

## **A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése**

A könyvtár használatára irányulóan kérdőíves felmérést végeztünk. A felmérés célja: a valós és látens használói igények feltérképezése, szokások megismerése, a könyvtári szolgáltatások esetleges további fejlesztése, a használók elégedettsége a meglévő szolgáltatásokkal kapcsolatban.

A mintavétel rétegzett, reprezentatív volt.

A vizsgálat kérdőív segítségével történt. Kitöltése önkéntes és anonim volt. A kérdőív kérdéseit (1. melléklet) az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- A használók: nem, életkor, iskolai végzettség (13, 14, 15. kérdés)
- A könyvtárhasználat jellege: mióta és milyen rendszeresen látogatja a könyvtárunkat? (1, 2. kérdés). Látogat-e más könyvtárakat, és ha igen, miért? (3, 4.kérdés) Ha minket látogat, milyen céllal teszi azt? (9. kérdés)  
Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe? (5. Kérdés) Milyen fajta könyveket olvasnak legszívesebben? (8. kérdés)
- A könyvtárhasználat minősége: a könyvtárlátogatók véleményét kértük a könyvtári szolgáltatások színvonaláról (10. kérdés), munkatársainkról (6, 7. kérdés), az intézmény egészéről (12. kérdés). Felmértük mennyire ismerik szolgáltatásainkat, és mit hiányolnak (11. kérdés), és természetesen javaslatokat kértünk a továbblépéshez (16. kérdés)

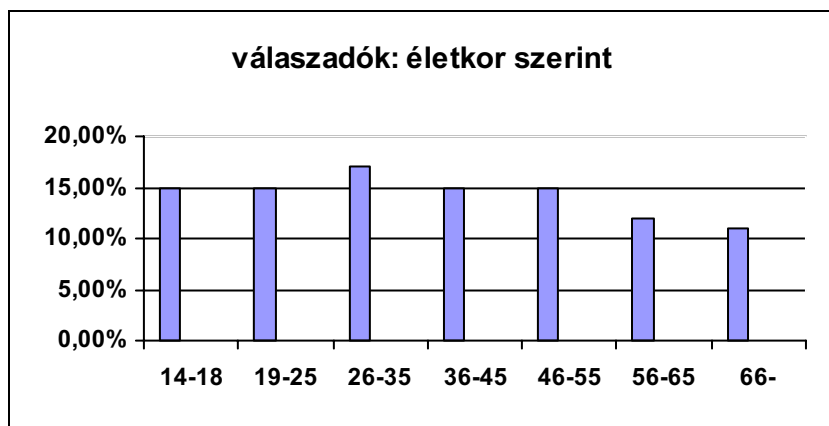
Az emeleti kölcsönzőtérben és az info-ponton véletlenszerűen kiválasztott 14 év feletti olvasókat kértünk fel a válaszadásra. Próbáltunk figyelni arra, hogy minden olvasói réteg (kor, nem, stb.) képviselve legyen. 164 db érvényes kérdőívet értékeltünk ki.

## A felmérés eredményei:

a. A használók neme, életkora, iskolai végzettsége

A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók **nemek szerinti megoszlását** vizsgálva kiderült, hogy valamivel több nő adott választ, mint férfi. Férfiak 47%, nők 53%. (14. kérdés)

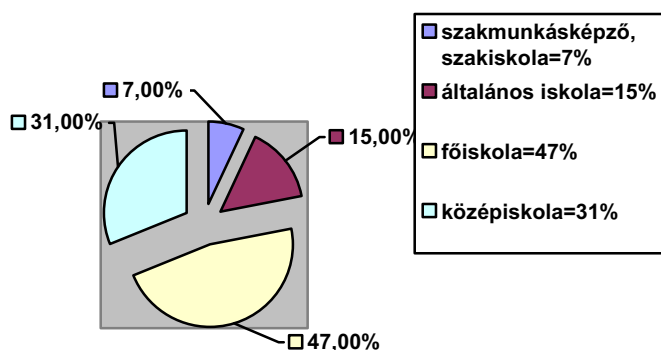
Életkor szerinti megoszlásukat az alábbi diagram illusztrálja.



