



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**

2019

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	1
I. Bevezetés.....	2
II. A 2019. évi felmérés eredményei.....	2
1. Mely tagkönyvtárakat használja? (több válasz is megjelölhető).....	2
2. A kérdőívben melyik tagkönyvtárakat értékeli?.....	3
3. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?.....	3
4. Egy látogatás alkalmával jellemzően mennyi időt tölt a könyvtárban?.....	3
5. Milyen céllal jár a könyvtárba? (több válasz is megjelölhető).....	4
6. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (több válasz is megjelölhető).....	4
7. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy a könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?.....	6
8. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?.....	7
9. Amennyiben szükséges, indokolja is meg válaszát.....	8
10. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?.....	10
11. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?.....	11
12. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni? (több válasz is jelölhető).....	12
13. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről? (több válasz is jelölhető).....	13
14. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!.....	14
15. Az Ön számára milyen az ideális könyvtár? (több válasz is jelölhető).....	14
16. Látogatja-e rendezvényeinket?.....	15
17. Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban? (több válasz is jelölhető).....	15
18. Végül néhány személyre vonatkozó kérdés.....	16
Észrevétele, javaslata, mely a könyvtár jobb működését szolgálja.....	19
III. Összegzés.....	19

I. Bevezetés

A II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2019. november és december hónapokban **használói elégedettségvizsgálatot** végzett az intézmény minden tagkönyvtárában (központ és 7 fiókkönyvtár). A kérdőív összeállításakor figyelembe vettük a Könyvtári Intézet által összeállított, valamint a korábban végzett felmérés kérdéseit és az eddigi vizsgálatok tapasztalatait.

Az olvasók kiválasztása az adatfelvételre véletlenszerűen történt. Nem készült interjú, a kitöltés önkéntes volt. Voltak, akik hazavitték és a legközelebbi látogatáskor hozták vissza a kérdőívet.

A felmérésre szánt két hónap alatt összesen 306 db kérdőívet töltöttek ki a könyvtárhasználók.

II. A 2019. évi felmérés eredményei

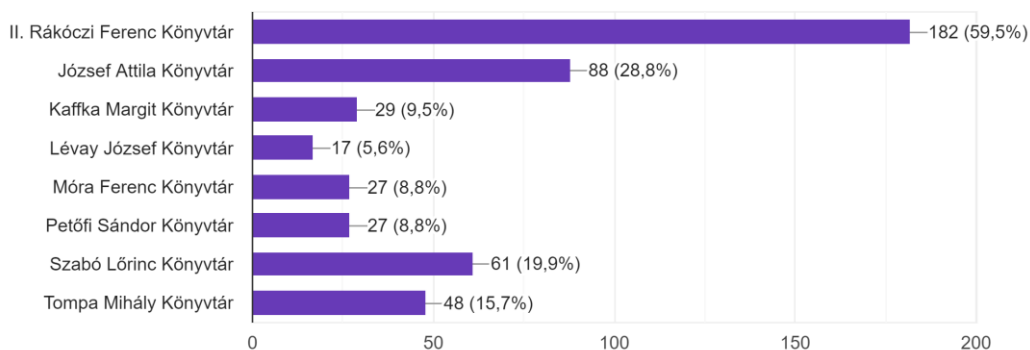
Az eredményt a kérdőíven szereplő kérdések sorrendjében ismertetjük.

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

	Fő	%
II. Rákóczi Ferenc Könyvtár	182	59,5
József Attila Könyvtár	88	28,8
Kaffka Margit Könyvtár	29	9,5
Lévay József Könyvtár	17	5,6
Móra Ferenc Könyvtár	27	8,8
Petőfi Sándor Könyvtár	27	8,8
Szabó Lőrinc Könyvtár	61	19,9
Tompa Mihály Könyvtár	48	15,7
Összesen:	479	100%=306

Mely tagkönyvtárakat használja? Több válasz is megjelölhető!

306 válasz



Ennél a kérdésnél több könyvtárat is be lehetett jelölni. A viszonyítás a kérdőívek számához (306) történt, így az összesítés többet ad ki 100%-nál. A felmérés adataiból kiderül, hogy a válaszadók több mint fele (57%) két vagy több könyvtárnak is tagja. A 2017. évi felméréshez képest viszont csökkent az arányuk (65%).

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	8	2,6
Hetente többször	50	16,3
Hetente egyszer	74	24,2
Kéthetente	55	18
Háromhetente	44	14,4
Havonta	39	12,7
Ritkábban, mint havonta	16	5,2
Rendszertelenül	20	6,6
Összesen:	306	100

A 2017. évi elégedettségmérés adataihoz képest felcserélődött a könyvtárat hetente többször és hetente egyszer felkeresők száma. 2017-ben ez az arány 22,2% és 14,9% volt, most 16,3% és 24,2%. Továbbra is jellemző a kéthetente vagy annál is gyakoribb látogatás: 58,5%.

