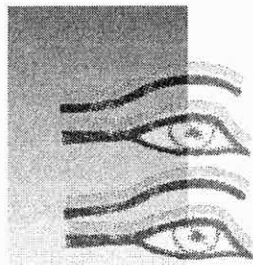


*„Ha könyvek nem lennének,
tudatlanok s tanulatlanok volnánk valamennyien:
nem volna emlékünk a múlt dolgokról, semmi ismeretünk
az isteni, vagy emberi dolgokról...”
(J. A. Comenius)*



A zalai pedagógiai szakkönyvtár felhasználóinak vizsgálata

NÉMETHNÉ HAJDU Márta

Tanulmányomban annak jártam utána, milyen segítséget tud adni a napi szakmai munkához, a szakmai tájékozódáshoz és a szakmai képzéshez, ill. továbbképzéshez egy megyei pedagógiai szakkönyvtár, továbbá, hogy egy ilyen szakkönyvtár felhasználóinak milyen elvárásai, igényei vannak és miként vélekednek a könyvtár által kínált szolgáltatásokról és a könyvtár működéséről. A választ, s a könyvtárunk számára megfogalmazható tenni- és változtatnivalókat a zalai pedagógiai szakkönyvtár olvasói körében végzett kérdőíves vizsgálat adatainak elemzése szolgáltatta.

A vizsgálat célja

Elsődleges célunk az volt, hogy az olvasók szemszögéből vizsgáljuk meg könyvtárunk tevékenységét, s a leszűrhető következtetések nyomán a gyakorlatban is hasznosítható megál-

lapításokhoz jussunk. A vizsgálattal felmértük a használók információs igényeit, könyvtárhasználatuk jellemzőit és a könyvtári szolgáltatásokról alkotott véleményüket. Adatokat gyűjtöttünk a következőkről:

- milyen információforrásokat használnak a leggyakrabban;
- mely könyvtárakba járnak rendszeresen;
- milyen adatbázisokat, elektronikus forrásokat vettek igénybe a könyvtárban;
- milyen témákat, információkat kerestek legutóbb és hogyan találták meg;
- általában milyen ismervek alapján keresnek információt;
- mi a véleményük a könyvtárunkról és a szolgáltatásainkról?

Az olvasók

A használók véleményének megismerésére több

megoldás kínálkozik, mi a kérdőíves vizsgálat alkalmazása mellett döntöttünk. A kérdések összeállításához kevés útmutatást találtunk, ugyanis a rendelkezésre álló kérdőívek nagyobb részét közkönyvtári elemzéshez dolgozták ki, ahol a használati motiváció és az irodalmi érdeklődés vizsgálata kapott inkább hangsúlyt.

A kérdőív nagyobb része zárt kérdésekből állt, de néhány pontban nyitott kérdéseket is feltettünk, ezeknél lehetőség nyílt az olvasó véleményének megfogalmazására.

Valamennyi beiratkozott olvasónknak egyenlő esélyt biztosítottunk, hogy a mintába bekerüljön, így a vizsgálat eredményét reprezentatív mintának tekintjük. A kérdőív kitöltőit véletlenszerűen választottuk ki a könyvtárból távozó olvasók közül. Az adatlapok elemzése után kiderült, hogy a megkérdezettek összetétele csaknem megegyezik a beiratkozott olvasóink életkori és foglalkozás szerinti megoszlásával. Emiatt a kapott adatokból levont következtetések mindenképpen figyelembe veendőek a működés és a szolgáltatások jövőbeni tervezésekor.

A kérdőívek értékelése

Használóink közül összesen 104-en töltötték ki a kérdőívet. A válaszokat feldolgoztunk és az adatokat táblázatokban és grafikusán összegeztük. A válaszadók nemek szerinti megoszlását illetően semmi meglepőt nem találtunk: használóink 85%-a nő, 15%-a férfi. Életkor szerint a 18 és 40 közötti korosztály volt többségben: 18–29 éves volt a megkérdezettek 36%-a, 30–39 év közötti volt 38% (együtt: 74%), 40–49 éves 20% és 50 fölötti pedig 6%-uk volt. Tehát a megkérdezett olvasók háromnegyede tanuló, fiatal pályakezdő és „fiatal” középkorú volt.

Iskolai végzettségüket illetően 75%-uk felsőfokú, negyede középfokú végzettségű.

Munkakörük szerint: 60%-uk pedagógus, 9%-uk felsőfokú pedagógusképző intézmény hallgatója, ill. 31% egyéb munkakörben dolgozó.

