



3530 Miskolc, Görgey Artúr u. 11.

Tel.: 46/503-120, Fax: 46/340-448

E-mail: rakoczi@rfmlib.hu, Web: www.rfmlib.hu

**HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT A
II. RÁKÓCZI FERENC
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁRBAN**

2017

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	1
I. Bevezetés.....	2
II. A 2016. évi felmérés eredményei.....	2
1. Mely tagkönyvtárakat használja?.....	2
2. A kérdőíven melyik tagkönyvtárakat értékeli?.....	2
3. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?.....	3
4. Egy látogatás alkalmával jellemzően mennyi időt tölt a könyvtárban?.....	3
5. Milyen céllal jár a könyvtárba?.....	3
6. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?.....	4
7. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy a könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?.....	5
8. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?.....	6
9. Amennyiben szükséges, indokolja is meg válaszát.....	8
10. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?.....	9
11. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?.....	10
12. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?.....	10
13. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?.....	11
14. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!.....	12
15. Az Ön számára milyen az ideális könyvtár?.....	13
16. Látogatja-e rendezvényeinket?.....	13
17. Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban?.....	13
18. Végül néhány személyre vonatkozó kérdés.....	14
Észrevétele, javaslata, mely a könyvtár jobb működését szolgálja:.....	16
III. Összegzés.....	17

I. Bevezetés

A II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2016. december és 2017. január hónapokban **használói elégedettségvizsgálatot** végzett az intézmény minden tagkönyvtárában (központ és 7 fiókkönyvtár). A kérdőív összeállításakor figyelembe vettük a szakma (Könyvtári Intézet) által összeállított, valamint a korábban végzett felmérés kérdéseit és az eddigi vizsgálatok tapasztalatait.

Az olvasók kiválasztása az adatfelvételre véletlenszerűen történt, a teljes nyitva tartás alatt. Nem készült interjú, a kitöltés önkéntesen történt. Voltak, akik hazavitték és a legközelebbi látogatáskor hozták vissza a kérdőívet. A kérdőív kitöltése, most először a könyvtári honlapon online módon is lehetséges volt.

A felmérésre szánt két hónap alatt az egyes tagkönyvtárak nagyságának arányában elosztva, összesen 369 db kérdőívet töltöttek ki a könyvtárhasználók.

II. A 2016. évi felmérés eredményei

Az eredményt a kérdőíven szereplő kérdések sorrendjében ismertetjük.

1. Mely tagkönyvtárakat használja? (több válasz is megjelölhető)

	Fő	%
II. Rákóczi Ferenc Könyvtár	176	47,7
József Attila Könyvtár	85	23
Kaffka Margit Könyvtár	40	10,8
Móra Ferenc Könyvtár	47	12,7
Petőfi Sándor Könyvtár	77	20,9
Tompa Mihály Könyvtár	92	24,9
Szabó Lőrinc Könyvtár	72	19,5
Lévay József Könyvtár	21	5,7
Összesen:	610	100%=369

Ennél a kérdésnél több könyvtárat is be lehetett jelölni. A viszonyítás a kérdőívek számához (369) történt, így az összesítés többet ad ki 100%-nál. A felmérés adataiból kiderül, hogy a válaszadók 65%-a két vagy több könyvtárnak is tagja.

2. A kérdőíven melyik tagkönyvtárakat értékeli?

A kérdőíven meg kellett adni azt a könyvtárat, amelyet a válaszadó értékelni kívánt, így lehetséges volt, hogy azok, akik több könyvtárat is használnak, több kérdőívet is kitöltsenek. Az egyenkénti válaszok értékeléséből az adott tagkönyvtárakra vonatkozó információk nyerhetők.

3. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

	Fő	%
Most van itt először	5	1,4
Hetente többször	82	22,2
Hetente egyszer	55	14,9
Kéthetente	74	20,1
Háromhetente	65	17,6
Havonta	51	13,8
Ritkábban, mint havonta	18	4,9
Rendszeretlenül	19	5,1
Összesen:	369	100

A 2015. évi elégedettségmérés adataihoz képest nem történt jelentős változás a látogatások gyakoriságának arányaiban.