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

	Fő	%
30 percnél kevesebbet	46	15
30 perc és 1 óra között	142	46,4
1 és 2 óra között	80	26,1
2 és 3 óra között	19	6,2
3 óránál többet	19	6,2
Összesen:	306	100

A könyvtárban eltöltött idő tekintetében nem történt jelentős arányváltozás. A legtöbben (46,4%) 30 és 60 perc közötti időtartamban veszik igénybe a könyvtári szolgáltatásokat. Ez az arány 2017-ben 42% volt.

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

	Fő	%
Tanulás	56	18,3
Művelődés, kutatás	130	42,5
Kikapcsolódás, szórakozás	199	65
Személyes érdeklődés (tájékozódás, hobbi)	129	42,2
Valaki más megbízásából	10	3,3
Egyéb	29	9,5
Összesen:	553	100%=306

Ennél a kérdésnél is több válasz megjelölésére volt lehetőség. A viszonyítás a kérdőívek számához (306) történt, így az összesítés többet ad ki 100%-nál. A válaszadók többsége sokféle célból keresi fel a könyvtárat. Az arányok nem változtak a 2017. évi felméréshez képest, leggyakoribb célként továbbra is a kikapcsolódás, művelődés, személyes érdeklődés kerültek megjelölésre. Ez összhangban áll a könyvtár típusából adódó feladataival és az iránta támasztott elvárásokkal. Az egyéb kategóriában főleg a rendezvények látogatása jelenik meg célként.

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

6.1, 6.5, 6.8 Könyv, folyóirat kölcsönzés/hosszabbítás, könyvtárközi kölcsönzés

	Fő	%
Könyvet kölcsönzés/hosszabbítás	259	84,6
Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzés	48	15,7
Könyvtárközi kölcsönzés	68	22,2

A válaszadók nagy része a 2017. évi felméréshez hasonlóan a könyvkölcsönzés/hosszabbítás és/vagy időszaki kiadványok kölcsönzése miatt keresi fel az intézményt. Az arányokban minimális eltérés mutatkozik. Az adatok is megerősítik, hogy a könyvtárközi kölcsönzés továbbra is népszerű, minden 5. látogató él ezzel a lehetőséggel.

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

	Fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	24	7,8

6.6 Kotta kölcsönzés/hosszabbítás

	Fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	2	0,7

6.2, 6.4, 6.7, 6.9 A könyvtár állományának helyben használata

	Fő	%
Könyvek helyben olvasása	85	27,8
Napilap/hetilap/folyóirat helyben használata	94	30,7
Helyben tanulás	43	14,1
Számítógépes adatbázis használata	33	10,8

A 2017. évi emelkedéshez képest az idei adatok csökkenést mutatnak az időszaki kiadványokat helyben olvasó használók aránya tekintetében (40,9%-ról 30,7%-ra), valamint csökkent a számítógépes adatbázisokat használók száma is. Ez utóbbiban szerepet játszik, hogy a könyvtár együttműködve az adatbázisokat szolgáltató partnerekkel, több felülethez távoli elérést is biztosít a beiratkozott olvasók számára, ami kihat az adatbázisok helyben használatának gyakoriságára is.

6.10-6.12 Dokumentumhoz nem kötött könyvtári szolgáltatások, információszerzés

	Fő	%
Tájékoztatáskérés könyvtárostól	63	20,6
Rendezvényen való részvétel	104	34
Internetezés	30	9,8

A tájékoztatás kérése és a rendezvények látogatása megegyezik az előző felmérés adataival, az internetezés viszont 20,9%-ról 9,8%-ra csökkent. A csökkenés évről évre tapasztalható hiszen a könyvtárhasználók nagy része okoseszközöket használ és azokon internetezik. A legtöbb háztartásban már elérhető a világháló, így folyamatosan csökken azok száma, akik emiatt keresik fel a könyvtárat.

6.13-6.15 A könyvtár egyéb technikai eszközeinek használata

	Fő	%
Fénymásolás	47	15,4
Nyomtatás	26	8,5
Szkennelés	26	8,5

6.16-6.19 Magáncélú vagy egyéb látogatás

	Fő	%
Képzéseken, foglalkozásokon való részvétel	26	8,5
Találkozás, beszélgetés	44	14,4
Előjegyzés, foglalás	48	15,7
Egyéb	18	5,9

A 2017. évi felméréshez hasonló adatok születtek. Az egyéb kategóriában itt is főleg a rendezvényeket jelölték meg a válaszadók. Újként bekerült a képzéseken és foglalkozásokon való részvétel, amely közel 8,5%-os eredményt hozott, ez majd egy következő kérdőíves felmérés adatával összevetve lesz értékelhető.