Látható, hogy a válaszadók között a legkisebb százalékban a 66 év felettek, illetve az 56-65 közötti korosztály szerepel. Ennek legfőbb oka, az előbbieket nehezen vállalkoztak a kérdőív kitöltésére, az utóbbiak pedig viszonylag kis számban látogatják az intézményt. Legnagyobb százalékban a könyvtárat a 19-25 év közöttiek látogatták a vizsgálati időszakban.

## Az iskolai végzettség (15. kérdés) szerinti megoszlás szintén érdekes eredményeket hozott.

válaszok a legmagasabb iskolai végzettség szerint



A csak általános iskolát végzettek 10%-a a 14-18 éves korosztály köréből került ki, hiszen életkoruk miatt sem lehet magasabb iskolai végzettségük. Elenyésző – 7%- a szakmunkásképzőt végzettek aránya. (Ez a réteg az, akik tanulmányaikat befejezve „nem írnak, és nem olvasnak”. Felmérések szerint belőlük lesz a potenciális analfabéták nagy része. Igen magas viszont a felsőfokú végzettséggel rendelkezők száma: 47 %. Számukra a könyvtárba járás fontos mind tudásuk karbantartása, mind az igényes szórakozás szempontjából.

## A könyvtárhasználat jellege

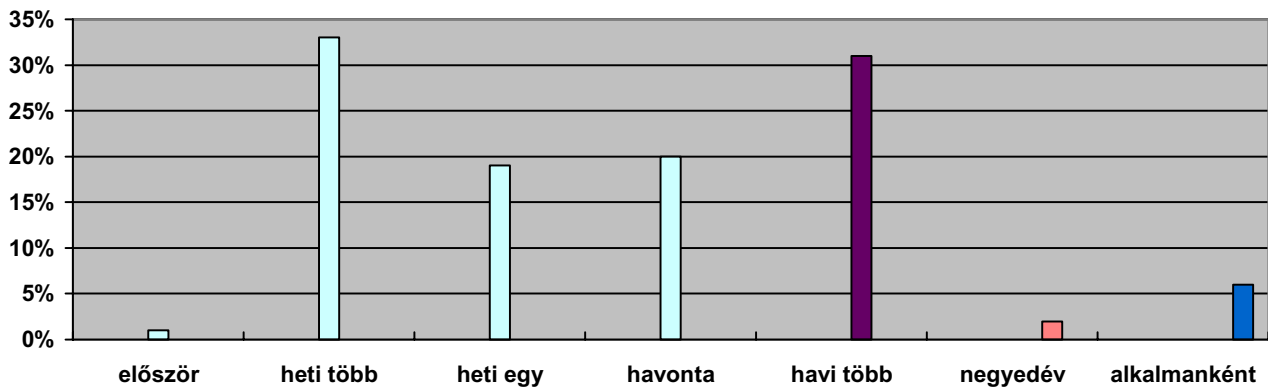
### Mióta látogatja ezt a könyvtárat?

<b>Kevesebb, mint egy éve</b>	<b>6.7 %</b>
<b>1-3 éve</b>	<b>22.5 %</b>
<b>4-5 éve</b>	<b>33.5 %</b>
<b>5 évnél régebben</b>	<b>37.2 %</b>

A válaszadók mindössze 6.7%-a látogatja kevesebb, mint egy éve az intézményt, és 37.2% azoknak a száma, akik 5 évnél régebben használóink.

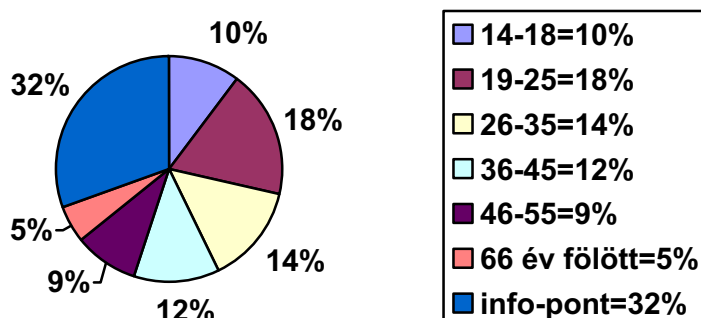
### A látogatás gyakorisága

#### Milyen rendszerességgel jár a könyvtárba?



A válaszadónak csak 1%-a járt itt először és 31%-a havonta többször is ide látogat. Ők nagy többségükben a 19-25 év közöttiek és a 66 év felettiak. Az idősebbek gyorsabban cserélik az olvasnivalót, a fiatal felnőttek általában felsőfokú intézmények hallgatói, akik heti rendszerességgel jönnek szombatoként, hogy a tanulmányaikhoz szükséges szakirodalmat beszerezzék.

