



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

2015

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	1
I. Bevezetés.....	2
II. A 2014. évi felmérés eredményei.....	2
1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?.....	2
2. Egy látogatás alkalmával jellemzően mennyi időt tölt a könyvtárban?.....	2
3. Milyen céllal jött ma a könyvtárba? (több válasz is megjelölhető).....	3
4. Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe (több válasz is megjelölhető).....	3
5. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy a könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?.....	5
Ha igen, mi történt ezután?.....	5
6. Mennyire elégedett könyvtárunkkal.....	6
7. Amennyiben szükséges, indokolja is meg válaszát.....	8
8. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?.....	9
9. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?.....	11
10. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni? (több válasz is jelölhető).....	11
11. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről? (több válasz is jelölhető).....	12
12. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!.....	12
13. Az Ön számára milyen az ideális könyvtár? (több válasz is jelölhető).....	13
14. Milyen rendezvényeken venne részt könyvtárunkban? (több válasz is jelölhető).....	14
15. Mely tagkönyvtárakat használja? (több válasz is jelölhető).....	15
16. Végül néhány személyre vonatkozó kérdés.....	15
17. Egyéb észrevétele, javaslata:.....	17
IV. Összegzés.....	18

I. Bevezetés

A II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2014. december és 2015 január hónapban **használói elégedettségvizsgálatot** végzett az intézmény minden tagkönyvtárában (központ és 7 fiók). A kérdőív összeállításakor figyelembe vettük a szakma (Könyvtári Intézet) által összeállított, valamint a korábban végzett felmérés kérdéseit.

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 felmérésre szánt egy hónap alatt az egyes tagkönyvtárak nagyságának arányában elosztva, összesen 519 db kérdőívet töltöttek ki a könyvtárhasználók.

II. A 2014. évi felmérés eredményei

Az eredményt a kérdőíven szereplő kérdések sorrendjében ismertetjük.

1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

	Fő	%
Ez az első látogatásom	10	1,93
Hetente többször	113	21,77
Hetente egyszer	94	18,11
Kéthetente	61	11,75
Havonta	102	19,65
Ritkábban, mint havonta	19	3,66
Rendszeretlenül	37	7,13
Nem válaszolt	83	16,00
Összesen:	519	100,00

A táblázat azt mutatja, hogy sokan hetente többször is megfordulnak a könyvtárban, melyhez közeli számot mutat a havi egy látogatás. Többen jönnek azonban heti-kétheti rendszerességgel is.

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

	Fő	%
30 percnél kevesebbet	92	17,73
30 perc és 1 óra között	226	43,55
1 és 2 óra között	141	27,17
2 és 3 óra között	35	6,74
3 óránál többet	25	4,81
Összesen:	519	100,00

3. Milyen céllal jött ma a könyvtárba? (több válasz is megjelölhető)

	Fő	%
tanulás	91	17,53
művelődés, kutatás	154	29,67
kikapcsolódás, szórakozás	284	54,72
személyes érdeklődés (tájékozódás, hobbi)	176	33,91
valaki más megbízásából	9	1,73
egyéb	47	9,05
Összesen:	761	100 %=519

Több választ is megjelölhettek a látogatók, de a viszonyítás a kérdőívek számához történt, így az összesítés többet ad ki 100 %-nál. Bár egy-egy alkalommal többféle célból is felkeresik a könyvtárat, a leggyakoribbak a kikapcsolódás, művelődés, hobbi. Ez összhangban van a könyvtár típusából adódó feladataival, az iránta jelentkező elvárásokkal.

4. Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe (több válasz is megjelölhető)

4.1 Könyv, folyóirat kölcsönzés/hosszabbítás

	fő	%
Könyvet kölcsönzés/hosszabbítás	368	70,91
Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzés	37	7,13
Nem kölcsönzött/hosszabbított	114	21,96
Összesen:	519	100,00

A táblázatból kitűnik, hogy a könyvtárhasználók 21,96 %-a (jelen esetben 114 fő) nem könyv vagy folyóirat kölcsönzés céljából keresi fel a könyvtárat.