A válaszadók 18%-ának nincs saját könyvtára,

a legnagyobb otthoni gyűjtemény viszont 3000 kötet feletti. A saját könyvtár nagyságának megoszlása: 100 db alatti: 11%-nál; 100–499 db között: 42%-nál, 500–999 db: 17%-nál, 1000 db, vagy annál több könyvvel rendelkezik a megkérdezettek 31%-a. Az eredmény szélsőségesnek mondható, hiszen miközben majdnem 20% nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nincs könyvtára, mégis majdnem minden harmadik mondott ezernél is több kötetet magáénak.

Számítógéppel 89%-uk rendelkezik, 65%-nak Internet-hozzáférési lehetősége is van, ami összességében a magyar háztartások hasonló átlagánál lényegesen magasabb ellátottságot jelent.

Leggyakrabban használt információforrásként a szakkönyveket jelölte meg a válaszolók 98%-a, aztán az internetet (67%) és a felsőoktatási tankönyveket említették (49%), az időszaki kiadványokat 45%-uk, az AV-dokumentumokat 11%-uk, az adatbázisokat pedig csak 7%-uk használja. Az adatokból könyvtárunk számára azonnal adódott az a következtetés, hogy a gyűjtőkörünkbe tartozó szakkönyvek beszerzésére nagy figyelmet kell fordítanunk.

A válaszadók által legfontosabbnak tartott pedagógiai szaklapok az alábbiak:

Új Pedagógiai Szemle	21%
Fejlesztő Pedagógia	14%
Tanító	12%
Köznevelés	10%
Óvodai Nevelés	10%
Iskolakultúra	10%
Oktatási Közlöny	9%
Gyógynevelés	8%
Esély	8%
Család, Gyermekek, Ifjúság	6%
Pszichológia	5%
Szociális munka	2%
Hírmondó	2%

Egyszeri említéssel szerepeltek a további folyóiratok: *Magyartanítás, Csengőszó, Modern Nyelvoktatás, Iskolaszolga, Iskolakönyvtáros, English Teaching, Rajztanítás, HVG, Magyar Iparművészet, Zeneszó, Physiotherapy, Szociológia, Új Művészet*. Feltűnő, hogy hiányzik a

válaszokból a Magyartanítás és a Csengőszó kivételével szinte az összes tantárgymódszertani lap, pl. a *Magyar Pedagógia*, ill. a szakképzéssel foglalkozó lapok. Mivel a kérdőív kitöltői 60%-ban pedagógusok voltak, elgondolkoztató, hogy mennyire kevesen tartották fontosnak saját szaktárgyuk módszertani lapjait.

A leggyakrabban látogatott könyvtárak

	Pedagógiai	Megyei	Városi	Egyéb
1. helyen	64%	12%	9%	14%
2. helyen	19%	23%	4%	33%
3. helyen	8%	21%	14%	9%

A válaszadók többsége 1. helyen a mi könyvtárunkat (a pedagógiai szakkönyvtárat) jelölte meg, a 2. leggyakrabban említett a megyei, majd a zalaegerszegi városi könyvtár volt. A többi könyvtár említése nagyon különböző, legtöbbször (6%) a munkahely iskolai könyvtárát jelölték meg, majd az Apáczai ÁMK és a szombathelyi Berzsényi Dániel Főiskola Könyvtárát (7%), a kanizsai és a keszthelyi városi könyvtá-

rat (5%), ill. a lenti, zalaszentgróti, sümegi városi könyvtárat (2%). Egyszeri említéssel szerepelt a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, a Pető Intézet Könyvtára, a PTE Egészségügyi Főiskola Könyvtára és a pécsi Egyetemi Könyvtár. A 92 válaszadó összesen 209 könyvtárat sorolt fel, így egy fő átlagosan 2,27 könyvtárat használ. Más könyvtárakban, ill. a mi könyvtárunkban igénybe vett szolgáltatások a következők:

Ígénybe vett szolgáltatások

Más könyvtárakban	%	A pedagógiai könyvtárban	%
Olvasóterem:	20%	Helyben olvasás:	45%
Kölcsönzés:	100%	Könyvkölcsönzés:	100%
CD kölcsönzés:	4%	Hangkazetta kölcsönzés:	5%
Videókölcsönzés:	6%	Videokölcsönzés:	9%
Könyvtárközi:	4%	Könyvtárközi:	7%
		Inf. kérés telefonon:	13%
Tájékoztatás:	18%	Tájékoztatás:	25%
		Irodalomkutató:	29%
Internet:	24%	Internet:	20%
Adatbázisok:	2%	Adatbázisok:	5%
		Tankönyvtár:	18%
Másolat:	6%	Másolat:	25%
Beszélgetés:	2%		

