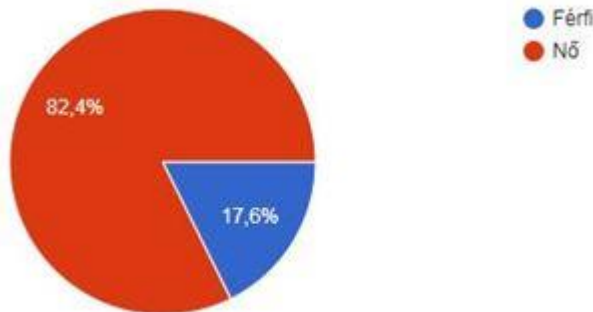


Elégedettségvizsgálat – 2017

Bevezetés

2017 novemberében a Könyvtárellátási és Szolgáltatói Rendszer munkatársai három alkalommal tartottak szakmai napot a községi könyvtárosok részére a szombathelyi Berzsényi Dániel Könyvtárban. Az időpontok alkalmazkodtak a legkülönbözőbb munkarendekhez, hogy a lehető legtöbben részt tudjanak venni a meghirdetett diskurzusokon. A megyei könyvtárral való ismerkedés és az ebben az évben felmerülő szakmai kérdések mellett sor került arra is, hogy felmérjük a kollégák elégedettségi szintjét a Vas Megyei KSZR szolgáltatásokkal kapcsolatban. A felméréshez egy három oldalas kérdőív készült, amit a szakmai nap végén kellett kitölteniük a résztvevő kollégáknak. Az alapadatok mellett (nem, életkor, foglalkoztatás jellege), rákérdeztünk többek között a programkínálat bővítésére, a dokumentum-ellátás minőségére, a partnerintézményekkel való együttműködésre valamint a legsikeresebb és legkevésbé hiteles előadásokra is. Összesen 51 kolléga töltötte ki és adta le a kérdőívet a szakmai napok végén, ami a vas megyei községi könyvtárosok negyedét jelenti.

Alap adatok



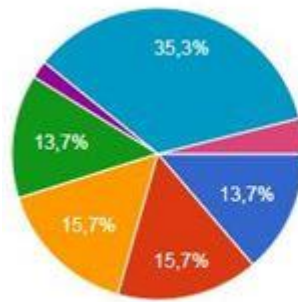
1. Nemek aránya

legidősebb pedig 71 éves.

Az életkoron kívül kíváncsiak voltunk arra is, hogy térségenként mennyire mozgósítják magukat a kollégák. Természetesen a Szombathely környékiek előnyben vannak, hiszen ők jutnak el a leghamarabb a megyei könyvtárba. A részvételi arányt több diagramon keresztül lehet igazán jól értelmezni.

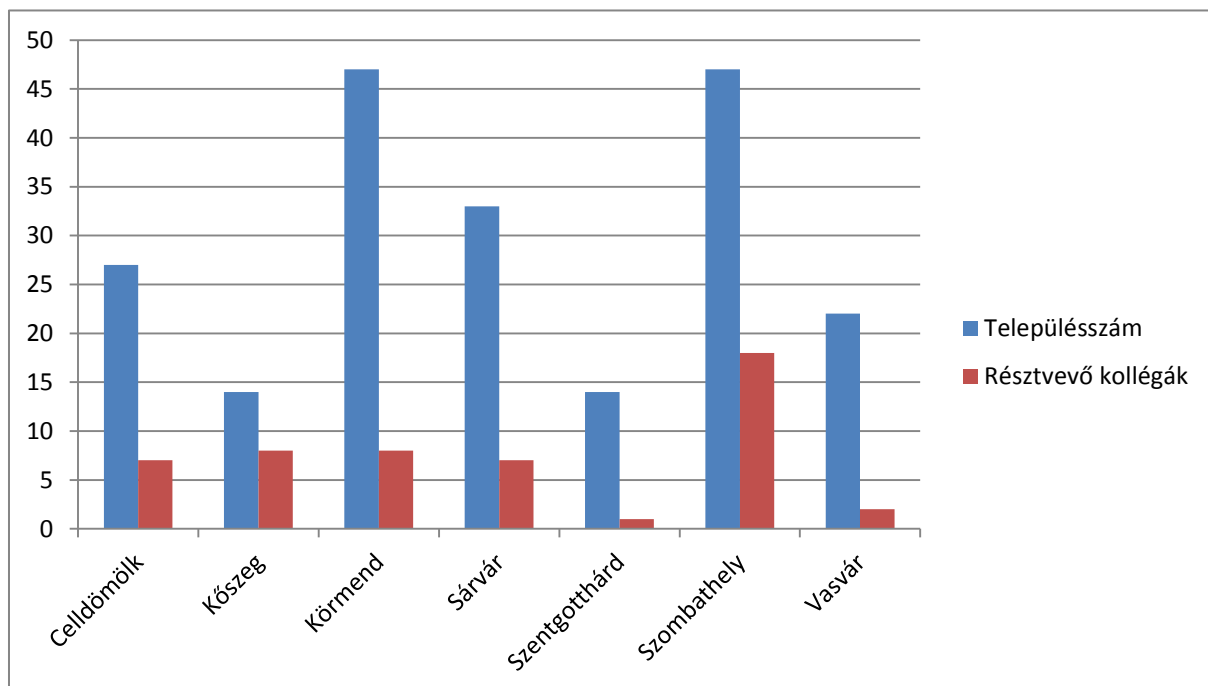
Amint az a fenti ábrán is jól látható, a kitöltők 82,4 %-a nő és 17,6 %-a férfi. A helyi adatok alapján elmondható, hogy a nők jóval nagyobb arányban képviselik a könyvtáros szakmát, mint a férfiak. Ezen kívül az életkori adatok közül az is kiderül, hogy az átlagéletkor 46,5 év, vagyis a kistélepülések könyvtáraiban nem feltétlenül a legfiatalabbak várják az olvasókat. A kitöltők közül a legfiatalabb kolléga 25 éves volt, a

