



DEÁK FERENC MEGYEI
ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

8900 ZALAEGERSZEG, DEÁK TÉR 6.

Tel./fax: 92 311 341; 92 312 681

E-mail: info@dfmk.hu www.dfmk.hu

FELMÉRÉS A KÖNYVTÁRAT NEM LÁTOGATÓK KÖRÉBEN
A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI
KÖNYVTÁRBAN

2020

ZALAEGERSZEG

2020. május 06.

I. BEVEZETŐ

2018-ban már készítettünk felmérést néhány külső helyszínen: a Falumúzeumban, a Strandkönyvtárban és az Anyatejes napon. Szerettünk volna visszajelzést kapni könyvtárunkról, de kitelepüléseink során erre kevésbé volt időnk.

Ennek tanulsága alapján szerveztük meg a mostani felmérést, egyértelműsítettük a kérdéseket és a módszert a korábbi tapasztalatok felhasználásával.

2020 tavaszán könyvtárunk munkatársainak feladata volt az ismerősi körében megkérdezni minél több embert, hogy ismeri-e a könyvtárat, és mi az oka annak, ha nem használja.

A felmérés célja: a könyvtárba nem járók motivációinak megismerése, a könyvtári szolgáltatások népszerűsítése

A felmérés módja: személyes beszélgetés célzott kérdésekkel

A kérdéseket oly módon állítottuk össze, hogy a könyvtáros egy beszélgetés során maga rögzíthesse a válaszokat, az űrlapot nem adtuk át kitöltésre a megkérdezetteknek. A választott módszer a bizalomkeltést és a kapcsolatépítést is elősegítette. Lehetőségünk nyílt a szolgáltatásainkat megismertetni, az aktuális rendezvényeinkről tájékoztatást adni szórólapok segítségével. A válaszadás névtelen és önkéntes volt.

Összesen 187 embert kérdeztünk meg a felmérés során.

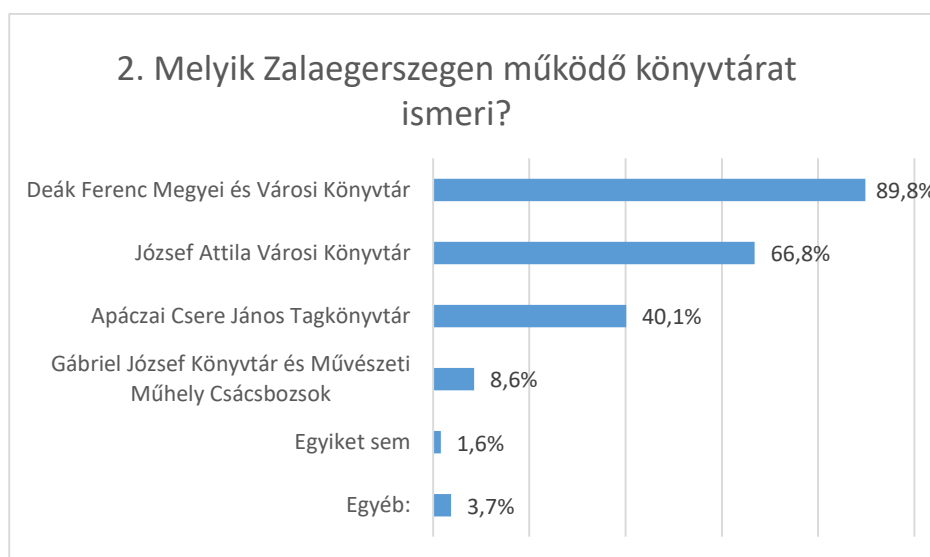
II. A kérdésekre adott válaszok részletes értékelése

1. Zalaegerszegen vagy környékén él, vagy gyakran jár a városban?
A megkérdezettek többsége Zalaegerszegen vagy a környékén él: 187 megkérdezett közül 180 fő válaszolt igennel és 7 fő nemmel.