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

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	20	3,85
Nem kölcsönzött/hosszabbított	499	96,15
Összesen:	519	100,00

A könyvtárhasználók 96,15 %-a (jelen esetben 499 fő) nem AV dokumentum kölcsönzése/hosszabbítása miatt kereste fel a könyvtárat, vagyis az AV dokumentumok használata az olvasók körében nem éri el az 5 %-ot. Tekintettel arra, hogy ezek a dokumentumtípusok csak két tagkönyvtárban állnak rendelkezésre, az adott könyvtárak esetében (188 kérdőív) a kölcsönzött AV dokumentumok kölcsönzésének aránya 7,45 %.

4.3 Kotta kölcsönzés/hosszabbítás

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	3	0,58
Nem kölcsönzött/hosszabbított	516	99,42
Összesen:	519	100,00

A könyvtárat a látogatók 99,42 %-a (jelen esetben 516 fő) nem kotta kölcsönzése/hosszabbítása miatt kereste fel. A kottahasználat az olvasók körében nem éri el az 1 %-ot. Kotta kölcsönzésére csak a központi könyvtárban van lehetőség, ezért, ha csak az ott kitöltött kérdőívekhez (148 kérdőív) viszonyítjuk, akkor a kották kölcsönzésének aránya **2,03 %**.

4.4 Dokumentumok kölcsönzése/hosszabbítása összesen

	fő	%
Kölcsönzött/hosszabbított	494	95,18
Nem kölcsönzött/hosszabbított	25	4,82
Összesen:	519	100,00

A táblázatból kitűnik, hogy a könyvtárhasználók csupán 4,82 %-a (jelen esetben 25 fő) az, aki nem dokumentum kölcsönzése/hosszabbítása miatt kereste fel könyvtárunkat, hanem egyéb szolgáltatásainkat vette igénybe.

4.5 A könyvtár állományának helyben használata

	fő	%
Napilap/hetilap/folyóirat helyben használata	133	25,63
Helyben tanulás	55	10,60
Számítógépes adatbázis használata	48	9,25

4.6 Dokumentumhoz nem kötött könyvtári szolgáltatások, információszerzés

	fő	%
Tájékoztatáskérés könyvtárostól	72	13,87
Rendezvényen való részvétel	79	15,22
Internetezés	73	14,07

4.7 A könyvtár egyéb technikai eszközeinek használata

	fő	%
Fénymásolás	47	9,06
Nyomtatás	44	8,48

Szkennelés	27	5,20
Faxolás	17	3,28

4.8 Magáncélú vagy egyéb látogatás

	fő	%
Találkozás, beszélgetés	2	0,39
előjegyzés, foglalás	14	2,70
Egyéb	16	3,08

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

	fő	%
nem	316	60,89
igen	192	36,99
nem válaszolt	11	2,12
Összesen:	519	100,00

A kölcsönző könyvtárhasználók többsége konkrét címekkel érkezik a könyvtárba, akik közül 60,89 %-nak teljesült a kérése. Erre a kérdésre 11 olvasó nem válaszolt.

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 249 válasz érkezett, volt, aki nem csak egy választ jelölt meg.

5.1 A könyvtárra nézve pozitív esetek

	fő	%
Előjegyezték	86	34,54
Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel	99	39,76
Más, hasonló könyvet ajánlottak	26	10,44
Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak	7	2,81
Összesen:	218	87,55
		100,00 %=249

5.2 A könyvtárra nézve semleges vagy negatív esetek

	fő	%
Megvette a könyvet	13	5,22
Nem kért segítséget a könyvtárostól	10	4,02
egyéb	5	2,00
kért segítséget, de nem kapott semmit	3	1,21
Összesen:	31	12,45
		100,00 %=249

Viszonylag alacsony azok száma (31 fő), akik nem kapták meg, amit szerettek volna. Hatékonyabb, nagyobb bizalomra épülő használó-könyvtáros kommunikációval azok száma is csökkenthető, akik nem kérnek segítséget valamilyen megoldáshoz.

6. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

		Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen	Nem tudom megítélni
1.	A könyvtár külső állapota	118	137	88	11	17
2.	A könyvtár belső állapota	155	165	35	1	15
3.	Jelek és eligazító táblák	186	142	11	2	28
4.	A könyvtári terek elrendezése	190	146	10		25
5.	Nyitvatartási idő	217	113	22	3	17
6.	A könyvtárosok segítőkészsége	327	32			11
7.	A könyvtárosok szakértelme	322	29			20
8.	A számítógépek száma	113	113	23	4	87
9.	A számítógépek minősége	69	32	46	6	125
10.	A szabadpolcos állomány összetétele	134	29	19		60
11.	A szabadpolcos állomány elrendezése	169	135	10		57
12.	Olvasási körülmények	218	117	5	2	29
13.	Másolási szolgáltatások	160	90	13		108
14.	A szolgáltatások ára	148	116	10	3	94
15.	A könyvtár honlapjának tartalma	120	102	26	2	121
16.	A könyvtár honlapjának megjelenése	114	102	29	1	125