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

	Fő	%
Nem	174	56,9
Igen	132	43,1
Összesen:	306	100

A kölcsönző könyvtárhasználók az eddigi felmérések adataihoz hasonlóan az esetek többségében megkapják az igényelt dokumentumokat.

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 132 válasz érkezett.

7.1 A könyvtárra nézve pozitív esetek

	Fő	%
Előjegyezték	55	41,7
Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel	41	31,1
Más, hasonló könyvet ajánlottak	5	3,8
Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak	1	0,8
Vásárlási lehetőséget, helyet kerestek	0	0
A könyvtár beszerezte a könyvet	8	6,1
Összesen:	110	83,3
		100%=132

7.2 A könyvtárra nézve semleges vagy negatív esetek

	Fő	%
Megvette a könyvet	6	4,5
Nem kért segítséget a könyvtárostól	11	8,3
Egyéb	3	2,4
Kért segítséget, de nem kapott semmit	2	1,5
Összesen:	22	16,7
		100%=132

Viszonylag alacsony azok aránya (16,7), akik nem kapták meg az igényelt dokumentumot és nem is történt semmilyen további intézkedés. Ez az arány azonban magasabb a 2017. évi felmérés eredményénél (13,5%). Az előző felméréshez képest (3,4%) megnőtt azok száma, akik nem kértek segítséget a könyvtárostól (8,3%), ami mindenképpen beavatkozást igényel. A használót tájékoztatni kell az igénybe vehető szolgáltatásokról, mert nem biztos, hogy ő maga ezekkel tisztában van. Természetesen az sem fordulhat elő, hogy az olvasó a segítségkérést követően nem kap semmilyen dokumentumot, további segítséget a beszerzéshez stb.

8. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

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

		2017	2019
1.	A könyvtár külső állapota	3,5	3,76
2.	A könyvtár belső állapota	3,9	4,25
3.	Jelek és eligazító táblák	4,3	4,45
4.	A könyvtári terek elrendezése	4,4	4,55
5.	A könyvtár tisztasága	4,6	4,69
6.	Nyitvatartási idő	4,5	4,61
7.	A könyvtárosok segítőkészsége	4,8	4,77
8.	A könyvtárosok szakértelme	4,8	4,73
9.	Az ügyintézés gyorsasága	4,7	4,69
10.	A számítógépek száma	4,1	4,21
11.	A számítógépek minősége	3,9	3,93
12.	A szabadpolcos állomány összetétele	4,3	4,40
13.	A szabadpolcos állomány elrendezése	4,4	4,48
14.	Olvasási körülmények	4,4	4,51
15.	Másolási szolgáltatások	4,3	4,55
16.	A szolgáltatások ára	4,4	4,48
17.	A könyvtár honlapjának tartalma	4,3	4,40
18.	A könyvtár honlapjának megjelenése	4,3	4,35
19.	A szakkönyvek kínálata	4,2	4,22

20.	A szépirodalmi könyvek kínálata	4,4	4,42
21.	A folyóiratok összetétele	4,1	4,30
22.	Új könyvek, CD-k, DVD-k elérhetősége	4,2	4,27
23.	A könyvtár akadálymentes használata	3,4	3,86
24.	Könyv (dokumentum) ajánlók	4,3	4,41
25.	Katalógus	4,4	4,61
26.	Rendezvények, programok	4,5	4,58
27.	Elérhető adatbázisok	4,2	4,54
28.	Bútorzat, berendezés	3,7	4,20
29.	Fényviszonyok	3,8	4,13
30.	Összességében véleménye a könyvtárról	4,4	4,60

Az előző felméréshez képest a könyvtár külső és belső állapotát, az akadálymentesítést, a bútorzatot és a fényviszonyokat jobbnak ítélték meg. Az elmúlt két évben végzett könyvtárfelújítások, a belső terek átrendezése, bútorbeszerzések hatása a felmérésben is megmutatkozik. Az ezekre a kérdésekre adott pontszámok átlaga azonban még mindig elmarad a többi válasz átlagától és a könyvtár megítéléséről összességében.

A legtöbb kritikát a pozitív irányba való elmozdulás mellett – szövegesen is – az intézmény fizikai állapota, infrastrukturális felszereltsége kapta. Számos kérdésnél nagy azoknak aránya, akik nem tudják megítélni az adott szolgáltatást (pl. honlap, adatbázisok, rendezvények, számítógépek). Ezeket a szolgáltatásokat nagy valószínűséggel nem ismerik és nem használják ezért nem is tudják véleményezni. Érdemes 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:

A szórakoztató könyvek jelentős túlsúlyba kerültek, ennek ellenére azokra is rengeteget kell várni, mert példányszámban nem érik el a keresletet.

