



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**

2022

I. Bevezetés

A II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2022. július – szeptember 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. Papíralapon és online formában is lehetőség nyílt kitölteni a kérdőívet. A felmérésre szánt hónapok alatt összesen 285 db kérdőívet töltöttek ki a könyvtárhasználók.

II. A 2022. évi felmérés eredményei

Az eredményt a kérdőíven szereplő kérdések sorrendjében ismertetjük.

1. Mely tagkönyvtárakat használja?

	Fő	%
II. Rákóczi Ferenc Könyvtár	132	46,3
József Attila Könyvtár	37	12,98
Kaffka Margit Könyvtár	2	0,7
Lévay József Könyvtár	2	0,7
Móra Ferenc Könyvtár	28	9,82
Petőfi Sándor Könyvtár	53	18,59
Szabó Lőrinc Könyvtár	57	20
Tompa Mihály Könyvtár	48	16,84
Összesen:	359	100%=285

Ennél a kérdésnél több könyvtárat is be lehetett jelölni. A viszonyítás a kérdőívek számához (285) történt, így az összesítés többet ad ki 100%-nál. A felmérés adataiból kiderül, hogy a válaszadók egy része két vagy több könyvtárnak is tagja. A 2017. és 2019. évi felméréshez képest viszont csökkent az arányuk, ez idén 26% (a korábbi 65%-hoz képest).

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. Összességében a legtöbben a II. Rákóczi Ferenc Könyvtárat értékelték, a kitöltők közel 31%-a. A többi fiókkönyvtárat a kitöltők átlagosan 15%-a értékelték.

3. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

	Fő	%
Most van itt először	2	0,74
Hetente többször	36	12,63
Hetente egyszer	52	18,24
Kéthetente	55	19,29
Háromhetente	44	15,43
Havonta	53	18,59
Ritkábban, mint havonta	20	7,01
Rendszertelenül	23	8,07
Összesen:	285	100

A 2017. és 2019. évi elégedettségmérés adataihoz képest változtak a szokások. Csökkent a hetente többször (2017: 22%, 2019:16%, 2022:12%), valamint a hetente egyszer látogatók aránya is (2017: 14%, 2019: 24%, 2022: 18%), viszont nőtt a havonta könyvtárba látogatók aránya: (2017: 13%, 2019: 12%, 2022: 18%)

A két-háromhetente könyvtárba járók aránya közel azonos mindhárom évben.

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

	Fő	%
30 percnél kevesebbet	56	19,64
30 perc és 1 óra között	125	43,85
1 és 2 óra között	71	24,91
2 és 3 óra között	9	3,15
3 óránál többet	24	8,42
Összesen:	285	100

A könyvtárban eltöltött idő tekintetében a legtöbben 30 és 60 perc közötti időtartamban veszik igénybe a könyvtári szolgáltatásokat. Ez az arány 2017-ben 42% volt, 2019-ben 46,4%, 2022-ben 43,85%. Csökkent viszont az 1 óránál több időt könyvtárban töltők aránya, növekedett a 30 percnél kevesebbet időzők aránya. (2017: 17,6%, 2019: 15%, 2022: 19,64%) Ennek oka valószínűleg a Covid időszak alatt bekövetkezett változásokban kereshető. A korlátozások alatt sokan igyekeztek a közösségi helyek látogatását korlátozni, minél több szolgáltatást távolról igénybe venni. Ezek a szokások a lezárások enyhítésével sem szűntek meg teljesen, beépültek a mindennapi szokások közé.

5. Milyen céllal jár a könyvtárba?

	Fő	%
Tanulás	46	16,14
Művelődés, kutatás	99	34,73
Kikapcsolódás, szórakozás	213	74,73
Személyes érdeklődés (tájékozódás, hobbi)	122	42,80
Valaki más megbízásából	11	3,85
Egyéb	17	5,96
Összesen:	508	100%=285

Ennél a kérdésnél is több válasz megjelölésére volt lehetőség. A viszonyítás a kérdőívek számához (285) történt, így az összesítés többet ad ki 100%-nál. A válaszadók többsége sokféle célból keresi fel a könyvtárat. Az arányok nem változtak a korábbi felmérésekhez képest, leggyakoribb célként továbbra is a kikapcsolódás, művelődés, személyes érdeklődés került megjelölésre. 2022-ben viszont nagyobb arányban keresték fel kikapcsolódás céljából, mint az előző években. 2017-ben és 2019-ben közel azonos arányban voltak azok a válaszadók, akik művelődés vagy személyes érdeklődés céljából jöttek a könyvtárba, 2022-ben a személyes érdeklődés a művelődés, kutatás elé került. 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?