2. Melyik Zalaegerszegen működő könyvtárat ismeri?

Legtöbben, 168 fő a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárat említették, majd a József Attila Városi Tagkönyvtárat 125 fő, az Apáczai Csere János Tagkönyvtárat 75 fő, és a csácsi könyvtárat 16 fő. 3 fő elmondása szerint egyik zalaegerszegi könyvtárat sem ismeri, 7 fő pedig egyéb könyvtárakat is ismer a diagramon felsoroltakon kívül, egyetemi vagy iskolai könyvtárakat. Arra is kíváncsiak voltunk, hogy a kérdezők tudják-e, hogy hol található meg a városban ezek a könyvtárak, ezért szóban erre is rákérdeztünk, és munkatársaink külön felhívták a megkérdezettek figyelmét arra, hogy a város mely pontjain vehetik igénybe szolgáltatásainkat.

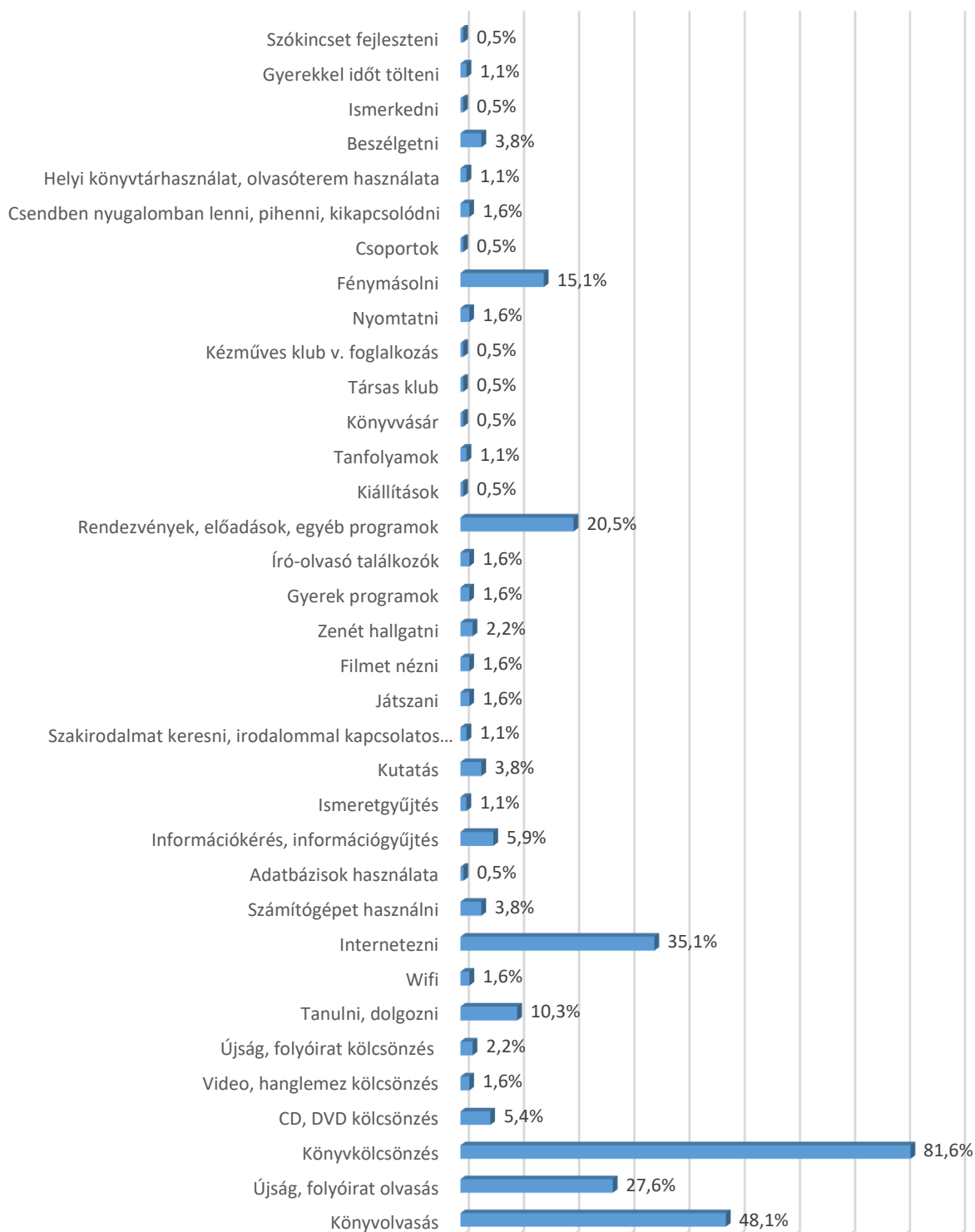


3. Ön szerint mit lehet csinálni ezekben a könyvtárakban?

