



## II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer



3530 Miskolc, Görgey Artúr u. 11.  
www.bazkonyvtar.hu 46/503-120

### Kérdőív

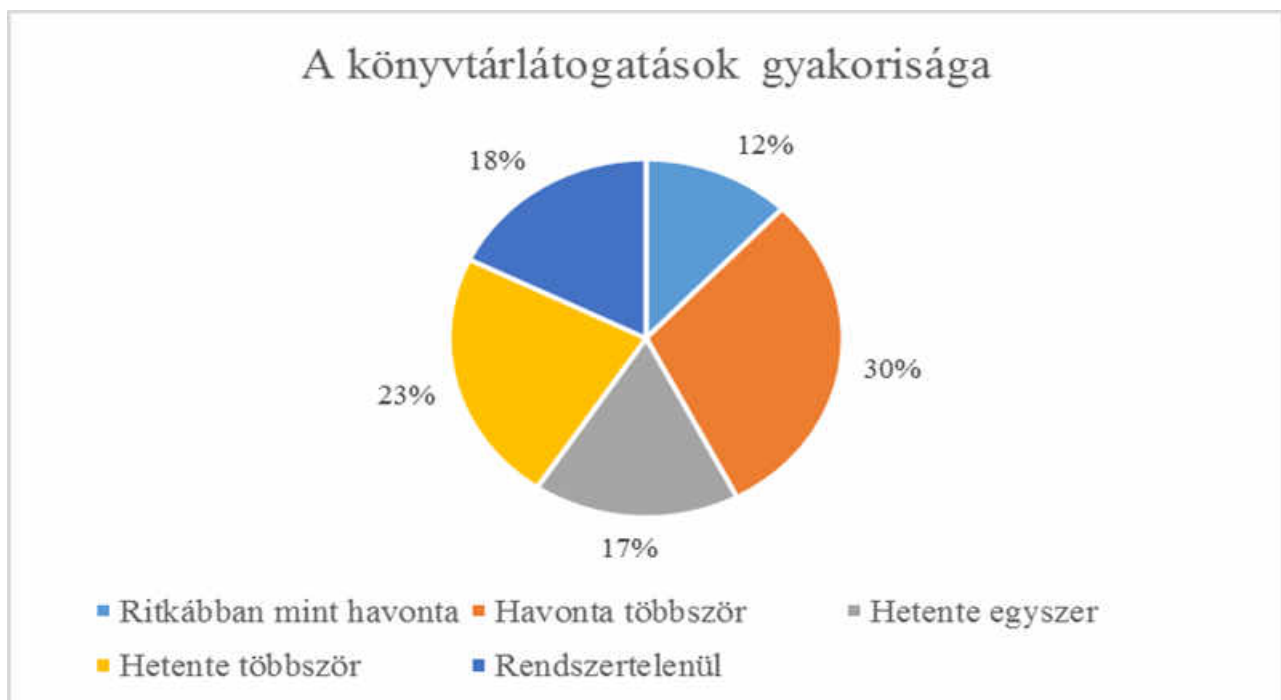
2017-ben használói elégedettséget mértünk a II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár által ellátott településeken, a szolgáltató helyeken és a könyvtárbuszos településeken egyaránt.

A kérdőívet 1798 fő töltötte ki többségük online formában, de lehetőség volt a papír alapon történő kitöltésre is. A válaszok táblázat formájában kerültek feldolgozásra. A felmérés 261 települési szolgáltatóhelyet érintett, a kitöltések átlagos száma a település nagyságától függően 2 és 10 között volt.

A könyvtári, információs és közösségi helyeken az alábbiakban összefoglalt eredmény született:

