

**HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT A  
BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI  
II. RÁKÓCZI FERENC  
MEGYEI KÖNYVTÁRBAN**

**2009**

# TARTALOMJEGYZÉK

|  |    |
|--|----|
| I. Bevezetés .....   | 2  |
| II. A 2009. évi felmérés eredményei .....  | 4  |
| 1. Kérjük mondja el, hogy milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe (több válasz is<br>megjelölhető) .....       | 4  |
| 2. Keresett ma konkrét címeket? .....  | 8  |
| 3. Ha volt olyan, amit nem kapott meg miért?.....  | 8  |
| 4. Mi történt ezután?.....   | 9  |
| 5. Igényelte már azt, hogy a kívánt művet más könyvtártól kérjük meg Önnek?.....                               | 10 |
| 6. Ha nem, miért?.....   | 10 |
| 7. Honnan szerez információt a könyvtár szolgáltatásairól, programjairól?.....                                 | 10 |
| 8. Elégedett ezekkel a lehetőségekkel?.....  | 11 |
| 9. Elégedett könyvtárunk rendezvénykínálatával?.....   | 11 |
| 10. Használja a könyvtár honlapját? .....  | 12 |
| 11. Mit használ a honlapon? .....  | 12 |
| 12. Igénybe veszi a konyvkeres@rfmlib.hu szolgáltatást (könyvek kérése, félretétele msn-en<br>keresztül)?..... | 13 |
| 13. Igénybe venné az alábbi szolgáltatásokat?.....   | 13 |
| 14. Kérjük osztályozza 5-ös skálán, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal.....                                | 14 |
| 15. Kérjük, mondja el magáról! .....   | 14 |
| 16. Észrevétele, javaslata, mely a könyvtár jobb működését szolgálja:.....                                     | 17 |
| III. A 2003-2004. és a 2009. évi vizsgálat eredményeinek összehasonlítása.....                                 | 18 |
| IV. Összegzés.....   | 21 |

## I. Bevezetés

A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár 2009. március és április hónapban **használói elégedettségvizsgálatot** végzett a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával. A vizsgálatot a 2003-2004. évihez hasonlóan kérdőív segítségével, de olvasói interjúk formájában végeztük. A kérdőív összeállításakor figyelembe vettük a korábban végzett felmérés kérdéseit, de azokat kiegészítettük aktuális, és a szolgáltatások fejlesztése szempontjából fontosnak tartott kérdésekkel. Így lehetővé válik az eredmények összehasonlítása, és a megfelelő következtetések levonása.

A kérdőív összeállításakor együttműködtünk a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Verseyhy Ferenc Könyvtár és Művelődési Intézettel, és a Könyvtári Intézet szakértőjével.

A kérdőív megválaszolására felkért könyvtárhasználók kiválasztása véletlenszerűen, de előre elkészített napi, illetve órabeosztás szerint történt, hogy az intézményt a különböző idősávokban használók egyaránt részesei lehessenek a felmérésnek.

A pályázatban 500 olvasó megkérdezését vállaltuk, a megvalósításkor végül **503** kérdőív kitöltésére került sor.

A válaszadók száma az egyes adatfelvételi napokon a következők szerint alakult:

|                  | <b>fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------|------------|---------------|
| hétfő            | 53         | 10,50         |
| kedd             | 110        | 21,90         |
| szerda           | 112        | 22,30         |
| csütörtök        | 89         | 17,70         |
| péntek           | 83         | 16,50         |
| szombat          | 56         | 11,10         |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A nyitva tartás ideje alatt, az adatfelvétel időpontja szerint a válaszadók száma a következők szerint alakult:

|                  | <b>fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------|------------|---------------|
| <b>10-11</b>     | 72         | 14,30         |
| <b>11-12</b>     | 54         | 10,70         |
| <b>12-13</b>     | 74         | 14,70         |
| <b>13-14</b>     | 73         | 14,50         |
| <b>14-15</b>     | 91         | 18,10         |
| <b>15-16</b>     | 65         | 12,90         |
| <b>16-17</b>     | 40         | 8,00          |
| <b>17-18</b>     | 34         | 6,80          |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A fenti két táblázat jól tükrözi a könyvtári forgalom megoszlását is (ld. a következő ábrán) a hét napjain és a nyitvatartási órák alatt.

| Nyitva tartás (nap) | Nyitva egy héten (óra) | %             |
|---------------------|------------------------|---------------|
| 10-11 (5)           | 5                      | 11,36         |
| 11-12 (5)           | 5                      | 11,36         |
| 12-13 (6)           | 6                      | 13,64         |
| 13-14 (6)           | 6                      | 13,64         |
| 14-15 (6)           | 6                      | 13,64         |
| 15-16 (6)           | 6                      | 13,64         |
| 16-17 (4)           | 4                      | 9,09          |
| 17-18 (4)           | 4                      | 9,09          |
| 18-18.30 (4)        | 2                      | 4,54          |
| <b>Összesen:</b>    | <b>44</b>              | <b>100,00</b> |

Az olvasók kiválasztása az adatfelvételre véletlenszerűen történt. Az előre elkészített beosztás szerint meghatározott órákban 3 fő megkérdezése volt a cél. Az interjúk során időnként kisebb nagyobb eltéréssel ez teljesíthető volt. A kiválasztás úgy történt, hogy a felmérés kezdő pillanatában éppen távozó olvasót kértük meg, hogy válaszoljon a kérdésekre, majd az adatfelvétel befejezését követően újra az éppen távozóra esett a választás.

Az interjúról, mint kérdezési formáról nagyon pozitív tapasztalataink voltak. Azt érzékeljük, hogy az olvasók igénylik, hogy megkérdezzék és meghallgassák őket. Ezzel együtt az éppen megkérdezett olvasó számára esetleg nem ismert szolgáltatásokról rövid tájékoztatást is lehetett adni.

## II. A 2009. évi felmérés eredményei

Az eredményt a kérdőíven szereplő kérdések sorrendjében ismertetjük.