Erre a kérdésre a megkérdezett 187 főből 185 fő válaszolt. Nem adtunk meg választható lehetőségeket, hiszen arra voltunk kíváncsiak, hogy a megkérdezetteknek mi jut eszükbe a könyvtárról, a könyvtári szolgáltatásokról.

Legtöbben, 151 fő, a könyvkölcsönzést említette meg, a könyvolvasást 89 fő, az internetezést 65 fő, az újságolvasást 51 fő. 38 fő említette a rendezvényeken, programokon való részvételt, 28 fő a fénymásolást, 19 fő pedig a tanulást. 1-1 ember említette még a beszélgetést, ismerkedést, a szókincsfejlesztést, a csendben, nyugalomban eltöltött időt, a tanfolyamokat, és a Wifi használatot. Annak ellenére, hogy könyvtárba nem beiratkozott személyeket kérdeztünk meg, volt rá példa, hogy specifikus könyvtári szolgáltatásokat említettek, melyek elérhetőek valamelyik tagkönyvtárunkban pl: kézműves klub vagy foglalkozás, társasjáték klub, különböző gyerekprogramok. Ez annak is köszönhető, hogy rendezvényeink beiratkozás nélkül is látogathatók.

3. Ön szerint mit lehet csinálni ezekben a könyvtárakban?



4. A felsorolt szolgáltatások közül melyiket venné igénybe?

A megkérdezett 187 főből mind a 187 fő válaszolt erre a kérdésre. A könyvtáros kolléga konkrétan kérdezett rá, hogy a felsorolt szolgáltatások közül melyiket venné igénybe a megkérdezett. Ezáltal a kérdezett megismerkedhetett az általa addig nem ismert szolgáltatásokkal is. 152 fő venné igénybe a könyvkölcsönzést, 87 fő olvasna helyben vagy kölcsönözne napilapot, hetilapot, folyóiratot, 86 fő venne részt rendezvényen, irodalmi esten, tanfolyamon vagy kiállításon, 74 fő venné igénybe az irodai szolgáltatásokat, mint a fénymásolás, szkennelés, nyomtatás, faxolás, és 72 fő kérne információt a könyvtárostól. A könyvek házhozszállítását 20 fő jelölte be, hogy igénybe venné. A szolgáltatás tervezése könyvtárunkban folyamatban van, hiszen az idősebb könyvtárhasználók tábora egyre jobban növekszik. 4 fő válaszolta azt, hogy egyik szolgáltatást sem venné igénybe a felsoroltak közül. Jellemző okokat kerestünk: két 60 év feletti nyugdíjas férfi azt válaszolta, hogy nem fog járni, nem szeret olvasni, csak Zalai Hírlapot olvas otthon; egy 60 év feletti nyugdíjas hölgy azért nem venné igénybe szolgáltatásainkat, mert rossz a szeme így nehezen olvas; egy 30-39 év közötti dolgozó férfi pedig azt válaszolta, hogy mindent megtalál az interneten. 1-1 fő venne igénybe egyéb szolgáltatásokat, amelyek nem vagy nem pont így szerepeltek a felsorolásban: egy 30-39 éves aktív kereső nő szívesen járna fotóklubba; egy 60 év feletti látáskorlátozott nyugdíjas férfi hangoskönyvet kölcsönözne; egy 18 év alatti tanuló nő szeretné, ha a könyvtárban lenne tinisarok nyugis, eldugott helyen; és egy 30-39 éves aktív kereső nő említette a hatékony szakirodalom keresését fiataloknak kutatómunkához, akár online akár a könyvtár állományában.