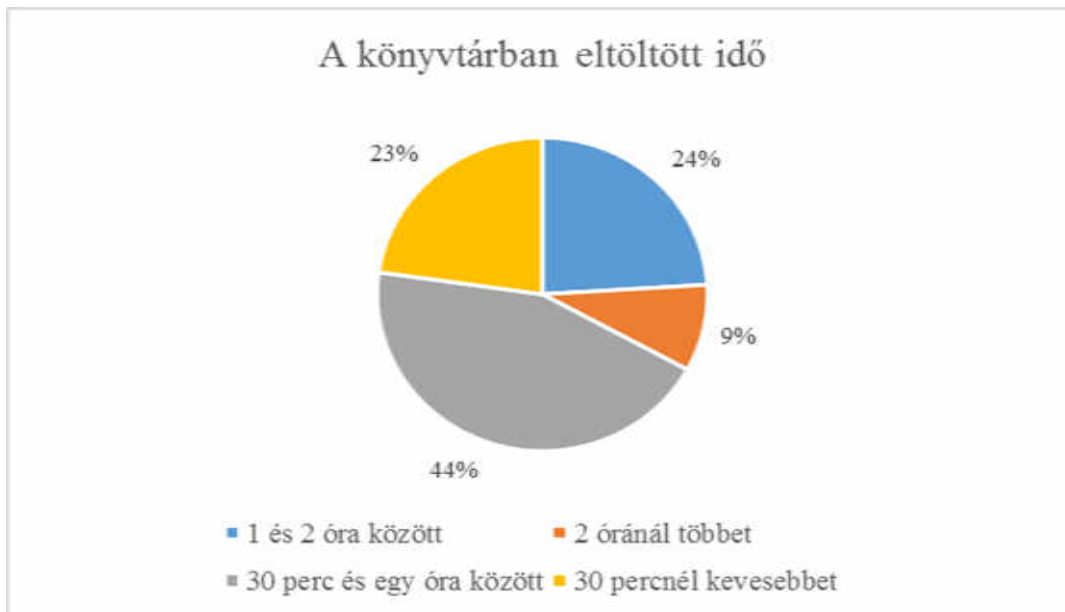
Az első kérdés arra vonatkozott, hogy mely településen töltötték ki a kérdőívet.

### 2, Általában milyen gyakran látogatja a település könyvtárát?



A válaszokból kitűnik, hogy a használók kétharmada rendszeres könyvtárhasználó, akiknek kb. egyharmada hetente többször is felkeresi a könyvtárat. (a válaszadók 23 %-a).

### 3, Egy látogatás alkalmával jellemzően mennyi időt tölt a könyvtárban?



A válaszokból az látszik, hogy a többség 30 percnél több időt tölt el a könyvtárban és nem kevés, csaknem 10% azok aránya, akik a lét órát is meghaladóan tartózkodnak ott.

#### 4, Milyen céllal jár a könyvtárba?



Ebben a kérdésben több választ is meg lehetett jelölni. A legtöbben a kikapcsolódást választották,

ami ezeknek a szolgáltató helyeknek a megerősödött közösségi szintér jellegét bizonyítják, különösen, ha megnézzük az olvasás és kölcsönzés (3, 18) választását. Ezt követően a művelődést és a tanulást jelölték legtöbben.