	Fő	%
Könyv, folyóirat kölcsönzés/hosszabbítás, könyvtárközi kölcsönzés		
Könyvet kölcsönzés/hosszabbítás	239	83,85
Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzés	44	15,43
Könyvtárközi kölcsönzés	91	31,92

A válaszok mindhárom felmérésben azt mutatják, hogy a látogatók legtöbbször dokumentumkölcsönzés/hosszabbítás céljából keresik fel az intézményt. Az arányokban minimális eltérés mutatkozik. A könyvtárközi kölcsönzés népszerűsége növekszik, egyre többen veszik igénybe, ez 22%-ról közel 32%-ra nőtt. Az egyéb dokumentumtípusok esetében (kotta, AV dokumentum) az arányok jelentősen nem változtak az elmúlt években.

	Fő	%
AV dokumentum (CD, DVD, videó) kölcsönzés/hosszabbítás		
Kölcsönzött/hosszabbított	21	7,36

Kotta kölcsönzés/hosszabbítás	Fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	7	2,45

A könyvtár állományának helyben használata	Fő	%
Napilap/hetilap/folyóirat helyben használata	73	25,61
Helyben tanulás	26	9,12
Számítógépes adatbázis használata	18	6,31

Az idei adatok csökkenést mutatnak az időszaki kiadványokat helyben olvasó használók aránya tekintetében (40,9%-ról 30,7%-ra, majd 25,61%-ra), valamint csökkent a számítógépes adatbázisokat használók száma is (17,1%-ról 10,8%-ra, majd 6,31%-ra). 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. A folyóiratok helyben használata kapcsán pedig meg kell említeni, hogy folyamatosan bővül azoknak az időszaki kiadványoknak a száma, amelyek különféle felületeken online elérhetőek.

Dokumentumhoz nem kötött könyvtári szolgáltatások, információszerzés	Fő	%
Tájékoztatáskérés könyvtárostól	53	18,59
Rendezvényen való részvétel	86	30,17
Internetezés	21	7,36

A tájékoztatás kérése folyamatosan csökken, a rendezvények látogatása mindhárom évben 30% körüli adatokat mutat, az internetezés viszont 20,9%-ról 9,8%-ra, majd 7,36%-ra csökkent. A csökkenés évről évre tapasztalható, hiszen a könyvtárhasználók nagy része okos eszközöket használ és azokon internetezik. A legtöbb háztartásban már elérhető a világháló, így folyamatosan csökken azok száma, akik emiatt keresik fel a könyvtárat.

A könyvtár egyéb technikai eszközeinek használata	Fő	%
Fénymásolás	34	11,92
Nyomtatás	24	8,42
Szkennelés	10	3,50

A könyvtár egyéb technikai eszközeinek használata folyamatosan csökkenő tendenciát mutat. A fénymásolást kérők aránya folyamatosan csökken (30,9%-ról 15,4%-ra, majd 11,92%-ra), és hasonló képet mutat a nyomtatás és a szkennelés aránya is. Ennek oka szintén a használói szokások változásában rejlik. Okoseszközök segítségével a fenti szolgáltatások többsége kiváltható.

Magáncélú vagy egyéb látogatás	Fő	%
Képzéseken, foglalkozásokon való részvétel	21	7,36
Találkozás, beszélgetés	52	18,24
Előjegyzés, foglalás	51	17,89
Egyéb	11	3,85

A felméréseken hasonló adatok születtek. Az egyéb kategóriában itt is főleg a rendezvényeket jelölték meg a válaszadók. Nőtt viszont az előjegyzést, foglalást igénybe vevők aránya (12,2%-ról 15,7%-ra, majd 17,89%-ra). Ez is kényelmi funkció, amely a Covid időszak alatt bekövetkezett változások népszerűségét támasztja alá.

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

	Fő	%
Nem	157	55,08
Igen	127	44,56
Ritkán	1	0,35
Összesen:	285	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-en válaszoltak, de több válasz is megjelölhető volt, így összesen 227 válasz érkezett.