17.	A szakkönyvek kínálata	103	143	13	2	103
18.	A szépirodalmi könyvek kínálata	162	142	10		57
19.	A folyóiratok összetétele	100	131	39	10	91
20.	A tájékoztató szolgálat	219	88	2		109
21.	Friss beszerzések	120	123	38	7	83
22.	Akadálymentesítés	91	79	46	40	111
23.	Könyv (dokumentum) ajánlók	120	128	14		101
24.	Katalógus	121	110	6	2	124
25.	Rendezvények, programok	197	95	2		66
26.	Helyismereti adatbázis és gyűjtemény	109	112	8		142
27.	Bútorzat, berendezés	121	122	49	7	29
28.	Fényviszonyok	132	111	53	12	24
29.	Összességében véleménye a könyvtárról	180	166	7		18

Az értékelésbe nem tudtuk beszámítani azokat, akik azt jelölték, hogy nem tudják megítélni. A kérdőív e pontjának választása indokolt abban az esetben, ha egy adott szolgáltatást nem használ valaki, mégis helyenként magasnak érezzük ezt a számot.

Tekintettel arra, hogy még ez az első felmérés a két intézmény összevonása óta, és a fizikai állapotok, az akadálymentesítés terén vannak számottevő eltérések, külön oszlopban mutatjuk a fiókok és a központ értékelését. Az adatok azt mutatják, hogy kirívó eltérés nem tapasztalható.

		fiókok	központ	összesített érték
1.	A könyvtár külső állapota	3,7	3,98	3,8
2.	A könyvtár belső állapota	4,05	4,24	4,23
3.	Jelek és eligazító táblák	4,63	4,38	4,44
4.	A könyvtári terek elrendezése	4,48	4,4	4,465
5.	Nyitvatartási idő	4,43	4,24	4,398
6.	A könyvtárosok segítőkészsége	4,9	4,75	4,87
7.	A könyvtárosok szakértelme	4,9	4,75	4,87
8.	A számítógépek száma	4,2	3,81	4,1
9.	A számítógépek minősége	3,73	3,65	3,7
10.	A szabadpolcos állomány összetétele	4,53	4,25	4,42

11.	A szabadpolcos állomány elrendezése	4,47	4,32	4,43
12.	Olvasási körülmények	4,59	4,44	4,55
13.	Másolási szolgáltatások	4,5	4,16	4,435
14.	A szolgáltatások ára	4,43	4,22	4,38
15.	A könyvtár honlapjának tartalma	4,25	4,41	4,29
16.	A könyvtár honlapjának megjelenése	4,2	4,44	4,28
17.	A szakkönyvek kínálata	4,27	4,22	4,256
18.	A szépirodalmi könyvek kínálata	4,45	4,44	4,448
19.	A folyóiratok összetétele	3,97	4,22	4,03
20.	A tájékoztató szolgálat	4,7	4,51	4,65
21.	Friss beszerzések	4,08	4,05	4,07
22.	Akadálymentesítés	3,53	4	3,63
23.	Könyv (dokumentum) ajánlók	4,35	4,25	4,32
24.	Katalógus	4,43	4,27	4,34
25.	Rendezvények, programok	4,66	4,27	4,56
26.	Helyismereti adatbázis és gyűjtemény	4,4	4,4	4,4
27.	Bútorzat, berendezés	4	3,85	3,96
28.	Fényviszonyok	4	4,29	4,06
29.	Összességében véleménye a könyvtárról	4,47	4,4	4,45

7. Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát

Az indoklások között az alábbiak szerepeltek:

A gyerekkönyvek választékának bővítése, több újdonság szükséges

II. em. asztalok rossz helyen vannak, hideg van

A díjnyertes könyvek hiányoznak, kicsi falvakban vannak

Az olvasóhelyek kényelmetlenek, nem jó a világítás, zajos

Mobiltelefonról látható legyen az online katalógus

Hideg van, sikerkönyvek vidéken vannak

A könyvtárosok nagyon kedvesek, segítenek, ha valamilyen könyvet nem találok. Mindig tudják, hogy mit keresek

Az olvasási körülmények nagyon jók, nagy a csend és a nyugalom

Elavult szakkönyvek. Aktuális tankönyveket kerestem, rendkívül elavult volt, ami fellelhető volt.