Az első kördiagram azt mutatja meg, hogy az 51 főből összesen ki milyen körzetből érkezett, ám ez nem arányos adat, hiszen a térségek nem azonos településszámmal rendelkeznek. Az oszlopdiagramon látható jobban, hogy a különböző helyszínekről mennyien jutottak el hozzánk. A legtöbben Kőszeg környékéről jöttek el, összesen nyolcan, a legkevesebben pedig Szentgotthárd felől, összesen egy fő.



2. Térségenkénti részvétel

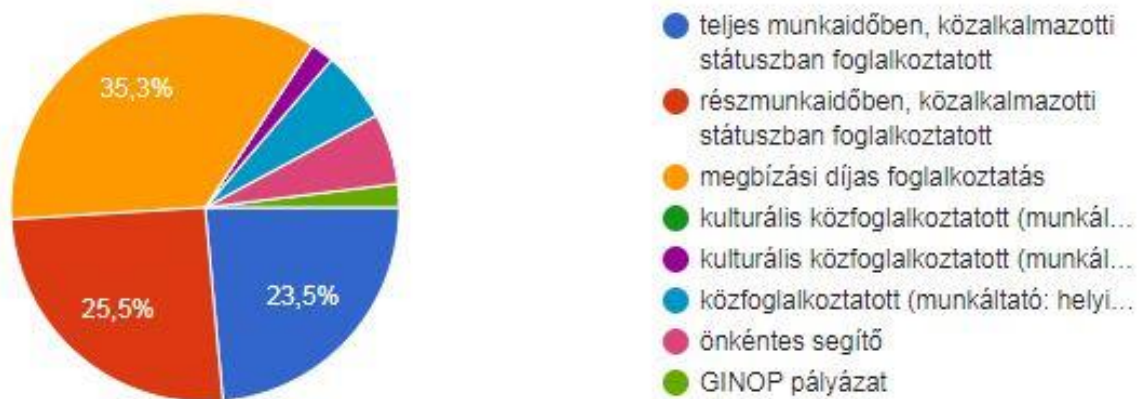
Százalékos számítás alapján a következő eredmények születtek a részvételi arányt tekintve: Kőszegről a kollégák 57%-a (nyolc fő), Szombathelyről a 38%-a (tizennyolc fő), Celldömölkéről a 26%-a (hét fő), Sárvárról a 21 %-a (hét fő), Körmenyről a 17%-a (nyolc fő), Vasvárról a 9%-a (két fő), Szentgotthárdról pedig a 7%-a (egy fő) töltötte ki a kérdőívet.



3. Kitöltők aránya térségenként

Foglalkoztatás

A legtöbben, azaz tízen megbízási díjas foglalkoztatásban végzik a könyvtári feladatokat. A kérdezett személyekből tizenhárman részmunkaidőben, közalkalmazotti státuszban, tizenketten pedig teljes munkaidőben közalkalmazotti státuszban dolgoznak. Ugyanolyan arányban (három-három fő) tevékenykedik önkéntesként és közfoglalkoztatottként (önkormányzat a munkáltató). Egy-egy személy pedig GINOP pályázat és az Országos Széchényi Könyvtár közfoglalkoztatottjaként tevékenykedik. Az ötvenegy kitöltő közül tehát csak három végzi önkéntes alapon a munkáját és nem kap érte juttatást, de a többiek viszont mind valamilyen tiszteletdíjban részesülnek. Ugyanakkor előfordulhat az is, hogy a megyében nem ennyire jó az arány, csak éppen azok vettek részt a szakmai napokon, akiknek nem csak a helyi könyvtári tevékenység fontos, hanem a Berzsenyi Dániel Könyvtár által felkínált szakmai diskurzusok is.