7.1 A könyvtárra nézve pozitív esetek

	Fő	%
Előjegyezték	83	62,87
Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel	81	61,36
Más, hasonló könyvet ajánlottak	21	15,90
Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak	8	6,06
Vásárlási lehetőséget, helyet kerestek	0	0
A könyvtár beszerezte a könyvet	10	7,57
Összesen:	203	100%=132

A legtöbb esetben az előjegyzés vagy a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét ajánlották fel ebben az esetben, ahogyan a megelőző években is. A kérdőív kitöltésében változás, hogy a korábbi évektől eltérően több válasz megadására is lehetőség volt, ezért az arányok nem teljesen hasonlíthatóak össze a korábbi évek eredményeivel.

7.2 A könyvtárra nézve semleges vagy negatív esetek

	Fő	%
Megvette a könyvet	9	6,81
Nem kért segítséget a könyvtárostól	11	8,33
Egyéb	1	0,75
Kért segítséget, de nem kapott semmit	3	2,27
Összesen:	22	100%=132

Viszonylag alacsony azok aránya, akik nem kapták meg az igényelt dokumentumot és nem is történt semmilyen további intézkedés.

8. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

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

2017 2019 2022

1.	A könyvtár külső állapota	3,5	3,76	3,86
2.	A könyvtár belső állapota	3,9	4,25	4,33
3.	Jelek és eligazító táblák	4,3	4,45	4,58
4.	A könyvtári terek elrendezése	4,4	4,55	4,56
5.	A könyvtár tisztasága	4,6	4,69	4,76
6.	Nyitvatartási idő	4,5	4,61	4,55
7.	A könyvtárosok segítőkészsége	4,8	4,77	4,85
8.	A könyvtárosok szakértelme	4,8	4,73	4,76
9.	Az ügyintézés gyorsasága	4,7	4,69	4,71
10.	A számítógépek száma	4,1	4,21	4,63
11.	A számítógépek minősége	3,9	3,93	4,01
12.	A szabadpolcos állomány összetétele	4,3	4,40	4,55
13.	A szabadpolcos állomány elrendezése	4,4	4,48	4,57
14.	Olvasási körülmények	4,4	4,51	4,6

15.	Másolási szolgáltatások	4,3	4,55	4,64
16.	A szolgáltatások ára	4,4	4,48	4,56
17.	A könyvtár honlapjának tartalma	4,3	4,40	4,52
18.	A könyvtár honlapjának megjelenése	4,3	4,35	4,42
19.	A szakkönyvek kínálata	4,2	4,22	4,48
20.	A szépirodalmi könyvek kínálata	4,4	4,42	4,62
21.	A folyóiratok összetétele	4,1	4,30	4,59
22.	Új könyvek, CD-k, DVD-k elérhetősége	4,2	4,27	4,50
23.	A könyvtár akadálymentes használata	3,4	3,86	3,75
24.	Könyv (dokumentum) ajánlók	4,3	4,41	4,49
25.	Katalógus	4,4	4,61	4,58
26.	Rendezvények, programok	4,5	4,58	4,58
27.	Elérhető adatbázisok	4,2	4,54	4,60
28.	Bútorzat, berendezés	3,7	4,20	4,17
29.	Fényviszonyok	3,8	4,13	4,23
30.	Összességében véleménye a könyvtárról	4,4	4,60	4,59

Az előző felmérésekhez képest a könyvtár 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. Javult az elérhető adatbázisok és a folyóirat-állomány megítélése – ezek az elmúlt években folyamatosan változnak, az olvasói igények és az anyagi lehetőségeinkhez mérten.

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 válaszát!

Az indoklások között az alábbiak szerepeltek:

- Magát az épületet nem szeretem, szerintem rettenetes építészeti bűn, és nyáron meg lehet főni benne a melegtől (részvétem az ott dolgozóknak.) Viszont bármikor kértem segítséget a könyvtárosoktól, többnyire maximálisan megkaptam.
- Nagyon kedves, segítőkész könyvtárosok, jó az előjegyzési lehetőség, megtalálhatók a legújabb könyvek, sok kötetet lehet kölcsönözni!
- Az akadálymentes használat nem megoldott. Babakocsival nem tudunk a lépcsőn felmenni, segítséget kell kérnem.
- Nagyon elégedett vagyok a választékkal, a könyvtárosok hozzáállásával, szakértelmével, a gyors ügyintézésel. Tudom, hogy díjat is nyertek, ezúton gratulálok, már vártam a lehetőséget a dicséret kifejezésére. A legjobb szolgáltatásuk, hogy a kért könyvek a földszinten várnak és nem veszíték időt a keresgéeléssel. Nagyon díjazom!!!! Szuper a csapatuk!
- A könyvtárosok, különösen a gyermek részlegen nagyon segítőkészek. Miskolc legnagyobb könyvtárában jó lenne, ha több programlehetőség, színvonalas rendezvény lenne – mind kulturális, mind tudományos ismeretterjesztő témákban. Tudom, hogy ez pénzügyi kérdés és nem a könyvtáron, hanem a támogatáson múlik.
- A belső tér megújítása sokkal szebbé, modernebbé tette a könyvtárat, ahol eddig minden keresett könyvet megtaláltam, és szívesen töltöttem újságolvasással is a kevés szabadidőmet a tágas olvasórészlegen a kényelmes fotelekben.
- Szeretem a könyvtár hangulatát, szeretek könyvet olvasgatni, válogatni, felfedezni kortárs hazai, külföldi írók műveit.
- Szuperek a gyerekprogramok, az új könyvekhez is mindig hozzájutok.
- Gazdag az idegen nyelvi kínálata.
- Csodálatos, varázslatos mind hangulatilag minden, mint könyvtárilag. Éljenek a Könyvtárak, még 1000 évig!

- A könyvtár fizikai állapota, az infrastruktúra még mindig a legtöbb kritikát kapja. Viszont nagyon sokan megemlítették a pozitív változásokat, a belső felújítások és átrendeződések kapcsán, amelyek az elmúlt években történtek. Figyelemre méltó, mennyien megemlítették a könyvtárosok segítőkészségét, kedvességét.

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

Az alábbi ötleteket kaptuk erre a kérdésre:

- Több pénzt utalnék ki új könyvek beszerzésére. Pláne, több példányban.
- Még több szakkönyv
- Az új dokumentumok beszerzését gyorsítanám és bővíteném, és a folyóiratok kínálatát is.
- A bútorokat modernizálása, légkondicionáló beszerelése
- Mosdók rendbe tétele, szappan, wc papír kihelyezése
- Külső és belső megújulás nagyon indokolt lenne.
- Több programot, elérhető időben (pl. munkaidőn túl)
- Zajjal járó rendezvények mellőzése a (minél nagyobb) csend érdekében
- Több és többféle előadás, rendezvény – dolgozó felnőttek számára is elérhető időpontokban. A város által nyújtott nagyobb támogatás a könyvtár számára a változtatásokhoz. Érdemes lenne a dán példát tanulmányozni, ahol a hasonló intézmények klubfoglalkozásokhoz is teret és eszközöket biztosítanak. Komplexebb szolgáltatásokkal sokkal több ember használhatná az intézményt. Ha lenne ilyesmire fejlesztési lehetőség, a tágabb környéken élők életminőségét jelentősen javíthatnák ezzel. Mindehhez a programok komolyabb meghirdetése is szükséges.
- Több könyvtáros kollégát foglalkoztatnék.
- Szükségesnek tartanám a külső felújítást is, illetve légkondicionálóval történő felszerelést, mivel a nyári hónapokban – a szellőztetés ellenére – nagyon meleg van.
- Az épület korszerűsítése esedékes lenne, ablak csere, légkondicionáló.
- Ez a könyvtár olyan nagyszerűen működik, hogy így jó, ahogy van!
- Ingyenes parkolás!

- Maximálisan elégedett vagyok a könyvtárosok munkájával. Valamennyien naprakész válaszokkal rendelkeznek. Annak idején jártam a II. Rákóczi Ferenc könyvtárba is szimultán. Az ottaniak is készségesek, magasan képzettek. Mivel mi kisebb befogadó képességű könyvtár vagyunk, ezért úgy érzem, itt családiasabb a hangulat. Mindig készséggel segítenek, erejükön is felül. Pedig őket is megviseli a meleg. Családi bajaikat háttérbe helyezve, türelemmel, kedvesen állnak minden olvasó rendelkezésére, hisz az olvasó nem mindig angyal.
- Semmit, ez így jó kellemes, barátságos, ahogy van! Családias, otthonos érzést keltő visszavisszatérni ide. Ebben a dolgozók jelleme, szaktudása, karaktere játszik nagy szerepet. Kis könyvtár kellemes légkörrel, jó könyvekkel, hangulattal.
- Akadálymentesítés!! Az erkélyre is kimehessenek a látogatók.