Nagyon régen történt felújítás.

Nagyon szükséges lenne klíma berendezés beszerelése az épületben, mivel nyáron rekkenő hőség van, hosszabb időtartamot nehezen lehet bent kibírni.

Mindenki segítőkész, a szolgáltatás komplex, a választék bő.

A könyvtárban megfelelőek a körülmények. A munkatársak segítőkészek, empátikusak és különböző szakterületeken jártasak.

Jó programokat szerveznek. Segítőkész, kedves dolgozók, ajánlásokat kapok.

Nagyon segítőkészek a könyvtárosok a kutatásokhoz.

Jó lenne a folyóiratokat visszahelyezni a földszintre. Nyugdíjasok könnyebben elérik. A rendezvényeken résztvevő emberek használóvá válhatnának, ha ide betekintést kapnak.

Elégedett vagyok a könyvtár dolgozóinak kedvességével, szeretek ide járni.

A szabadpolcon elérhető szépirodalom egy része a kölcsönzőpult mögött van.

A könyvtár épülete kívül s belül is felújításra szorulna.

Világítás hiányos (félhomály).

Olvasási körülmények: hangosan beszélgetnek, magánórákat tartanak, sőt kiselőadást egész csoportnak.

A könyvtáron belül jól lehet közlekedni kerekesszéssel, de már bejutni sem tud a lépcsők miatt. A működési feltételekkel nem vagyok elégedett, egyébként egy igen jól működő, felkészült könyvtáros csapat vezeti ezt a könyvtárat.

Felújítás, korszerűsítés, világítástechnika, praktikusabb berendezési tárgyak, műszaki technikai berendezések, hangfalak.

A könyvtár belső terének állapota kritikus, ezzel szemben a többi dolog jónak, sőt, kiválónak mondható.

A könyvek piszkosak. Elkülöníteném az új magyar és külföldi könyveket. Az emelet nehezen megközelíthető.

Évek óta a Tompa Mihály könyvtárba járunk, pedig a városnak teljesen más részén élünk. Nagyon meg vagyunk elégedve a könyvtárosok személyével, segítőkészségével, a szolgáltatásokkal, rendezvényekkel, programokkal, a könyvvállománnyal. De nagyon elszomorító, hogy az állapotát tekintve ez a könyvtár van a legjobban elhanyagolva.

Tulajdonképpen csak a második emeleti elrendezés a problémás ugyanis bántóan üres lett azáltal, hogy egyrészt a déli oldalról kevesebb könyvet vittek át a keleti oldalra másrészt a keleti és nyugati oldal „szellősebb” elrendezésű lett mivel a polcok, könyvvállványok egymástól távolabbra kerültek. Nem értem miért nem lehet feltölteni a második emeletet a raktári könyvekkel hiszen szerintem egy könyvtár lényege maga a könyv.

Sajnálom, hogy a szőnyeget lecserélték. Tetszik, hogy több kis asztal van az 1-2 személyes tanuláshoz és nem egy nagy tér.

A második emeleten nagyon „szellős” az elrendezés. Magyarán a nyári átalakítás után kevesebb lett a könyv a második emeleten miközben egy KÖNYVTárban az első a könyv.

A számítógép gyorsasága, kapacitása lehetne jobb, sok minden nem elérhető, nem letölthető.

Kellemes környezet, intelligens, udvarias közreműködés az alkalmazottak részéről.

Legjobb könyvtár.

A saját kezű másolásra nincs lehetőség, egyébként pedig túl drága.

Nagyon rövid délután a nyitvatartás. Legalább 20h-ig kellene legalábbis részlegesen, vagy heti néhány alkalommal nyitva tartaniuk. Az irodalmi, világjáró stb. előadások is sokszor nagyon-nagyon rövidek, (kényszerűen), kb. 18h utánig tarthatnak emiatt, vagy túl hamar kell elkezdni, s nem mindenki ér oda.

Az esti zárás korai, akik elfoglaltságuk miatt csak késő délután v. a koraesti órákban érnek rá, nem jutnak el a könyvtárba. A hétvégi nyitvatartás is túl rövid. Nem elsősorban író-olvasó dedikációs rendezvények kellene, hanem neves előadóművészekkel verses, felolvasó, ismeretterjesztő (irodalmi, kulturális, utazás stb.)

Túl puha a kanapé, el lehet aludni benne.

