

## A használói igényfelmérés értékelése

A II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2015. szeptember-október hónapban igényfelmérést végzett használói körében.

A felmérés célja az volt, hogy a jelenlegi nyitvatartással, a kínált szolgáltatásokkal, elsősorban a folyóirat kínálattal és a programokkal kapcsolatban megismerjük olvasóink észrevételeit, javaslatait, igényeit.

A kérdőíveket a központi könyvtáron kívül hat fiókkönyvtárban lehetett kitölteni, valamint lehetőség volt online módon is beküldeni. Ez utóbbiak száma azonban lényegesen kevesebb volt, mint a személyesen kitöltött kérdőíveké.

Az eredményt lehetőségeinkhez mérten a szolgáltatások fejlesztésében igyekszünk figyelembe venni.

A felmérés eredményeként 229 kérdőív érkezett, melynek feldolgozása után a továbbiakban részletezett eredmény született.

### 1. Melyik könyvtárat látogatja leggyakrabban?

II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár központi épülete	91
József Attila Könyvtár	34
Kaffka Margit Könyvtár	15
Móra Ferenc Könyvtár	14
Petőfi Sándor Könyvtár	40
Szabó Lőrinc Könyvtár	36
Tompa Mihály Könyvtár	31
	261

2015 januárjától egy beiratkozással bármely tagkönyvtárat használhatják olvasóink. Első lépésben nem rossz azok aránya, akik több könyvtárunkat is rendszeresen használják. A válaszadók 2,6 %-a (6 fő) 3 könyvtárat is megjelölt, 8,7 %-a (20 fő) pedig 2 könyvtárat. Ennek az értéknek majd a következő igényfelméréskor lesz jelentősége, amikor majd összehasonlíthatjuk, hogy változik ez az arány.

### 2. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

most van itt először	3
hetente többször	52
hetente egyszer	50
kéthetente	38
háromhetente	41
havonta	25
ritkábban, mint havonta	3
rendszeretlenül	15

227

Két fő sajnós több választ is megjelölt, ezért ebben a kérdésben érvénytelennek vettük azokat.

A válaszadók zöme, 79 %-a rendszeres könyvtárhasználó, legalább háromhetente látogatja a könyvtárat, 23 %-a hetente többször is. Ebből azonban a személyes használatok összes számára nem lehet messzemenő következtetést levonni, mert akkor a valóságosnál jóval nagyobb értéket kapnánk. Ebben a felmérésben nem is ez volt a cél, hanem az igények felmérése, tehát elsősorban azok válaszoltak a kérdésekre, töltötték ki a kérdőíveket, akik már jól ismerik a könyvtárakat és azok szolgáltatásait, így igényüket is jobban meg tudták fogalmazni.

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

30 percnél kevesebbet	38
30 perc és egy óra között	104
1 és 2 óra között	58
2 és 3 óra között	19
3 óránál többet	9

228

Egy fő sajnos több választ is megjelölt, ezért ebben a kérdésben érvénytelennek vettük az ő választát.

A legtöbb időt a könyvtárban töltők egyben gyakori használók is. A 9 fő, aki 3 óránál többet tölt a könyvtárban, ezt hetente többször teszi.

A későbbiekben érdekes lehet annak vizsgálata is, hogy a nyitvatartás ideje alatt a látogatók, könyvtárhasználók mennyi időt töltenek a könyvtárban.

### 4. Változtatna-e a jelenlegi nyitva tartáson?

Igen válasz 40 volt, nem válasz pedig 185.

**Kérjük, írja be minden naphoz, milyen nyitva tartást javasolna!**

Erre a kérdésre 44 fő adott konkrét javaslatot. Többen írtak rövidebb nyitvatartást, de a többség a hosszabbat igényelte. A lehetőségeket figyelembe véve a könyvtár vezetése úgy döntött, hogy négy nap, keddtől péntekig, 1-1 órával meghosszabbítja a nyitvatartást a központi épületben. Ezekben a napokon 9 órától várjuk olvasóinkat.

### 5. Elégedett-e a napilapok, hetilapok, folyóiratok kínálatával?

Igennel válaszoltak 178-an, nemmel 41-en.