Az megfogalmazott igények az előző kérdésre adott indoklásokban szereplő hiányosságokat tükrözik. Rengeteg válaszban említik a külső és belső felújítást, az akadálymentes használatot, az épületekben a légkondicionáló hiányát vagy a fűtést télen. Az infrastruktúra fejlesztésén túl a szolgáltatások tekintetében beérkezett jellemző igények: az időszaki kiadványok és könyvek választékának növelése, a rendezvények elhelyezése és azok időpontjának módosítása. Ez a korábbi években is hasonló eredményeket hozott.

11. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

- Kiállítás
- Könyvajánlók a közösségi oldalon
- Sportközvetítés
- Könyvklub
- Író-olvasó találkozó
- Könyvkölcsönző automata beszerzése; több új, főleg hazai írók könyveinek beszerzése
- Több rendezvény
- Fiataloknak (általános és középiskolás korúaknak egyaránt) fejlesztő foglalkozások
- Több étel és ital automata

- Rendszeres, színvonalas előadások változatos témákban. Klubok helyszínékként, kedvezményes árú tanfolyamok helyszínékként való használat. Nem csupán irodalmi, hanem pl. kézműves, egészségmegőrzési, énekkar és egyéb zenei csoportok, programok
- Gyerek est/délután új mesekönyvek felolvasása, bábszínház
- Olvasók találkozója – ahol egy adott könyvről beszélgethetnénk, véleményt cserélhetnénk. E-mailek küldése egy-egy adott programról (figyelemfelhívásként is)
- Kisgyermekmegőrző
- Kisgyerek felvigyázó, megőrző
- Nagyobb fókusz a kamaszokra – őket érintő témák megjelenése tabuk nélkül a kortárs írók – felolvasási estek
- Olvasókör indítása tinédzsereknek, felnőtteknek
- Bővebb egészségügyi témákkal foglalkozó előadásokkal, és folyóiratokkal

A javaslatokat átgondoljuk és lehetőségeinkhez mérten beépítjük őket terveinkbe.

12. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?

	Fő	%
Szépirodalmi könyvek	118	41,40
Ismeretterjesztő (szak-) könyvek	101	35,43
Gyermek és ifjúsági könyvek	60	21,05
Kották	7	2,45
Hangoskönyv CD-k	17	5,96
Zenei CD-k (könnyű-, komolyzene)	8	2,80
DVD-k	8	2,80
Helyismereti gyűjtemény	18	6,31
Idegennyelvű gyűjtemény	41	14,38
Egyéb, éspedig (napilapok, folyóiratok, képregények, misztikus könyvek)	72	25,26

Összesen:	498	100%=285
-----------	-----	----------

A fejlesztendő állományegységek esetében a legtöbb javaslatot a könyvekhez kaptuk – ez összefüggésben áll azzal az eredménnyel, hogy a legtöbben a könyvkölcsönzést veszik igénybe a szolgáltatásaink közül, ezt ismerik a legjobban. A szépirodalmi és szakirodalmi könyvvászték bővítésének igénye a 2017. évi felmérés alapján 55,8 – 42%-ot mutatott, 2019-ben 48,4% – 31,0%. A mostani felmérésben a szépirodalmi állomány esetében történt javulás (41,40%). A szabadpolcon lévő könyvek esetében az elavult vagy több példányban elérhető könyvek állományból történő kivonása folyamatos, az új könyvek aránya megnőtt, így jobban forognak. Az egyéb dokumentumok esetében az arányok az előző évi felmérésekhez hasonló képet mutatnak.

13. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?