A megkérdezetteknek lehetőségük volt felsorolni, hogy milyen témájú rendezvényeket látogatnának szívesen. A 187 főből 62 válaszolt. Sokan vennének részt ismeretterjesztő előadáson különböző témákban. Legtöbben, 15% (9 fő) az egészséges életmóddal kapcsolatos rendezvények iránt érdeklődik. Népszerű téma napjainkban, voltak is a közelmúltban ezzel kapcsolatos rendezvényeink (pl. Katus Attila, Béres Alexandra). Témák szerint említést kapott még a főzés, a gasztronómia, utazás, kert, kézimunka, gyógynövények, gyermeknevelés, történelem, zene, sport stb. 8 fő venne részt író-olvasó találkozáson, könyvbemutatóon, 7 fő beszélgetős programon ismert emberekkel, közéleti szereplőkkel, 5 fő irodalmi esten. Néhányan említették még a számítógépes tanfolyamot, a gyerek és családi rendezvényeket, zenés programot, zongorás előadást, filmvetítést.



5. Mi az oka annak, hogy eddig nem járt könyvtárba?

A megkérdezett 187 főből mind a 187 fő válaszolt erre a kérdésre. Első helyen az **időhiány** kapott helyet 68 fővel. Foglalkozás szerinti megoszlásban látható, hogy az aktív keresők küzdenek leginkább ezzel a problémával. Nemek szerinti megoszlásban a nők jelölték meg többen az időhiányt, mint okot.

Időhiánnyal indoklók (68 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Aktív kereső	52
Nyugdíjas	9
Tanuló	3
Gyesen/Gyeden lévő	4
Álláskereső	0

Időhiánnyal indoklók (68 fő) nemek szerinti megoszlása	
Férfi	23
Nő	45

Megveszi, megoldja másképpen indokot megjelölők (18 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Aktív kereső	14
Nyugdíjas	2
Tanuló	2
Gyesen/Gyeden lévő	0
Álláskereső	0

Megveszi, megoldja másképpen indokot megjelölők (18 fő) nemek szerinti megoszlása	
Férfi	9
Nő	9

Gyakori indokként szerepelt az is, hogy a megkérdezett inkább **megveszi** a könyveket, vagy **másképpen jut hozzá**. Foglalkozás szerinti megoszlásban itt is az aktív keresők jelennek meg legfőképpen. Nemek szerinti megoszlásban a férfiak és a nők egyenlő arányban említették meg ezt az indokot.

23 fő az interneten keresztül jut információhoz, ezért nem érzi szükségét annak, hogy könyvtárba járjon. Foglalkozás szerinti megoszlásban itt is az aktív keresők jelennek meg legfőképpen. Nemek szerinti megoszlásban a férfiak és a nők szinte egyenlő arányban említették meg ezt az indokot.

Interneten keresztül oldja meg indokot megjelölők (23 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Aktív kereső	14
Nyugdíjas	3
Tanuló	3
Gyesen/Gyeden lévő	1
Álláskereső	2

Interneten keresztül oldja meg indokot megjelölők (23 fő) nemek szerinti megoszlása	
Férfi	10
Nő	13

Egészségügyi (látás, mozgásszervi) problémákra hivatkozott (11 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Aktív kereső	1
Nyugdíjas	10
Tanuló	0
Gyesen/Gyeden lévő	0
Álláskereső	0

11 fő, főképpen a nyugdíjas korosztályból, **egészségügyi problémákra** hivatkozott. Valószínűleg elsősorban ők vennék igénybe a könyvet házhoz szolgáltatást.

Saját könyvtár olvasására 7 fő hivatkozott.

Saját könyvtár olvasására hivatkozott (7 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Aktív kereső	2
Nyugdíjas	4
Tanuló	1
Gyesen/Gyeden lévő	0
Álláskereső	0

Nincs rá igénye vagy szüksége indokra hivatkozott (11 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Aktív kereső	8
Nyugdíjas	3
Tanuló	0
Gyesen/Gyeden lévő	0
Álláskereső	0

Nincs igénye vagy szüksége indokra 11 fő hivatkozott. Főleg az aktív keresők, nők és férfiak vegyesen.