**Hogyan változtatna rajta?**

*nagyj. – hiányolja a Históriat.*

*A régi folyóiratokat és az Élet és Irodalmat újra megrendelném.*

*Több tematikus folyóirat kínálatával.*

*Külföldi újságok (angol, német nyelvűek)*

*Járjon a „168 óra” is.*

*Bővíteném, illetve cserélném*

*Több újságot szeretnék.*

*Bővíteném a választékot, : Magyar Idők, Figyelő, Heti Válasz*

*Igényes kulturális folyóiratok, Mozimánia magazin*

*Több példányt szeretnék egy-egy újságból. A kedveltebb lapokat számomra....otthon-kert, praktika, hamar elkapkodják.*

*Lehetne bővíteni.*

*Közlekedés, (autós, vonatos), turizmus, utazás*

*Szívesen látnék több tudományos folyóiratot és gyerekeknek szóló lapot*

*Több folyóirat*

*História*

Több történelmi folyóirat.  
 Ezoterika  
 Szélesebb változatosabb  
 Több heti képes újság.  
 Esetleg természetgyógyászat  
 HVG, sport  
 Művészet  
 Szélesebb kínálatot  
 Elixír  
 Természetgyógyászat  
 Több napilap  
 Több közéleti hetilap  
 3. évezred, Hihetetlen c. jó lenne  
 Szponzori segítség  
 Több tudományos folyóíratra lenne szükség  
 Itt nem olvasok napilapot.  
 Joy, Cosmopolitan

**Kérjük, jelölje be azokat a témaköröket, melyeknek kínálatát bővítené!**

bulvár	8
divat/kézimunka	45
életmód	46
film	26
gasztronómia	35
gazdaság	20
gyermekirodalmi	19
gyermek ismeretterjesztő	11
hobby	48
informatika	18
irodalom	44
politika/közélet	22
sport	15
természettudományos ismeretterjesztő	32
történelmi ismeretterjesztő	42
turizmus	36
zene	12
egyéb:.....	

479

**Ha konkrét címet javasol, kérjük, írja le!**

HVG, 5 perc angol, Elixír 2, Természetgyógyász 2, Magyar Idők, Demokrata, New Musical Express, Heti válasz

Mozimánia magazin 2, Elixír, Otthon-kert, Praktika, Autó-Motor, HVG

História, Kertbarát 2, Amelie 2, Élet és irodalom, 168 óra, Magyar Idők, Figyelő, Heti válasz, Ötlet mozaik 2, Vidék íze 2, Vidék íze,

Rubikon, Ezotéria

História

3. évezred, Hihetetlen, Metropol, Sport plusz, Kiskegyed, Hócipő, Cosmopolitan, Boss, Magyar Filozófiai Szemle, Teológia, Századok, Magyar Tudomány, Szociológiai Szemle, Korunk, Rubicon, BBC History,

online-ból:

bulvár 2

gyermek ismeretterjesztő 2

film, gazdaság, irodalom 4, politika/közélet, sport 3

gyermekirodalmi 4, Idegen nyelv

*divat/kézimunka, életmód 5, hobbi 2, történelmi ismeretterjesztő 2, turizmus 2  
társadalomtudomány, jog  
vallási  
természettudományos ismeretterjesztő, zene*

A folyóirat kínálat a fiókkönyvtárakban jóval kevesebb, mint a központban, és igazodik az ott élők igényeihez. Ugyanazt a mennyiséget forráshiány miatt nem tudjuk mindenhol biztosítani, de indokolt esetben igyekszünk minden helyszínen bővíteni a kínálatot. Ezt a 2016-os előfizetésnél meg is tettük. Ugyanakkor jobb kommunikációra, az információk eljuttatására van szükség, mert az igények között olyan címek is előfordultak, amelyek megtalálhatók az állományban, csak nem azon a szolgáltató helyen, ahol az olvasó azt kereste. Ezen is változtattunk, és minden, folyóiratot szolgáltató övezetben elhelyeztük az előfizetett lapok listáját, feltüntetve a lelőhelyüket is.

## **6. Elégedett-e a programkínálattal?**

Igennel válaszolt 205 fő, nemmel 8 fő.