	Fő	%
Ismerősöktől, családtagoktól	44	15,43
A könyvtárosoktól	141	49,47
Helyi újságból	16	5,61
Helyi TV-ből	10	3,50
Könyvtár honlapjáról	107	37,54
Faliújságról, plakátról	56	19,64
Meghívóból (e-mail, hírlevél)	67	23,50
Közösségi oldalról	89	31,22
Egyéb forrásból (pl. internet)	9	3,15
Egyáltalán nem jut tudomásomra	7	2,45
Összesen:	546	100%=285

Az előző évekhez viszonyítva több kommunikációs csatorna használata is változott. A könyvtárosoktól szerzett információ 2017-hez képest visszaesett, míg a plakátok és meghívók (akár e-

mailben vagy hírlevélben) esetében is visszaesés tapasztalható, viszont 2019-es eredményekhez képest a 2022-es válaszok közel azonos arányban érkeztek. Folyamatosan nőtt viszont a közösségi oldalakról szerzett információ. 2017-ben még nem szerepelt a válaszok közt, 2019-ben 21,6%, 2022-ben 31,2%. Összességben elmondható, látogatóink számára még mindig a könyvtáros az elsődleges hírforrás. A könyvtár honlapja, mint hírforrás használata a 2017. és 2019. évi 46%-os arány 2022-ben 37%-ra csökkent.

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 tartanak a fejlődéssel. lépést	6	24	110	133	12
2.	A könyvtárakban minden információt meg lehet találni.	5	34	128	103	15
3.	A könyvtárakban mindig lehet újdonságot találni.	5	10	89	164	17
4.	A könyvtárosok mindig türelmesek az olvasókkal.	10	6	63	196	10
5.	Az emberek azért nem járnak könyvtárba, mert nincs idejük olvasni.	70	83	64	28	40
6.	Az emberek félnek belépni a könyvtárba, mert nem tudják pontosan, hogy mit kell ott csinálni.	105	78	51	15	36
7.	Könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.	182	57	14	9	23
8.	Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	169	61	27	17	11
9.	Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	79	98	42	25	41
10.	Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	164	68	17	12	24

A 2017-es és 2019-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. Érdekességgént érdemes megemlíteni a 6. pontot (*Az emberek félnek belépni a könyvtárba, mert nem tudják pontosan, hogy mit kell ott csinálni*). Ennél a kérdésnél ebben az évben közel azonos számban kaptuk a válaszokat a 2019-es felmérés adatival.

	Egyáltalán nem ért egyet	Inkább nem ért egyet	Inkább egyet ért	Teljes mértékben egyet ért	Nem tudom megítélni
2019	103	75	54	15	59
2022	105	78	51	15	36

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

	Fő	%
Ahol az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok	97	34,03
Ahol az új könyvekhez gyorsan hozzáférék	204	71,57
Ahol megtanítják a számítógép használatát	23	8,07
Ahol a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom	85	29,82
Ahol szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak	188	65,96
Ahol színvonalas programokat, találkozókat szerveznek	113	39,64
Ahová akkor is betérhetek, ha nincs semmi dolgom	120	42,10
Ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni	158	55,43

Ahol mindig történik valami izgalmas	24	8,42
Ahol vigyáznak a gyerekekre, amíg én olvasok, kölcsönzök	23	8,07
Ahol hangulatos, barátságos a környezet	164	57,54
Ahol folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról	73	25,61
Ahol a rendezvények aktív részese vagyok	56	19,64
Egyéb	4	1,40
Összesen:	1332	100%=285

A felmérések azt mutatják, hogy a válaszadók legnagyobb részének az új dokumentumokhoz történő gyors hozzáférés (71,57%), a szolgálatkész könyvtárosok (65,96%), a csend és nyugalom (55,43%) és a barátságos környezet (57,54%) az ideális könyvtár ismérve. A válaszok legtöbbször az előző felmérésekhez hasonló arányokat mutat, kivétel a közel 10%-os növekedést produkáló „Ahol az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok” és az „Ahol színvonalas programokat, találkozókat szerveznek” válaszokat.

16. Látogatja-e rendezvényeinket?

A válaszadók 57,9%-a, 165 fő rendszeresen részt vesz a könyvtár rendezvényein.

17. Ha igen, milyen programokon vesz részt?

(Több válasz is jelölhető!) A kérdésre 181-en válaszoltak. *(Ez annak függvényében érdekes, hogy 165-en válaszoltak úgy, hogy látogatják rendezvényeinket.)*

	Fő	%
Kézműves foglalkozás	43	23,75
Vetélkedő	12	6,62
Rajzpályázat	10	5,55
Író-olvasó találkozó	76	41,98