## 5, Milyen könyvtári szolgáltatásokat szokott igénybe venni?



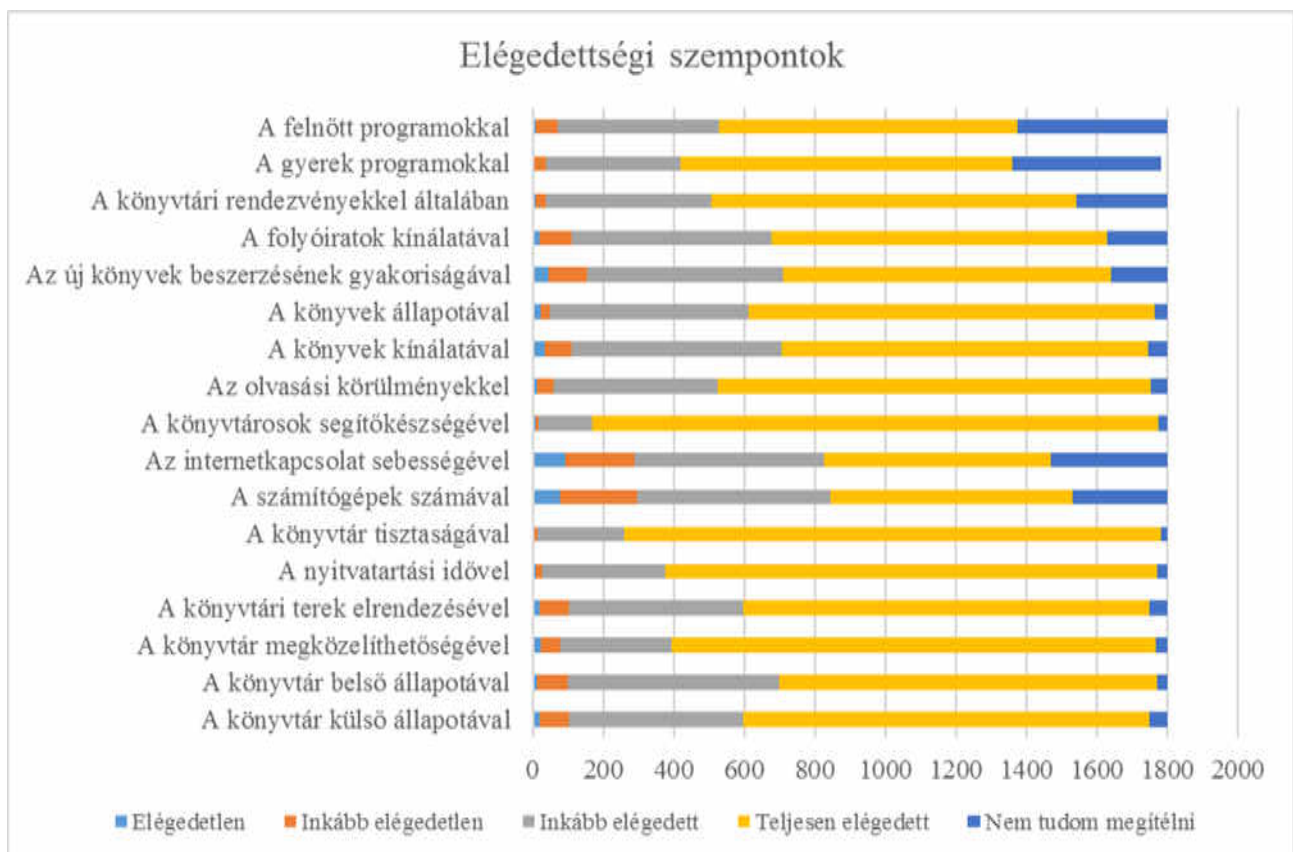
Erre a kérdésre is több választ lehetett megjelölni. Ez a diagram úgy tűnik, hogy ellentmond az előzőnek, hiszen a néhány kölcsönzés (18) és olvasás (3) „célal” ellentétben a legtöbben, 1474-en jelölték meg az igénybevett szolgáltatások között a kölcsönzést, és a helyben olvasást is több, mint 600-an. Lehet, hogy az előzőekben a kölcsönzést és olvasást is kikapcsolódásként jelölték, így kevésbé árnyalta az előző kérdés a lehetőségeket.

Ez a diagram éppen e miatt megnyugtatóbb, hiszen azt mutatja, hogy a könyvtárhasználók 82%-a kölcsönöz a szolgáltatóhelyeken.

## 6, Jelölje X-el az alábbi táblázatban, hogy mennyire elégedett a könyvtárral az alábbi szempontok alapján. Egy sorban csak egy jelölés lehet.

		Elégedetlen	Inkább elégedetlen	Inkább elégedett	Teljesen elégedett	Nem tudom megítélni
1.	A könyvtár külső állapotával	20	83	495	1151	49
2.	A könyvtár belső	13	88	598	1073	26

	állapotával					
3.	A könyvtár megközelíthetőségével	23	54	318	1371	35
4.	A könyvtári terek elrendezésével	20	83	495	1151	49
5.	A nyitvatartási idővel	7	18	352	1393	29
6.	A könyvtár tisztaságával	3	11	247	1522	15
7.	A számítógépek számával	79	215	549	689	266
8.	Az internetkapcsolat sebességével	93	194	540	643	328
9.	A könyvtárosok segítőkészségével	8	7	154	1606	23
10.	Az olvasási körülményekkel	13	48	462	1229	46
11.	A könyvek kínálatával	34	75	597	1040	52
12.	A könyvek állapotával	24	25	561	1153	35
13.	Az új könyvek beszerzésének gyakoriságával	45	108	557	928	160
14.	A folyóiratok kínálatával	20	89	569	952	168
15.	A könyvtári rendezvényekkel általában	9	29	468	1037	255
16.	A gyerek programokkal	6	33	381	939	424
17.	A felnőtt programokkal	9	62	457	846	424