A fényviszonyok jók, de ha a nap besüt, nem igazán lehet mit tenni ellene, s szinte lehetetlen az asztaloknál ülni, mert meleg van.

Nyitva tartás 10 órától minden nap

Elrendezésben, belsőépítészetiében jobban funkcionáló, barátságosabb környezet.

Az épület külseje

Folyóiratok bővítése
Több folyóiratot tennék ki a szabadpolcra, persze csak a legfrissebbek közül.
Az első emeleten hiányosak a polcok előtti betűk
Egy-egy szék elhelyezése a sorok között hasznos lenne
Az első emeleten egy katalógus gép működik
Sokszor zajos a könyvtár
Zavaró a böngészde a földszinten
A szépirodalmi választék eltolódása az amerikai irányba
A folyóiratok kínálata nem az átlagolvasó igényeit preferálja
Elégedett vagyok, bízok a szakemberekben.
A legtöbb rendezvényt szervezik
Segítőkész, kedves, életvidám személyek
tıptop szakmai hozzáértés
Nagyon barátságos hely, segítőkész könyvtárosokkal - **többször**
Szívesen jövök ide. Nagyon érdekes a kiállítás, mint a mostani is.

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

Az alábbi ötleteket kaptuk erre a kérdésre:

Semmit, tökéletes
Több fényt
Több új, felkapott könyv.
Több új könyv
Szólhatna valamilyen zene
Több új könyv
Ne legyen hideg, lassú internet.
Több könyv.
Bútorzat, berendezés, számítógép
Számítógépek cseréje, külső, belső felújítás
ingyen internet, Wifi, **külső** felújítás
hosszabb nyitva tartás
több új könyv
értelmesebb könyvek beszerzése ???
folyóiratok kölcsönzése, hosszabb nyitvatarás
több új könyv
külső felújítás
több asztal, ne legyen hideg, sikerkönyvek vásárlása
több érdekes könyv
több író-olvasó találkozó
több gyerekkönyv, akár használtan is beszerezni
nyitvatartási idő
több rendezvény
mindent
szellőztetés, légkondi
Nem változtatnék semmit.

Hogy az olvasó és az Internet helység külön legyen.
semmit
A napilapokból legalább két példány kellene.
A belső teret otthonosabbá tenném.
Nincs ilyen.
Szakirodalom folyamatos frissítése.
Tennék egy nagyobb asztalt konnektor hozzáféréssel a gyerekkönyvtár kisgyermekes részébe is.
Az Internet és az olvasó ne egyben legyen.
gyerekműsorok
Elégedett vagyok, bízok a szakemberekben.
A Facebookhoz új és jobb gépeket.
Gyermekmegőrzés a könyvtárhasználat idejére.
Több internetes gépekkel.
A könyvek elrendezését. A korábbi nyitva tartási idő.
Az előjegyzéssel lenne annyi problémám, hogy ha egyszer kivettem egy könyvet 3 hétre, más tesz rá előjegyzést, s én olvasónak.
Egymástól jobban elválasztott asztalok, hogy aki tanul semmi ne zavarja.
A könyvek elrendezését más szisztéma szerint.
Az emeletre való feljutás.
Semmit
Az internetezési lehetőségeket bővíteném.
Külső felújítás.
Több ülőhely és böngésző.
Több idegen nyelvű szakkönyvet.
Alkalmanként a nyitva tartási időt előbbre hoznám.
Jó lenne, bár tudom, hogy szinte kivitelezhetetlen, ha minél több könyv tartalomjegyzéke felkerülne az internetre.
több, korszerűbb számítógép
videószoba
szakkörök témánként
több új könyv
nyitva tartási idő mindennap 10-18.30, illetve 9-18.30
saját parkoló
az új, raktári könyvekről lista a honlapon
új alkalmazottak
több, jobb rendezvény
több kölcsönözhető könyv
mosdók állapota
felesleges az elsőn a nagy tér a magánórákhoz
szerzőnél részletre keresés nem megy
tárgyszavas keresés hiányos
a könyvtári dolgozók hozzáállását

9. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?