### 1. *Kérjük mondja el, hogy milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe (több válasz is megjelölhető)*

#### 1.1 Könyv kölcsönzés/hosszabbítás, visszahozatal

|  | fő         | %             |
|--|------------|---------------|
| Kölcsönzött/hosszabbított                          | 390        | 77,50         |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított                      | 113        | 22,50         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |
| Visszahozott                                       | 256        | 50,90         |
| Nem hozott vissza                                  | 247        | 49,10         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |
| Kölcsönzött/hosszabbított és visszahozott          | 220        | 43,70         |
| Kölcsönzött/hosszabbított, de nem hozott vissza    | 170        | 33,80         |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított, de visszahozott     | 36         | 7,20          |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított és nem hozott vissza | 77         | 15,30         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A táblázatból kitűnik, hogy a könyvtárhasználók 15,30 %-a (jelen esetben 77 fő) nem könyvkölcsönzés céljából keresi fel a könyvtárat.

#### 1.2 AV dokumentum (CD, DVD, video) kölcsönzés/hosszabbítás, visszahozatal

|  | fő         | %             |
|--|------------|---------------|
| Kölcsönzött/hosszabbított                          | 33         | 6,60          |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított                      | 453        | 93,40         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |
| Visszahozott                                       | 9          | 1,80          |
| Nem hozott vissza                                  | 494        | 98,20         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |
| Kölcsönzött/hosszabbított és visszahozott          | 7          | 1,40          |
| Kölcsönzött/hosszabbított de nem hozott vissza     | 26         | 5,20          |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított, de visszahozott     | 1          | 0,20          |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított és nem hozott vissza | 469        | 93,20         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A könyvtárhasználók 93,20 %-a (jelen esetben 469 fő) nem AV dokumentum kölcsönzése/hosszabbítása vagy visszahozatala miatt kereste fel a könyvtárat, vagyis az AV dokumentumok használata az olvasók körében nem éri el a 10 %-ot.

### 1.3 Kotta kölcsönzés/hosszabbítás, visszahozatal

|  | <b>fő</b>  | <b>%</b>      |
|--|------------|---------------|
| Kölcsönzött/hosszabbított                          | 7          | 1,40          |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított                      | 496        | 98,60         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |
| Visszahozott                                       | 3          | 0,60          |
| Nem hozott vissza                                  | 500        | 99,40         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |
| Kölcsönzött/hosszabbított és visszahozott          | 3          | 0,60          |
| Kölcsönzött/hosszabbított de nem hozott vissza     | 4          | 0,80          |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított, de visszahozott     | 1          | 0,20          |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított és nem hozott vissza | 495        | 98,40         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A könyvtárat a látogatók 98,60 %-a (jelen esetben 496 fő) nem kotta kölcsönzése/hosszabbítása vagy visszahozatala miatt kereste fel. A kottahasználat az olvasók körében nem éri el a 2 %-ot.

### 1.4 Dokumentumok kölcsönzése/hosszabbítása, visszahozatala összesen

|  | <b>fő</b>  | <b>%</b>      |
|--|------------|---------------|
| Kölcsönzött/hosszabbított                          | 402        | 79,90         |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított                      | 101        | 20,10         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |
| Visszahozott                                       | 261        | 51,90         |
| Nem hozott vissza                                  | 242        | 48,10         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |
| Kölcsönzött/hosszabbított és visszahozott          | 224        | 44,50         |
| Kölcsönzött/hosszabbított de nem hozott vissza     | 178        | 35,40         |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított, de visszahozott     | 38         | 7,60          |
| Nem kölcsönzött/hosszabbított és nem hozott vissza | 63         | 12,50         |
| <b>Összesen:</b>                                   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A táblázatból kitűnik, hogy a könyvtárhasználók 12,50 %-a (jelen esetben 63 fő) nem dokumentum kölcsönzése/hosszabbítása vagy visszahozatala miatt kereste fel könyvtárunkat, hanem egyéb szolgáltatásainkat vette igénybe.

### 1.5 A könyvtár állományának helyben használata

|                                   | <b>fő</b> | <b>%</b> |
|-----------------------------------|-----------|----------|
| Napilap/hetilap/folyóirat olvasás | 55        | 20,50    |
| Helyben tanulás/könyv olvasás     | 59        | 11,70    |
| Zenehallgatás                     | 7         | 1,40     |
| Számítógépes adatbázis használata | 81        | 16,10    |

### 1.6 Dokumentumhoz nem kötött könyvtári szolgáltatások használata

|   | <b>fő</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| Segítség kérése a tájékoztató könyvtárostól | 66        | 13,10    |
| Rendezvényen/kiállításon való részvétel     | 6         | 1,20     |

### 1.7 Információszerzés, kommunikáció könyvtári vagy saját technikai eszközzel

|                         | <b>fő</b> | <b>%</b> |
|-------------------------|-----------|----------|
| Internetezés            | 39        | 7,80     |
| Saját laptop használata | 8         | 1,60     |

### 1.8 A könyvtár egyéb technikai eszközeinek használata

|             | <b>fő</b> | <b>%</b> |
|-------------|-----------|----------|
| Fénymásolás | 49        | 9,80     |
| Nyomtatás   | 5         | 1,00     |

### 1.9 Magáncélú és egyéb látogatás

|                         | <b>fő</b> | <b>%</b> |
|-------------------------|-----------|----------|
| Találkozó a könyvtárban | 14        | 2,80     |
| Egyéb                   | 13        | 2,60     |

Az egyéb jelölése esetén említettek: előjegyzés kétszer, beiratkozás kétszer, könyvtárközi kölcsönzés kérés kétszer, szkennelés egyszer, nyelvtanfolyam megbeszélés egyszer, pályázat behozatal egyszer.