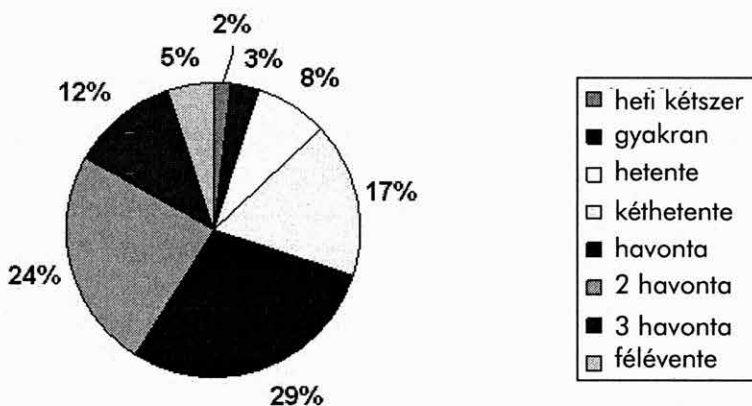
A válaszokból látszik, hogy a legtöbb olvasó által igényelt szolgáltatásunk a könyvkölcsönzés, a helyben olvasás és az irodalomkutatás. A kevésbé használt szolgáltatások iránt az érdeklődést ezek alaposabb megismertetésével növelhetjük jelenlegi és lehetséges olvasóink körében.

Arra a kérdésre, hogy használja-e felsőoktatási intézmény könyvtárát 36%-uk jelentette ki, hogy rendszeresen, 31%-uk ritkán, 33%-uk pedig egyáltalán nem használja. A megjegyzésben néhányan hozzá fűzték, hogy a nemleges válasz oka a számukra nem megfelelő nyitvatartási idő, ill. hogy keveset tartózkodik a városban. A munka-

hely iskolai könyvtárát a válaszadók 55%-a rendszeresen, 18%-a ritkán, 26%-a egyáltalán nem használja. A ritkán használók megjegyezték, hogy a munkahelyi könyvtár állománya elavult, ill. a saját könyvtárában is megtalálja, amire szüksége van. A nemleges választ adók közül többen az iskolai könyvtár hiányosságát jelölték meg.

Könyvtárunkról a választ adók 48%-a kollégától, 43% ismerőstől, 3% a pedagógiai intézetből, 3% a Hírmondóból, 2% szüleitől, 2% az internetről szerzett tudomást.

A könyvtárhasználat gyakoriságát a következő diagramon ábrázoltuk:



Hetente kétszer látogat a könyvtárunkba a kitöltők 2%-a, gyakran 3%-uk, hetente jár 8%uk, kéthetente 17%, havonta 29%, kéthavonta 24%, 3 havonta 12%, s félévente 5%. Az adatokból megállapítható, hogy olvasóink többsége rendszeres könyvtárlátogató, 30%-uk az egy hónapos lejárati időn belül többször is kölcsönöz.

A könyvtárlátogatás céljaira irányuló kérdésnél előre megadott lehetőségek közül választhattak akár többet is. A válaszadók több mint fele jelölte a kötelező irodalom beszerzését, az írásbeli munka készítését, ill. a tanulást. Jóval kevesebb olvasó számára fontos a tanítási órára való felkészüléshez és a tanításon kívüli órához szükséges szakmai anyag beszerzése. Ebből következően könyvtárunk legfőbb törekvése a különböző oktatási formákban tanulók igényeinek kielégítése kell legyen. Százalékosan kifejezve a következő eredményt kaptuk:

- Kötelező irodalom megszerzése miatt jár a könyvtárunkba: 56%
- Írásbeli munkához szükséges irodalmat keres: 62%
- Előadás tartásához keres irodalmat: 17%
- Saját érdeklődési területéhez keres irodalmat: 38%
- Tanítási órára felkészüléshez keres irodalmat: 29%
- Tanulás: 58%
- Tanításon kívüli oktatásra felkészülés: 11%
- Oktatási jogszabályok megismerése: 13%
- Művelődés: 20%
- Kikapcsolódás: 20%
- Egyéb: beszélgetés, információszerzés: 5%.

A könyvtárunkra és a munkánkra vonatkozó osztályzatok a következők voltak:

- Megfelelő a szakirodalma: 4,41
- Gyors az új szakkönyvek beszerzése: 4,5
- A könyvtárosok segítőkészek: 4,97
- Áttekinthető a gyűjtemény: 4,88
- Jó a szaklapválasztéka: 4,8
- Belső elrendezése korszerű: 4,74
- Katalógusa sokoldalú: 4,57
- Nyitva tartási ideje megfelelő: 4,33
- Szívesen veszem igénybe: 4,95.