Raktári kérések interneten való intézése.

Kötelező olvasmányok

Gyors internet, díjnyertes könyvek idegen nyelven, hangoskönyv formában, idegen nyelvű CD-k ingyen.

E-book olvasó kölcsönzése, el.dok. Helybenhaszn.

középiskolai szakirodalom, term.tud. Szakkönyvek

idegen nyelvű sarok a Rákócziiban

könyvtárak éjszakája

e-book

sikerkönyvek idegen nyelven, idegen nyelvű hanganyag ingyenes legyen

használt könyvek vásárlása olvasóktól

online katalógusban kiemelni az újdonságokat

Sajnálom, hogy nem itt van a nyelvi részleg.

Több könyvismertetést.

Nem tudom

Nyelvtanfolyamok, zenetanulás.

Kortárs festők, szobrászok bemutatása.

videószoba

szakkörök témánként

nyelvi tanfolyamok

A javasolt szolgáltatások között több olyan szerepel, melyeket az intézmény biztosít, de lehetséges, hogy nem minden tagkönyvtárban. Ezért további fejlesztést igényel, hogy a szolgáltatásokat még jobban összehangoljuk, és bővítsük a „mozgó” szolgáltatásokat a könyvek cseréjéhez hasonlóan.

Előfordulnak olyan igények is, mint a parkolás kérdése, mely nem a könyvtár kompetenciája, és melyet évek óta próbál megoldani a Közterület felügyeletnél, sajnos sikertelenül.

Az épületek külső és belső felújítását is nagyon szeretnénk megoldani, de forrás hiányában még eddig nem sikerült, de bízunk abban, hogy lesznek olyan uniós pályázatok, melynek segítségével ez legalább részben sikerül, melyhez hasonló az akadálymentesítés területe is.

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

	Fő	%
szépirodalmi könyvek	170	32,75
ismeretterjesztő (szak-) könyvek	167	32,18
gyermek és ifjúsági könyvek	98	18,88
kották	13	2,50
hangoskönyv CD-k	53	10,21
zenei CD-k (könnyű-, komolyzene)	48	9,25
DVD-k	36	6,94
helyismereti gyűjtemény	42	8,10
idegennyelvű gyűjtemény	83	15,99

egyéb, és pedig (napilapok, folyóiratok, hadtörténelem, misztikus könyvek, nyelvi hanganyag)	24	4,62
		100%=519
Összesen:	734	

A fenti táblázatban meghatározott állományrészek fejlesztése talán az idegen nyelvű könyveket kivéve megközelíti az állománygyarapítási gyakorlatunkat, de a mutatókat összevetjük az előző és gyarapítási megoszlásával, és a jövőben lehetőség szerint figyelembe vesszük az igényeket.

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

	Fő	%
ismerősöktől, családtagoktól	71	13,68
a könyvtárosoktól	236	45,47
helyi újságból	19	3,66
helyi TV-ből	10	1,93
könyvtár honlapjáról	113	21,77
faliújságról, plakátról	91	17,53
meghívóból (e-mail, hírlevél)	114	21,97
egyáltalán nem jut tudomásomra	12	2,31
egyéb forrásból (internet 1)	11	2,11
Összesen:	677	100%=519

Látogatóink számára elsődleges hírforrás a könyvtáros. Hatékony eszköznek tekinthetők a plakátok és a faliújságok, valamint a családtagok. A helyi média szerepe az információ közvetítésében igen csekélynek mondható. Megítélésünk szerint a könyvtár média kapcsolata az utóbbi időben sokat javult, a lakosság, úgy tűnik, kis mértékben használja a helyi médiát, mint információforrást.

12. 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.	346	89	18	8	28

2.	A könyvtárakban semmilyen fontos információt nem lehet megtalálni.	422	59	6	4	10
3.	A könyvtárakban semmilyen újdonságot nem lehet megtalálni.	365	105	6	4	33
4.	A könyvtárosok túlterheltek, nincs türelmük foglalkozni az olvasókkal.	346	104	22	5	40
5.	Az emberek azért nem járnak könyvtárba, mert nincs idejük olvasni.	167	141	107	32	69
6.	Az emberek félnek belépni a könyvtárba, mert nem tudják pontosan, hogy mit kell ott csinálni.	229	136	69	15	64
7.	Könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.	334	95	20	11	43
8.	Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	319	111	37	14	35
9.	Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	179	146	66	25	71
10.	Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	232	222	33	17	64

Megnyugtató számunkra, hogy a negatív kijelentésekkel a válaszadók többsége nem ért egyet, mint ahogy azzal sem, hogy „lassan nem lesz szükség könyvtárra”.