**1.10 A nem dokumentumok kölcsönzésével/hosszabbításával, visszahozatalával kapcsolatos szolgáltatások igénybevételének megoszlása**

| Igénybevett szolgáltatások száma | fő         | %             |
|----------------------------------|------------|---------------|
| 9                                | 1          | 0,20          |
| 8                                | 0          | 0,00          |
| 7                                | 0          | 0,00          |
| 6                                | 2          | 0,40          |
| 5                                | 4          | 0,80          |
| 4                                | 9          | 1,80          |
| 3                                | 23         | 4,60          |
| 2                                | 50         | 9,90          |
| 1                                | 156        | 31,00         |
| 0                                | 258        | 51,30         |
| <b>Összesen:</b>                 | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

**1.11 A dokumentumok kölcsönzésével/hosszabbításával, visszahozatalával kapcsolatos szolgáltatásokat és az egyéb lehetőségeket igénybe vevők arányának összehasonlítása**

|  | fő         | %             |
|--|------------|---------------|
| Mindkét szolgáltatástípust igénybe vette                                     | 182        | 36,20         |
| Csak a dokumentumkölcsönzéssel kapcsolatos szolgáltatásokat vette igénybe    | 258        | 51,30         |
| Csak az „egyéb”, nem kölcsönzéshez kapcsolódó szolgáltatásokat vette igénybe | 63         | 12,50         |
| <b>Összesen:</b>   | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

Az 1. kérdésre adott válaszok azt mutatják, hogy a könyvtárhasználók **51,30 %-a** (jelen esetben 258 fő) csak a kölcsönzést veszi igénybe, más szolgáltatást nem.

A könyvtárhasználók többsége **87,50 %-a** igényli a kölcsönzést, igénybe veszi ezt a szolgáltatást. Az **1.1-1.3** táblázatokból az is kitűnik, hogy a dokumentumok kölcsönzése elsősorban könyvet jelent.

A következő szolgáltatások igénybevétele nem érte el a 10 %-ot:

Zenehallgatás; Rendezvényen/kiállításon való részvétel; Internetezés; Saját laptop használata; Fénymásolás; Nyomtatás; Találkozó a könyvtárban; Egyéb

A rendezvényen, kiállításon való részvétel eredménye – tekintettel arra, hogy ezek többsége a felmérési időhatáron túl esik, nem releváns. A többi szolgáltatás esetében vizsgálni kell, hogy az igények csökkenéséről (zenehallgatás, fénymásolás), vagy éppen az igények növekedésének kezdetéről (saját laptop használat, nyomtatás) van-e szó.

## 2. Keresett ma konkrét címeket?

|                  | fő         | %             |
|------------------|------------|---------------|
| igen             | 312        | 62,00         |
| nem              | 191        | 38,00         |
|                  |            |               |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A könyvtárhasználók többsége tudatosan, konkrét címekkel, irodalomjegyzékkel keresik fel az intézményt.

### 2.1 Ha igen, hány darabot kapott meg?

| Keresett címek száma | fő         | %             | A címekkel kiszolgált fő |
|----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| 10-                  | 14         | 2,80          | 6                        |
| 5-9                  | 53         | 10,50         | 42                       |
| 4                    | 36         | 7,20          | 20                       |
| 3                    | 43         | 8,60          | 37                       |
| 2                    | 75         | 14,90         | 71                       |
| 1                    | 91         | 18,10         | 100                      |
| <b>összesen:</b>     | <b>312</b> | <b>62,10</b>  | <b>276</b>               |
|                      |            |               | (88,50 %)                |
| 0                    | 191        | 37,90         |                          |
| <b>mindösszesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |                          |

A felmérés szerint a konkrét címeket kereső könyvtárhasználók 88,50 %-ának igényét tudtuk részben vagy egészben teljesíteni. Összesen **1022** címet kerestek, melyből **771**-et kaptak meg olvasóink. Ez a keresett címek **75,44** %-át jelenti.

## 3. Ha volt olyan, amit nem kapott meg miért?

Akik nem kapták meg a keresett címeket, **254**-en említették meg ennek okát:

**Már kikölcsönözték** – 113 esetben (44,50%), **nincs meg a könyvtár állományában** – 87 esetben (34,20%), **nem volt a helyén** 54 esetben (21,30%).

#### 4. Mi történt ezután?

Ebben a kérdésben arra voltunk kíváncsiak, mit tesznek az olvasók és könyvtárosok annak érdekében, hogy a keresett művekhez hozzájussanak. A 3. kérdés során említett 254 esetből mindössze 134-en (50 %) válaszoltak erre a kérdésre, melyek közül **127** volt az érdemi válasz.

##### 4.1 A könyvtárra nézve pozitív esetek

|                                   | <b>fő</b> | <b>%</b>            |
|-----------------------------------|-----------|---------------------|
| Előjegyzés                        | 18        | 14,10               |
| Könyvtárközi kérés                | 8         | 6,30                |
| Segítségkérés                     | 9         | 7,10                |
| Olvasótermi, raktári könyvet kért | 2         | 1,60                |
| <b>Összesen:</b>                  | <b>37</b> | <b>29,10</b>        |
|                                   |           |                     |
|                                   |           | <b>100,00 %=127</b> |

##### 4.2 A könyvtárra nézve negatív esetek

|                     | <b>fő</b> | <b>%</b>            |
|---------------------|-----------|---------------------|
| Megveszi a könyvet  | 1         | 0,80                |
| Más könyvtárba megy | 23        | 18,10               |
| Interneten keresi   | 3         | 2,40                |
|                     |           |                     |
| <b>Összesen:</b>    | <b>27</b> | <b>21,30</b>        |
|                     |           |                     |
|                     |           | <b>100,00 %=127</b> |

##### 4.3 A könyvtárra nézve „semleges” esetek

|                                     | <b>fő</b> | <b>%</b>            |
|-------------------------------------|-----------|---------------------|
| Mást keresett                       | 34        | 26,80               |
| Nem kért segítséget                 | 3         | 2,40                |
| Megvárja, míg visszahozzák          | 15        | 11,80               |
| Nem volt fontos, nem kereste tovább | 11        | 8,60                |
| <b>Összesen:</b>                    | <b>63</b> | <b>49,60</b>        |
|                                     |           |                     |
|                                     |           | <b>100,00 %=127</b> |

A könyvtárra nézve „semleges” esetek további vizsgálatokat igényelnek. Ezek aránya nagyon magas, közel 50 %. Hatékonyabb használó-könyvtáros kommunikációval ezen esetek jó része átkerülhetne a pozitív minősítésűek közé, mely nagymértékben emelhetné az intézmény pozitív megítélését.