A kapott adatokkal elégedettek lehetünk, különösen annak tükrében, egy 10 évvel ezelőtti hasonló vizsgálat eredményéhez képest minden pontban javulást mutatható ki. A legnagyobb nő-

vekedést a belső elrendezés (1,5) a gyűjtemény áttekinthetősége (0,7) és az új szakkönyvek beszerzése (0,5) tekintetében értük el, melyek részben a költözés utáni jobb elhelyezési körülményeknek, de a könyvtári szakemberek munkájának is köszönhetőek. Különösen pozitív, hogy a könyvtárosok segítőkészségét kiemelkedőnek ítélték, hiszen rajtunk múlik, hogy a felhasználó a megfelelő információhoz jut, vagy dolgavégzetlenül távozik.

Az adatbázisok, elektronikus források használatát felmérő kérdésre kapott válaszokat a következő táblázat mutatja:

Az adatbázisok használatának gyakorisága (a válaszolók %-ában)

	Soha nem használja	Ritkán használja	Rendszeresen használja
ELKA	43%	33%	25%
PAD	58%	28%	15%
Szociológia a.	75%	20%	5%
MOKKA	83%	13%	-
EPA	93%	5%	-
Neumann D.K.	80%	15%	5%

Mindössze egy fő említette más elektronikus forrás használatát (a Deák Ferenc Megyei Könyvtár online katalógusát). Az eredmény azt jelzi, hogy használóink többsége nem, vagy csak ritkán használja az elektronikus adatbázisokat, ezért el kell gondolkoznunk azon, hogy érdemes lenne képzéseket, bemutatókat szervezni számukra a pedagógiai adatbázisok használatáról. Az internetes keresőszolgáltatások közül 56% írta, hogy a Google-t használja, 7% az Altavizslát, 5%, a Yahoo-t, 7%, az Origot, 9%,

a Startlapot, 5–5%, a Heurékát és a Kurzort válaszként. Több mint negyedük viszont honlapokat használ gyakran: az om.hu, az oki.hu, az oszk.hu, az afsz.hu oldalait. Tehát a válaszolók 75%-a gyakran használja a nagy keresőmotorokat, ugyanakkor nem használják, (nem említették) ill. nem ismerik az Indexet vagy a Hudirt. A következő kérdésnél azt vizsgáltuk, hogy az olvasók milyen szempontok szerint keresnek általában?

Leggyakoribb keresési szempontok

	Soha	Ritkán	Rendszeresen
Címre	–	11%	89%
Szerzőre, szerkesztőre	–	25%	75%
Megjelenési adatokra	45%	50%	5%
Sorozatra	60%	35%	5%
Tárgyszóra	23%	35%	42%
Osztályozási jelzetre	81%	14%	5%
Dokumentumtípusra	55%	43%	2%

Látható, hogy a felhasználók többsége a keresésnél a formai elemeket részesíti előnyben, a tartalmi feltárást rendszeresen használók aránya még az ötven százalékot sem éri el. Különösen feltűnő, hogy az osztályozási jelzet alapján 81%-uk soha, 14% ritkán, s csak 5% keres gyakran információt. Feltehetjük a kérdést: vajon miért

nem használják az osztályozási jelzetet? Olvasótermi tapasztalataink szerint az olvasók nagy része egyáltalán nem ismeri az ETO-t, így kevesen tudnak ez alapján keresni.

Egy következő kérdéssel az állományrészek használatának gyakoriságát és a könyvtáros segítségének igénybevételét vizsgáltuk.

Egyes állományrészek használatának gyakorisága

	Rendszeresen	Alkalmanként	Ritkán	Nem használja
Olvasóterem	20%	34%	32%	14%
Tankönyvtár	19%	42%	19%	20%
Kölcsönözhető állomány	74%	26%	–	–
British Council gyűjt.	8%	–	11%	81%
Könyvtáros segítségével keres	61%	35%	4%	–
Önállóan keres	35%	58%	7%	–