A könyvtár fizikai állapota, az infrastruktúra még mindig a legtöbb kritikát kapja. A szöveges indoklásokban jellemzően az alábbiak fogalmazódtak meg: külső és belső felújítás, világítás és bútorzat korszerűsítése, akadálymentesítés iránti igény, parkolási lehetőség bővítése. Többen a nyitvatartás meghosszabbítását említették.

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

Az alábbi ötleteket kaptuk erre a kérdésre:

A könyv beszerzéseknél jobban ügyelnék a ponyva és szépirodalom közötti egyensúlyra.

Bővebb, szakszerűbb, frissebb kottaállomány.

Több könyvújdonságot szeretnék.

Az épület külső felújítása esedékes lenne. Az ajtók, ablakok cseréje energiatakarékosság szempontjából is jelentős lehetne.

Bővítés, külön terem a rendezvényekre, az udvar rendbetétele.

Szükséges lenne egy új személyi felvonó építése.

Nem csak KELLŐ-től lehetne beszerezni az új könyveket, több új megjelenésű könyv kellene, több példányban.

Idegen nyelvű részleg kialakítása.

Legyen több folyóirat. Növeljék a kölcsönzési időt.

Jó lenne kávéautomata.

Ingyenes parkolási lehetőség a könyvtár közelében.

Ruhatári szekrények, földszinti bútorzat cseréje.

Jó lenne büfé vagy legalább kávéautomata.

Lehetne külön társalgó, ahol meg lehet beszélni a dolgokat vagy akár órákat, előadásokat is tartani, de ezt egy zárt helyiségben, és lenne külön kutatószoba is szigorú csenddel és lámpákkal az asztalokon. És egy segítő könyvtárossal, aki elhozza az embernek a kért könyvet.

Akadálymentesítés.

Ingyenes, vagy legalábbis kedvezményes parkolást a könyvtári látogatóknak.

Világosabb lehetne. A gyerekkönyvtárnál a veszélyes teraszra vezető ajtó megfelelő zárása vagy a terasz kijavítása.

A fiókkönyvtárakból a megyeibe vonnám azokat a könyveket, melyekből az egyetlen példány náluk van.

Lehetővé tenném a nem kölcsönözhető állományok kölcsönzését zárástól nyitásig.

Az megfogalmazott igények az előző kérdésre adott indoklásokban szereplő hiányosságokat tükrözik. Az infrastruktúra (pl. büfé, parkoló, akadálymentesítés stb.) fejlesztésén túl a szolgáltatások tekintetében beérkezett jellemző igények: az időszakos kiadványok és könyvek választékának növelése, a nyitvatartási idő hosszabbítása, a rendezvények elhelyezése és azok időpontjának módosítása. Ez a 2017. évi felmérésben is hasonló képet mutatott.

11. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

Amennyiben az olvasónál lévő könyvre előjegyzés történik e-mailben értesíteni kellene, hogy időben ki tudja olvasni, és vissza tudja vinni.

Ingyenes internethasználat.

Több író-olvasó találkozót kellene szervezniük.

Rendezvényeket, előadásokat hiányolok. A mai szakirodalom gyűjtőkörbe illő irodalmat szélesebb spektrumban.

Filmklub: ismeretterjesztő filmek hetente egyszer. Olyan filmek vetítése, amelyek már könyv alakban megtalálhatók a könyvtárban.

Hangoskönyvek.

Wifi.

Kreatív foglalkozások felnőtteknek.

Büfé, kávéautomata.

Több útibeszámolót szeretnék.

Tanfolyamok számítógépes ismeretek elsajátításából.

Az első emeleten filmvetítéssel. Szinte minden szépirodalmi műnek van filmváltozata és ezeket vetíteném „filmvászonra”. Heti két alkalom, 500 ember simán elférne (a „beugró” 1000 Ft, tehát filmenként 500ezer, havonta 4 milliós bevétel). Minden nézőnek járna egy üveg kóla, vagy egy üveg sör valami ropogtatnivaló, és a vetítések után vagy egy-egy olyan könyvtároshölgy aki ismeri az adott művet és a filmváltozatot beszélhetne még egy jó félórát, bevonva a nézőket. Tehát összességében egyfajta klubdélután lehetne ami szép bevétellel is járna. Illetve esti filmvetítés! Milyen hangulatos lenne pl. este 10kor vagy 11kor.

Zenei foglalkozások tartása.

Műszaki katalógusok, kedvezményes könyvvásár.

Jók a könyvtár rendezvényei, de többet kellene hirdetni.

Kávéautomata.

Délutáni gyerekprogramok.

Tájékoztassanak az újonnan megjelenő könyvekről.