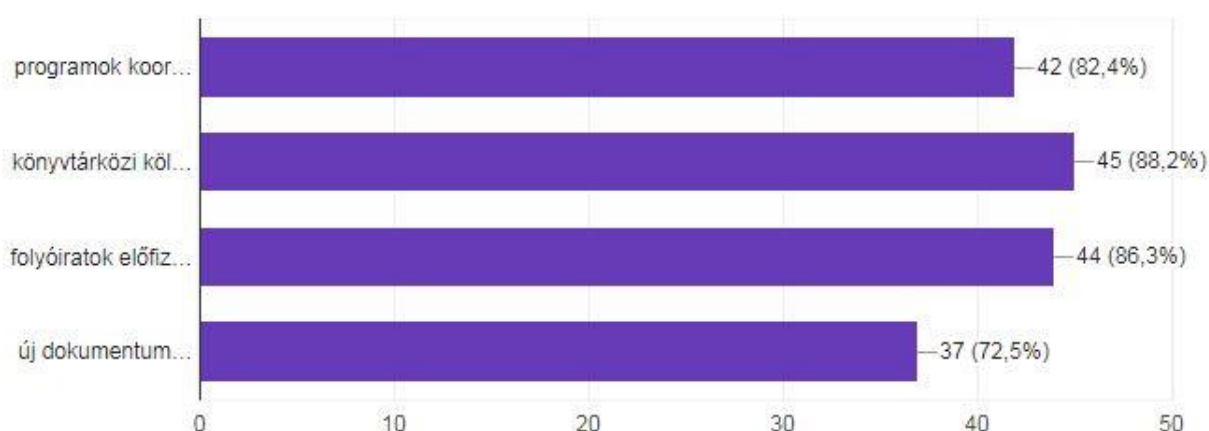
4. Foglalkoztatás jellege

Szolgáltatások

A Vas Megyei KSZR több szolgáltatással látja el a kistélepléseket, ám nem mindenki él az összes lehetőséggel. A felsorolt lehetőségek közül a legtöbben a könyvtárközi kölcsönzést veszik igénybe, de majdnem olyan népszerű a folyóiratokra való előfizetés is. Egy kicsivel van lemaradva a szolgáltatások között a programszervezés igénybevétele, legkevésbé pedig az új dokumentumok jutnak el hozzájuk, de még így is nagyon jó arányban, hiszen a megkérdezettek 72 %-a mondta azt, hogy rendszeresen veszik igénybe ezt a szolgáltatást.

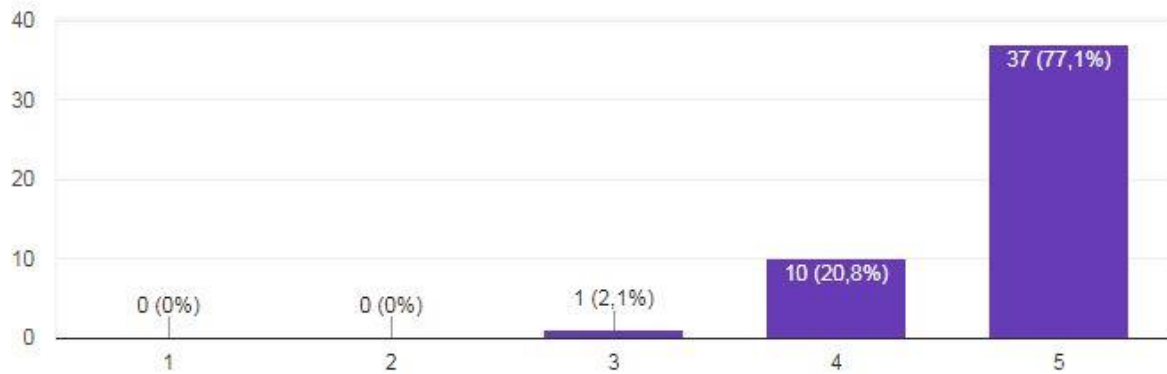
A könyvtárközi kölcsönzés mellett a folyóiratok igénybevétele is legalább annyira népszerű, mivel a válaszadók 86,3 %-a vette igénybe 2017-ben. A folyóiratok előfizetését a Szaktanácsadó és ellátórendszeri titkárság kezeli, ezért pontosan tudjuk, hogy a megyében melyik az az egy település, ahol nem igényeltek egyetlenegy folyóiratot sem. Ez tehát azt jelenti, hogy a kétszázegy településből egy település nem élt a lehetőséggel, azaz 99,5 %-a a kollégáknak rendelt a KSZR által újságokat. A kérdezettek szerint viszont csak 86,5 % rendelt folyóiratot 2017-ben.

Ilyen esetben fennáll a kérdés, hogy a 2016 év végén kiküldött folyóirat igénylőt, majd a folyóirat nyilvántartó lapot vajon tényleg a kollégák töltötték-e ki vagy csupán feledékenység és figyelmetlenség volt az oka ezeknek a válaszoknak.