Jól látható ezen a diagramon, hogy melyek azok a területek, ahol elégedetlenség mutatkozik. Leginkább a programkínálat, és a technikai eszközök területeken jelennek meg magasabb elégedetlenségi értékek, melyből az internetkapcsolat biztosítása a helyi önkormányzatok feladata, ami gyakran a lefedettség problémájából adódik. A programkínálat esetében a források és az igények közötti ellentéttel magyarázható az elégedetlenség, hiszen gyakran fordul elő, hogy a település által igényelt közreműködő díja nem fér bele a rendelkezésre álló támogatásba. Ugyanakkor a magas díjazású és elvárt közreműködők szerepeltetése a legtöbb esetben nem is sorolható a könyvtári rendezvények sorába.

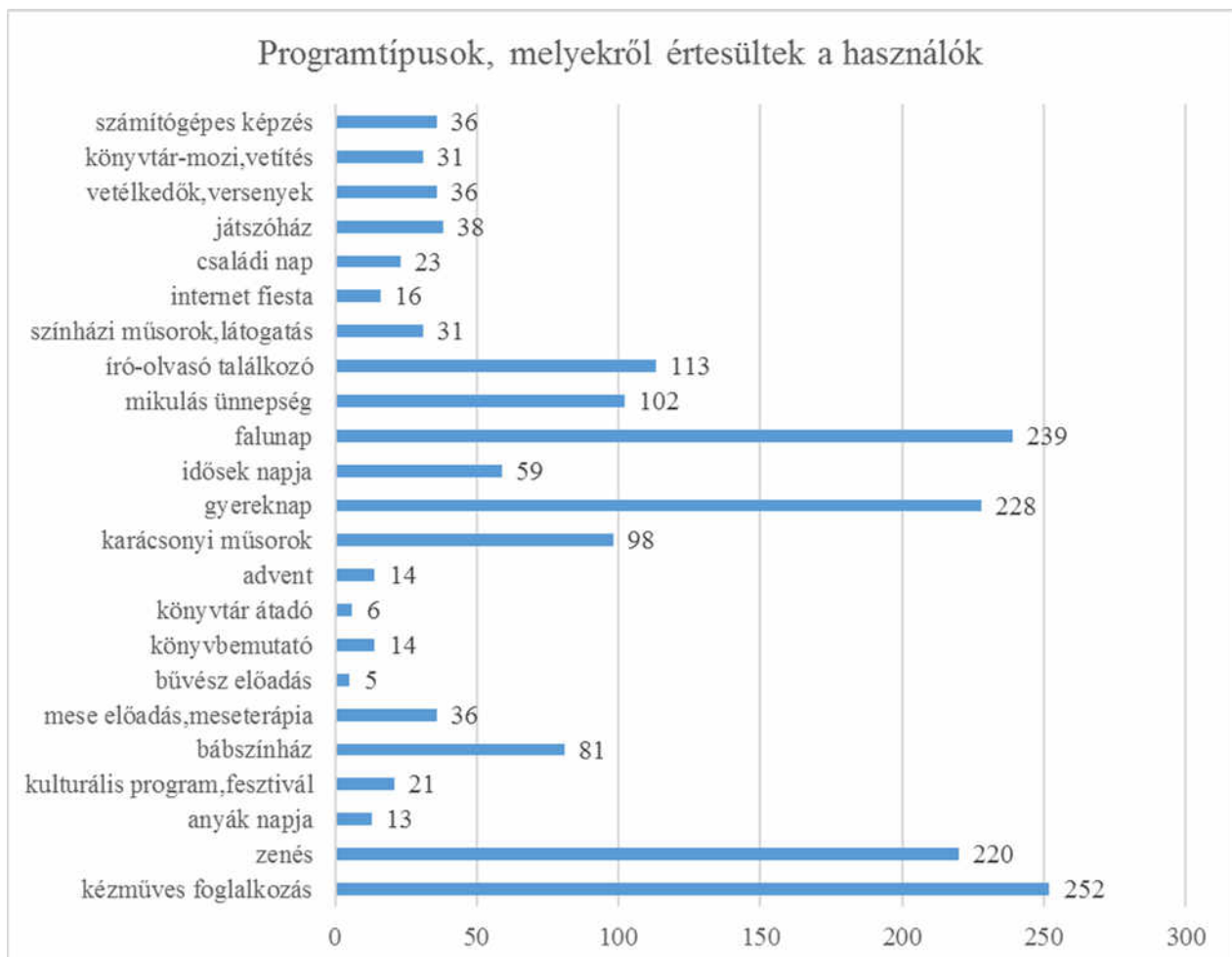
A nyitvatartási idővel szinte valamennyi használó elégedett, pedig vannak nagyon kevés órában nyitva tartó könyvtárak is.