Még több hétvégi rendezvény a gyerekeknek. Nagyon szeretjük és ki nem hagynánk a könyvtári vasárnapot és a könyvtári majálist. Szeretjük a kézműves keddet, de a hétköznap késő délután miatt nem jutunk el mindig.

Második emeleten sűrűbb könyvelhelyezés.

Az otthoni könyvhosszabbításnál valahogy online jelezni előre, hogy nem fogsz tudni hosszabbítani, mert előjegyzést tettek a könyvre.

Jó lenne, ha felnőtteknek szóló foglalkozások is lennének.

Rendszeressé tenném a könyvtár antikvár szépirodalmi- szak- és tankönyv kereskedését.

Több ismerkedési lehetőség a fiatalok számára.

A programok, tanfolyamok bővítésén (időben és témában) túl többen jelezték az e-mail-es értesítés igényét, amennyiben a náluk kölcsönzésben lévő könyvekre előjegyzés érkezik.

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

	Fő	%
Szépirodalmi könyvek	148	48,4
Ismeretterjesztő (szak-) könyvek	95	31,0
Gyermek és ifjúsági könyvek	55	18,0
Kották	6	1,9
Hangoskönyv CD-k	24	7,8
Zenei CD-k (könnyű-, komolyzene)	10	3,3
DVD-k	18	5,9

Helyismereti gyűjtemény	21	6,9
Idegennyelvű gyűjtemény	41	13,4
Egyéb, éspedig (napilapok, folyóiratok, képregények, misztikus könyvek)	80	26,1
		100%=306
Összesen:	498	

A szépirodalmi és szakirodalmi könyvválaszték bővítésének igénye a 2017. évi felmérés alapján 55,8-42%-ot mutatott, ami a mostani felmérésben, főleg a szakirodalmi állomány esetében számottevően javult. A szabadpolcon lévő könyvek esetében az elavult vagy több példányban elérhető könyvek állományból történő kivonása az előző felmérés óta felgyorsult, az új könyvek aránya megnőtt, így jobban forognak. 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 a 2017-es megfelelő adathoz képest is javult. Ez is hozzájárul ahhoz, hogy a friss megjelenések hamarabb elérhetőek az olvasók részére.

Az egyéb válaszlehetőségnél a napilapok, folyóiratok választékát bővítését javaslók száma emelkedett. Ez az előző pontokban szövegesen is többször rögzítésre került. Érdeemes egy igényfelmérést végezni ebben a témában.

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

	Fő	%
Ismerősöktől, családtagoktól	38	12,4
A könyvtárosoktól	155	50,7
Helyi újságból	23	7,5
Helyi TV-ből	9	2,9
Könyvtár honlapjáról	142	46,4
Faliújságról, plakátról	78	25,5
Meghívóból (e-mail, hírlevél)	68	22,2
Közösségi oldalról	66	21,6
Egyéb forrásból (pl. internet)	17	5,5
Egyáltalán nem jut tudomásomra	3	1
Összesen:	599	100%=306

A 2017. évi felméréshez képest több kommunikációs csatorna használata is csökkent. A könyvtárosoktól szerzett információ jelentősen, 16%-kal esett, míg a plakátok és meghívók (akár e-mailben vagy hírlevélben) esetében is közel 10-10%-os visszaesés tapasztalható.

Összességben látogatóink számára még mindig a könyvtáros az elsődleges hírforrás. A könyvtár honlapja, mint hírforrás használata a 2017. évi 46%-os arányt mutatja most is, más kommunikációs csatornákkal ellentétben tehát megőrizte közvetítő szerepét. Az egyéb forrást is többen bejelölték, illetve ebben a felmérésben először a közösségi oldalakra is rákérdeztünk, melyek aránya 21,6%-ra tehető.

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 korszerű intézmények, amelyek lépést tartanak a fejlődéssel.	31	21	104	131	19
2.	A könyvtárakban minden információt meg lehet találni.	34	26	111	111	24
3.	A könyvtárakban mindig lehet újdonságot találni.	31	15	90	153	17
4.	A könyvtárosok mindig türelmesek az olvasókkal.	31	20	56	180	19
5.	Az emberek azért nem járnak könyvtárba, mert nincs idejük olvasni.	90	78	62	21	55
6.	Az emberek félnek belépni a könyvtárba, mert nem tudják pontosan, hogy mit kell ott csinálni.	103	75	54	15	59
7.	Könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.	183	65	25	4	29
8.	Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	188	60	29	8	21
9.	Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	115	93	28	26	44
10.	Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	181	63	21	6	35

