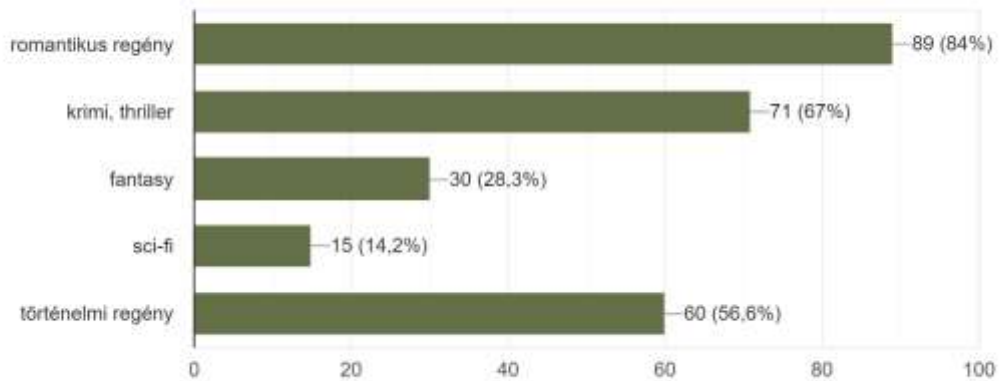
Kérjük, jelölje meg, milyen tartalmú könyvekre lenne leginkább igény az Ön könyvtárában? (több válasz is adható)

106 válasz



szórakoztató irodalom

106 válasz

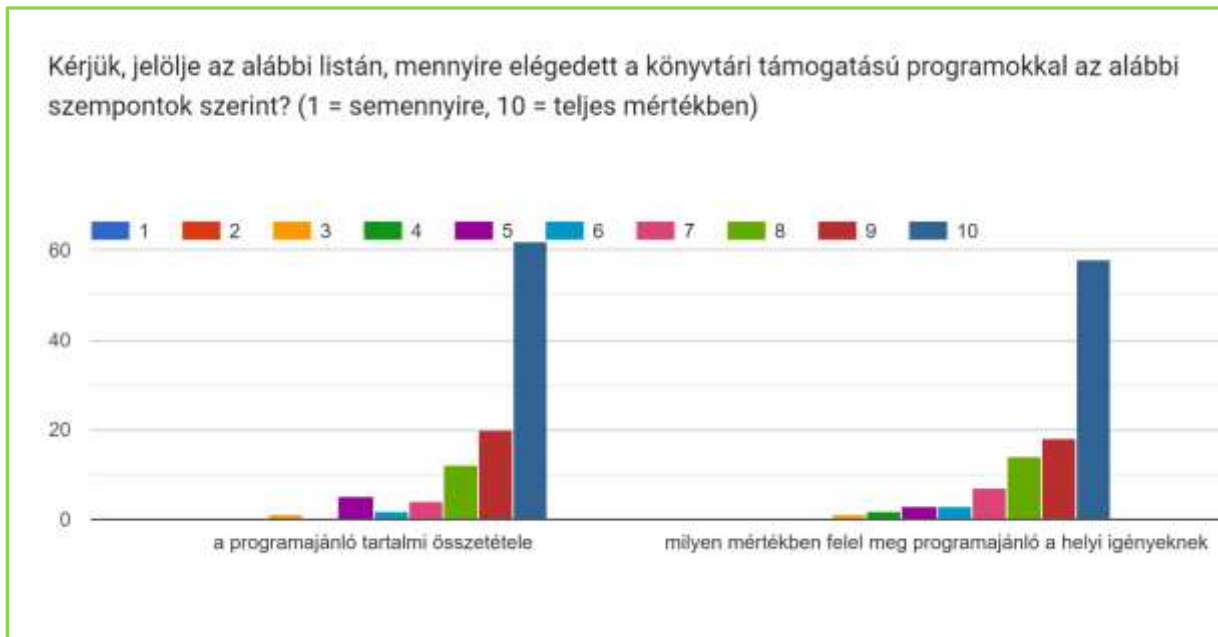


A kérdéskörhöz kapcsolódó szabadszöveges válaszok akár konkrét művek adott településre való átcsoportosításához adnak támpontot, akár a kötelező és ajánlott olvasmányok iránt jelzett igények konkrét, tételes felmérésére is ösztönzést ad.