Nincs rá igénye vagy szüksége indokra hivatkozott (11 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Férfi	5
Nő	6

14 fő nyilatkozta azt, hogy **nem, keveset vagy ritkán olvas**. Foglalkozás szerinti megoszlásban vegyes, nemek szerinti megoszlásban férfiakra volt jellemzőbb ez a válasz.

Nem, keveset vagy ritkán olvas (14 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Aktív kereső	6
Nyugdíjas	4
Tanuló	2
Gyesen/Gyeden lévő	1
Álláskereső	1

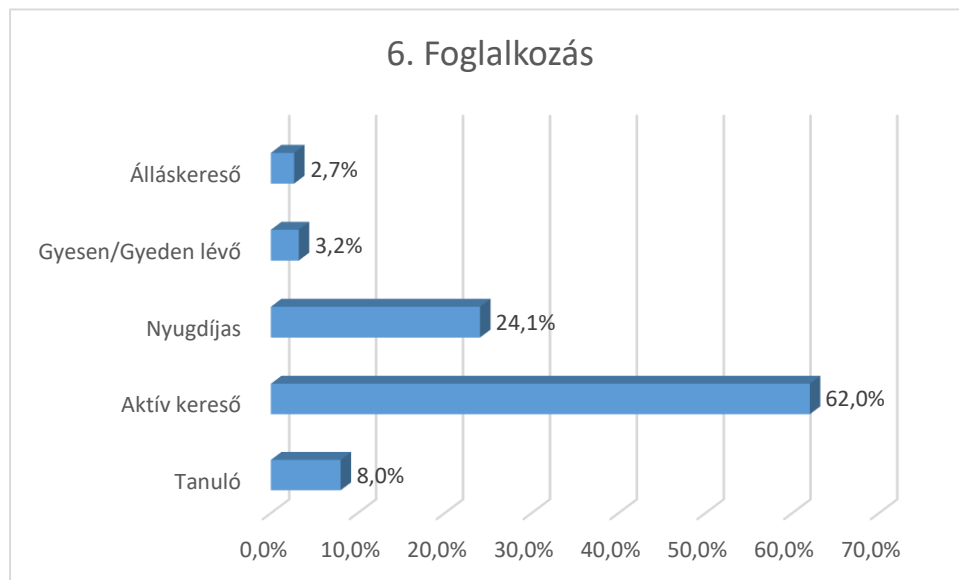
Nem, keveset vagy ritkán olvas (14 fő) foglalkozás szerinti megoszlása	
Férfi	9
Nő	5

Érkezett még néhány válasz, melyeket nem tudtunk külön kategóriákba rendezni:

- nehezen választok olvasnivalót, tájékozatlan vagyok az olvasmányok tekintetében
- Nagyon szeretek olvasni, sok könyvet veszek magamnak. Szeretem az új és érdekes könyveket gyűjteni. Azt szeretem, ha csak az enyém a könyv, más nem használja.
- Nem ismertem ezt a sok lehetőséget. Nem mindig van kedvem kimozdulni, ezért lenne jó a házhozszállítás. (Nyugdíjas, férfi)
- kisgyerekekkel nem akar menni
- gyerekek mellett is szorítok rá időt, ha olyan esemény lesz a könyvtárban, amire ellátogatnék, vagy a gyerekekkel jövünk
- diszlexiás vagyok
- GYES-en voltam, körülményes lett volna
- az újdonságokhoz csak nagy átfutási idővel lehet hozzájutni