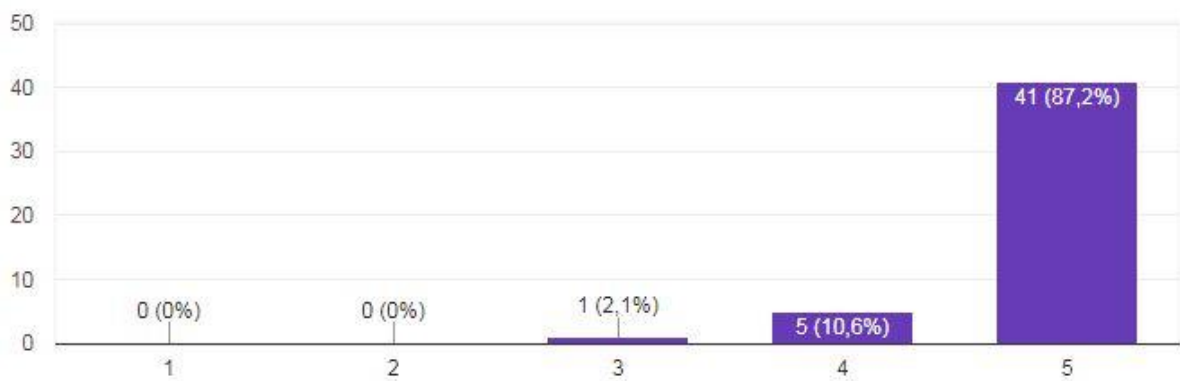


5. KSZR szolgáltatások igénybevétele

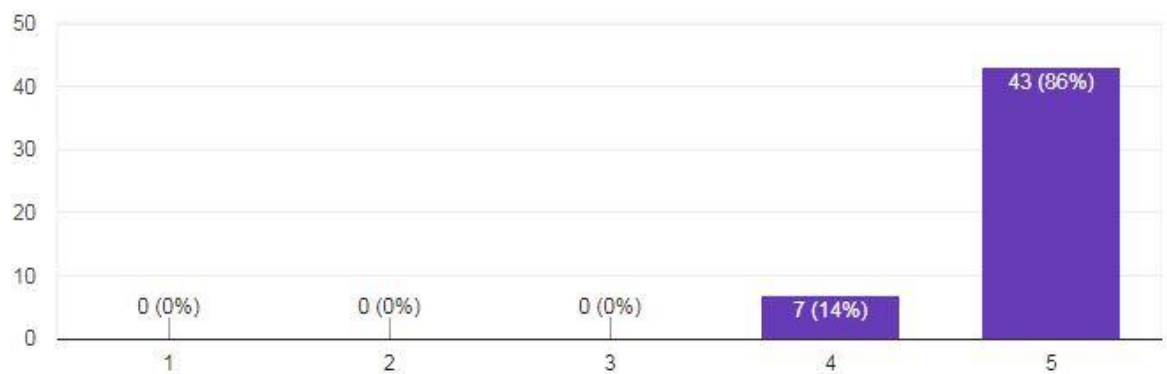
Megkértük a kollégákat arra, hogy a szolgáltatásokat értékeljék egy ötfokú skálán, ahol az egyes a nagyon rosszal egyenlő, az ötös pedig a nagyon jóval. Ha sorrendet állítanánk fel a különböző szolgáltatások között, akkor az első helyezett a folyóirat kínálat lenne, ugyanis ezt kritizálták meg a legkevésbé a kollégák. Második helyen a könyvtárközi kölcsönzés áll, ami ugyan már kapott hármas értékelést is egy személytől, a többség mégis úgy gondolja, hogy jó vagy nagyon jó a szolgáltatás. A dobogó harmadik fokán a programszervezés szerepel, ami már jobban megosztotta a kollégákat, mint az első két szolgáltatás, mégis összességében jónak vagy nagyon jónak vélik. Az új dokumentumokkal való ellátottság a leginkább fejlesztendő terület mind közül, mivel egy személy kettes értékelést is adott rá. A korábbi kérdésekből az is kiderült már, hogy az új dokumentumokkal való ellátottság a legkevésbé igénybe vett szolgáltatás, ám arra nem kérdeztünk rá, hogy miért. Arra viszont már igen, hogy van-e javaslatuk a dokumentum-ellátás minőségének javításához. Ezzel kapcsolatban a válaszadók 1/5-e írt tanácsokat. Megfogalmazták például, hogy gyakrabban kellene az állományt cserélni, a helyi igényekhez kellene igazítani az új dokumentumok beszerzését és a kötelező olvasmányokat kellene még inkább eljuttatni a településekre.