### **Könyvtári programok kínálata, koordinációja**

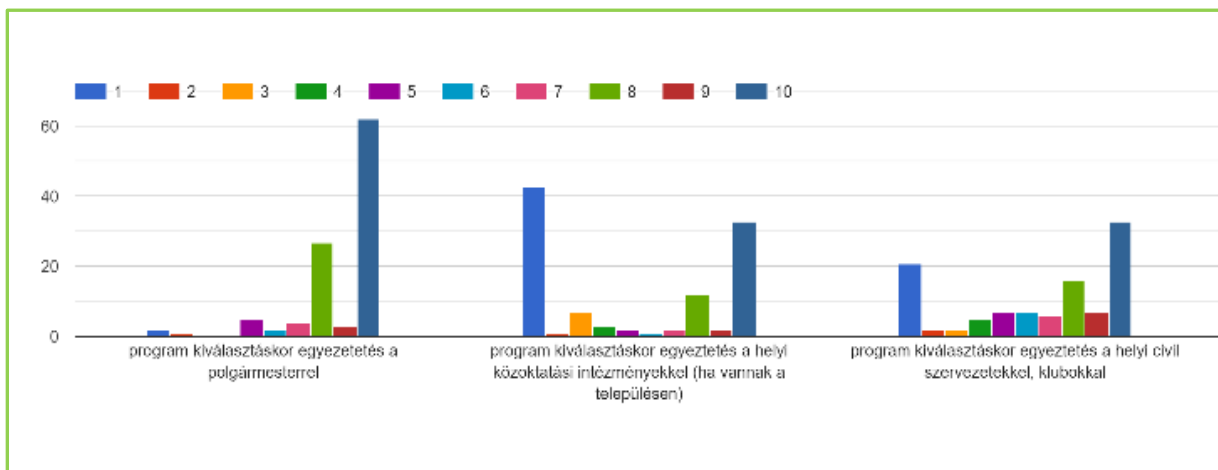
A 2017. évi, a könyvtári programokhoz kapcsolódó elégedettségmérés óta eltelt évek sokféle fordulatot (személyi változás, pandémia, rezsicsökkentés) hoztak a könyvtári programok szervezésében, koordinálásában. Reméltük, hogy a pandémia időszaka utáni mélypontról, ha lassan is, de el lehet mozdulni, és apró lépésekkel újra lehet építeni a megelőző időszak legsikeresebb, időtálló elemeit. Ennek érdekében szerkesztettük meg évente azt a programajánlót, amelyből a községek kiválaszthatták a számukra leginkább megfelelőt. A válaszadó könyvtárak közül a programajánló tartalmi összetételét Kemenessömjén (3), illetve Cák / Csákánydoroszló / Perenye / Pinkamindszent / Rábahídvég tartotta a legkevésbé megfelelőnek. A helyi igényekhez való

megfelelést Kemenessömjén (3), Csákánydoroszló / Rábahídvég (4), illetve Perenye / Pinkamindszent / Vasszilvággy értékelte a legalacsonyabbra.