## Látogat-e más könyvtárat?

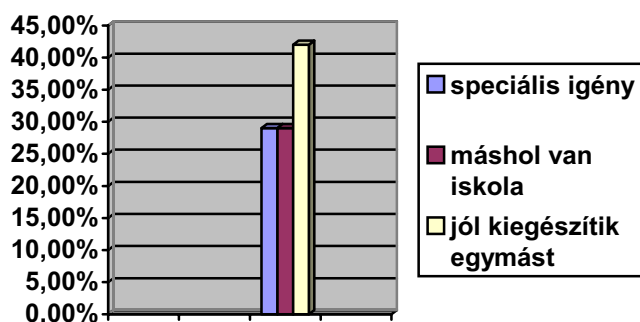


A megkérdezett 164 válaszadó 30%-a, vagyis 50 fő válaszolta, hogy látogat más könyvtárat is. Az életkor szerinti %-os megoszlást a fenti diagram szemlélteti.

A fiatal felnőttek (19-25 év közöttiek) és az Info-ponton választ adók többsége látogat más könyvtárakat is.

Kíváncsiak voltunk, ha más könyvtárat látogatnak, miért teszik ezt

## Ha más könyvtárat látogat, mi indokolja ezt? (4. kérdés)



Látható, hogy a válaszadók ugyanolyan százalékban jelölik meg általuk speciális igényeiket, mint azt a tényt, hogy iskolájuk, illetve munkahelyük nem ezen a településen található. 42%-uknak az a véleménye, hogy a különböző könyvtárak állományai jól kiegészítik egymást, tehát ez indokolja válaszukat. Dicséretnek vehetjük azt a tényt, hogy egyetlen válaszadó sem jelölte az utolsó választ, mely szerint kevés dokumentum kölcsönzése engedélyezett.

## Ha ide látogat, milyen céllal teszi ezt? (9. kérdés)

5 lehetséges célt vizsgáltunk, és a célokhoz gyakoriságot rendeltünk.

A látogatás célja	SOHA	%	NÉHA	%	GYAKRAN	%	MINDÍG	%	válaszó	%
Tanulás, továbbtanulás	29 fő	20%	45 fő	31%	39 fő	27%	31 fő	22%	144 fő	80%
Munka	49 fő	39%	37 fő	30%	30 fő	24%	9 fő	7%	125 fő	61%
Személyes érdeklődés	8 fő	9%	12 fő	9%	75 fő	54%	43 fő	32%	138 fő	95%
Szórakozás, kikapcsolódás	2 fő	19%	22 fő	19%	57 fő	41%	53 fő	38%	139 fő	98%
Valaki megbízásából	64 fő	40%	52 fő	40%	6 fő	5%	8 fő	6%	130 fő	51%

Az összesítésben a **válaszadók 98%-a a szórakozást, illetve kikapcsolódást** jelölte meg (néha: 19% + gyakran: 41% + mindig: 38% = 98%)

**95%-uk személyes érdeklődésből és 80%-uk tanulás, továbbtanulás céljából látogat.**

A válaszadók **61%-ánál a munka is szerepet játszik**, de csupán 7% az, aki szinte mindig munkája érdekében jön. A **válaszadók 49%-a soha nem végez itt munkát.**

**51%-uk megbízást is teljesít**, tehát családtag stb. számára is kölcsönöz, kutat állományunkban vagy vesz igénybe valamilyen szolgáltatást. (Életkor szerinti megoszlást lásd: melléklet)

## Milyen szolgáltatásokat milyen gyakorisággal használnak olvasóink? (5. kérdés)

Kíváncsiak voltunk melyek a „top” szolgáltatások. A használók a felsoroltakhoz a „rendszeresen”, „alkalmanként” illetve a „nem jellemző” válaszokat rendelhették.