**7/a, Értesül-e arról, ha a településen olyan programokat szerveznek, amelyet a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár támogat?**



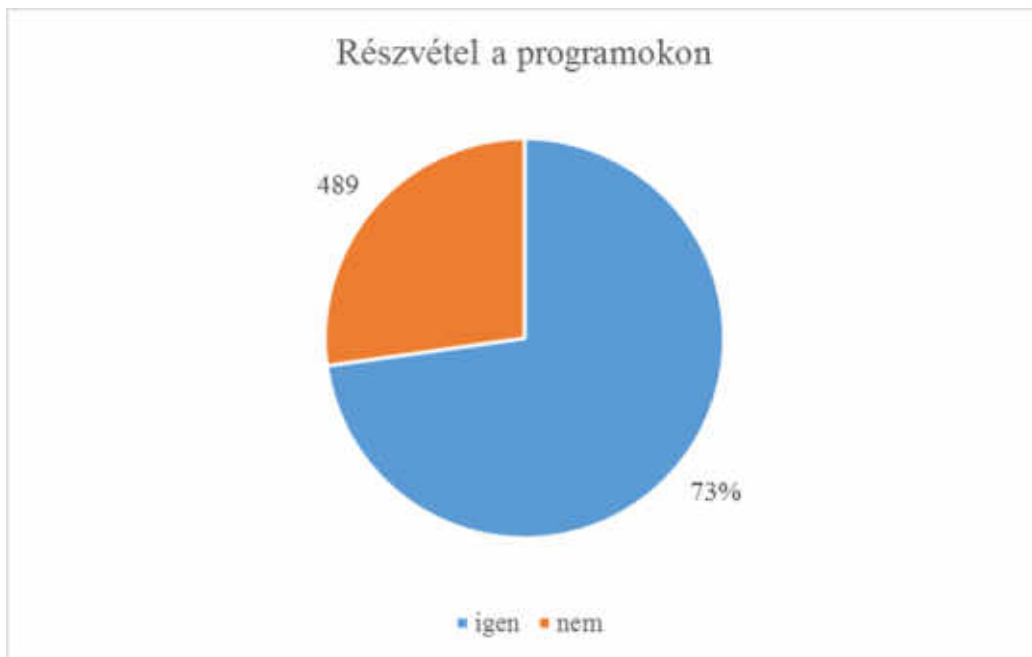
Elég magas értéknek tekinthető az a 19%, aki nem értesül a II. Rákóczi Ferenc Könyvtár által biztosított programokról. Ezen a téren jobban oda kell figyelnünk a hatékonyabb kommunikációra.

#### 7/b, Ha igen, akkor milyen programok voltak azok?



Az kistételek könyvtárhasználói a fenti programokat írták le, amelyekről értesültek.