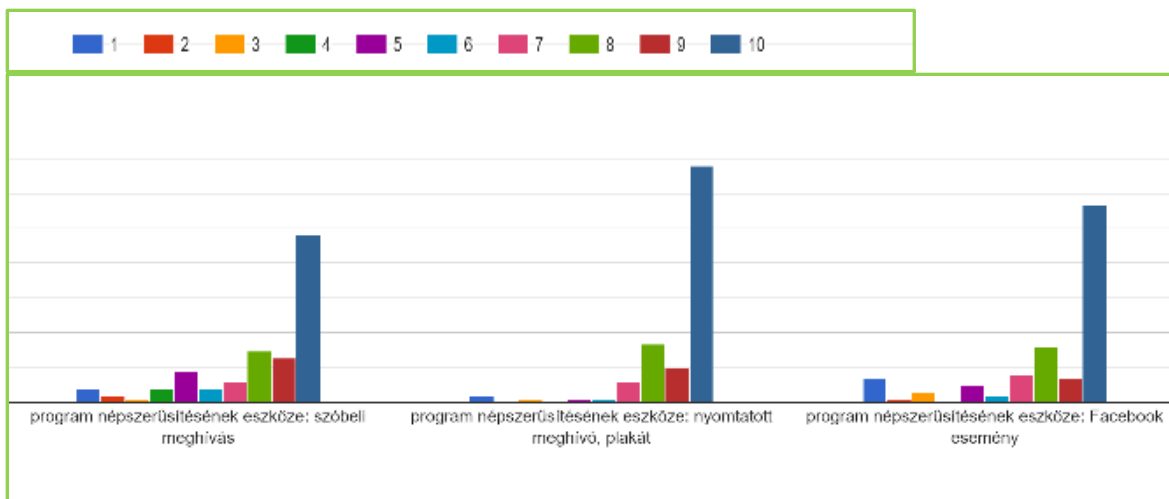
A fenti könyvtárak értékítéletének okát mindenképpen érdemes feltárni, megbeszélni és az esetleges félreértéseket tisztázni a könyvtári programkoordináció vállalható feladataival, céljaival, az ellátandó feladatok prioritásrendszerében elfoglalt helyével kapcsolatban.

A programkoordináció következő kérdéscsoportja a helyi szervezésben, együttműködési lehetőségeken a települések között meglévő különbséget mutatja meg.



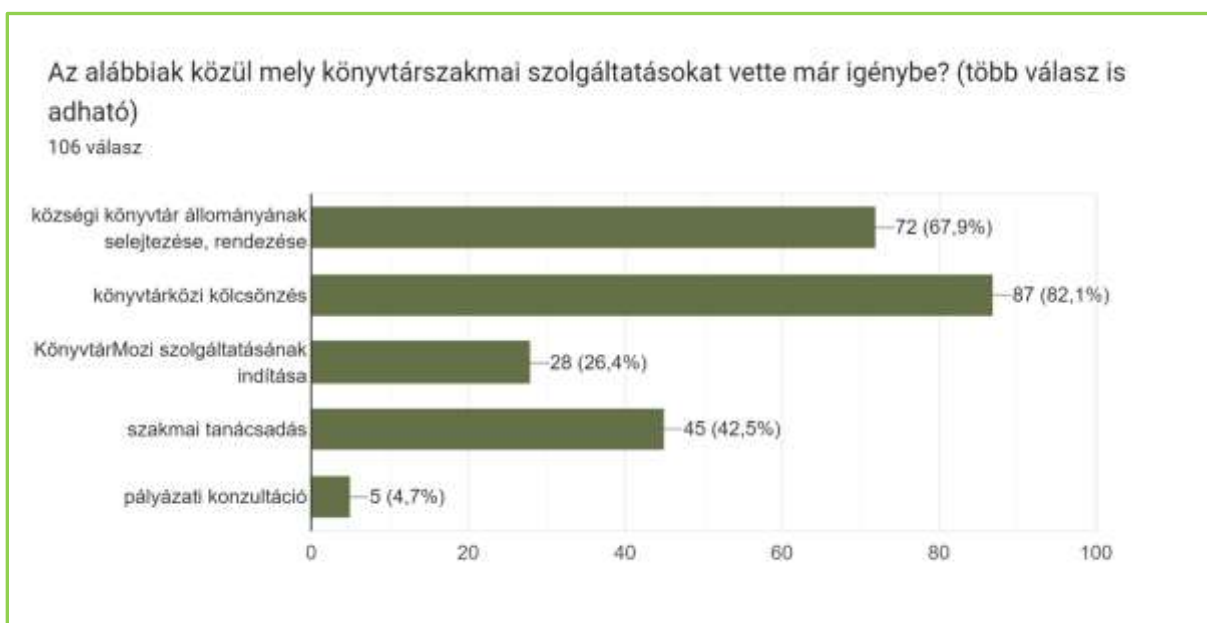
A polgármesterrel való egyeztetésre adott legalacsonyabb értékelés (Csákánydoroszló / Ikervár f1], Pinkamindszent [2], Cák / Kercaszomor / Peresznye / Rábahídvég [5]) nem biztos, hogy fenntartói közömbösségre utal. Optimista módon tekinthetjük a könyvtár iránti bizalom jelének is.