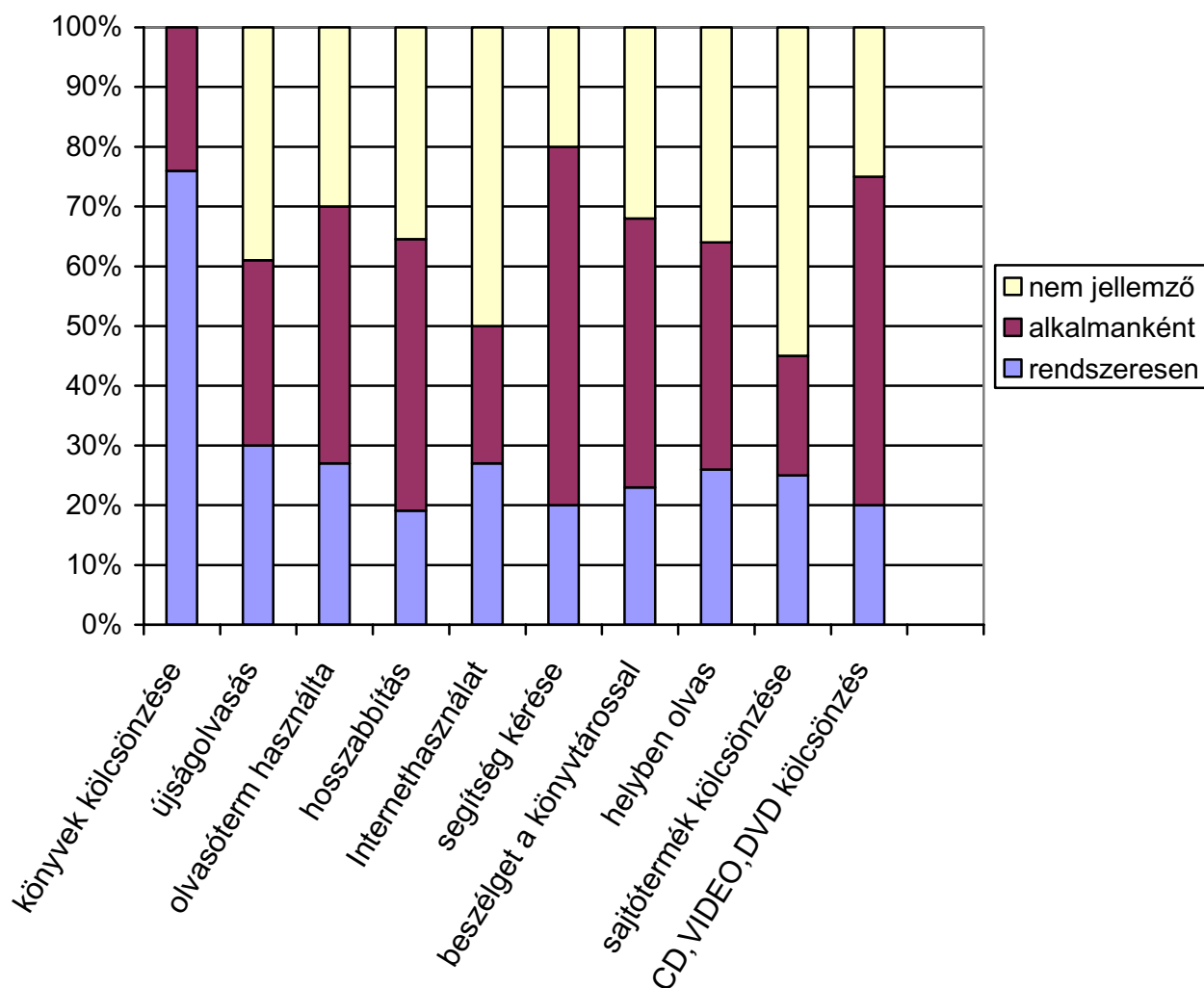
Az összes vizsgált korcsoportnál, sőt még az infó-pont látogatói körében is a leggyakrabban rendszeresen igénybe vett szolgáltatás a könyvek kölcsönzése. **A válaszadók 76%-a rendszeresen kölcsönöz könyvet.**

## Érdeemes figyelembe venni a rendszeresen kölcsönzők életkor szerinti megoszlását

Kölcsönző életkora	14-18 év	19-25 év	26-35 év	36-45 év	46-55 év	56-65 év	66 év fölött	Info-pont használói	Válaszadók
Rendszeresen kölcsönző	89%-a	83%-a	71%-a	89%-a	72%-a	80%-a	72%-a	67%-a	76%-a

A 14-18 év közötti és a 36-45 év közötti korosztály válaszaiból kiderül, hogy könyvtárlátogatóik szinte mindig könyvkölcsönzéssel is járnak. Csak az esetek 11%-ában nem kölcsönöznek könyvet. „Legkevesebb” alkalommal az Info-pont olvasóinak látogatása zárul könyvkölcsönzéssel. Csak az esetek 67%-ában jönnek föl az emeleti kölcsönzői térbe otthonra szánt olvasnivaló könyvekért vagy szakkönyvekért.