A válaszadók nagyobb része hetente többször is felkeresi a könyvtárat, ami 2015-ben is hasonló arányt mutatott (21,7%). A válaszadók több mint 50%-a legalább kéthetente vagy annál is gyakrabban látogatja meg az intézményt.

4. Egy látogatás alkalmával jellemzően mennyi időt tölt a könyvtárban?

	Fő	%
30 percnél kevesebbet	65	17,6
30 perc és 1 óra között	155	42
1 és 2 óra között	100	27,1
2 és 3 óra között	33	8,9
3 óránál többet	16	4,3
Összesen:	369	100

A könyvtárban eltöltött idő tekintetében sem történt jelentős arányváltozás. A legtöbben (42%) 30 és 60 perc közötti időtartamban veszik igénybe a könyvtári szolgáltatásokat. Ez az arány 2015-ben 43,5% volt.

5. Milyen céllal jár a könyvtárba? (több válasz is megjelölhető)

	Fő	%
Tanulás	75	20,3
Művelődés, kutatás	152	41,2
Kikapcsolódás, szórakozás	249	67,5
Személyes érdeklődés (tájékozódás, hobbi)	154	41,7
Valaki más megbízásából	15	4,1
Egyéb	26	7
Összesen:	671	100%=369

Ennél a kérdésnél is több válasz megjelölésére volt lehetőség. A viszonyítás a kérdőívek számához (369) történt, így az összesítés többet ad ki 100 %-nál. A válaszadók nagy többsége többféle célból is felkeresi a könyvtárat. Az arányok nem változtak a 2015. évi felméréshez képest, továbbra is a leggyakoribb célként a kikapcsolódás, művelődés, személyes érdeklődés került megjelölésre. Ez összhangban áll a könyvtár típusából adódó feladataival és az iránta jelentkező elvárásokkal.

6. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (több válasz is megjelölhető)

6.1, 6.4 Könyv, folyóirat kölcsönzés/hosszabbítás

	fő	%
Könyvet kölcsönzés/hosszabbítás	311	84,3
Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzés	67	18,2

Ez a kérdés a 2015. évi felmérésen még adott napra vonatkozott, ami alapján nem lehet képet alkotni a kitöltők tényleges könyvtárhasználati szokásairól. A mostani felmérésből kiderül, hogy a válaszadók nagy része könyvkölcsönzés és/vagy időszaki kiadványok kölcsönzése miatt keresi fel az intézményt. A nem kölcsönzési szándékkal érkező használók arányára vonatkozó 2015. évi adat közel 22% volt, ami a megkérdezés napjára vonatkozott.

6.2 AV dokumentum (CD, DVD, video) kölcsönzés/hosszabbítás

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	37	10

6.5 Kotta kölcsönzés/hosszabbítás

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	2	0,5

6.3, 6.6, 6.8 A könyvtár állományának helyben használata

	fő	%
Napilap/hetilap/folyóirat helyben használata	151	40,9
Helyben tanulás	42	11,4
Számítógépes adatbázis használata	63	17,1

Jelentősen megemelkedett az időszaki kiadványokat helyben olvasó használók aránya, a 2015. évi 25,6%-ról 40,9%-ra, valamint nőtt a számítógépes adatbázisokat használók száma is.

6.9-6.11 Dokumentumhoz nem kötött könyvtári szolgáltatások, információszerzés

	fő	%
Tájékoztatókérés könyvtárostól	85	23
Rendezvényen való részvétel	124	33,6
Internetezés	77	20,9

A rendezvényen résztvevők aránya több mint 100%-kal emelkedett.

6.12-6.15 A könyvtár egyéb technikai eszközeinek használata

	fő	%
Fénymásolás	114	30,9
Nyomtatás	53	14,4
Szkennelés	26	7
Faxolás	2	0,5

6.16-6.18 Magáncélú vagy egyéb látogatás

	fő	%
Találkozás, beszélgetés	47	12,7
Előjegyzés, foglalás	45	12,2
Egyéb	5	1,4

A fenti kérdések egy következő kérdőíves felmérés eredményeivel összevetve lesznek teljes mértékben értékelhetőek, tekintve, hogy az előző felmérés egy adott napra vonatkozó szolgáltatás-igénybevételre kérdezett rá.

7. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy a könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?

	fő	%
Nem	222	60,2
Igen	147	39,8
Összesen:	369	100

A kölcsönző könyvtárhasználók többsége konkrét címeikkel érkezik a könyvtárba, akik közül a 2015. évi adathoz hasonlóan 60%-nak teljesült a kérése.

Ha igen, mi történt ezután?

Ebben a kérdésben arra voltunk kíváncsiak, mit tesznek az olvasók és könyvtárosok annak érdekében, hogy a keresett művekhez hozzájussanak. A kérdésre 147 válasz érkezett.

7.1 A könyvtárra nézve pozitív esetek

	fő	%
Előjegyezték	60	40,8
Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel	59	40,1
Más, hasonló könyvet ajánlottak	8	5,4
Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak	1	0,7
Összesen:	128	87
		100%=147

7.2 A könyvtárra nézve semleges vagy negatív esetek

	fő	%
Megvette a könyvet	4	2,7
Nem kért segítséget a könyvtárostól	5	3,4
Egyéb	3	2
Kért segítséget, de nem kapott semmit	7	4,8
Összesen:	19	13
		100%=147

Viszonylag alacsony azok száma (19 fő), akik nem kapták meg, amit szerettek volna. Ez az arány a 2015. évi felmérés eredményével (12,5%) megegyezik. Az előző felméréshez képest (4%) csökkent azok száma, akik nem kértek segítséget a könyvtárostól (2%).

8. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Az értékelésbe nem számítanak bele, azok, akik az adott kérdésre a „nem tudom megítélni” választ jelölték.

1.	A könyvtár külső állapota	3,5
2.	A könyvtár belső állapota	3,9
3.	Jelek és eligazító táblák	4,3

4.	A könyvtári terek elrendezése	4,4
5.	A könyvtár tisztasága	4,6
6.	Nyitvatartási idő	4,5
7.	A könyvtárosok segítőkészsége	4,8
8.	A könyvtárosok szakértelme	4,8
9.	Az ügyintézés gyorsasága	4,7
10.	A számítógépek száma	4,1
11.	A számítógépek minősége	3,9
12.	A szabadpolcos állomány összetétele	4,3
13.	A szabadpolcos állomány elrendezése	4,4
14.	Olvasási körülmények	4,4
15.	Másolási szolgáltatások	4,3
16.	A szolgáltatások ára	4,4
17.	A könyvtár honlapjának tartalma	4,3
18.	A könyvtár honlapjának megjelenése	4,3
19.	A szakkönyvek kínálata	4,2
20.	A szépirodalmi könyvek kínálata	4,4
21.	A folyóiratok összetétele	4,1
22.	A tájékoztató szolgálat	4,6
23.	Friss beszerzések	4,2
24.	Akadálymentesítés	3,4
25.	Könyv (dokumentum) ajánlók	4,3
26.	Katalógus	4,4
27.	Rendezvények, programok	4,5
28.	Helyismereti adatbázis és gyűjtemény	4,4
29.	Egyéb adatbázisok	4,2
30.	Bútorzat, berendezés	3,7
31.	Fényviszonyok	3,76
32.	Összességében véleménye a könyvtárról	4,4

A könyvtár külső és belső állapotát, az akadálymentesítést, a bútorzatot és a fényviszonyokat rosszabbnak ítélték meg, mint az előző felmérésben. A felmérés egészéről elmondható, hogy a legtöbb kritikát (szövegesen is) az intézmény fizikai állapota, infrastrukturális felszereltsége kapta. A 2015. évi felméréshez képest javult a friss beszerzések és a nyitvatartási idő megítélése. Több esetben nagy azoknak aránya, akik nem tudják megítélni az adott szolgáltatást (pl. honlap, helyismereti adatbázis és gyűjtemény, egyéb adatbázisok). Ezeket a szolgáltatásokat nagy valószínűséggel nem használják, nem ismerik, és ezért nem tudják véleményezni. Érdeemes nagyobb hangsúlyt helyezni ezeknek a propagálására, hogy minél több igény merüljön fel a használatukra.

9. Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát

Az indoklások között az alábbiak szerepeltek:

Az első emeleten nem jó mindegyik számítógép
Horgolós és kötős újságokat hiányolok
A férfi wc-ben a balos csap régóta nem jó. A férfi wc-re kiírni, hogy a női a mások oldalán.
A fiókkönyvtárak arculata rendezetlen
Az épület szocreál stílusa
Ismert, népszerű könyvek nincsenek meg
Akadálymentesítés: babakocsival csak segítő igénybe véve az elzárt tereket használva, bonyolultan lehet közlekedni
A könyvtárosok segítőkészek voltak
A színes nyomtatási lehetőséget hiányolom
Nem tetszik, hogy vannak olyan rendezvények, amely az olvasóterekben kerülnek megtartásra
Tolószékes/babakocsis a lépcsőn nem fér el, lift nincs
A könyvtár régi épület. Ráférne a felújítás, bútorcseré
Akadálymentesítés szükséges
Nagyothalló vagyok, ezért többet kell, hogy segítsenek. Mindig türelmesek, körültekintőek velem
Indokolt, szükségszerű lenne a külső rendbetétel
A könyvtárral és dolgozóik munkájával nagyon elégedett vagyok. Szeretek a könyvtárunkba járni
A könyvtár bejáratának világítása rossz
A könyvtár bejáratánál rossz a világítás, balesetveszély
Nem energiatakarékos izzók (nagy üvegfelületek), Mennyezeti lámpák helyett inkább olvasólámpák
Korszerű világítás
Felújítás kívül-belül
Az épület az új kihívásoknak nem felel meg. Nagyon fontos lenne ezeknek a pontoknak a figyelembe vétele, megfelelő felújítás megvalósítása
Klíma akadozik
A bútorok lehetnének modernebbek
Az épület külső és belső állapota felújításra szorul, a világítás sem megfelelő.
A bejárat és a lépcső akadálymentesítése is fontos lenne, az olvasóasztalok közvetlen megvilágítása a mosdó mellékhelyiség felújítása a falakon éktelenkedő repedések kijavítása
A villamoshálózat cseréjére szorul. Az épület állaga nagyon elavult
Parkolási nehézségek
A megközelítés nehézkes
Régi, használt kopott bútorzat
Zavaró a neoncsövek vibráló villogása, korszerűtlen.
Borzalmas a pergő vakolat, a régi ablakok, amin a levegő ki-bejár
A számítógépeket lehetne frissíteni, bővíteni. Kínálat bővítésére lenne igény
A rendezvények időpontjai későn kerülnek fel a honlapra
Mobiltelefon használata zavarólag hat, ezért a tájékoztató tiltást egyértelművé kéne tenni. Egyesek bejárnak aludni, és ez zavaró, figyelni rá.
Kedves, szakértelemmel rendelkező könyvtárosok vannak itt.
A régi típusú monitorok lecserélése
A fényviszonyok nem a legmegfelelőbbek az olvasásához.

A könyvtár az infrastruktúra tekintetében kapta a legtöbb kritikát. A szöveges indoklásokban jellemzően az alábbiak fogalmazódtak meg: külső és belső felújítás, világítás és bútorzat

korszerűsítése, akadálymentesítés iránti igény, parkolási lehetőség bővítése, számítógépek, IKT eszközök modernizálása.

10. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?

Az alábbi ötleteket kaptuk erre a kérdésre:

Felújítás

Modernebb bútorzat

Bútorzat, elrendezés, külső állapot

Több polc beszerzése, hogy a könyvek jobban elérjenek; több ifjúsági könyv beszerzése; akadálymentesítés; kisebb-nagyobb felújítások; technika modernizálása; a büfében frissebb ételek kínálása; a mosdóban szappan, illetve wc papír kihelyezése; gyermekekre vigyázás amíg a szülő olvas, esetleg kisebb játszóház üzemeltetése

Több újdonságot, frissebb választékot

A levegő hőmérséklete /nyáron szükséges lenne a hűvösebb levegő/

A könyvtárközi kölcsönzést és a wifi használatának módját jobban kellene kommunikálni

A programokat nem munkaidő alatt szervezném. Több tájékoztatás új könyvekről

Hosszabb kölcsönzési idő

A könyvtár csak könyvtár lenne, semmi más

Színes nyomtatás

Akadálymentesítés hiánya, több folyóirat

Korábbi nyitva tartást

Akadálymentesítés

Több újság, folyóirat szükséges

Több számítógép elhelyezése internet elérhetőséggel, gyermekeknek szóló könyvek frissítése, új könyvek beszerzése, szakirodalom bővítése (egészségügy, természetgyógyászat)