A közoktatási intézmények (óvoda, iskola), civil szerveződések léte olyan adottság, amely jelentős előnyt biztosíthat korrekt együttműködés esetén sikeres könyvtári programok megvalósításában. Sajnos, az együttműködés nem minden esetben zökkenőmentes, még olyan település esetében is, ahol a legkevésbé számítanánk erre (Rábahídvég [7]).



A programszervezés helyi eszközrendszerében továbbra is a hagyományos, nyomtatott meghívók, plakátok használata a leggyakoribb, bár egyre többen élnek a közösségi média lehetőségeivel is. A legérdekesebb programszervezési eszköz a szabadszövegű válaszok között szerepel: „A leghatékonyabb, amikor az emberek hívják el a barátaikat.” Hogy idáig eljuthassunk, ahhoz azért kell valami, amivel a kezdő lökést megadjuk...

### **Könyvtárszakmai szolgáltatások igénybevétele**



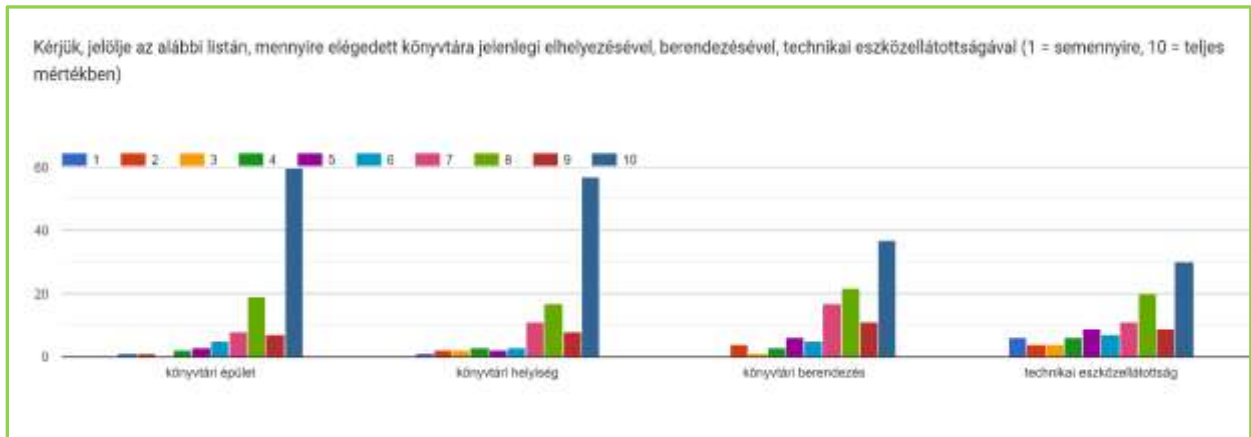
Az igénybe vett szolgáltatások első helyezettje a könyvtárközi kölcsönzés. A választás egyértelműsége igazolja, hogy valós gyakorlat az olvasói igények kielégítésében a kihelyezett gyűjtemények mellett ez a lehetőség.

A könyvtári állomány rendezése, selejtezése folyamatosan végzett feladat – az elmúlt évek állandó személyi változásainak is köszönhetően.

A szolgáltatások között egyre jelentősebb helyett foglal el a KönyvtárMozi, a hozzá kapcsolódó folyamatos szakmai támogatás.

## A szolgáltatás megvalósulásának körülményei: épület, helyiség, berendezés, technika

A kérdéscsoport első két eleme (könyvtárépület, könyvtárhelyiség) megfelelése a Berzsenyi Dániel Könyvtár hatáskörén kívül eső körülményekre kérdez rá. Lehetőségeink ezen a téren korlátozottak. Javasolhatunk és kérhetünk az elhelyezés megváltoztatására, ha erre más, alkalmasabb épület rendelkezésre áll. A megoldás lehetősége azonban a fenntartó oldalán van. Pályázati lehetőség esetén szakmai tanácsadással tudjuk segíteni döntését.



A könyvtári berendezésre, technikai felszereltségre vonatkozó kérdések már más kategóriába tartoznak. A kapott válaszok a KSZR fejlesztési tervezését segíthetik.

Szombathely, 2023. március 8.

Összeállította:

Németh Tiborné  
osztályvezető