Könyvbemutató	61	33,70
Könyvtárhasználati foglalkozás	6	3,31
Baba-mama foglalkozás	15	8,28
Ismeretterjesztő előadás	43	23,75
Klubfoglalkozás	50	27,62
Kiállítás	69	38,12
Könyvtári adatbázisok bemutatása	5	2,76
Számítógépes tanfolyam	10	5,55
Országos Könyvtári Napok	20	11,04
Internet Fiesta	4	2,2
Játszóház	12	6,62
Családi programok	25	13,81
Helyi eseményekhez, évfordulókhöz kapcsolódó programok	22	12,15
Könyvtári majális	17	9,39
Ünnepi könyvhét	64	35,35
Múzeumok éjszakája	28	15,46
Egyéb (pl. előadást, társasjáték klub)	6	3,31
Összesen:	598	100%=181

A rendezvények közül a könyvbemutató, író-olvasó találkozó és kiállítás azok, amelyekre a megkérdezettek közel 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, majd 5,55%-ra csökkent. Nagyrendezvényeink közül az Ünnepi Könyvhetet jelölték meg legtöbben.

18. Személyre vonatkozó kérdések

Neme

	Fő	%
Nő	197	69,12
Férfi	77	27,01
Nem adta meg	11	3,85
Összesen:	285	100%=285

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

Születési éve

	Fő	%
1921-1930	0	0
1931-1940	2	0,70
1941-1950	32	11,22
1951-1960	55	19,29
1961-1970	27	9,47
1971-1980	59	20,70
1981-1990	37	12,98
1991-2000	31	10,87
2001-	25	8,77
Nem adta meg	17	5,96
Összesen:	268	100%=285

A válaszadók 40%-a 50 évesnél idősebb. Javítani kell a fiatal felnőttek arányán. Mivel a legfiatalabb korosztály esetében általában a szülők töltötték ki a kérdőívet, így az ő véleményüket ebben az esetben nem tudjuk vizsgálni. A tizenéves korosztály pedig most sem mutatott kellő aktivitást, ezért ez az adat nincs összhangban a regisztrált használók korosztályonkénti megoszlásával.

Legmagasabb iskolai végzettsége

	Fő	%
Nem válaszolt	16	5,61
8 általános, vagy kevesebb	6	2,10
Megkezdett középiskola	13	4,56
Középiskola	73	25,61
Megkezdett főiskola, egyetem	15	5,26
Főiskola, egyetem	162	56,84
Összesen:	285	100%=285

A felmérés eredménye a korábbiakhoz hasonlóan azt mutatja, hogy a könyvtárhasználók több mint 50% legalább középiskolai végzettséggel rendelkezik. Legnagyobb százalékuk felsőfokú végzettségű, vagy felsőfokú tanulmányokat folytat.

Munkaviszonya

	Fő	%
Nappali tagozatos tanuló	20	7,01
Főállású alkalmazott	111	38,94
Vállalkozó	13	4,56
Álláskereső	7	2,45
Nyugdíjas	92	32,28
GYES-en, GYED-en van	18	6,31

Egyéb	4	1,40
Nem válaszolt	20	7,01
Összesen:	285	100%=285

A könyvtárhasználók többsége alkalmazott vagy nyugdíjas.

Részvétele szervezett képzésben

	Fő	%
Jelenleg nem vesz részt képzésben	194	68,07
Jelenleg részt vesz képzésben	44	15,43
Nem válaszolt	47	16,49
Összesen:	285	100%=285

A válaszadók 15,43%-a vesz részt képzésben, ami a 2017. évi adathoz (17,1%) képest növekedést mutat.

Ha jelenleg részt vesz:

	Fő	%
Általános iskolai képzés	2	4,5
Középiskolai képzés	8	18,18
Főiskolai, egyetemi képzés	16	36,36
OKJ-s szakképzés	5	11,36
Egyéb szakképzés	2	4,5
Akkreditált munkahelyi képzés	1	2,27
Egyéb munkahelyi továbbképzés	3	6,81
Gépjárművezetői tanfolyam	1	2,27
Nyelvtanfolyam	6	13,63
Egyéb tanfolyam	0	0

Összesen:	44	100%=44
------------------	----	---------

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

Ha önnek nehézségei vannak a könyvtár használatában, melyek ezek?

	Fő	%
Látási	10	3,5
Hallási	4	1,4
Mozgási	9	3,15
Tanulási	4	1,4
Egyéb	1	0,35
Nincs	257	90,17
Összesen:	285	285=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.

III. Összegzés

A használói elégedettség mérése során ezúttal is sok hasznos és megfontolásra érdemes észrevételt tettek olvasóink. A 2019. 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