Még több újság

Szombati nyitva tartást vezetnék be

Több magyar nyelvű könyvet szeretnék

Nyomtatás korszerűsítése

A nyitvatartási időt hosszabbítanám

Olvasósarok kialakítása, számítógépek korszerűsítése. Színes fénymásolás, világítás korszerűsítése, mosdók állapotának javítása. Épület külső tatarozása

Világítás korszerűsítése

Külső-belső felújítás ablakcsere világításkorszerűsítése bútorcsere

Büfé

Számítógép park fejlesztése

Ingyenes parkolási lehetőség

Beszereznék új kanapékat.

Szombaton már 9-től nyitnék

Átfesténém színesre a polcállványokat. Megcsinálnám az erkélyt kiülő terasszá. Áthuzatolnám a székeket fiatalos, könnyed hangvételűre

Férfi WC tisztasága, szellőzése rossz

Több természetes fény és a polcok közötti tér bővítése

Több növényt, virágot tennék a könyvtárba

Nagyobb betűs könyveket szeretnék, mivel az öregeknek rossz a látása

Az igények az előző kérdésre adott indoklásokban megfogalmazott hiányosságokat tükrözik. Az infrastruktúra fejlesztésén túl a szolgáltatások tekintetében beérkezett jellemző igények: az időszaki kiadványok választékának növelése, a nyitvatartási idő hosszabbítása (szombati nyitva tartás), hosszabb kölcsönzési idő, a rendezvények időpontjának módosítása.

11. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

Színes fénymásolás, nyomtatás

Több rendezvény

Folyóiratok számát gyarapítanám

Gyermekmegőrző

Országos könyvtárközi kölcsönzés

Esetleg igény esetén olvasóklubot vagy filmklubot csinálni

CD kínálatot bővíteném

Nagyon fontos lenne a 2. emeleten elsősorban katalógushasználatra rendelkezésre bocsátott Számítógépeken is biztosítani az internet elérést

A népszerű könyvekből több példányt szeretne

Jelképes összegért, előre bejelentkezés alapján próbanyelvvizsgák

Kávéautomata, olvasószemüveg biztosítása

Számítógép kezelés (nem 30 óra és nem 1 nap alatt), idegen nyelvoktatás

Levéltári kutatások, családfakutatás

Több rendezvényt igényelnék. Érdekes előadásokat

TV nézés

Képregényeket is szívesen olvasnék.

Jegyvásárlási lehetőség Miskolci Kulturális rendezvényekre.

Kézműves szakkör

Óvodásoknak és kisiskolásoknak előadás

Gyerekeknek szóló könyvek bővítése

Zenetörténeti előadások

Szorosabb kapcsolat szorgalmazása az általános iskolákkal egy komolyabb, hagyományteremtő program keretében, az olvasóvá nevelés érdekében

Több információ új könyvekről

Ruhatárost alkalmaznék, úgy, mint régen. Biztonsági őrt is

Ismeretterjesztő előadásokból több

Több igény érkezett a színes fénymásolás és nyomtatás lehetőségére (a fiókkönyvtárakban), a folyóiratok számának növelésére (egy újabb igényfelmérés keretében erről további megkérdezés szükséges). Az egyébként működő szolgáltatások (pl. könyvtárközi kölcsönzés) iránti igény azt mutatja, hogy a javítani kell a szolgáltatásokról való tájékoztatás hatékonyságát.

12. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni? (több válasz is jelölhető)

	Fő	%
Szépirodalmi könyvek	206	55,8
Ismeretterjesztő (szak-) könyvek	155	42

Gyermek és ifjúsági könyvek	100	27,1
Kották	7	1,9
Hangoskönyv CD-k	21	5,7
Zenei CD-k (könnyű-, komolyzene)	24	6,5
DVD-k	35	9,5
Helyismereti gyűjtemény	52	14,1
Idegennyelvű gyűjtemény	52	14,1
Egyéb, éspedig (napilapok, folyóiratok, hadtörténelem, misztikus könyvek, nyelvi hanganyag)	17	4,6
		100%=369
Összesen:	669	

A szépirodalmi és szakirodalmi könyvek választékának bővítése a 2015. évi felmérés alapján 32-32%-ot mutatott, ami a mostani felmérésben, főleg a szépirodalmi állomány esetében számottevően romlott. A szabadpolcon lévő könyvek esetében az elavult vagy több példányban elérhető könyvek állományból történő kivonását érdemes felgyorsítani, hogy az új könyvek aránya több legyen, így jobban forogjanak. Az új könyvek minden tagkönyvtárban külön polcon is elérhetőek, de megfontolandó ezeknek a polcoknak a bővítése.

A könyveknek a megrendeléstől az elérhetővé válásáig mért idő 2017-ben számottevően javult. Ez is hozzájárulhat ahhoz, hogy a friss megjelenések hamarabb elérhetőek az olvasók részére.

A gyűjtőköri szabályzat módosítása 2017-ben esedékes, amelyhez a felmérés tapasztalatait is fel kell használni.

13. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről? (több válasz is jelölhető)

	Fő	%
Ismerősöktől, családtagoktól	66	17,9
A könyvtárosoktól	247	66,9
Helyi újságból	43	11,7
Helyi TV-ből	16	4,3
Könyvtár honlapjáról	170	46,1
Faliújságról, plakátról	123	33,3
Meghívóból (e-mail, hírlevél)	118	32
Egyáltalán nem jut tudomásomra	9	2,4
Egyéb forrásból (internet)	5	1,4
Összesen:	797	100%=369

Látogatóink számára továbbra is a könyvtáros az elsődleges hírforrás. Két kommunikációs csatorna használata jelentősen megnőtt, ami ezek hatékonyságát jelzi. A könyvtár honlapja, mint hírforrás használata a 2015. évi 21,7%-ról 46%-ra nőtt és a faliújságok, plakátok 17,5%-ról 33%-ra. A helyi média szerepe az információ közvetítésében igen csekélynek mondható, annak ellenére is, hogy az intézmény sajtómegjelenései megduplázódtak az elmúlt évben.

14. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!

		Egyáltalán nem ért egyet	Inkább nem ért egyet	Inkább egyet ért	Teljes mértékben egyet ért	Nem tudom megítélni
1.	A könyvtárak elavult intézmények, amelyek nem tartanak lépést a fejlődéssel.	274	72	7	6	10
2.	A könyvtárakban semmilyen fontos információt nem lehet megtalálni.	284	66	4	2	13
3.	A könyvtárakban semmilyen újdonságot nem lehet megtalálni.	270	78	6	2	13
4.	A könyvtárosok túlterheltek, nincs türelmük foglalkozni az olvasókkal.	264	65	15	6	19
5.	Az emberek azért nem járnak könyvtárba, mert nincs idejük olvasni.	154	116	60	12	27
6.	Az emberek félnek belépni a könyvtárba, mert nem tudják pontosan, hogy mit kell ott csinálni.	170	126	36	13	24
7.	Könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.	254	76	21	6	12
8.	Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	252	75	24	5	13
9.	Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	183	101	38	13	34
10.	Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	209	95	22	8	35

A 2015. évi adatokhoz hasonlóan a válaszadók többsége a negatív kijelentésekkel nem ért egyet, és a könyvtárat olyan intézménynek tartja, ami nem avult el, információt, újdonságokat szolgáltat és az internet elterjedése sem vezet a megszűnéséhez.

15. Az Ön számára milyen az ideális könyvtár? (több válasz is jelölhető)

	Fő	%
Ahol az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok	105	28,5
Ahol az új könyvekhez gyorsan hozzáférék	263	71,3
Ahol megtanítják a számítógép használatát	56	15,2
Ahol a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom	127	34,4
Ahol szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak	247	66,9
Ahol színvonalas programokat, találkozót szerveznek	154	41,7
Ahová akkor is betérhetek, ha nincs semmi dolgom	128	34,7
Ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni	202	54,7
Ahol mindig történik valami izgalmas	35	9,5
Ahol vigyáznak a gyerekekre, amíg én olvasok, kölcsönzök	28	7,6
Ahol hangulatos, barátságos a környezet	198	53,7
Ahol folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról	90	24,4
Ahol a rendezvények aktív részese vagyok	45	12,2
Egyéb	3	0,8
Összesen:	1681	100%=369