## A 10 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás



**Az alábbi táblázat a válaszadók által rendszeresen igénybe vett szolgáltatásokat mutatja**

Rendszeresen igénybe vett szolgáltatás/életkor	14-18 év %	19-25 év %	26-35 év %	36-45 év %	46-55 év %	56-65 év %	66 év fölött %	Info-pont %	Összes válaszadó/%
Könyvek kölcsönzés	90%	83%	71%	90%	72%	80%	71%	67%	76%
Könyvek helyben olvasása	-	17%	19%	11%	6%	13%	7%	12%	26%
Felvilágosítás, segítség kérése	6%	17%	14%	28%	39%	-	14%	7%	20%
Fénymásolás	-	11%	-	6%	-	7%	-	2%	3%
Zenehallgatás	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CD-rom helyben használata	-	-	-	6%	-	-	-	-	1%
Videokazetta kölcsönzése	6%	6%	5%	11%	-	-	-	-	3%
Hangkazetta, CD kölcsönzése	11%	6%	5%	6%	11%	-	-	7%	6%
DVD kölcsönzése	11%	6%	5%	6%	11%	-	-	26%	11%
Sajtótermék kölcsönzése	-	-	-	28%	22%	-	7%	33%	25%
Kvt. Közi kölcsönzés	-	6%	10%	6%	11%	13%	-	2%	6%
Internethasználat	11%	6%	5%	6%	6%	7%	-	50%	17%
Katalógushasználat	6%	11%	5%	11%	11%	-	7%	19%	10%
Szövegszerkesztő használata	-	-	-	-	6%	-	-	12%	4%
Számítógépes adatbázisok használata	-	-	-	-	-	-	-	10%	3%
Kölcsönzött könyvek hosszabbítása	22%	38%	29%	22%	39%	7%	21%	7%	21%
Beszélgetés a könyvtárossal	11%	11%	5%	44%	28%	20%	7%	10%	23%
Beszélgetés ismerőssel	11%	-	10%	11%	11%	-	-	4%	6%
Részvétel rendezvényeken	-	-	-	11%	6%	7%	14%	2%	7%
Előjegyzés	-	-	-	11%	-	-	-	-	1%
Újság, folyóirat olvasása	22%	11%	15%	33%	28%	26%	28%	43%	28%
Információkérés telefonon	-	-	-	17%	11%	-	-	2%	4%
Olvasóterem használata	11%	38%	5%	44%	39%	33%	21%	7.5%	22%

**Egyetlen olyan szolgáltatásunk van, amelyet senki nem használ „rendszeresen”, ez pedig a zenehallgatás.**

Elenyésző még a CD-Rom, illetve a számítógépes adatbázisok használata. Minimális a videokazetták kölcsönzése (a válaszadók 3%-a), ami érthető, hiszen helyüket a DVD-lemezek veszik át. Ez az állományrész rendszeres vásárlás útján bővül, csak az 56 éven felüli korosztály nem kölcsönzi, ami abból is adódhat, hogy nincs megfelelő információjuk erről a lehetőségről.

A könyvtárközi kölcsönzést is csak egyetlen korosztály, a 36-45 év közöttiek veszik rendszeresen igénybe. Ők azok, akik levelező tagozaton folytatják tanulmányaikat és a hiányzó dokumentumokat csak általunk érik el.