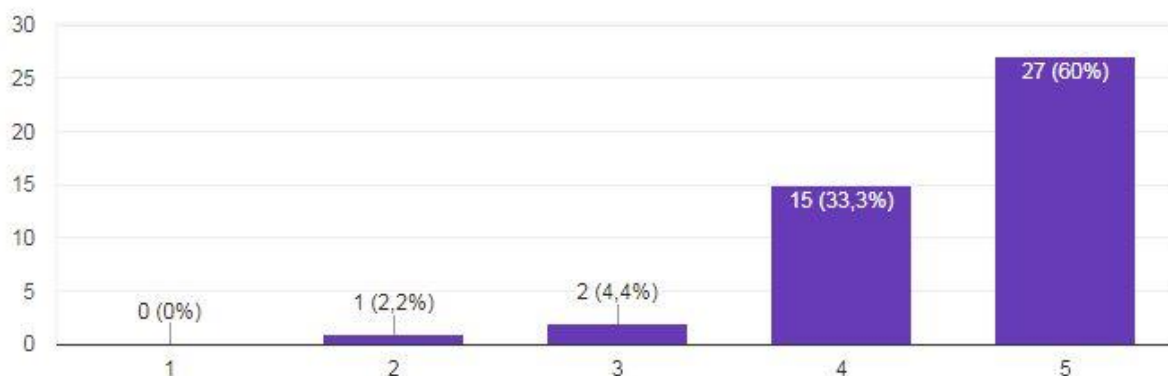
6. Programszervezés értékelése



7. Könyvtárközi kölcsönzés értékelése



8. Folyóirat kínálat értékelése



9. Új dokumentumokkal való ellátottság értékelése

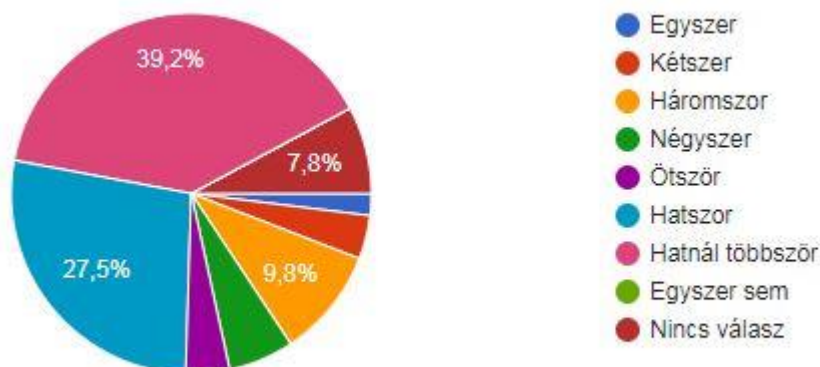
Intézményekkel való együttműködés

Jellemző a községi könyvtáros kollégákra, hogy a településükön található egyéb intézményekkel és szervezetekkel is összefognak. Ez főleg a rendezvények szervezésénél hasznosul a legjobban, hiszen minél több fórumon és közösségben van jelen a helyi könyvtáros, annál nagyobb arányban képviseli magát a könyvtári programokon a lakosság. Ennek fontosságát talán nem is kell nagyon hangsúlyoznom. Eddig viszont nem kérdeztünk rá egyszer sem, hogy pontosan milyen szervezetekkel működnek együtt. A legtöbb az oktatási intézményekkel kooperálnak: huszonnégy fő jelezte, hogy az óvodával dolgozik együtt, huszonhárom fő az iskolával és huszonegy fő pedig valamilyen kulturális egyesülettel. Hatan számoltak be arról, hogy a nyugdíjas klubbal van állandó kapcsolatuk, öt fő pedig a helyi önkormányzattal működik együtt. A legtöbb válasz esetében minimum két szervezetet adtak meg a kollégák, vagyis jellemző, hogy többekkel működnek együtt, ha már a hajlandóság bennük van.

Könyvtári kézműves és olvasásnépszerűsítő foglalkozások

A kérdőív második blokkjában a könyvtárban megvalósult kézműves és olvasásnépszerűsítő foglalkozásokról faggattuk a kollégákat. Arra voltunk kíváncsiak, hogy összesen hány alkalommal tartottak kisfoglalkozást ott helyben és ezek közül mennyi foglalkozást támogatott a Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer.

Az első kördiagramon jól látható, hogy a kollégák 39,2 %-a hatnál több alkalommal, 27,5 %-a pedig hatszor vállalt foglalkozást 2017-ben. Összesen 7,8 %-uk nem válaszolt a kérdésre az ötvenegy személyből, ám a többi személy fontosnak tartotta, hogy a látogatókat ne csak a könyvek révén csábítsa be a könyvtárba, hanem egyéb közösségfejlesztő programmal is. Ez a program lehetett könyvtári ügyes kezek foglalkozás, meseolvasás, teadélután egy diavetítéssel egybekötve vagy akár társasjátékozás. Ezek közül az alkalmak közül nem mindegyikhez járul hozzá a Vas Megyei KSZR, ezért volt érvénye a második kérdésünknek a témával kapcsolatban, melyben konkrétan a támogatott foglalkozások mennyiségére kérdeztünk rá.

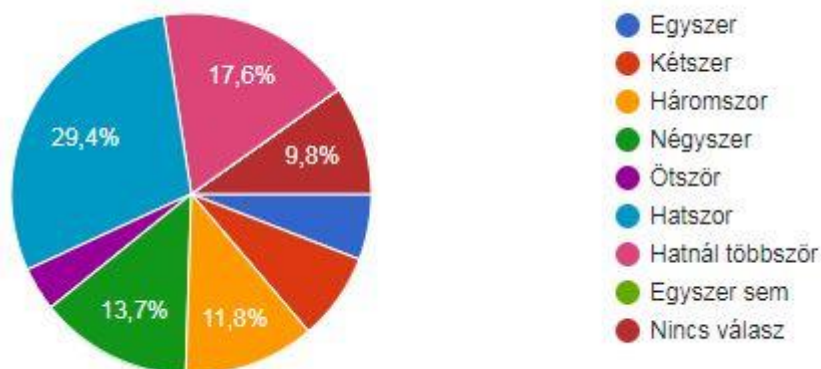


A VKSZR maximum hat alkalommal tudta támogatni e programokat, így különösen érdekes, hogy a válaszadók 17,6 %-a nyilatkozott úgy, hogy hatnál több

10. 2017-ben megvalósult könyvtári foglalkozások száma

foglalkozások megtartásában. 9,8 % nem felelt a kérdésre, de ezen felül mindenki megemlítette, hogy a KSZR segítette és támogatta őt vagy anyagköltséggel, vagy tiszteletdíjjal a kisfoglalkozások megtartásában. Érdekes, hogy hat alkalommal viszonylag sokan éltek, azaz a válaszadók 29,4 %-a, 3,9 %-uk tartott öt alkalommal

foglalkozást, 13,7 %-uk négyszer, 11,8 %-uk háromszor, 5,9 %-uk pedig egyszer. Jellemző az a tendencia, hogy az a kolléga, aki él a KSZR nyújtotta lehetőséggel, jobban ki is használja azt és



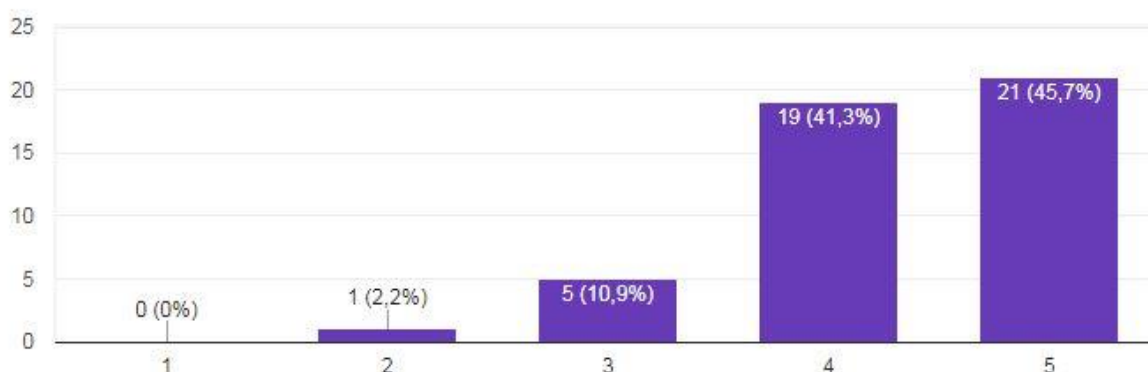
11. KSZR által támogatott könyvtári foglalkozások száma

inkább több ilyen jellegű programot tart, mint kevesebbet. A mutatók alapján többen tartanak hat foglalkozást, mint egyet vagy egyet sem. Érdekes, hogy a vállalások között az öt alkalomra való szerződés a legkevesebb (3,9 %).