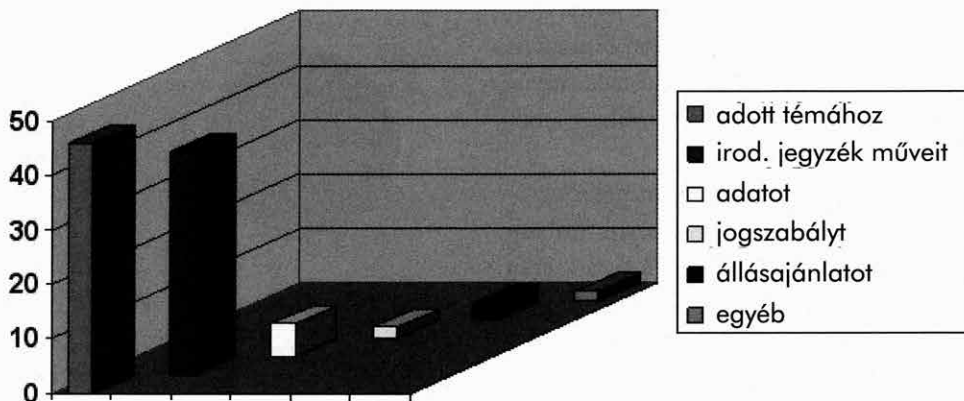
Olvasóink háromnegyede használja rendszeresen a kölcsönözhető állományt, egyötöde az olvasótermet, közel ugyanennyien a tankönyvtárat, s csak 8% fordul meg rendszeresen az angol különgyűjteményben. 81%-uk nyilatkozott úgy, hogy a British Council kihelyezett állományát egyáltalán nem használja, ami valószínűsíti az angol nyelvismeret hiányát. A könyvtáros segítségét 61% igényli rendszeresen, 35% alkalmanként. Önállóan keres rendszerint a válaszadók 35%-a (tapasztalataink alapján talán egyötödük), alkalmanként pedig 58%. Érdemes megvizsgálni azt is, hogy a különböző foglalkozási

csoportokhoz tartozók milyen arányban keresnek önállóan. A rendszeresen önállóan keresők közt a pedagógusok 30%-a, a hallgatók 75%-a, az egyéb munkakörben dolgozók 22%-a található. A könyvtáros segítségét rendszeresen igénybe vevők a pedagógusok 66%-a, a hallgatók 50%-a, az egyéb munkakört megjelöltek 57%-a. Látszik, hogy a hallgatók többsége szívesebben választja az önálló keresést, és ők azok, akik szívesen használják az elektronikus katalógusokat is. Az ELKA programot is a hallgatók veszik igénybe gyakrabban, 50%-uk, míg a pedagógusok 19%-a, az egyéb munkakörűek 7(!) %-a hasz-

nálja rendszeresen.

Nyitott kérdésként, előzetes válaszlehetőségek megadása nélkül arról kérdeztük a kitöltőket, hogy milyen információt kerestek a legutóbb. A válaszokat az alábbi csoportokba soroltuk be:

adott témához keres, irodalomjegyzék műveit, adatot, jogszabályt, állásajánlatot, egyéb információt. A következő grafikon a válaszok megoszlását mutatja:



A válaszolók közel fele egy előre megadott témáról keres irodalmat, 41% az irodalomjegyzékben felsorolt műveket, 6% valamilyen adatot, 2% konkrét jogszabályt, 3% állásajánlatot, 2% pedig az előbbiekre nem sorolható egyéb információt kér. A tartalmi feltárás szempontjából fontos, hogy milyen konkrét témákról kerestek anyagot. Lássunk néhány jellemző példát:

a) Az iskolai minőségbiztosításról keresett szakirodalmat előadáshoz:

Válasz: a PAD adatbázis és az ELKA katalógus alapján a minőségbiztosítással kapcsolatos, az utóbbi három évben megjelent könyveket és folyóiratcikket ajánlottunk, melyekből az olvasó kiválasztotta a számára megfelelőeket.

b) A gyermekkori kötődésről keresett irodalmat valaki írásbeli dolgozathoz:

Válasz: az ELKA katalógus és a PAD adatbázis segítségével az olvasó önállóan keresett cikkeket és könyveket, melyekből néhányat kikölcsönzött. Több alkalommal is eljött, hogy a szükséges folyóiratcikket feldolgozza, s a talált anyag segítségével jeles dolgozatot írt.

c) A mozgásszervi fogyatékosok oktatásával,

nevelésével kapcsolatos könyveket keresett vizsgálóhoz:

Válasz: a könyvtáros segítségével az ELKA katalógus mozgásszervi fogyatékosok, sajátos nevelési igényű tanulók tárgyszavainál található irodalomból választott, ezeken kívül a gyógypedagógiai állományban is böngészett. Az olvasó a kölcsönzött szakirodalommal elégedetten távozott.

d) Siegfried Lenz életrajzát kereste

Válasz: a Google-ban a „Siegfried Lenz” keresőkérdést beírva német nyelvű életrajzot találtunk a http://de.wikipedia.org/wiki/Siegfried_Lenz oldalon, melyet kinyomtatva átadtunk az olvasónak, aki nagyon elégedett volt, mivel sehol nem kapott előtte információt.

e) Szakdolgozat védéséhez feltett kérdés: kinek a nevéhez fűződik a klinikai beszélgetés?