### **Kérjük, indokolja meg!**

*régen remek gyer.pr.  
Színesek a programok.  
Színes, mozgalmas, tartalmas programok vannak.  
Gyakori, színvonalas programok: Különösen tetszik az utazóklub.  
Délutáni munkabeosztás miatt nem tudok részt venni a programokon.  
Sokszínű, érdekes, gyakori.  
Változatos, jó szervezés.  
Változatos programokat szerveznek  
Színes, igyekszik több korosztályt bevonni, tekintettel az érdeklődési körökre.  
Sok érdekes emberrel lehet találkozni.  
Nagyon jó író-olvasó találkozók vannak és más színes programok  
Többféle és folyamatos programja van a könyvtárnak. Így író-olvasó találkozó, kiállítások, élménybeszámolók.  
Érdekes, változatos programok.  
Változatos, érdekes, többretű, jól felkészült programok.  
Nagyon jó és változatos  
Folyamatosan tájékoztatnak az aktuális rendezvényekről, melyek színesek, sokoldalúak.  
változatos, de még bővíthető  
Ami tetszett: Czeizel Endre, Balázs, Géza, Endrei Judit, Lackfi János  
Színvonalasak a műsorok  
Elégedett  
Több gyerekprogram  
színvonalasak  
mindig színvonalas  
Tetszett.  
Nem vettem részt.  
Sok író-olv.találk.  
Igényes, sok embert meg tud szólítani.  
Szeretnék több beszélgetős találkozót.  
Lehetőség van előadások látogatására, idegennyelvi klubok látogatására. Koncerteken való részvételre.  
Újságok kölcsönzésére.  
Kevés a szakmai típusú könyvbemutató és a tudományos-ismeretterjesztő előadás  
Magas színvonal, és változatos programok*

*Az eddigi programokon, amiken részt vettem, jól éreztem magam.*

*Meghívhatnának több kortárs író, fiatalokat is.*

*Nincs speciális igényem, kevés szabadidőm miatt a meglévő kínálatot sem tudom átnézni*

A válaszadók néhány kivételtől eltekintve elégedettek a programkínálattal, mely a befektetett munka eredményességét tükrözi. Továbbra is igyekszünk minden korosztályt megszólítani, és a programok legszélesebb palettáját kínálni. Mindez azonban a pénzügyi források, elsősorban pályázati lehetőségek függvénye.

## 7. Kérjük, jelölje, hogy milyen rendezvényeken venne részt!

kézműves foglalkozás	52
vetélkedő	19
olvasókör	22
író-olvasó találkozó	97
könyvbemutató	82
kamarahangverseny	37
könyvtárhasználati foglalkozás	7
baba-mama foglalkozás	11
ismeretterjesztő előadás	68
klubfoglalkozás	18
kiállítás	56
számítógépes tanfolyam	40
e-ügyintézést segítő programok	9
filmklub	56
játszóház	20
bábszínházi előadás	19
családi programok	25
helyi eseményekhez, évfordulókhoz kapcsolódó programok	25
előadást	38
egyéb: .....	

701

## 8. Mely előadókkal, írókkal, költőkkel, művészekkel stb. találkozna szívesen?

*Gyermek írókkal pl. Berg Judit; Jókai Anna; Bármelyik neves íróval, költővel, művésszel, aki klasszikus értékeket közvetít; Bárkivel, aki a klasszikus értékrendet vallja; Pszichológiai témájú könyvek íróival (dr. Almási Kitti, Tari Annamária stb.); Moldova György ;*

*R. Kelényi Angelika; Benkő László, Bartos Erika, Vadas Zsuzsa, Oravecz Nóra; V. Kulcsár Ildikó; Fejős Éva, Berg Judit; Marék Veronika; Sohonyai Edit, Marék Veronika; Bán Mór;*

*A színház művészei. Belső Nóra ; Vekerdy Tamás, Bartos Erika ; Vadas Zsuzsa, Cselenyák Imre; Berg Judit; V. Kulcsár Ildikó; Kortárs magyar történelmi regényírókkal, Írókkal; Bármelyikkel; Tóth Norbert; Bosnyák Viktória; Maros Edit; Bán Mór, Benkő László, Bartos Erika; Oravecz Nóra, Benkő László; Benkő László, Fejős Éva; Cselenyák Imre, Eperjesi Erika, Jenei Gábor, Berg Judit; Bán Mór, V. Kulcsár Ildikó; Benkő László, Bán Mór; Moldova György, Bartos Erika, Alföldi Róbert, Kulka János; Vadas Zsuzsa, Benkő László; Karafiáth Orsolya, Vass Virág; Jókai Anna, Grecsó Krisztián, Kádár Annamária; Sidney Lawrence, Nora Roberts;*