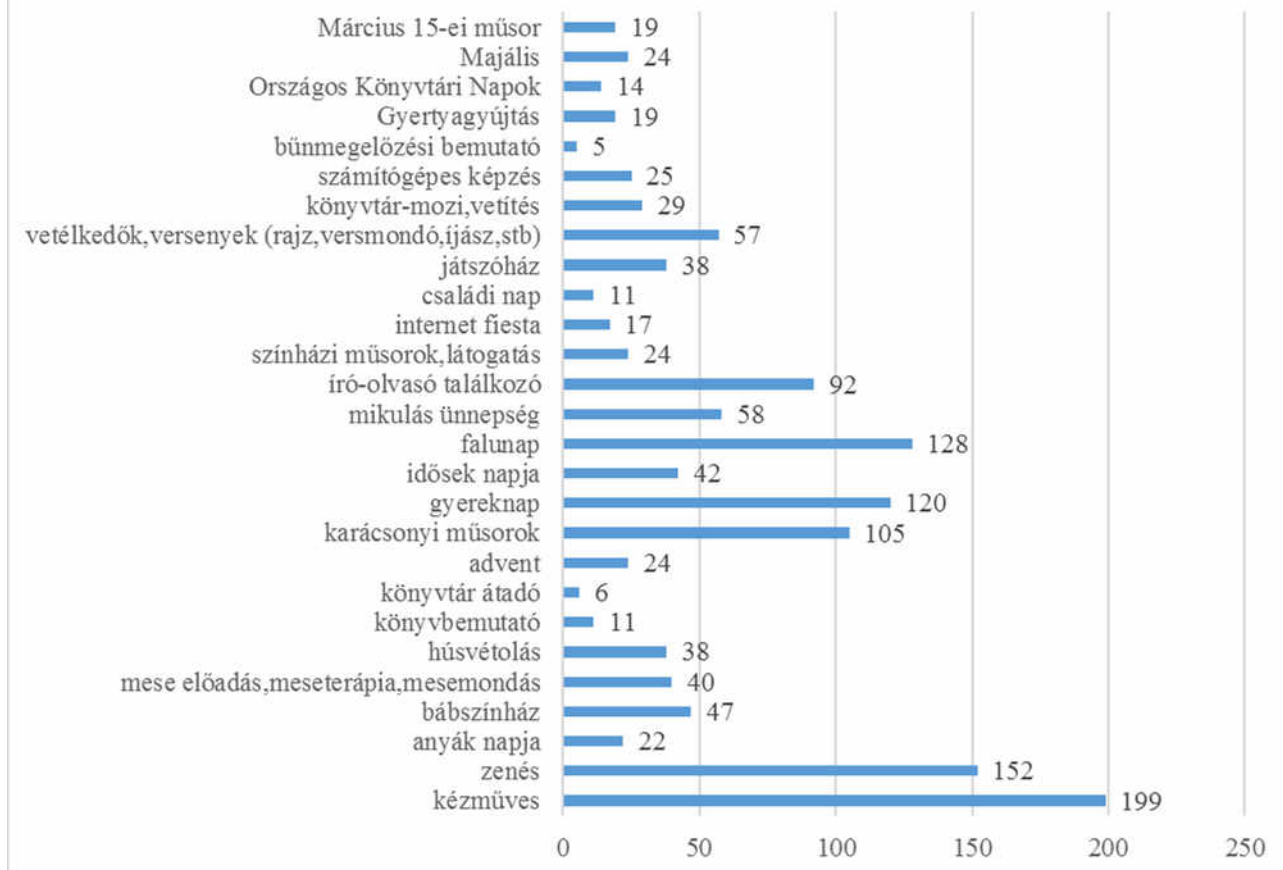
**8/a, Részt vett-e a könyvtár által rendezett programok valamelyikén?**



A részvételről a válaszadók 73%-a válaszolt pozitívan, ami nem adhat okot elégedettségre.