Válasz: a könyvtáros a kézikönyvtár összefoglaló jellegű pszichológiai művei közül az egyikben, Keményné Pálffy Katalin: Bevezetés a pszichológiába c. könyvének 11. oldalán találta meg a választ, Piaget munkásságára utalva.¹ Az

¹ Keményné Pálffy Katalin: Bevezetés a pszichológiába. Bp.: Nemzeti Tankönyvkiadó, 2003. p. 11.

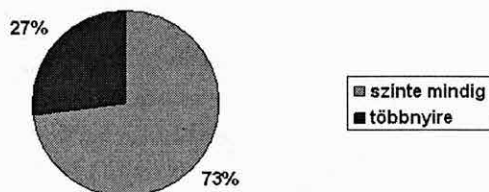
olvasó a sikeres védés után külön megköszönte a segítséget.

Használóink 56%-a a könyvtáros segítségével kapott információt, 30%-uk önállóan keresett, a többiek pedig volt, hogy önállóan is próbálkoztak, máskor meg a könyvtáros segítségét is kérték. A kérdések többsége, mint a példából látszik, pedagógiai, ill. pszichológiai témájú, a PAD adatbázis, a könyvtár katalógusa és folyóirat állománya alapján egyszerűen választ lehetett adni.

Két kérdésben az elektronikus információkeresési szokásokat kívántuk feltérképezni: milyen módszert követnek túl sok, ill. túl kevés találat esetén? Túl sok találat esetén a célszerű megoldást, miszerint: további szempontokkal szűkítik a témát, csak 24% jelölte meg. A többség, 44% a hosszadalmas és kevésbé célravezető lehetőséget választotta: „*átnézem egyenként, s kiválogatom a számomra érdekeseket*”. Nem vették figyelembe, hogy a túl sok találatnál a tételek egyenkénti átnézése roppant időigényes feladat. 11% adott témakörben publikáló szerzőket keresne, míg 21% a könyvtáros segítségét kérné. A túl kevés találat esetén legtöbbször azonnal a könyvtáros segítségét kérik, – ez a válaszadók 40%-a, – tehát ők teljesen tanácstalanok ilyen helyzetben. 36% más szóval adná meg a témát, 22% több kifejezésre keresne, 2% pedig elfogadná a kevés találatot eredményként. A mindkét helyen lehetőségként adott egyéb megoldásra senkinek sem volt ötlete, a kipontozott rész üresen maradt az összes kérdőívben. Mindezekből arra következtethetünk, hogy az elektronikus keresés terén többségüknek kevés a gyakorlata, nem ismerik eléggé a lehetőségeket, nem tudják, hogy mi a teendő a túl sok vagy túl kevés találat esetén (pl. „*a lejjebb lépés*”, a „*részletes kérdésmegfogalmazás*” és a „*kizárás*”, illetve a „*feljebb lépés*”, az „*asszociáció*”, a „*szűkszavú kérdésmegfogalmazás*”, a „*hasonlóságok megengedése*”, a „*nyomkövetés*” és a „*variációk*”² alkalmazása).

Rákérdeztünk arra is, mennyire tartják eredmé-

nyesnek a könyvtár munkáját. „*Megkapja-e a könyvtárban a keresett információt?*” – kérdeztük. A lehetséges válaszok: „*szinte mindig*”, „*többsnyire*”, „*ritkán*” és „*nem*”. A 'ritkán' és a 'nem' lehetőségeket senki sem jelölte, így a válaszok megoszlása az alábbi:



A kördiagram alapján látszik, hogy 73% szinte mindig megkapja a keresett információt, 27% pedig többsnyire. Az átlagos érték négyfokú skálát figyelembe véve 3,73, ami nagyon jónak mondható.

Szolgáltatásaink igénybevételéről tájékozódva – amint már egy korábbi kérdésnél is elmondtuk –, a legkeresettebb volt a könyvkölcsönzés (100%), a helyben olvasás (45%) és az irodalomkutatás (29%). A felhasználók negyede igényli a tájékoztatást és a fénymásolást, egyötödük az internetet. Feltűnően kevesen jelölték az adatbázis-használatot, valószínűleg azért, mert nem ismerik eléggé, ill. nem tudják használni azokat. Fontos lenne az érdeklődőkkel megismertetni a pedagógiát, pszichológiát, szociológiát feltáró adatbázisokat, hogy minél több információból választhassanak.