A válaszadók legnagyobb részének az új dokumentumokhoz történő gyors hozzáférés (71,8%), a szakképzett, barátságos könyvtárosok (66,9%) és a csend és nyugalom (54,7%) és a barátságos környezet (53,7%) az ideális könyvtár ismérve. Ezek az arányok a 2015. évi felmérésben is hasonlóak voltak. Egy következő kérdőívben érdemes megkérdezni a használókat, hogy az értékelt könyvtárat ideálisnak tartja-e egy igen/nem válaszadási lehetőséggel.

16. Látogatja-e rendezvényeinket?

A válaszadók 64%-a, 236 fő rendszeresen részt vesz a könyvtár rendezvényein.

17. Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban? (több válasz is jelölhető)

	Fő	%
Versmondó verseny	5	2,1
Kézműves foglalkozás	88	37,3
Vetélkedő	10	4,2
Rajzpályázat	9	3,8
Író-olvasó találkozó	126	53,4
Könyvbemutató	120	50,8
Könyvtárhasználati foglalkozás	11	4,7

Baba-mama foglalkozás	19	8,1
Ismeretterjesztő előadás	104	44,1
Klubfoglalkozás	45	19,4
Kiállítás	112	47,5
Könyvtári adatbázisok bemutatása	5	2,1
Számítógépes tanfolyam	40	16,9
E-ügyintézést segítő tanfolyam	8	3,4
Országos Könyvtári Napok	31	13,1
Internet Fiesta	12	5,1
Játszóház	10	4,2
Bábszínházi előadás	6	2,5
Családi programok	32	13,6
Helyi eseményekhez, évfordulókhöz kapcsolódó programok	47	19,9
Előadóest	42	17,8
Egyéb	3	1,3
Összesen:	885	100%=236

18. Végül néhány személyre vonatkozó kérdés.

Neme

	Fő	%
Nő	255	69,1
Férfi	114	30,9
Összesen:	369	100

A korábbi évek felméréseihez hasonlóan most is a nők többsége használja a könyvtárakat.

Születési éve

	Fő	%
1921-1930	2	0,5
1931-1940	10	2,7
1941-1950	78	21,1
1951-1960	70	19
1961-1970	57	15,4
1971-1980	69	18,7
1981-1990	35	9,5
1991-2000	39	10,6
2001-	9	2,4
Összesen:	369	100

A válaszadók 43,3%-a 57 vagy annál idősebb. Javítani kell a fiatal felnőttek arányán, mai most 10% körül mozog. A legfiatalabb korosztály és a tizenévesek a kérdőív kitöltésében nem mutattak kellő aktivitást, ezért ez az adat nincs összhangban a regisztrált használók korosztályonkénti megoszlásával.

Legmagasabb iskolai végzettsége

	Fő	%
8 általános, vagy kevesebb	15	4,1
Megkezdett középiskola	15	4,1
Középiskola	141	38,2
Megkezdett főiskola, egyetem	38	10,3
Főiskola, egyetem	160	43,4
Összesen:	369	100

A táblázat a 2015. évi felmérés eredményihez hasonlóan azt mutatja, hogy a könyvtárhasználók többsége legalább középiskolai végzettséggel rendelkezik. Legnagyobb százalékuk felsőfokú végzettségű, vagy felsőfokú tanulmányokat folytat.

Munkaviszonya

	Fő	%
Nappali tagozatos tanuló	31	8,4
Főállású alkalmazott	138	37,4
Önálló, vállalkozó	25	6,8
Munkanélküli, munkát kereső	14	3,8
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt	9	2,4
Nyugdíjas	133	36
Gyesen, gyeden van	14	3,8
Eltartott	5	1,4
Összesen:	369	100

A könyvtárhasználók több, mint 70%-a alkalmazott vagy nyugdíjas. Az előző felméréshez képest csökkent a nappali tagozatos tanulók aránya, 14,6%-ról 8,4%-ra.