Furcsának tűnik a két kördiagram közötti eltérés, mivel az első kérdésünknel csupán arra voltunk kíváncsiak, hogy összesen egész évben hány foglalkozást tartottak, a második kérdés pedig arra vonatkozott, hogy ebből mennyi volt az, amit a KSZR támogatott. Ha például összesen egész évben a kollégák 92,2 %-a nyilatkozott úgy, hogy volt náluk foglalkozás, akkor a második kérdésnél különös, hogy a válaszadók 90,1 %-a tart foglalkozást. Ez az eltérés bizonyára figyelmetlenségéből adódhatott.

Könyvtári ügyes kezek foglalkozások népszerűsége

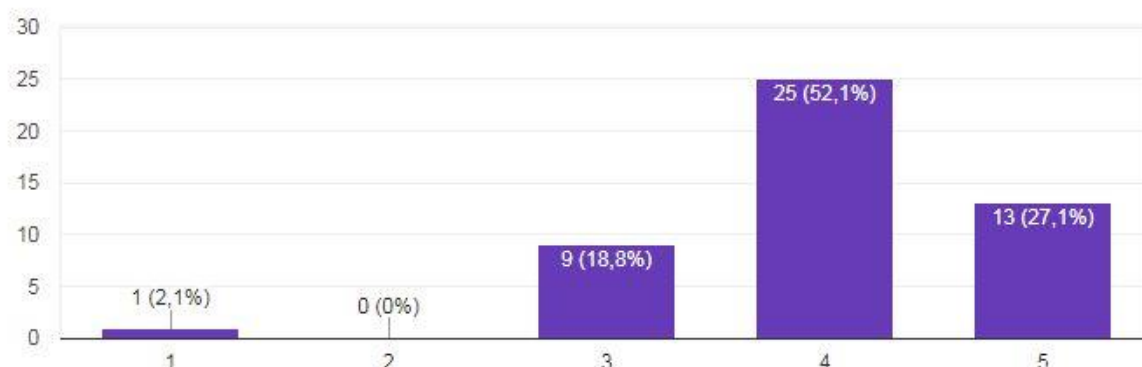
A vizsgálat következő kérdésében a kézműves foglalkozások népszerűségét néztük, melyet a már korábbi kérdésekhez hasonló ötfokú skálán kellett megjelölni (1=nagyon rossz; 5=nagyon jó). Mivel a foglalkozások megtartása a könyvtáros kolléga vagy a településen élő kreatív személy saját vállalása volt, ezért a népszerűségi indexük jó visszajelzés arra vonatkozóan, hogy érdemes-e rájuk a VKSZR-nek beruházni tiszteletdíjjal és anyagköltséggel. Ahogy a lenti diagramon is látható, a résztvevő lakosok igencsak kedvelik ezeket az összejöveteleket és népszerűek is a válaszadók elmondása szerint. 10,9 %-uk tartja közepesen jónak és 2,2 %-uk pedig rossznak a résztvevők arányát.



12. Könyvtári ügyes kezek népszerűsége

Olvasásnépszerűsítő foglalkozások népszerűsége

Az olvasásnépszerűsítő programok népszerűsége megosztóbb, mint a könyvtári ügyes kezeké. Ezek alatt a foglalkozások alatt olyan szabadidő eltöltést kell érteni a könyvtáron belül, amikor kifejezetten az irodalommal, a mesék világával, szövegértéssel foglalkoznak a résztvevők játékos formában. A papírszínház vagy a diavetítés még érdekesebbé és színesebbé teszi ezeket az alkalmakat. Mégis megosztóbb a foglalkozások megítélése, hiszen 2,1 %-uk nagyon rossznak tartja, 18,8 %-uk pedig közepes kategóriába sorolta az ilyen jellegű programokat. A rosszabb vélemények ellenére, a válaszadók 52,1 %-a jónak tartja az olvasásnépszerűsítő rendezvényeket, 27,1 %-uk pedig nagyon jónak. Ez azt jelenti, hogy a foglalkozásokon még van mit fejleszteni és további szakmai segítséget kell nyújtani a községi könyvtárosoknak, de a jelenlegi adatok bizakodásra adnak okot.



13. Olvasásnépszerűsítő foglalkozások népszerűsége

Ennek a blokknak az utolsó két kérdésében az után érdeklődtünk, hogy vajon elég-e az a támogatási összeg, amit a VKSZR biztosít a foglalkozásokhoz. 89,1 % úgy nyilatkozott, hogy a támogatás mértéke elegendő, 10,9 %-uk szerint pedig nem. Mivel az elégedetlenek aránya jóval kisebb, mint a többieké, ezért elmondhatjuk, hogy az anyagköltségre szánt bruttó 8000 Ft valamint a tiszteletdíjra szánt bruttó 12.000 Ft /alkalom elegendőnek bizonyult 2017-ben. Azokat, akik nemmel válaszoltak (10,9 %), megkérdeztük külön arról is, hogy mennyi lenne az az anyagköltség, amit elfogadhatónak találnának. Legalább 10.000 Ft-ot javasoltak, hiszen az extrább eszközöket a 8000 Ft-ból nem tudják megvásárolni egy-egy alkalomra.