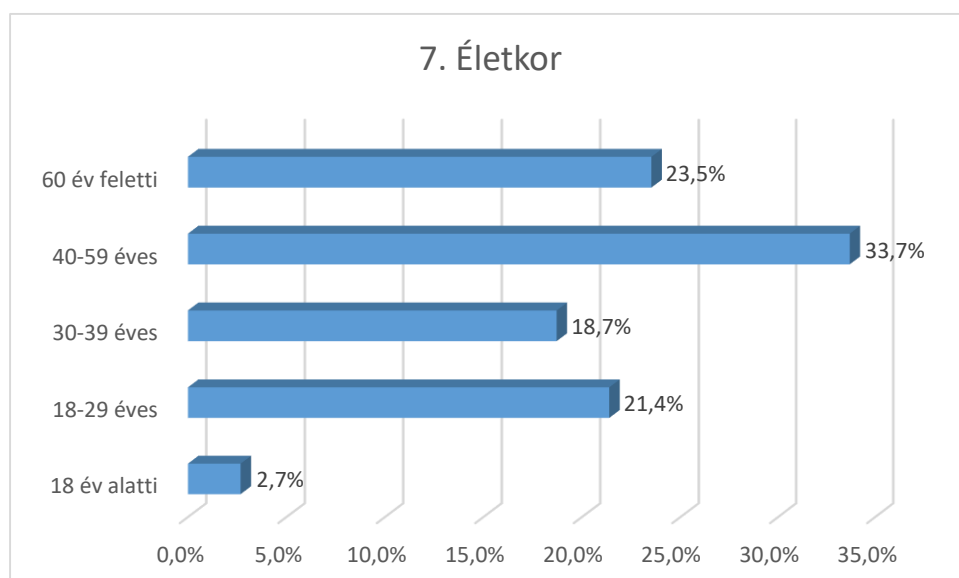
6. Foglalkozás

A megkérdezettek közül 112 fő (62%) aktív kereső, 45 fő (24,1%) nyugdíjas, 15 fő (8%) tanuló, 6 fő (3,2%) Gyesen/Gyeden lévő és 5 fő (2,7%) álláskereső.



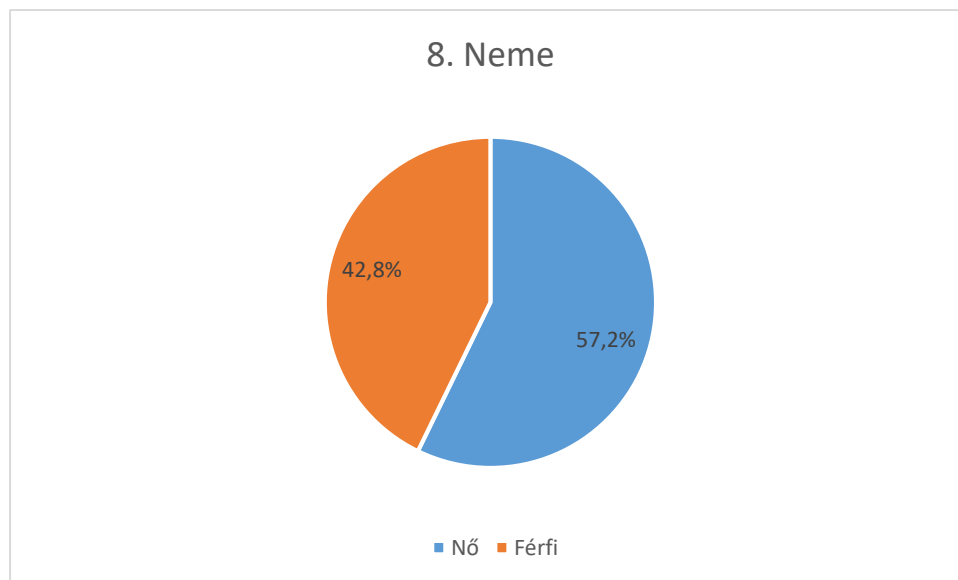
7. Életkor

Életkor szerint a legtöbben a 40-59 éves korosztályból kerültek ki (63 fő), 44 fő 60 év feletti, 40 fő 18-29 éves, 35 fő 30-39 éves és 5 fő 18 év alatti.



8. Neme

107 nő és 80 férfi vett részt a felmérésben.



III. ÖSSZEGZÉS

Mivel a megkérdezettek többsége Zalaegerszegen és környékén él, sikerült elérnünk azokat, akik vélhetőleg el tudnak jönni a könyvtárba. Többségük ismeri a Zalaegerszegen működő könyvtárakat, és tudja, hogy milyen főbb szolgáltatásaink vannak. Módunk volt arra, hogy a további szolgáltatásainkkal megismertessük őket. Úgy látjuk felkeltettük érdeklődésüket, szívesen használnák ezeket, hiszen csak néhány esetben kaptunk elutasító választ. Felmérésünk alapján csak 4 fő nem gondolta azt, hogy igénybe venné bármelyik szolgáltatásunkat. Ez az jelenti, hogy ilyen módon el tudjuk érni a potenciális használókat és ösztönözni tudjuk őket barátságos beszélgetéssel, szórólappal, szolgáltatásismertetővel, hogy használóvá váljanak. Legtöbb megkérdezettől kiderült, hogy van olyan érdeklődési köre, ami miatt könyvtárhasználóvá válhatna.