Kíváncsiak voltunk a szolgáltatásainkról alkotott véleményükre is. A sablonos „*számomra megfelelő*”, „*elégedett vagyok*” válasz gyakran fordult elő, de elmarasztaló megjegyzést egyáltalán nem kaptunk! Jelenlegi szolgáltatásainkkal a válaszadók nagy része elégedett, s itt is többen kiemelték a könyvtárosok segítőkészségét. A nyitott kérdésre írt válaszokban lehetőség volt saját véleményük megfogalmazására. Íme

2. UNGVÁRY Rudolf – VAJDA Erik: Könyvtári információkeresés. Bp.: Typotex, 2002. p. 82.

néhány a kapott válaszokból: „*Szeretek ide járni, mert segítőkészek.*” „*Kellemes a könyvtár légköre.*” „*Nagyon jó az állomány, áttekinthető az elrendezése.*” „*Nagyon pozitívan értékelem a könyvtárat. Még nem jöttem el úgy, hogy a keresett témakörhöz könyvet ne találtam volna, vagy ne kaptam volna segítséget.*” „*Naprakész, a legtöbb pedagógiai folyóirat megtalálható itt.*” „*Maximálisan elégedett vagyok.*” „*Szakszerű a tájékoztatás.*” „*A könyvtárosok mindig készségesek.*” „*Széles körű a kínálat, és az új kiadású könyvek is megtalálhatók.*”

A „*Milyen szolgáltatást hiányol?*” kérdésre 36% válaszolta, hogy „Semmit”, majdnem ötven százalékuk pedig nem írt semmit, feltételezhetően azért, mert nem volt hiányérzetük. Aki ennél konkrétabb volt, a következő hiányosságokat említette: több számítógépet szeretne, a tankönyveket legalább 1 hétre lehessen kölcsönözni, tegyék lehetővé a régi folyóiratok kölcsönzését, bővüljön tovább a British Council gyűjteménye, a pénteki nyitva tartás túl rövid, ill. nyisson ki korábban (fél 9-kor) a könyvtár. A felsoroltak közül a régi folyóiratok kölcsönzése állományvédelmi okok miatt nem teljesíthető, de a nyitva tartás megváltoztatását megfontoljuk, s a többi kérés teljesítésére is törekedni fogunk. További pozitív tartalmú észrevételek: „*Kulturált a környezet!*”; „*Kedvesek, toleránsak, segítőkészek a könyvtárosok*”, „*A könyvtárosok maximálisan segítőkészek*”, „*Szeretek ide járni!*”, „*További sok sikert kívánok!*”

A kapott adatok elemzése alátámasztja, hogy még jobban kell törekednünk az olvasók dokumentum-ellátásának javítására, például úgy, hogy anyagi lehetőségeink függvényében folyamatosan pótoljuk a kevés példányban meglévő műveket, tankönyveket.

Következtetések

A felmérésből megállapítható, hogy olvasóink alapvetően elégedettek az állományunkkal és a

szolgáltatásainkkal, továbbá, hogy kiemelkedően jónak tartják a könyvtárosok segítőkészségét. Összefoglalóan elmondhatjuk: használóink többsége nő, ami jól tükrözi a pedagógustársadalom összetételét. Legtöbb olvasónk pedagógus vagy tanárképzős, felsőoktatási hallgató. 75%-uk 40 év alatti, tehát inkább a fiatalok és a középkorúak jönnek hozzánk. Ugyanilyen arányban vannak köztük felsőfokú végzettségűek. Információkeresési céljaikból egyértelműen kiderül, hogy elsősorban a tanuláshoz, másodsorban a tanításhoz szükséges irodalom beszerzése miatt keresnek fel bennünket. Nem jellemző rájuk az állományunk iránti szórakozási, vagy művelődési célú érdeklődés. Egy olvasó alkalmanként többféle szolgáltatást is igénybe vesz, s az elmélyüléshez szükséges hosszabb időt is szívesen töltik el nálunk. Mivel Zala megyében mi vagyunk az egyedüli pedagógiai szakkönyvtár, a megye távolabbi részeiből is, ill. a közelebbi vasi településekről is felkeresnek bennünket. Rajtunk kívül még a megyei és a helyi városi könyvtárakat szokták látogatni. A felsőoktatási intézmények könyvtárait a nagy távolság miatt, az iskolai (munkahelyi) könyvtárakat a szerényebb állományuk miatt használják ritkábban. Az olvasók többsége igényli a könyvtáros segítségét a katalógusok használatában és az állományban való eligazodásban egyaránt.

A felmérés igazolta előzetes elképzelésünket arról, hogy az olvasók az osztályozási jelzetek, ill. tárgyszavak alapján nehezebben tájékozódnak, s csak ritkán mernek önállóan keresni, s a tartalmi feltáráshoz szívesen kérik a könyvtárosok segítségét. Ha önállóan keresnek, akkor többnyire a szerzőre és/vagy címre keresnek, s járatlanok az adatbázisokban való keresésben. Olvasóink 50%-a még nem használta önállóan a nálunk elérhető adatbázisokat és könyvtárunk katalógusát sem. Használóink ilyen irányú képzése, felvilágosítása megkerülhetetlen feladatunk lesz.