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

	Fő	%
Ahol az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok	145	27,93
Ahol az új könyvekhez gyorsan hozzáférék	361	69,56
Ahol megtanítják a számítógép használatát	74	14,26
Ahol a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom	194	37,38
Ahol szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak	352	67,82
Ahol színvonalas programokat, találkozókat szerveznek	192	36,99
Ahová akkor is betérhetek, ha nincs semmi dolgom	197	37,96
Ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni	280	53,95
Ahol mindig történik valami izgalmas	55	10,60
Ahol vigyáznak a gyerekekre, amíg én olvasok, kölcsönzök	31	5,97

Ahol hangulatos, barátságos a környezet	261	50,29
Ahol folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról	129	24,86
Ahol a rendezvények aktív részese vagyok	73	14,07
egyéb (pl. melynek közelében ingyenesen lehet parkolni 1)	8	1,54
Összesen:	2354	100%=519

Bízató, hogy olvasóink több, mint fele továbbra is legfontosabbnak az új könyveket és a képzett, segítőkész könyvtárosokat tartják.

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

	Fő	%
Mesélj nekem	41	7,90
Versmondó verseny	34	6,55
Kézműves foglalkozás	133	25,63
Vetélkedő	58	11,17
Olvasókör	70	13,49
Rajzpályázat	41	7,90
Író-olvasó találkozó	224	43,16
Könyvbemutató	192	36,99
Kamarahangverseny	62	11,95
Könyvtárhasználati foglalkozás	18	3,47
Baba-mama foglalkozás	35	6,74
Ismeretterjesztő előadás	165	31,80
Klubfoglalkozás	64	12,33
Könyvtárak éjszakája	132	25,43
Internet fiesta	30	5,78
Kiállítás	146	28,13
Könyvtári adatbázisok bemutatása	27	5,20
Számítógépes tanfolyam	66	12,71
E-ügyintézés segítő tanfolyam	31	5,97
Könyvtári napok	58	11,18
Filmklub	127	24,47
Játszóház	51	9,82
Bábszínházi előadás	51	9,82
Családi programok	87	16,76
Helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok	59	11,37
Előadást	128	24,66
Egyéb (pl. keresztretjvényfejtő verseny 1)	6	1,16
Összesen:	2136	100%=519

15. Mely tagkönyvtárakat használja? (több válasz is jelölhető)

	Fő	%
II. Rákóczi Ferenc Könyvtár központi épülete	293	56,45
József Attila Könyvtár	119	22,92
Kaffka Margit Könyvtár	52	10,02
Móra Ferenc Könyvtár	53	10,21
Petőfi Sándor Könyvtár	108	20,80
Szabó Lőrinc Könyvtár	157	30,25
Tompa Mihály Könyvtár	58	11,17
Lévay József Könyvtár	25	4,81
Összesen:	865	100%=519

A könyvtárhasználatra vonatkozó kérdésre a válaszok tükrözik az egyes tagkönyvtárak területi és állomány nagyságát, melyen kicsit torzíthat az, hogy ennek arányában kerültek kitöltésre a kérdőívek is, bár minden tagkönyvtárban kitöltő több könyvtárat is megjelölhetett. A következő éves felmérésben, ha online kitöltésre kerül sor, talán pontosabb választ kapunk az egyes tagkönyvtárak látogatására vonatkozóan.

16. Végül néhány személyre vonatkozó kérdés.

Neme

	Fő	%
Nő	342	65,90
Férfi	164	31,60
Nem válaszolt	13	2,50
Összesen:	519	100,00

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

Születési év

	Fő	%
1922-1930	2	0,55
1931-1940	17	4,67
1941-1950	65	17,85
1951-1960	62	17,03
1961-1970	50	13,74
1971-1980	68	18,68
1981-1990	38	10,44
1991-2000	49	13,46
2001-2004	13	3,57
Nem válaszolt	155	
Összesen:	519	364=100,00

Sajnos nagyon sok olvasónk nem válaszolt erre a kérdésre, így a százalékos megoszlást csak a választ adókra tudjuk vonatkoztatni, így pontosabb következtetéseket a korosztályi véleményekre vonatkozóan nem tudunk levonni.