Úgy gondolom, hogy a magasabb igényeknek ott van igazán érvényessége, ahol a könyvtári foglalkozásokon minimum harminc fő folyamatosan jelen van. Mivel a kérdéssor kitöltése anonim volt, a válaszadókat nem lehetett visszakövetni, hogy a kérésük egyenes arányban van-e a résztvevők mértékével, azaz reális volt-e.

Műsoros rendezvények, ismeretterjesztő előadások

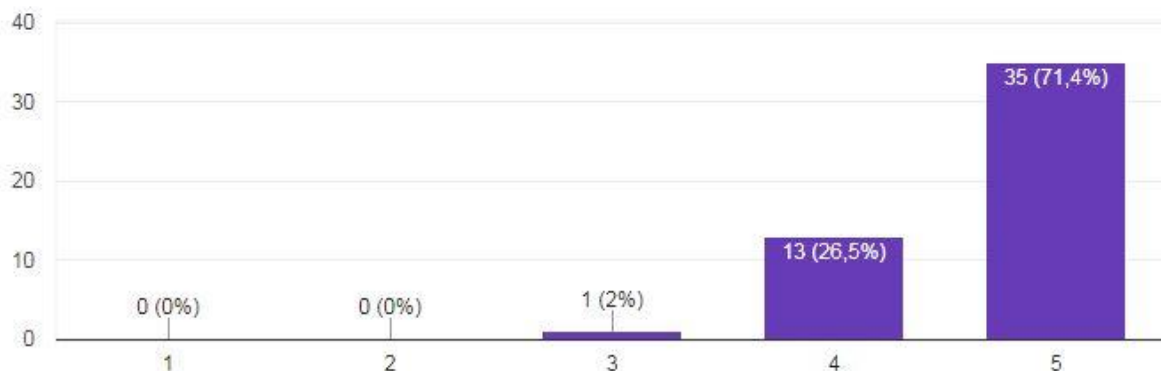
A kérdőív harmadik blokkjában a rendezvények kínálatára, minőségére és az ezekkel kapcsolatos javaslatokra kérdeztünk rá. Mivel a VKSZR költségvetésének nagy részét képezi a rendezvényszervezés és számtalan konfliktusforrás adódik az esetleges félreértésekből, kíváncsiak voltunk arra, hogy általánosságban mennyire elégedettek a kollégák.

Első kérdésünk alapján, egy skálán kellett jelezniük a kollégáknak, hogy a 2017-es évi programkínálattal mennyire voltak elégedettek (1=egyáltalán nem volt elégedett; 5=nagyon elégedett volt). A diagram alapján 71,4 % nagyon elégedett volt, 26,5 % elégedett, 2 % pedig közepesen elégedett. Ezek az adatok arra engednek következtetni, hogy sikerült mindenkinek megtalálnia a településéhez leginkább illeszhető programot.

A kínálatot minden évben a lehetőségeinkhez mérten próbáljuk meg úgy alakítani, hogy a kollégáknak bőven legyen lehetősége a könyvtárát népszerűsítő programok közül válogatni. Kötelezni senkit sem köteleztünk arra, hogy válasszon, ezért feltételezéseink szerint mindig annyit választanak és olyan előadást, amit valóban szeretnének megszervezni.

Lehetőséget adtunk arra is, hogyha a kínálatot szeretnék bővíteni, akkor javasoljanak előadót és írják le mellé az elérhetőséget is, hogy fel tudjuk venni vele a kapcsolatot. Pár javaslatot kaptunk szóban és írásban, amik közül néhány bekerült a 2018-as programajánlóba.

Műsoros rendezvények



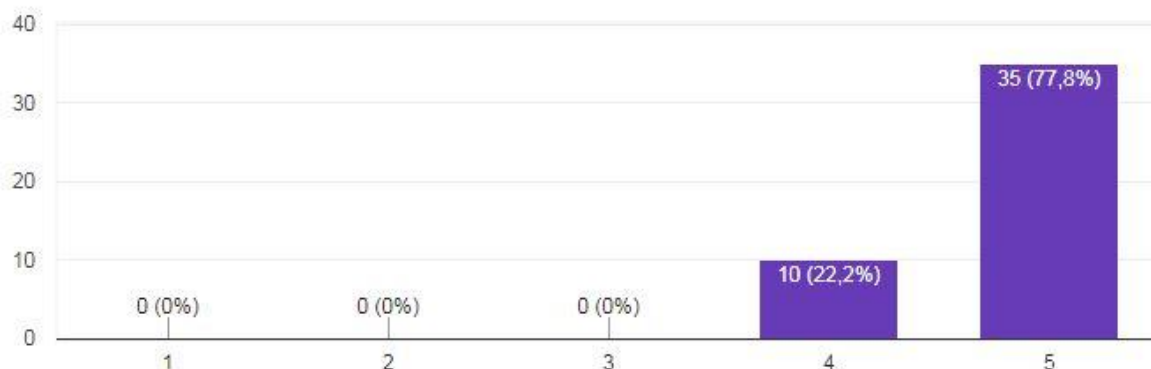
14. Programkínálattal kapcsolatos elégedettség

A műsoros rendezvényekkel való elégedettség mértéke igen magas, hiszen többnyire pozitív visszajelzések érkeztek. 22,2 % szerint jó 77,8 % szerint pedig nagyon jó volt a megvalósult műsoros rendezvény. Kíváncsiak voltunk arra is, hogy az előadók közül volt-e olyan a kollégák szerint, aki kifejezetten tetszett nekik és volt-e olyan, aki kevésbé nyerte el a tetszésüket. A műsoros rendezvényeknél és az ismeretterjesztő előadásoknál is feltettük ezeket a kérdéseket.