## 5. *Igényelte már azt, hogy a kívánt művet más könyvtártól kérjük meg Önnek?*

Az 503 megkérdezett olvasó közül **76 fő (15,11 %)** említette, hogy igénybe vette már a könyvtárközi kölcsönzést, mint szolgáltatást.

## 6. *Ha nem, miért?*

|                                  | <b>fő</b>  | <b>%</b>      |
|----------------------------------|------------|---------------|
| Nem ajánlották ezt a lehetőséget | 93         | 18,50         |
| Mindent megkap könyvtárunkban    | 163        | 32,40         |
| Elmegy más könyvtárba            | 105        | 20,90         |
| Egyéb okból                      | 50         | 9,90          |
| <b>Válaszolt</b>                 | <b>411</b> | <b>81,70</b>  |
| Nem válaszolt                    | 92         | 18,30         |
| <b>Összesen:</b>                 | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

Az egyéb okok között említették a következőket: nem volt fontos, nem volt rá szüksége (13), hosszadalmas, időhiány miatt (4), időigényes, drága (1), lustaság (1), túl körülményes (1), olyat választ, ami megvan a könyvtárban (2), elmegy más könyvtárba (1), csak helyben lehet használni (1), mert mások is elolvashatják a megrendelő könyvben a kérést (1), interneten keresi meg (1).

A felmérésből kitűnik, hogy a „mindent megkap könyvtárunkban” válaszok aránya nem túl kedvező (32,40%), tehát a gyarapítás terén is vannak teendők. Ugyanakkor további vizsgálatokat, részletezést igényel a kielégítetlen kérések kezelésének módja. Ugyancsak a kommunikációban fellelhető hiányosságokra vezethető vissza az, hogy a könyvtárhasználók közel 20 %-a nem tud a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségéről.

## 7. *Honnan szerez információt a könyvtár szolgáltatásairól, programjairól?*

(Több válasz is lehetséges volt)

|  | <b>Válasz</b> | <b>%</b> |
|--|---------------|----------|
| Könyvtárostól                          | 155           | 30,80    |
| Rokontól/ismerőstől                    | 44            | 8,70     |
| Tanártól                               | 12            | 2,40     |
| A könyvtár szórólapjaiból              | 177           | 35,20    |
| A honlapról                            | 244           | 48,50    |
| A nyomtatott hírlevélből               | 13            | 2,60     |
| Elektronikus hírlevélből               | 91            | 18,10    |
| Helyi újságból                         | 29            | 5,80     |
| Helyi TV-ből, rádióból                 | 13            | 2,60     |
| Plakátokról                            | 118           | 23,50    |
| Egyéb helyről                          | 5             | 1,00     |
| <b>Összesen:</b>                       | <b>901</b>    |          |
| Információforrás/megkérdezettek száma: | <b>1,79</b>   |          |

Látogatóink számára elsődleges hírforrás a honlap és a könyvtár szórólapjai. A könyvtáros szerepének mértékében itt is a kommunikációs hiányosságok érhetők tetten. Hatékony eszköznek tekinthetők a plakátok és a kétheti rendszerességgel kiküldött elektronikus hírlevelek. A helyi média szerepe az információ közvetítésében igen csekélynek mondható. Ahhoz, hogy ennek okát kiderítsük, további vizsgálat lenne szükséges, ami már túlnyúlhat a könyvtár hatáskörén. Itt ugyanis az esetleges gyengébb könyvtár-média kapcsolat mellett az is kérdés lehet, hogy a lakosság milyen mértékben használja a helyi médiát, mint információforrást.

### **8. Elégedett ezekkel a lehetőségekkel?**

|                  | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------|------------|---------------|
| Igen             | 466        | 92,60         |
| Nem              | 11         | 2,20          |
| Nem válaszolt    | 26         | 5,20          |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A könyvtárhasználók több, mint 90 %-a elégedett az információs forrásokkal. Csak néhányan éltek az indoklás és a javaslatétel lehetőségével: túl sok (1), elektronikus hírlevél olvashatatlan (1), több plakát (1), e-mail értesítés (1), figyelemfelkeltő szórólapok (1).

### **9. Elégedett könyvtárunk rendezvénykínálatával?**

|                  | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------|------------|---------------|
| Igen             | 392        | 77,90         |
| Nem              | 16         | 3,20          |
| Nem válaszolt    | 95         | 18,90         |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

Könyvtárhasználóink jelentős részben elégedettek programkínálatainkkal. 2 olvasó jegyezte meg azt, hogy kevés, és ugyancsak 2 azt, hogy sok a program. 3-an a korosztályi megoszlással elégedetlenek, nevezetesen a tini korosztálynak szóló programokat keveslik.

További ötletek:

Zenei programokból több (10), több író-olvasó találkozó (6), több felolvasás (5), kortárs és/vagy miskolci költők bemutatkozása (6), iskolákban legyen könyvtár népszerűsítő program (3), tini programok (3), családi műveltségi vetélkedők (2), filmvetítések (2), nyugdíjas foglalkozások (2), új könyvek szerzőinek bemutatása (2), színészek önálló estje (2), magyar bestseller könyvek szerzőivel beszélgetések (pl. Müller Péter, Vavyan Fable, Lőrinc L. László), tanfolyamok szervezése (pl. nyelvtanfolyam), kézműves-kreatív foglalkozások, 24 órás felolvasás évente ismert közéleti személyiségek közreműködésével, játszóház, novellapályázat, sportrendezvények, ünnepi programok, szabadegyetem, több kiállítás, több baba-mama találkozó, programok hátrányos helyzetű embereknek -kisebbségeknek (pl. munkanélkülieknek)

## 10. Használja a könyvtár honlapját?

|                   | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|-------------------|------------|---------------|
| Naponta           | 11         | 2,20          |
| Hetente többször  | 50         | 9,90          |
| Hetente           | 86         | 17,10         |
| Alkalmanként      | 192        | 38,20         |
| Nem/nem válaszolt | 164        | 32,60         |
| <b>Összesen:</b>  | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A könyvtárhasználók kb. egyharmada nem használja a könyvtár honlapját. A 164 nemmel válaszoló közül 65 olvasónak nincs semmilyen internet elérési lehetősége. A további 99 meggyőzése megfelelő kommunikációval további cél lehet.