Egyes esetekben kiderültek egyéb igények is, melyekkel foglalkoznunk kell. Például szükség van a hangoskönyvek népszerűsítésére. Kaptunk olyan javaslatokat, amit rendezvényszervezésnél, új szolgáltatások bevezetésénél fel tudunk használni. Ilyen a Fotóklub kezdeményezés, vagy a tinisarok továbbfejlesztése.

Több javaslat érkezett a rendezvények témáival kapcsolatosan. Sokan vennének részt zenés vagy beszélgetős programokon is, melyek remekül beillenek a könyvtár közösségi tereibe. Fontos lenne a használók aktív részvétele a rendezvények létrehozásában is.

Ez a felmérés, beszélgetés jó eszköz volt arra, hogy elérjük azokat, akik a környezetünkben élnek. Felkeltettük az érdeklődésüket azzal, hogy tudunk olyan szolgáltatás nyújtani nekik, amik megfelelnek művelődési igényeiknek.

Ezzel a módszerrel a továbbiakban is szeretnénk eljutni a könyvtárat nem használókhoz. Reméljük, minél több városi szintű nagyrendezvényen lesz lehetőségünk a potenciális használókkal való kapcsolatépítésre.

Felmérés külső helyszínen **nem könyvtári tagoknak**

Aki a standunknál megjelenik, azt a **felnőttet** szólítjuk meg. Két fajta kérdőív készült, ezért mielőtt hozzákezdenénk a kitöltéshez, **rákérdezzünk, tagja-e a könyvtárnak**, ez alapján választjuk ki a megfelelő űrlapot. Kérdezzünk, **magunk rögzítjük a választ. (Semmiképpen se adjuk oda senkinek kitöltésre!)**

1. Zalaegerszegen vagy környékén él, vagy gyakran jár a városban?

Igen - Nem

2. Melyik Zalaegerszegen működő könyvtárat ismeri? (Hol található?)

- ☐ Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár
- ☐ József Attila Városi Tagkönyvtár
- ☐ Apáczai Csere János Tagkönyvtár
- ☐ Csácsbozsoki Fiókkönyvtár
- ☐ Egyiket sem
- ☐ Egyéb:

3. Ön szerint mit lehet csinálni ezekben a könyvtárakban? (Saját válasz)

.....

4. A felsorolt szolgáltatások közül melyiket venné igénybe?

(felsorolás – bejelölés, utolsó egyéb, saját javaslat legyen)

- | | |
|---|--|
| 1 – Könyvkölcsönzés | 8 – Internetezés |
| 2 – CD, DVD, video kölcsönzés | 9 - Wifi használat |
| 3 –Napilap, hetilap, folyóirat helyben olvasása, kölcsönzése | 10- |
| 4 – Helyben tanulás | Fénymásolás,Szkennelés,Nyomtatás, Faxolás |
| 5 – Számítógépes adatbázis használata | 11 – Találkozás, beszélgetés |
| 6 – Információkérés könyvtárostól | 12 – Könyvek házhozszállítása (idősek, betegek ellátása) |
| 7–Rendezvényen (irodalmi est, tanfolyamok, kiállítások) történő részvétel | 13 – Egyéb, éspedig: |
| Ön milyen témájú rendezvényt látogatna szívesen a könyvtárban? | |

5. Mi az oka annak, hogy eddig nem járt könyvtárba?

.....

6. Személyes információk (Aláhúzással jelöljük.)

Foglalkozás:	tanul	dolgozik	nyugdí	gyesen van	álláskereső
Életkor:	18 év alatti	18-29 éves	30-39 éves	40-59 éves	60 év feletti
Neme:	férfi	nő			

Közreműködést megköszönjük. Szórólapokat adunk.

.....

Helyszín, dátum

.....

Kitöltő könyvtáros neve