Legmagasabb iskolai végzettsége

	Fő	%
8 általános, vagy kevesebb	31	5,97
megkezdett középiskola	30	5,78
középiskola	156	30,06
megkezdett főiskola, egyetem	40	7,71
főiskola, egyetem	243	46,82
Nem válaszolt	19	3,66
Összesen:	519	100,00

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

Munkaviszonya

	Fő	%
Nappali tagozatos tanuló	76	14,64
Főállású alkalmazott	177	34,10
Önálló, vállalkozó	20	3,85
Munkanélküli, munkát kereső	31	5,97
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt	11	2,12
Nyugdíjas	157	30,25
Gyesen, gyeden van	26	5,00
Eltartott	2	0,38
Egyéb (doktorandusz 1)	7	1,35
Nem válaszolt	12	2,31
Összesen:	519	100,00

A könyvtárhasználók több, mint 60 %-a alkalmazott vagy nyugdíjas.

Részvétele szervezett képzésben

	Fő	%
Jelenleg nem vesz részt képzésben	386	74,37
Jelenleg részt vesz képzésben	101	19,46
Nem válaszolt	32	6,16
Összesen:	519	100,00

Érdekes számot mutat a fenti táblázat, mely szerint elsősorban nem a szervezett képzésben résztvevők használják leginkább a könyvtárat.

Ha jelenleg részt vesz:

	Fő	%
általános iskolai képzés	14	13,46
középiskolai képzés	15	14,42
főiskolai, egyetemi képzés	43	41,34
OKJ-s szakképzés	10	9,61
egyéb szakképzés	4	3,84
	1	
akkreditált munkahelyi képzés		0,96
egyéb munkahelyi továbbképzés	5	4,81
gépjárművezetői tanfolyam	2	1,92
nyelvtanfolyam	6	5,77
egyéb tanfolyam	3	2,88
egyéb, eddigiekbe nem sorolható, éspedig. doktori képzés	1	0,96
Összesen:	104	104=100,00

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

Ha önnek nehézségei vannak a könyvtár használatában, melyek ezek?

	Fő	%
látási	12	2,31
hallási	7	1,35
mozgási	10	1,93
tanulási	8	1,54
nincs	482	92,87
Összesen:	519	

Örvendetes, hogy a korábbi évekhez képest egyre 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.

17. Egyéb észrevétele, javaslata:

Ne legyen hideg (2. em.), több asztal, gyors internet
Nyilvános telefon, udvariasabb könyvtárosok
Udvariasabb könyvtárosok, nyelvtanulás segítése
Kedvesek a könyvtárosok, több megbecsülést

WC-ben kézmosó folyadék, zajmentesebb, magasabb székek

Elégedett vagyok a II. Rákóczi Ferenc Könyvtár központi épület minden részlegével, örömmel járok ide, olvasni és kölcsönözni is.

A számítógépek igen lassúak.

Minden a legnagyobb rendben.

A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár épülete melletti parkoló csak több zónás bérlettel vehető igénybe, vagy készpénzzel kell fizetni, annak ellenére, hogy a parkoló rendszerint üres, díjmentesíteni kellene.

Nekem így jó ahogy van, talán az újonnan megjelent könyvek hamarabb eljuthatnának ide a könyvtárba, szívesen elolvasnám azokat is.

Elégedettség

Nyugodt légkör

Sok könyv csak a vidéki könyvtárakban található

Lekérdezni, hogy egyes könyveket hány olvasó kölcsönzi

A könyvtárosok halkabban beszélgessenek

Kedvesebb könyvtárosok

A jelenlegi hírlapolvasó teljesen alkalmatlan funkciójára

IV. Összegzés

A használói elégedettség mérése során sok hasznos és megfontolásra érdemes észrevételt tettek olvasóink. Előfordulta egymásnak ellentmondó észrevételek is (pl. mindent változtatna - semmit nem változtatna). Minden észrevétel, javaslat a jövőbeni változtatásoknak, fejlesztéseknek az előkészítésében nagyon fontosak. Néhány változtatásra már év elején sor került a központi épületben: a folyóiratolvasó az első emelet csendesebb övezetébe került áthelyezésre, és a böngésző is kulturáltabb környezetben, a „Tájéolóban” kapott helyet. A további, terveink között szereplő és többnyire 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 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 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