## 11. Mit használ a honlapon?

(Több válasz is lehetséges volt)

|  | <b>Válasz</b> | <b>%</b> |
|--|---------------|----------|
| Katalógusban keresek                   | 267           | 53,10    |
| Böngészek az információk között        | 123           | 24,50    |
| Hosszabbítok                           | 159           | 31,80    |
| Programokat keresek                    | 50            | 10,00    |
| Borsodi Digitális Könyvtárat használom | 14            | 2,80     |
| Rendezvények fotóit nézegetem          | 21            | 4,20     |
| Munkatársak elérhetőségét keresem      | 8             | 1,60     |
| Vendégkönyvbe írok                     | 0             | 0,00     |
| Egyéb                                  | 1             | 0,20     |
| <b>Válaszok száma:</b>                 | <b>643</b>    |          |

A honlap használata többségében a hagyományos könyvtári szolgáltatásokhoz kapcsolódik, így a katalógus használatához és a kölcsönzések meghosszabbításához. Az új típusú szolgáltatások, az elektronikus tartalmak bővítésével a jövőben változhat ez az arány.

A vélemények az alábbiak szerint alakultak:

Jó felépítésű (17), katalógus használata bonyolult (5), kielégítő (4), a hosszabbítás kicsit bonyolult(4), a katalógus tetszik (2), helyismereti és egyéb kispéldányszámú dokumentumból minél több legyen online elérhető (2), gyakoribb frissítések legyenek, folyamatos elérhetőség legyen biztosítva, legyen fiatalosabb a honlap, zene és videoajánlók is legyenek rajta, hírlevelünkre a honlapról is fel lehessen iratkozni, szolgáltatásaink népszerűsítése még intenzívebben, online könyvtárközi kölcsönzés lehetőségének biztosítása.

**12. Igénybe veszi a [konyvkeres@rfmlib.hu](mailto:konyvkeres@rfmlib.hu) szolgáltatást (könyvek kérése, félretétele msn-en keresztül)?**

|                  | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------|------------|---------------|
| Igen             | 21         | 4,20          |
| Nem              | 450        | 89,50         |
| Nem válaszolt    | 32         | 6,30          |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

Ennek a szolgáltatásnak a népszerűsítésére a jövőben nagy hangsúlyt kell fektetni, hiszen ezzel az olvasónak a könyvtárban várakozással töltött ideje rövidíthető.

**13. Igénybe venné az alábbi szolgáltatásokat?**

|   | <b>ingyenesen</b> |          | <b>Térítésért is</b> |          |
|---|-------------------|----------|----------------------|----------|
|   | <b>válasz</b>     | <b>%</b> | <b>válasz</b>        | <b>%</b> |
| Könyvek, CD-k, DVD-k stb. házhozszállítása              | 174               | 34,60    | 108                  | 21,50    |
| Fénymásolat, nyomtatás házhozszállítása                 | 140               | 27,80    | 105                  | 20,90    |
| Kölcsönzött könyvek más könyvtárban történő visszaadása | 210               | 41,70    | 98                   | 19,50    |
| Önkiszolgáló kölcsönzés                                 | 267               | 53,10    | 78                   | 15,50    |
| WI-FI használat   | 182               | 36,20    | 58                   | 11,50    |
| <b>Összes válasz:</b>                                   | <b>973</b>        |          | <b>447</b>           |          |

Ez a kérdés a jövőbeni fejlesztések irányára vonatkozott, melyek az elképzeléseket valódi igényekkel támasztják alá. Bár a szolgáltatások iránti igény nagyságát a lehetséges térítési díj erősen befolyásolja.

A további javaslatokhoz egy megjegyzést kaptunk: ennyire ne kényelmesedjen el az ember.

**14. Kérjük osztályozza 5-ös skálán, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal.**

|  | 5   | 4   | 3   | 2  | 1 | összes | Átlag       |
|--|-----|-----|-----|----|---|--------|-------------|
| A könyvtár külső állapota                        | 139 | 193 | 129 | 18 | 3 | 482    | 3,93        |
| A könyvtár belső állapota                        | 210 | 204 | 58  | 7  | 0 | 479    | 4,28        |
| Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba       | 337 | 88  | 37  | 3  | 0 | 465    | 4,63        |
| Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben      | 293 | 120 | 43  | 8  | 3 | 467    | 4,48        |
| Jelek és eligazító táblák                        | 205 | 183 | 63  | 10 | 0 | 461    | 4,26        |
| A könyvtári terek elrendezése, beosztása         | 245 | 183 | 37  | 10 | 2 | 477    | 4,38        |
| Ülőhelyek száma, minősége                        | 217 | 163 | 82  | 11 | 3 | 476    | 4,21        |
| Nyitvatartási idő                                | 193 | 173 | 82  | 20 | 4 | 472    | 4,13        |
| Könyvek példányszáma és minősége                 | 111 | 211 | 130 | 25 | 3 | 480    | 3,84        |
| Egyéb anyagok példányszáma és minősége           | 109 | 187 | 78  | 6  | 3 | 383    | 4,03        |
| Várakozási idő a szolgáltatások igénybe vételére | 274 | 169 | 28  | 0  | 3 | 474    | 4,51        |
| Könyvtárosok segítőkészsége                      | 407 | 58  | 10  | 3  | 0 | 478    | 4,82        |
| Tájékoztató szolgálat                            | 340 | 103 | 16  | 3  | 0 | 462    | 4,69        |
| Számítógépek mennyisége, minősége                | 143 | 145 | 87  | 13 | 0 | 388    | 4,08        |
| Gyermekkönyvtár                                  | 174 | 96  | 11  | 5  | 2 | 288    | 4,51        |
| Helyismereti gyűjtemény                          | 158 | 94  | 22  | 3  | 3 | 280    | 4,43        |
| Összességében véleménye a könyvtárról            | 218 | 243 | 18  | 2  | 1 | 482    | 4,4         |
| <b>Átlag</b>                                     |     |     |     |    |   |        | <b>4,33</b> |

A könyvtár megítélése a könyvtárhasználók körében jelentősen javult, a **2003-2004-ben mért 3,88-as** átlaghoz képest **2009-ben 4,33-ra** nőtt.