A 2015. évi felméréshez képest az 1-4. kérdések negatív felütésű megfogalmazásán változtattunk. Nem arra kérdeztünk rá, hogy pl. a könyvtárak elavult, hanem hogy korszerű intézmények-e. A 2017-es adatokhoz hasonlóan a válaszadók többsége 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,	79	25,8

másokkal találkozhatok		
Ahol az új könyvekhez gyorsan hozzáférék	218	71,2
Ahol megtanítják a számítógép használatát	37	12,1
Ahol a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom	102	33,3
Ahol szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak	208	68,0
Ahol színvonalas programokat, találkozókat szerveznek	142	46,4
Ahová akkor is betérhetek, ha nincs semmi dolgom	131	42,8
Ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni	179	58,5
Ahol mindig történik valami izgalmas	30	9,8
Ahol vigyáznak a gyerekekre, amíg én olvasok, kölcsönzök	22	7,2
Ahol hangulatos, barátságos a környezet	165	53,9
Ahol folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról	78	25,5
Ahol a rendezvények aktív részese vagyok	67	21,9
Egyéb	7	2,3
Összesen:	1465	100%=306

A válaszadók legnagyobb részének a 2017-es felméréshez hasonlóan az új dokumentumokhoz történő gyors hozzáférés (71,2%), a szakképzett, barátságos könyvtárosok (68,0%), a csend és nyugalom (58,5%) és a barátságos környezet (53,9%) az ideális könyvtár ismérve. A válaszok legtöbbször az előző felméréshez hasonló arányokat mutat, kivétel a közel 10%-os növekedést produkáló „Ahová akkor is betérhetek, ha nincs semmi dolgom” és az „Ahol a rendezvények aktív részese vagyok” válaszokat. Ezek a könyvtárak szociális funkciójának fontosságát és a könyvtár mint 3. hely modell érvényességét erősítik meg.

16. Látogatja-e rendezvényeinket?

A válaszadók 66,3%-a, 203 fő rendszeresen részt vesz a könyvtár rendezvényein.

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

	Fő	%
Kézműves foglalkozás	55	27,1
Vetélkedő	6	3,0
Rajzpályázat	4	2,0
Író-olvasó találkozó	92	45,3
Könyvbemutató	84	41,4
Könyvtárhasználati foglalkozás	11	5,4
Baba-mama foglalkozás	18	8,9
Ismeretterjesztő előadás	64	31,5
Klubfoglalkozás	44	21,7
Kiállítás	89	43,8

Könyvtári adatbázisok bemutatása	7	3,4
Számítógépes tanfolyam	18	8,9
Országos Könyvtári Napok	28	13,8
Internet Fiesta	7	3,4
Játszóház	12	5,9
Családi programok	23	11,3
Helyi eseményekhez, évfordulókhöz kapcsolódó programok	31	15,3
Könyvtári majális	22	10,8
Ünnepi könyvhét	55	27,1
Múzeumok éjszakája	26	12,8
Egyéb (pl. előadást, társasjáték klub)	16	7,9
Összesen:	712	100%=203

A rendezvények közül a könyvbemutató, író-olvasó találkozó és kiállítás azok, amelyekre a megkérdezettek több mint 40%-a jár vagy részt venne rajta. Az ismeretterjesztő előadások, kézműves foglalkozások és a klubok szintén népszerűek. Visszaesés tapasztalható viszont a számítógéphasználati tanfolyamokon való részvétel esetében, a 2017. évi 16,9%-ról 8,9%-ra.

18. Végül néhány személyre vonatkozó kérdés

Neme

	Fő	%
Nő	219	71,6
Férfi	87	28,4
Összesen:	306	100

A korábbi évek felméréseihez hasonlóan most is többségben nők használják a könyvtárakat.

Születési éve

	Fő	%
1921-1930	1	0,3
1931-1940	5	1,6
1941-1950	50	16,3
1951-1960	62	20,3
1961-1970	43	14,1
1971-1980	63	20,6
1981-1990	46	15,0
1991-2000	26	8,5
2001-	10	3,3
Összesen:	306	100

A válaszadók 38,5%-a 59 éves vagy annál idősebb. Javítani kell a fiatal felnőttek arányán. A legfiatalabb korosztály és a tizenévesek a kérdőív kitöltésében sajnos most sem mutattak kellő aktivitást, ezért ez az adat nincs összhangban a regisztrált használók korosztályonkénti megoszlásával.

Legmagasabb iskolai végzettsége

	Fő	%
Megkezdett általános iskola	6	2,0
8 általános, vagy kevesebb	8	2,6
Megkezdett középiskola	13	4,2
Középiskola	83	27,1
Megkezdett főiskola, egyetem	30	9,8
Főiskola, egyetem	166	54,3
Összesen:	306	100

A táblázat a 2017. évi felmérés eredményéhez hasonlóan azt mutatja, hogy a könyvtárhasználók többsége legalább középiskolai végzettséggel rendelkezik. Legnagyobb százalékuk felsőfokú végzettségű, vagy felsőfokú tanulmányokat folytat.