Részvétele szervezett képzésben

	Fő	%
Jelenleg nem vesz részt képzésben	306	82,9
Jelenleg részt vesz képzésben	63	17,1
Összesen:	369	100

A 2015. évi adathoz (19,4%) hasonló eredmény született: a válaszadók 17%-a vesz részt képzésben.

Ha jelenleg részt vesz:

	Fő	%
Általános iskolai képzés	5	7,9
Középiskolai képzés	13	20,6
Főiskolai, egyetemi képzés	19	30,2
OKJ-s szakképzés	8	12,7
Egyéb szakképzés	4	6,3
Akkreditált munkahelyi képzés	1	1,6
Egyéb munkahelyi továbbképzés	4	6,3
Gépjárművezetői tanfolyam	3	4,8
Nyelvtanfolyam	5	7,9
Egyéb tanfolyam	1	1,6
Összesen:	63	63=100

A jelenleg képzésben résztvevők közül továbbra is legtöbben egyetemi, főiskolai képzésben vesznek részt.

Ha önnek nehézségei vannak a könyvtár használatában, melyek ezek?

	Fő	%
Látási	18	4,9
Hallási	10	2,7
Mozgási	14	3,8
Tanulási	0	0
Egyéb	3	0,8
Nincs	324	87,8
Összesen:	369	100

A látási, hallási és mozgási nehézségekkel élő könyvtárhasználók aránya megduplázódott az előző felmérés óta. Könyvtárhasználatuk megkönnyítése érdekében fontos az épületek akadálymentesítése, a vakok és gyengénlátók részére a letéti könyvtár további működtetése és fejlesztése.

A központi épületet és tagkönyvtárakat is érintő felmérést kell végezni a fogyatékkal élők könyvtárhasználatát nehezítő körülmények feltárására és ezek megszüntetésére vagy mérséklésére.

Észrevétele, javaslata, mely a könyvtár jobb működését szolgálja:

A könyvtáros munka eléggé megterhelő lehet abból kifolyólag, hogy az ingerszegény környezet unalmassá, monotonná teszi az ott töltött órákat. Az alkalmazottak számára lehetővé kell tenni, hogy a könyvtár épületében valamilyen rekreációs, szórakozási tevékenységet folytathassanak

Néha kevés a 3 hét kölcsönzési idő

Free wifi nagyon méltó lenne (ha a Mcdonald's-ban, és a téren is akad)

A könyvtár a lakhelyen, mint közösségi tér, és az információkhoz juttató kulturális kapocs

Örülök, hogy vannak könyvtárak

A mozgásukban korlátozott olvasóknak jó lenne engedélyezni a lift használatát

A közkönyvtárak régtől fontos feladatot látnak el, századok óta segítik az embert a nagyobb tudásra és az érték felismerésére

III. Összegzés

A használói elégedettség mérése során ismét sok hasznos és megfontolásra érdemes észrevételt tettek olvasóink. A 2015. évi felméréshez képest javulás történt pl. a friss beszerzések, a nyitvatartási idő, a könyvtári marketing megítélésében. Ezek változtatását, fejlesztését az akkori eredmények tükrében végeztük el, ezért is fontosak a visszajelzések, észrevételek, javaslatok az intézmény fejlesztési tervének előkészítésében.

A könyvtár külső és belső állapotának, több helyen az akadálymentesítés hiányának, a bútorzatnak, fényviszonyoknak a megítélése tovább romlott. Az anyagi forrást is igénylő változtatásokat akkor tudjuk bevezetni, ha a források és technikai feltételek is rendelkezésre állnak.

Könyvtárunk elkötelezett abban, hogy folyamatosan figyelemmel kísérje a használók észrevételeit, véleményüket a fejlesztések során felhasználja. Annak érdekében, hogy a felmérés, valamint a további javaslatok nyomán bevezetésre kerülő változások hatásait mérni tudjuk, jelen vizsgálatot egy év múlva meg kívánjuk ismételni. Bízunk abban, hogy munkánknak további pozitív eredményei lesznek, melyet használóink is érzékelnek és értékelnek majd.

Minden olvasónknak, a kérdőíveket kitöltőknek köszönjük a válaszokat, az őszinteséget, melyben éreztük segítő szándékukat.

Köszönettel:

A könyvtár vezetősége