**15. Kérjük, mondja el magáról!**

**A. Milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?**

|                        | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------------|------------|---------------|
| Ez az első látogatásom | 10         | 1,90          |
| Hetente többször       | 109        | 21,70         |
| Hetente egyszer        | 100        | 19,90         |
| Kéthetente             | 135        | 26,80         |
| Havonta                | 116        | 23,10         |
| Ritkábban mint havonta | 30         | 6,00          |
| Nem válaszolt          | 3          | 0,60          |
| <b>Összesen:</b>       | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A könyvtárhasználók zöme rendszeresen (legalább havonta) látogatja a könyvtárat. Elég magas azok száma (21,7 %), akik hetente több alkalommal is felkeresik intézményünket.

## B. Neme

|                  | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------|------------|---------------|
| Férfi            | 148        | 29,40         |
| Nő               | 355        | 70,60         |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

## C. Kora

|                  | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------|------------|---------------|
| >18 év           | 32         | 6,40          |
| 18-30 év         | 250        | 49,70         |
| 31-50 év         | 123        | 24,40         |
| 51-70 év         | 75         | 14,90         |
| <71 év           | 18         | 3,60          |
| Nem válaszolt    | 5          | 1,00          |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

## D. Jelenleg mivel foglalkozik?

|   | <b>válasz</b> | <b>%</b><br><b>503=100 %</b> |
|---|---------------|------------------------------|
| Nappali egyetemi, főiskolai hallgató            | 178           | 35,40                        |
| Esti vagy levelező egyetemi, főiskolai hallgató | 33            | 6,60                         |
| Közgyűteményi dolgozó                           | 7             | 1,40                         |
| Phd hallgató                                    | 5             | 1,00                         |
| Egyéb tanuló                                    | 57            | 11,30                        |
| Főfoglalkozású alkalmazott                      | 102           | 20,30                        |
| Részmunkaidős alkalmazott                       | 19            | 3,80                         |
| Vállalkozó, önálló                              | 13            | 2,60                         |
| Munkanélküli                                    | 29            | 5,80                         |
| Nyugdíjas                                       | 68            | 13,50                        |
| Háztartásbeli                                   | 3             | 0,60                         |
| Tartósan beteg, rokkant                         | 4             | 0,80                         |
| GYES-en, GYED-en van                            | 9             | 17,90                        |
| Egyéb   | 10            | 19,90                        |
| <b>Összes válasz:</b>                           | <b>537</b>    |                              |

A táblázat mutatja, hogy a könyvtárhasználók között legmagasabb arányban a felsőoktatásban részt vevők vannak jelen. A valamilyen formában tanulók aránya meghaladja az 50 %-ot.

#### E. Ha önnek nehézségei vannak a könyvtár használatában, melyek ezek?

|                     | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|---------------------|------------|---------------|
| Látási              | 8          | 1,60          |
| Hallási             | 4          | 0,80          |
| Fizikális problémák | 13         | 2,60          |
| Nincs               | 478        | 95,00         |
| <b>Összesen:</b>    | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

Örvendetes, hogy a korábbi évekhez képest már több olyan olvasó használja intézményünket, aki ebben valamilyen szempontból korlátozott. A jövőben is kiemelt figyelmet kell fordítani arra, hogy a szolgáltatások minél szélesebb köre számukra is elérhető legyen.

#### F. Van-e Önnek lehetősége az Internet használatára a könyvtáron kívül?

|                  | <b>válasz</b> | <b>%</b> |
|------------------|---------------|----------|
| Nincs            | 65            | 12,90    |
| Otthon           | 384           | 76,30    |
| Munkahelyen      | 106           | 21,10    |
| Egyéb helyen     | 89            | 17,70    |
| <b>Összesen:</b> | <b>644</b>    |          |

Nagyon magas azok aránya, akik otthon is rendelkeznek Internet hozzáféréssel. Ez megmutatkozik abban is, hogy a könyvtári Internet használat csökkent az elmúlt évekhez képest. (ld. III. fejezet)

#### G. Használ-e más könyvtárakat is?

|                  | <b>Fő</b>  | <b>%</b>      |
|------------------|------------|---------------|
| Igen             | 277        | 55,10         |
| Nem              | 226        | 44,90         |
| <b>Összesen:</b> | <b>503</b> | <b>100,00</b> |

A könyvtárhasználók több mint fele más könyvtárakat is látogat, mely egyértelműen alátámasztja, hogy versenyhelyzet alakult ki a könyvtárak között is. Első helyen szerepelnek a megnevezett könyvtárak között az egyetemi és főiskolai könyvtárak, és a lakóhely szerinti (tekintettel a Miskolci Egyetem hallgatóira) városi könyvtárak. Miskolci lakosok közül vannak, akik a Megyei Könyvtár mellett a Városi könyvtár fiókjainak szolgáltatásait is igénybe veszik.

## ***16. Észrevétele, javaslata, mely a könyvtár jobb működését szolgálja:***

### **16.1 Nyitva tartásra vonatkozó észrevételek**

Hétfőn túl rövid a nyitvatartási idő (71), hosszabb nyitvatartás (31), korábbi nyitás (9), szombaton rövid a nyitvatartási idő (7), vasárnapi nyitvatartás legyen (6), nyáron ne zárjon be a könyvtár - vagy ha mégis, csak rövidebb időszakra (5), vasárnapi nyitva tartás havonta egyszer

### **16.2 Könyvekre, és más dokumentumokra vonatkozó észrevételek**

Több új könyv nagyobb példányszámmal (37); sok a kallódó könyv (16); rossz állapotúak a könyvek (14); több szakirodalom kellene (9); állománybővítés (7); DVD - video- CD- legyen még több (7); több angol nyelvű könyv (4); több szórakoztató irodalom (4); több hangoskönyv (2); több egyetemi tankönyv (2); több régészeti anyag idegen nyelven is (2); folyóiratok nagyobb példányszámmal; még több könyv a következő témakörökből: történelem, vadászat, úrutazás, filozófia, szociálpedagógia, braille írású, "Harry Potter"-es, bélyegkatalógus, manga, kínai nyelvű, ukrán nyelvű; kívánságlista bevezetése; DVD-re ne kerüljön vonalkód;