**8/b, Ha igen, kérjük sorolja fel ezeket.**

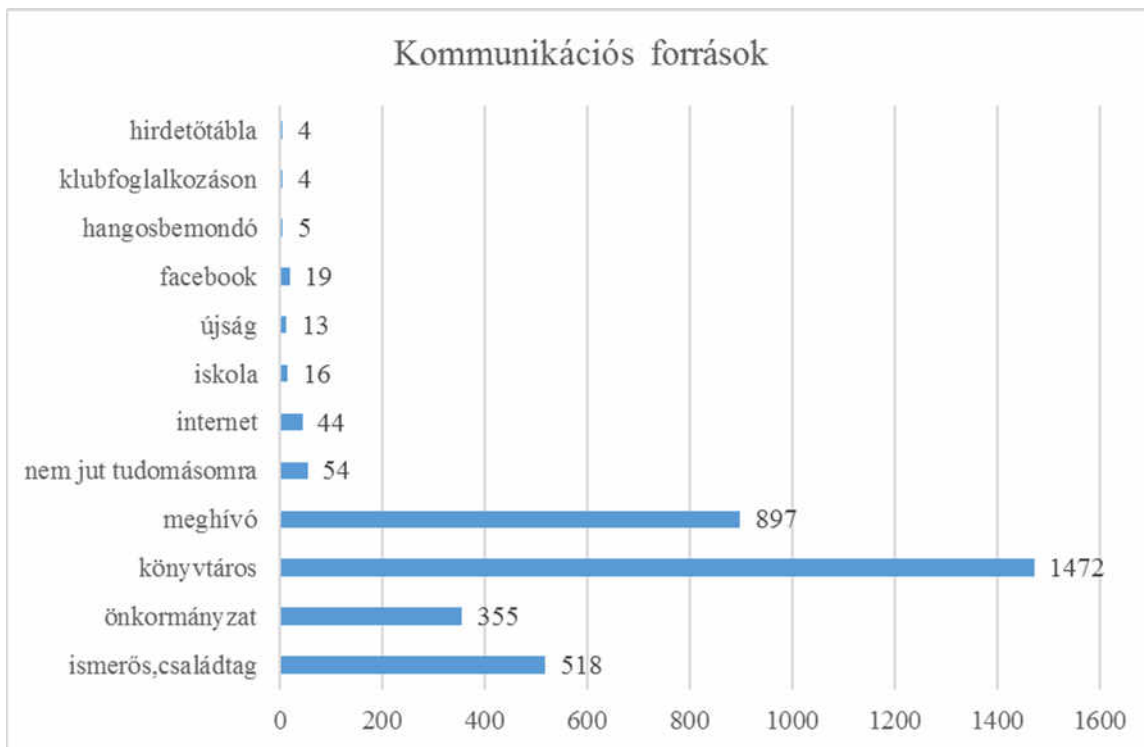
### Programok, melyeken részt vettek a használók



Jól látható a válaszokból, hogy a települések által kért programok többsége valamilyen ünnepi alkalomhoz kötődik, de vannak programok, melyek a közoktatás támogatásához is hozzájárulnak.

### 9, Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtár által szervezett rendezvényekről?





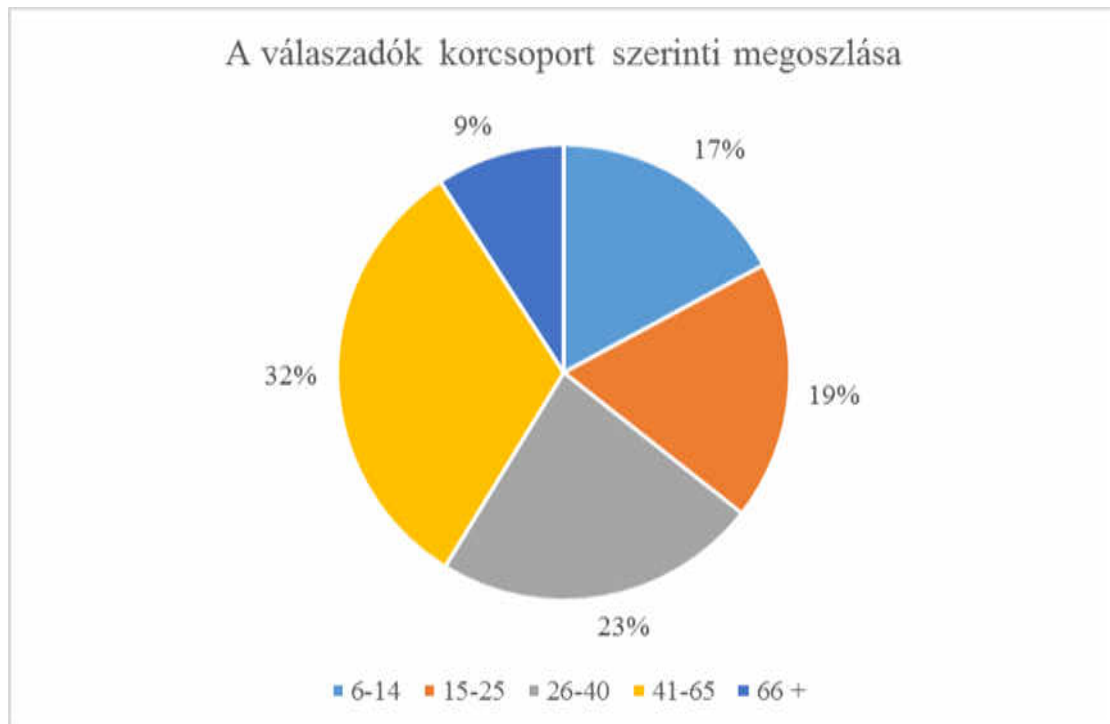
A legbiztosabb kommunikációs forrás még mindig a személyes kapcsolat, leghatékonyabb a szóbeli vagy írásbeli tájékoztatás. Ezt mutatja a diagram is, ahol nagyon pozitív módon a legerősebb a könyvtáros szerepe. Ebben az esetben is több választ lehetett megjelölni.