Háromgyerekes édesanyaként gyerekirodalomhoz kötődő író-olvasó találkozókra szívesen részt vennék gyermekeimmel; Jókai Anna; Jókai Anna; előadóművészek; Törőcsik Mari, Rátonyi Hajnalka; Moldova György; Zemlényi Attila; Lőrincze Lajos; Vass Tibor, Üveges Tamás, általában miskolci művészek; Grecsó K., Vámos M., Miskolci Nemzeti Színház művészei; Tari Annamária; A megye hírességeivel; Színház művészei; Berg Judit; Moldova György; mindegy, csak színvonalas legyen; Moldova György; Pál Ferenc, Tari Annamária; Bárki; Tudományt művelő előadókat; Sportolók, színészek; Lakatos Levente, Szurovecz Kitti; Böszörményi Gyula, Szurovecz Kitti; Helyi írók, költők; Lackfi János; Balázs Klári, Korda György, Kovács Kati; Leiner Laura; Juhász Árpád geológus; Dr. Papp Lajos, Kóbor János, Kovács István, Benkó Sándor, Szörényi Levente, Pusztai Tamás, Fecske Csaba, Nemcsák Károly, Mécs Károly, Kemény Dénes, Bayer Zsolt, ifj. Lomnici Zoltán, Törőcsik Mari; Grecsó Krisztián, Jókai Anna, Lovász Emese; Csernus Imre; színészek, humoristák; Háy János, Kulka János, Alföldi Róbert, Schell Judit, Soma, Csernus Imre, Udvaros Dorottya, Básti Juli, Cserhalmi György, Szalóky Ági, Tompos Kátya, Péterfy Bori; Alföldi Róbert, Rost Andrea, Debreczeni József, Gyurcsány Ferenc, Eötvös Péter, Veiszer Alinda, Rei Judit, Hosszú Katinka, Taróczy Balázs, Vitray Tamás; Müller Péter; Helyi személyek: Koleszár András, Trux Béla, Kurucz Ádám; Kortárs hazai történészekkel, filozófusokkal, teológusokkal: Schwendtner Tibor, Ullmann Tamás, Barcsi Tamás, Fehér M. István, Bolberitz Pál, Ungváry Krisztián; Grecsó Krisztián, Veiszer Alinda; Trux Béla; Bereczki Zoltán; Grecsó Krisztián, Karafiáth Orsolya; Kortárs írók, költők, művészek; dr. Papp Gábor művészettörténész, Szántai Lajos történész, Géczi Gábor (Magfalva-alapítója), Papp Lajos szívsebész; Gárdos Péter; Sylvie Germain, Tea Slipton; Vujity Tvrtko; Müller Péter, Almássy Kitti, Bagdy Emőke; Birtalan Ferenc, Birtalan Balázs, Csukás István, Bodrogi Gyula; Szívós Márton, Madaras Norbert, Csernus Imre, Bagdy Emőke, Tari Annamária, Zacher Gábor, C. Molnár Emma; Grecsó Krisztián; Lackfi János, Tóth Krisztina, Oravecz Imre, Fehér Béla; Kávészünet zenekar, Leiner Laura, Kemese Fanni, Zakály Viktoria, Lőrincz L. László, Závada Pál; Lackfi János, Szabó T. Anna, Ugron Zsolna, Vekerdy Tamás

E kérdésre kaptuk a legtöbb választ, felsorolva azokat a személyeket, akik valamelyik művészeti vagy tudományág jeles képviselői. Közülük sokan voltak már könyvtárunk vendégei. Szerepelnek olyanok is a felsorolásban, melyek komolytalanná teszik a választ (pl. Nora Roberts), de olyan művészek, előadók is, akiknek a meghívására nincs pénzügyi fedezetünk, vagy akiket már többször is meghívtunk, de elfoglaltságukra tekintettel visszautasítottak minket. Politikusokat azonban a továbbiakban sem áll szándékunkban meghívni. Köszönjük a javaslatokat, és a további programszervezéseknél felhasználjuk az olvasók ötleteit.

## 9. Milyen szolgáltatást venne igénybe, ami jelenleg nem szerepel a könyvtár kínálatában?

DVD kölcsönzés

internet

hangos könyv, könyv házhoz szállítás

színes fénymásolás, nyomtatás 8-szor

fax

Kölcsönzés ; fénymásolás

Nincs olyan

Semmit, tökéletesen meg vagyok elégedve mindennel.

Teljesen elégedett vagyok a könyvtári szolgáltatásokkal.