### **16.3 Szolgáltatások minőségére vonatkozó megjegyzések**

Emelt díjas kölcsönzés határideje hosszabb legyen (28), nagyon elégedett mindennel (17), kölcsönzés lejárata előtt email vagy sms értesítés (8), több segítség a tájékoztatóktól (4), könyvtárosok aktív közreműködése a csend megtartásában (4), a késedelmi díj összege túl magas (3), az Internethasználat legyen ingyenes (3), segítőkészebb könyvtárosok (3), internethasználat ideje 14 év alatt legyen több mint az eddigi félóra (3), az új könyvek megjelenésére sokat kell várni (2), könyvtárosok kedvesebbek legyenek (2), folyóirataink legyenek kölcsönözhetőek, a tájolóban gyerekek is használhassák az Internetet a kérőlapok kitöltése bonyolult - túlzott az adminisztrációnk, hosszabb lejárati idő a könyvekre, kutyamegőrző kialakítása, a kölcsönzési határidők lejárata után több türelmi időt hagyjunk, előjegyzésért csak akkor kelljen fizetni, ha a kért könyv megérkezett, feltűnőbben írjuk ki, hogy a táskákat le kell adni.

### **16.4 Berendezés, könyvtári terek**

Több asztal és szék (7), akadálymentesítés nem megfelelő (6), bútorainkat cseréljük le (6), a polcok végére írjuk ki a szerzői neveket és a témaköröket (5), lift hiánya (4), külső felújítás (4), elválasztófal kerüljön a tájolóba a számítógépek közé (3), klimatizálás bevezetése (2), tisztaságra jobban figyelni (2), a második emeleten nyáron vagy huzat van- vagy meleg van-, élénkebb színek a belső terekben, kávéház működtetése. A polcokon a szakjelzetek folytatását írjuk ki (ha változik az emelet akkor is), zárt olvasóterem kialakítása, szellőztetés (időnként), alsóbb polcok elérhetőbbek legyenek (böngészde-földszint)

### **16.5 PR tevékenység, rendezvények**

Programjaink hirdetése legyen még intenzívebb és több helyszínen hirdessünk (5), szorosabb együttműködés középiskolákkal (2), a rendezvényeink 16.30 -tól kezdődjenek.

### **16.6 Technikai eszközök**

Több és jobb számítógép (7), önkiszolgáló fénymásolás (7), több számítógép a tájolóba (4), több számítógép a gyermekkönyvtárba (2)

### III. A 2003-2004. és a 2009. évi vizsgálat eredményeinek összehasonlítása

#### 1. A megkérdezettekre vonatkozó kérdések

##### 1.1 A könyvtárlátogatások gyakorisága

|                        | 2003-2004 |         | 2009 |         |
|------------------------|-----------|---------|------|---------|
| Ez az első látogatásom | 21        | 4,00 %  | 10   | 1,90 %  |
| Hetente többször       | 100       | 19,20 % | 109  | 21,70 % |
| Hetente egyszer        | 122       | 23,50 % | 100  | 19,90 % |
| Kéthetente             | 122       | 23,50 % | 135  | 26,80 % |
| Havonta                | 111       | 21,30 % | 116  | 23,10 % |
| Ritkábban mint havonta | 45        | 8,70 %  | 30   | 6,00 %  |

A könyvtárlátogatások gyakorisága terén csökkent a könyvtárat elsőként és a havonta ritkábban felkeresők száma. A rendszeres könyvtárhasználók látogatásainak száma összességében növekedést mutat. Ez magyarázható a dokumentumkölcsonzésnél az elmúlt időben bevezetett egyszerűsítésekkel (raktári könyvek kölcsönzésekor nem kell emeldíjas kölcsönzésbe beiratkozni).

##### 1.2. Nem és életkor szerinti megoszlás

|       | 2003-2004 | %     | 2009 | 2009 (%) |
|-------|-----------|-------|------|----------|
| Férfi | 182       | 35,00 | 148  | 29,40    |
| Nő    | 338       | 65,00 | 355  | 70,60    |

A nemek megoszlásánál az arány továbbra is a nők javára tolódik el, a nagyságrendben csak kis mértékű a változás.

Az átlagéletkor fokozatos növekedést mutat a vizsgált három évben: **29, 31, 34** év.

##### 1.3. Foglalkozás

|  | Válasz<br>2003-2004 | %     | Válasz<br>2009 | %     |
|--|---------------------|-------|----------------|-------|
| Nappali egyetemi, főiskolai hallgató               | 135                 | 26,00 | 178            | 35,40 |
| Esti vagy levelező egyetemi,<br>főiskolai hallgató | 116                 | 22,30 | 33             | 6,60  |
| Egyéb tanuló                                       | 90                  | 17,30 | 57             | 11,30 |
| Főfoglalkozású alkalmazott                         | 137                 | 26,30 | 102            | 20,30 |
| Munkanélküli                                       | 26                  | 5,00  | 29             | 5,80  |
| Nyugdíjas  | 37                  | 7,10  | 68             | 13,50 |

A könyvtárhasználók többségére a táblázatban feltüntetett foglalkozások a jellemzőek. Legmagasabb arányban a felsőoktatásban tanulók használják a könyvtárat, de míg a nappali tagozatosok száma csaknem tíz százalékot emelkedett, addig a levelező hallgatók száma jelentősen csökkent. Szembeötlő ugyanakkor a nyugdíjasok aránya, mely közel duplájára emelkedett.

#### 1.4. Könyvtárhasználati nehézségek

|                     | 2003-2004 | %    | 2009 | %    |
|---------------------|-----------|------|------|------|
| Látási              | 8         | 1,50 | 8    | 1,60 |
| Hallási             | 1         | 0,20 | 4    | 0,80 |
| Fizikális problémák | 1         | 0,20 | 13   | 2,60 |

Örvendetes az, hogy növekedett a fogyatékkal élők könyvtárhasználatára, mely biztató eredménye a könyvtár esélyegyenlőségi törekvéseinek.