3. Balogh Mihály http://www.tanszertar.hu/eken/2005_04/balogh_m.htm.

Összegzés

Könyvtáraink léte az olvasók, használók elégedettségétől függ. Arra kell törekednünk, hogy a szolgáltatások színvonala ne ingadozzon, s minél jobban megfeleljen a felhasználók elvárásainak. A technikai és módszertani újítások követése érdekében fontos a munkatársak folyamatos továbbképzése is.

Lehetőségeinket tökéletesen kifejezik Balogh Mihály (OPKM) 2005-ben mondott szavai:

„A jövőjüket megnyerni kívánó pedagógiai könyvtárak sorsa döntően azon múlik, hogyan válaszolnak az őket érő szakmai és környezeti kihívásokra. Esélyeiket növeli, ha a fenntartó, a használói kör és a munkatársi közösség közös érdekek mentén közös megoldásokat tudnak generálni. A jövőképüknek saját legmarkánsabb jellemzőikre kell épülnie: gyűjteményeik és szolgáltatásaik sokféleségére, sokszínűségére.”³

Irodalom

BALOGH Mihály: Könyvtár a pedagógia szolgálatában – pedagógia a könyvtárban: a pedagógiai szakkönyvtár korszerűen értelmezett szerepe, feladatrendszere. URL: http://www.tanszertar.hu/eken/2005_04/balogh_m.htm.

BARÁTNÉ HAJDU Ágnes – BABICZKY Béla: Bevezetés az információkereső nyelvek elméletébe és gyakorlatába. Bp. : Universitas, 1998. 224 p.

BILLÉDI Ferencné: A nyájas olvasó: Gondolatok az olvasócentrikus, használóra irányuló könyvtári szolgálatról. In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 32. évf. 1985. 3. sz. p. 118–121.

BOGNÁRNÉ LOVÁSZ Katalin: A könyvtári szolgáltatások értékelése a használók szempontjából. In: Könyvtári Figyelő, 52. évf., 2006. 2. sz. p. 350–354.

CELLER Zsuzsanna (szerk.): Pedagógiai információ határok nélkül. Budapest, 2002. október 10–12. c. nemzetközi konferencián elhangzott előadások. Bp. : OPKM, 2003. 173 p.

ESZENYINÉ BORBÉLY Mária: Könyvtári online katalógusok minőségi vizsgálata különös tekintettel a tartalmi keresés problémáira. URL: <http://agrinf.agr.unideb.hu/if2005/kiadvany/papers/C72.pdf>

FALUS Iván, OLLÉ János: Statisztikai módszerek pedagógusok számára. Bp.: Okker, 2000. 372 p.

FARKAS Éva: Bevezetés a könyvtári információkeresés technikájába. URL: <http://old.bdtf.hu/konyvtar/feva>.

FRANK Róza: Kompetenciafejlesztés az információs társadalomban. In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 53. évf. 2006. 9. sz. - p. 391–403.

ILLÉS Éva, VARGA Katalin, ZALAINÉ KOVÁCS Éva: Két felmérés a Kertészeti és Élelmiszeripari Egyetem oktatóinak és kutatóinak informálódási szokásairól. In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 43. évf. 1996. 1. sz. p. 15–21.

MAGYAR Katalin: Tárgyszavazási gyakorlat és a tárgyszavak kereshetősége az Interneten elérhető könyvtári állományoknál. Bp: Neumann Kht., 1999. URL: <http://www.neumann-haz.hu/digital/studies/targyszol/index.html>.

PÁLVÖLGYI Mihály: Keresőnyelvek és fogalomtárak általános, ismeretrepresentációs és technológiai tendenciái. URL: <http://mek.oszk.hu/03100/03128/html/palvolgyi.htm>.

PROKNÉ PALIK Mária: A tartalmi feltárás problémái online könyvtári katalógusokban. In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 52. évf. 2005. 11–12. sz. p. 525–527.

UNGVÁRY Rudolf – VAJDA Erik: Könyvtári információkeresés. Bp. : Typotex, 2002. 169 p.

VARGA Katalin: Intelligens információkereső rendszerek. In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 52. évf., 2005. 5.sz. p. 212–213.

VARGA Katalin: Szöveg és tartalom az információs társadalomban: Módszerek és lehetőségek az információ minőségi szelektálására. Pécs : PTE FEEFK, 2005. 164 p.

VIDRA SZABÓ Ferenc: A használók elvárásának és elégedettségének vizsgálata a könyvtárakban: Módszertani útmutató. In: Könyvtári Figyelő, 49. évf. 2003. 4. sz. p. 735–753.