Minden eddigivel elégedett vagyok.

cd, hangoskönyv kölcsönzés

filmklub

ingyen wifi

ingyen wifi használata

angol társalgás

kézműves foglalkozás

ingyenes internet

Folyóirat-kölcsönzés

Csend!

Házhoz szállítás

kedvezményes parkolás

Legyen játszóház, játékdélután

online előjegyzés, fájlba másolás

A felsorolt szolgáltatások mindegyike megtalálható az intézményben, csak nem minden tagkönyvtárban. Erre nincs is lehetőség, de a beiratkozott olvasók bárhol igénybe vehetik a nyújtott szolgáltatásokat. Az egyes szolgáltatás hiányok (színes másolás, Wifi, ) részben forráshiány, részben a nem hatékony kihasználás miatt nem valósítható meg. A CD, DVD kölcsönzés azonban a könyvekhez hasonlóan a tagkönyvtárak közötti átkéréssel 2016-tól már megoldható.

#### Néhány személyére vonatkozó adat:

**Neme:**

nő	154	68%
férfi	72	32%
	226	

**Kora:**

14 év alatt	0
14–25 éves	32
26–45 éves	56
46–65 éves	70
65 év felett	67
	225

**Legmagasabb iskolai végzettsége:**

8 általános vagy kevesebb	11
középiskola	100
főiskola, egyetem	113
össz.	224

**Munkaviszonya:**

tanuló/hallgató	27
főállású alkalmazott	59
önálló, vállalkozó	8
munkanélküli, munkát kereső	12

tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt	4
nyugdíjas	97
gyesen, gyeden van	10
eltartott	3
egyéb, éspedig	8

228

### **Egyéb észrevétele, javaslata:**

*Köszönöm a Petőfi Kvt. Munkatársainak kedves, segítőkész „szolgáltatását”.*

*Elégedett vagyok.*

*világítás, vizesblokk felújítása*

*Szeretem a Tompa M. Könyvtárt. Színvonalas, jó könyvállomány, internethasználat, fénymásolás, kedves, segítőkész könyvtárosok.*

*A könyvtárban nagyon családias, barátságos a hangulat. A könyvtárosok rendkívül kedvesek, segítőkészek.*

*Ablakcsere, fűtés, festés.*

*Külső belső felújítást megérdemelne a könyvtár*

*Nagyon elégedett vagyok a könyvtárral!. A munkatársak kedvesek. Mindig új könyvek érkeznek. Sok jó könyvhöz jutok így hozzá!*

*A könyvtár külső és belső felújítása aktuális lenne.*

*Új bútorok és szép színes gyerek részleg.*

*Külső-belső felújítás ráférne a könyvtárra, főleg ablakcsere. Az itt dolgozó hölgyekkel elégedett vagyok, segítőkészek, kedvesek.*

*Elégedett a szép, barátságos környezettel.*

*Jó ide bejönni, mert nagyon kedves, segítőkész emberekkel találkozom!*

*Nagyon szeretek ide járni, nagyon kedvesek, mindig segítőkészek.*

*Csak így tovább...*

*Új könyveket hiányolja*

*Pályázni kellene a megújuló energia hasznosítására; olvasói magatartás-etikai kódex betartása;*

*mobiltelefon-használat tiltása*

*Önismereti csoportfoglalkozások bevezetése*

*Elégedett*

*Minden nagyon jó.*

*Egyébként mindennel megvagyok elégedve, kivéve a nyitvatartási idő rövidegével, amit említettem is.*

Az észrevételek többsége arra irányul, mely intézményünk legnagyobb problémája, az épületek korszerűtlensége, a belső lelakottság, a felújítások hiánya. Ez nagymértékben befolyásolja a használók kényelemérzetét, nem szívesen töltik idejüket barátságatlan, kényelmetlen, nem otthonos közegben. Inkább a gyors látogatásra, kölcsönzésre szorítkoznak. A kihasználtságot, a könyvtárlátogatások számát nagymértékben növelné, ha meg tudnánk valósítani a szükséges felújításokat kívül belül, valamint kényelmes, korszerű bútorokat tudnánk beszerezni. Erre azonban a közeljövőben nem látni a lehetőséget, csak ha uniós pályázaton lenne erre lehetőség.

**Köszönjük a kérdőív kitöltőinek az őszinte válaszokat, hasznos észrevételeket. A jövőben is számítunk együttműködésükre.**

**A II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár munkatársai.**