#### 1.5 Más könyvtárak használata

|      | 2003-2004 | %     | 2009 | %     |
|------|-----------|-------|------|-------|
| Igen | 286       | 55,00 | 277  | 55,10 |

A megkérdezettek könyvtárhasználati szokása gyakorlatilag nem változott, továbbra is valamivel több, mint ötven százalékuk más könyvtár szolgáltatásait is igénybe veszi.

### 2. A használatra vonatkozó kérdések

#### 2.1. Dokumentumok kölcsönzése/hosszabbítása, vissza hozatala

A könyvtári szolgáltatások közül elsődleges és leggyakoribb a dokumentumok kölcsönzésével kapcsolatos szolgáltatások igénybe vétele. Az elmúlt évek felmérései közül a könyvekkel kapcsolatos kölcsönzési tevékenység hasonlítható össze. 2003-2004-ben **445 fő** (85,50 %) végzett ilyen tevékenységet, 2009-ben pedig **390 fő** (77,50 %). Ez a csökkenés a szolgáltatást igénybe vevők számában mutatkozik meg, a kölcsönzött dokumentumok száma a statisztika szerint növekedett. Ennek elsődleges oka a kikölcsönözhető dokumentumok maximális számának megnövelése volt.

#### 2.2. Szolgáltatások igénybe vétele

A könyvtárhasználat során a leggyakoribb szolgáltatások igénybe vétele - mely a korábbi felmérésekkel összevethető - csökkent az elmúlt években, mely a könyvtári statisztikában is tetten érhető, hiszen csökkent a személyes használatok száma. Ebben szerepet játszik az Internettel rendelkezők számának növekedése, valamint a könyvtár online szolgáltatásainak, tartalomszolgáltatásának bővülése.

- A napilap, hetilap, folyóirat olvasás; **69-55**
- A helyben tanulás; **85-59**
- Az internet használata; **80-39**
- Fénymásolás; **96-81**
- A számítógép, adatbázisok használata; **92-81**

### 3. Az intézmény értékelése

Jól összehasonlítható a könyvtár egészének értékelése a korábbi felmérésekkel, melyben minden kérdés megegyezett, és az elégedettséges 1-5-ig terjedő „osztályzattal” kellett minősíteni.

|  | 2003        | 2004        | 2009        |
|--|-------------|-------------|-------------|
| A könyvtár külső állapota                        | 3,33        | 3,40        | 3,93        |
| A könyvtár belső állapota                        | 3,76        | 3,81        | 4,28        |
| Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba       | 4,35        | 4,27        | 4,63        |
| Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben      | 4,36        | 4,33        | 4,48        |
| Jelek és eligazító táblák                        | 3,69        | 3,71        | 4,26        |
| A könyvtári terek elrendezése, beosztása         | 3,91        | 3,92        | 4,38        |
| Ülőhelyek száma, minősége                        | 3,77        | 3,85        | 4,21        |
| Nyitvatartási idő                                | 3,88        | 3,52        | 4,13        |
| Könyvek példányszáma és minősége                 | 3,22        | 3,26        | 3,84        |
| Egyéb anyagok példányszáma és minősége           | 3,42        | 3,43        | 4,03        |
| Várakozási idő a szolgáltatások igénybe vételére | <b>3,92</b> | <b>3,94</b> | <b>4,51</b> |
| Könyvtárosok segítőkészsége                      | <b>4,53</b> | <b>4,50</b> | <b>4,82</b> |
| Tájékoztató szolgálat                            | <b>4,30</b> | <b>4,24</b> | <b>4,69</b> |
| Számítógépek mennyisége, minősége                | 3,68        | 3,69        | 4,08        |
| Gyermekkönyvtár                                  | <b>4,17</b> | <b>4,22</b> | <b>4,51</b> |
| Helyismereti gyűjtemény                          | <b>4,06</b> | <b>4,07</b> | <b>4,43</b> |
| Összességében véleménye a könyvtárról            | 3,85        | 3,96        | 4,4         |
| Átlag  | <b>3,87</b> | <b>3,89</b> | <b>4,33</b> |

Örvendetes az, ami az összehasonlító táblázatból is kitűnik, hogy a könyvtárhasználók elégedettsége intézményünkkel folyamatosan javul. Különösen bizakodásra adhat okot, hogy azok a minősítések (**vastagított betűvel**), melyek főként a munkatársak megítélését tükrözik, javultak, és magas értéket kaptak.

## IV. Összegzés

A használói elégedettség mérése során sok hasznos és megfontolásra érdemes észrevételt tettek olvasóink. Ezek a jövőbeni változtatásoknak, fejlesztéseknek az előkészítésében nagyon fontosak. Néhány változtatásra szeptember elsejétől már sor kerül. **Hosszabb lesz a hétfői nyitva tartás, csökken az AV dokumentumok késedelmi díja, egyben ezek kölcsönzésekor is bevezetjük a türelmi időt. Egyes dokumentumok kölcsönzési ideje növekszik. A Wifi szolgáltatás elérhetővé válik.**

A további, terveink között szereplő és többnyire anyagi forrást is igénylő változtatásokat akkor tudjuk bevezetni, ha a források és technikai feltételek is rendelkezésre állnak.

A Megyei Könyvtár elkötelezett abban, hogy folyamatosan figyelemmel kísérje a használók észrevételeit, véleményüket a fejlesztések során felhasználják. Az észrevételeket olvasóink a kihelyezett dobozokba téve (panaszláda, kallódó könyvek), valamint a honlapunkon keresztül juttathatják el hozzánk. Annak érdekében, hogy a felmérés hatására, valamint a további javaslatok nyomán bevezetésre kerülő változások, és nem utolsósorban a sikeres pályázatnak köszönhető jelentős technikai fejlesztések hatásait mérni tudjuk, a jelen vizsgálatot lehetőség szerint meg kívánjuk ismételni. Bízunk abban, hogy munkánknak további pozitív eredményei lesznek, melyet használóink is érzékelnek és értékelnek majd.