### Végül néhány, személyre vonatkozó kérdés.

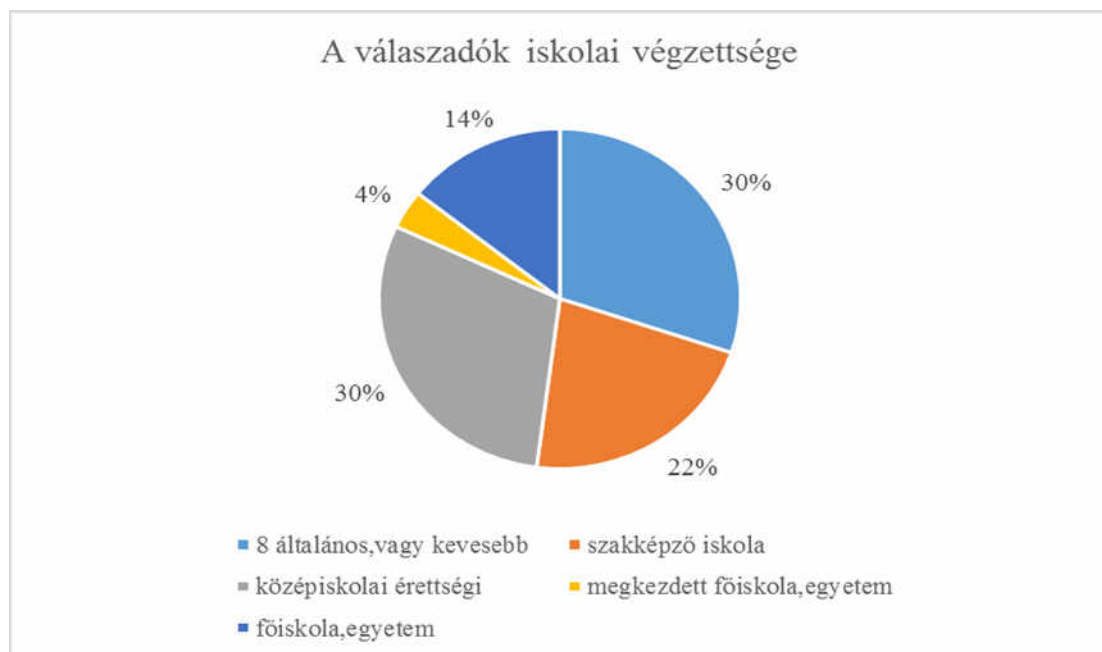
#### 10, A kérdőív kitöltőjének neme:



## 11, A válaszadó korcsoportja:



## 12, A kérdőív kitöltőjének legmagasabb iskolai végzettsége:



A személyre vonatkozó kérdések esetében az arányok megfelelnek a szokásosnak. A legtöbb válaszadó nő, kétharmaduk tartozik a felnőtt (25 év feletti) korosztályba. Iskolai végzettség tekintetében mindössze 18% az, akinek felsőfokú végzettsége van, vagy megkezdte a felsőfokú tanulmányokat.