A műsoros rendezvényeknél összesen huszonöt előadót soroltak fel azok közül, akik nagy sikert arattak a településeken. Ketten kaptak négy szavazatot (Gerbert Judit és a Tarisznyások Együttes), egy előadó hármat (Capito Gitárklub) és heten kettőt (pl. Boglya Népzenei Együttes, Csillaghúr Együttes, Garabonciás Együttes, Paprika Jancsi Bábszínház, Szelídesztyenyék Együttes, Tihanyi Vándorszínpad és Zabszalma Együttes). Megfigyelhető az a tendencia, hogy a helyi előadók népszerűbbek, mint a többiek. A programigényeken látszik leginkább, hogy egy-egy térségnek meg van a kedvenc előadója, akit szinte a térség összes településére meghívnak, míg máshol kevésbé népszerű.

A legkevésbé kedvelt előadók közé konkrétan egy együttest és egy személyt soroltak fel. Mindkét előadónál jeleztük már a felmerülő problémákat, így az érintettek dolgozhatnak a megoldáson.

Ismeretterjesztő előadások

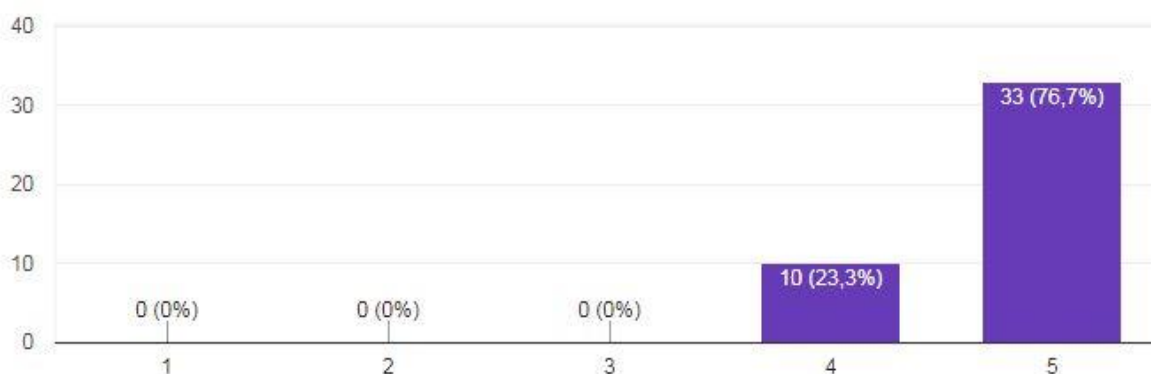


15. Műsoros rendezvényekkel kapcsolatos elégedettség

A következő kérdésünk az ismeretterjesztő előadásokra és az azokkal való elégedettségre vonatkozott. Ahogy a diagramból is kitűnik, szinte ugyanazok a válaszok születtek és csak pár százalékos eltérés van a műsoros rendezvényekhez képest.

Az ismeretterjesztő előadások között a képzeletbeli dobogón a legnépszerűbb előadó Nagy Tamás volt (négyen jelölték be a vetített képes kerékpáros úti élmény beszámolója miatt), majd második lett Neudl Mariann a gyógynövények és az egészséges táplálkozás szakértője (három szavazattal), harmadik pedig holtversenyben két szavazattal, négy előadó négy különböző témában (Főzy István paleontológus, Vízvári Sándor borász, Ilon Gábor régész és Péntek Kálmán csillagász).

Az elvárásoknak legkevésbé megfelelő előadóként három szakembert jelöltek meg, akik közül kettővel nem dolgozunk együtt.



16. Ismeretterjesztő előadásokkal kapcsolatos elégedettség

Összesítés

Összességében elmondható az elégedettségvizsgálati kérdőívről, hogy a Vas megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszernek még továbbra is vannak fejlesztési lehetőségei több területen. Az egyik ilyen terület például a dokumentum-ellátás, ahol még inkább a helyi igényekre kell alapozni a beszerzést és több alkalommal kell cserélni az állományt. A kérdőív során ezt a témát, illetve a kézműves foglalkozások anyagköltségét érte inkább kritika, de az adatok alapján a szolgáltatásokkal való elégedettség a felhasználói körben többnyire kiegyensúlyozott. A negatív kritikák aránya jóval kisebb a pozitívoknál, ugyanakkor nagyon tanulságos is. A diagramok alapján például megfigyelhető, hogy leginkább önmagukat kritizálták a kollégák, hiszen az olvasásnépszerűsítő kislevelek népszerűségi indexe árnyaltabb a többi diagramnál. Ugyanakkor számunkra ez azt is jelenti, hogy még több szakmai segítséget kell nyújtanunk, hogy a kifejezetten könyvtári programokat szakszerűen megtarthassák az érintettek, ami által a foglalkozás népszerűsége is növekedhet.

2018-ban tehát ezeknek a tényezőknek a figyelembevételével folytatja munkáját a Szaktanácsadó és ellátórendszeri titkárság.