Munkaviszonya

	Fő	%
Nappali tagozatos tanuló	22	7,2
Főállású alkalmazott	146	47,7
Vállalkozó	19	6,2
Álláskereső	9	2,9
Nyugdíjas	102	33,4
GYES-en, GYED-en van	7	2,3
Egyéb	1	0,3
Összesen:	306	100

A könyvtárhasználók több, mint 80%-a alkalmazott vagy nyugdíjas. Az előző felméréshez képest csökkent a nappali tagozatos tanulók aránya, 8,4%-ról 7,2%-ra.

Részvétele szervezett képzésben

	Fő	%
Jelenleg nem vesz részt képzésben	266	86,9
Jelenleg részt vesz képzésben	40	13,1
Összesen:	306	100

A 2017. évi adathoz (17,1%) képest csökkenés tapasztalható: a válaszadók 13,1%-a vesz részt képzésben.

Ha jelenleg részt vesz:

	Fő	%
Általános iskolai képzés	5	12,5
Középiskolai képzés	9	22,5
Főiskolai, egyetemi képzés	12	30
OKJ-s szakképzés	6	15
Egyéb szakképzés	2	5
Akkreditált munkahelyi képzés	1	2,5
Egyéb munkahelyi továbbképzés	2	5
Gépjárművezetői tanfolyam	0	0
Nyelvtanfolyam	3	7,5
Egyéb tanfolyam	0	0
Összesen:	40	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	8	2,6
Hallási	3	1
Mozgási	7	2,3
Tanulási	3	1
Egyéb	0	0
Nincs	285	93,1
Összesen:	306	100

A látási, hallási és mozgási nehézségekkel élő könyvtárhasználók aránya megfeleződött 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

Jó lenne, ha előjegyzésnél amikor több könyvtárban is megvan az adott könyv, akkor ki lehetne választani, hogy melyik könyvtárét szeretném. Nem mindig egy példányra kerülne az előjegyzés.

A használt könyvvásárt hasznosnak és pénztárcabarátnak érzem. Nagyon jó ötlet.

A rendszertől nem kérdezhetem le, milyen könyveket kölcsönöztem korábban. Adatvédelmi okokra hivatkoznak, viszont ha a saját jelszavammal belépek, akkor már jó lenne ilyen funkció. Most külön saját adatbázist kell vezetnem ezekről a könyvekről. Jó lenne megoldani, hogy a részletes keresésből előjövő adatokat lehessen excelbe exportálni-menteni, ahol kedvemre átrendezhetem. Általában írókra keresek rá, és vannak termékeny szerzők, akiknek sok könyvük van.

Az én koromban letérdelni már kellemetlen, ezért az alsó polcok számomra elérhetetlenek.

Lift mindenképp kellene és nyáron légkondicionáló.

Jó lenne, ha szombat délután havonta egyszer lennének felnőtteknek foglalkozások.

Télen nem elegendő a világítás.

Nagyon hasznos lenne több ismerkedési lehetőség a könyvtáron belül a fiatalabb generációk részére (is). Véleményem szerint ezzel otthonosabbá lehetne tenni a könyvtárlátogatást a fiatalok számára, és remélhetőleg új látogatókkal is bővülne a könyvtár, akik aztán megismerve az ott uralkodó nyugodt légkört, kikapcsolódási lehetőséget, rendszeres vendégekké válnának. Ezek az emberek aztán ismerőseiknek is ajánlhatnák a könyvtárat. Az észrevételem/javaslatom mellett teljes mértékben elégedett vagyok a könyvtár szolgáltatásaival, szép a környezet, kedvesek az alkalmazottak, hatalmas a könyvvállomány. Köszönjük.

III. Összegzés

A használói elégedettség mérése során ezúttal is sok hasznos és megfontolásra érdemes észrevételt tettek olvasóink. A 2017. évi felméréshez képest javulás történt pl. a könyvtár belső és külső állapota, elrendezése, nyitvatartása megítélésében. Ezek változtatását, fejlesztését az akkori eredmények tükrében végeztük el, ezért is fontosak a visszajelzések, észrevételek, javaslatok az intézmény fejlesztési tervének előkészítésében. A javuló megítélés azonban az infrastruktúra esetében csak az előző felméréshez képest pozitív, a könyvtár általános megítélésénél alacsonyabb pontszámot mutat.

A szöveges indoklásokban is többször visszatér a könyvtárak külső és belső állapotának, több helyen az akadálymentesítés hiányának, a bútorzatnak, fényviszonyoknak a kritikája. 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 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