**A legkevesebb féle szolgáltatást a 66 éven felüliek veszik igénybe, míg a legtöbbször a 36-45 közöttiek.**

## Alkalmanként igénybe vett szolgáltatások

Alkalmanként igénybe vett szolgáltatás/életkor	14-18 év %	19-25 év %	26-35 év %	36-45 év	46-55 év	56-65 év	66 év fölött	Infó-pont látogatói	Összes válaszadó/%
Könyvek kölcsönzés	10%	17%	28%	10%	28%	7%	28%	28%	21%
Könyvek helyben olvasása	88%	67%	33%	72%	44%	7%	7%	42%	38%
Felvilágosítás, segítség kérése	83%	67%	57%	83%	44%	27%	14%	69%	60%
Fénymásolás	20%	50%	43%	61%	22%	-	7%	42%	32%
Zenehallgatás	-	6%	-	-	-	7%	-	14%	1%
CD-rom helyben használata	6%	-	4%	6%	6%	-	-	-	3%
Videokazetta kölcsönzése	11%	11%	14%	22%	28%	7%	-	38%	22%
Hangkazetta, CD kölcsönzése	11%	11%	4%	22%	22%	7%	-	33%	17%
DVD kölcsönzése	11%	17%	24%	11%	22%	-	-	21%	16%
Sajtótermék kölcsönzése	6%	39%	38%	27%	22%	-	14%	14%	20%
Kvt. Közi kölcsönzés	18%	22%	52%	22%	11%	7%	7%	7%	18%
Internethasználat	44%	33%	47%	18%	6%	13%	-	19%	23%
Katalógushasználat	28%	44%	47%	44%	11%	-	-	31%	28%
Szövegszerkesztő használata	-	17%	9%	11%	6%	-	-	30%	13%
Számítógépes adatbázisok használata	11%	34%	24%	17%	22%	-	-	26%	19%
Kölcsönzött könyvek hosszabbítása	72%	55%	52%	55%	33%	40%	35%	52%	50%
Beszélgetés a könyvtárossal	72%	39%	57%	33%	28%	27%	21%	53%	45%
Beszélgetés ismerőssel	33%	39%	23%	22%	17%	20%	35%	33%	29%
Részvétel rendezvényeken	6%	11%	21%	44%	28%	7%	28%	9%	17%
Előjegyzés	11%	50%	19%	44%	33%	-	21%	33%	30%
Újság, folyóirat olvasása	33%	47%	19%	27%	28%	13%	14%	26%	31%
Információkérés telefonon	6%	47%	43%	44%	28%	20%	14%	26%	26%
Olvasóterem használata	50%	50%	19%	33%	33%	7%	28%	55%	43%

Az alkalmanként igénybe vett szolgáltatások táblázata már más képet mutat. „Alkalmanként” a használók 60%-a kér valamilyen segítséget az emeleti térben. Az Infó-ponton ez az arány még magasabb 69%. A válaszadók 43%-a használja az olvasótermet, az infó-ponton ez az arány 55%, ami nem véletlen, hiszen itt találhatóak a napilapok, színes magazinok, népszerű újságok.

Beszélget a könyvtárossal a látogatók 45%-a, illetve 53%-a. Alkalmanként szinte minden korosztály kihasználja a helyben való olvasás, böngészés lehetőségét, kivéve az 56 év felettieket. Ők azok, akik szinte csak a könnyed olvasmányok polcáig mennek, viszonylag gyorsan választanak és elhagyják a könyvtárat. De ők azok is akik leggyakrabban kérnek segítséget olvasmányaik kiválasztásában a könyvtárostól, mivel többségük nem szívesen olvassa el a tartalmi ismertetőt, és ha egyszer számára megfelelő könyvet ajánlott a könyvtáros, legközelebb megint hozzá fordul olvasnivalóért.



Az összes válaszadónak helyben olvas 38%-a és fénymásolatot 32%-a. Alkalmanként is a 66 éven felüliek azok, akik a legkevesebb szolgáltatást veszik igénybe. 56 éves korig a használók mindenfajta lehetőséggel élnek, kivéve a zenehallgatást. Szintén elenyésző még a CD-Rom-okat használók aránya is.

### Melyek azok a szolgáltatások, amelyeket nem szokott igénybe venni?

Nem jellemző Szolgáltatás/életkor	14-18 év %	19-25 év %	26-35 év %	36-45 év %	46-55 év %	56- 65 év %	66 év fölött %	Infó- pont %	Összes válaszadó/%
Könyvek kölcsönzés	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>0%</b>
Könyvek helyben olvasása	11%	17%	43%	17%	50%	67%	50%	38%	36%
Felvilágosítás, segítség kérése	17%	17%	33%	6%	17%	46%	28%	14%	20%
Fénymásolás	77%	39%	57%	38%	77%	67%	50%	42%	53%
Zenehallgatás	100%	95%	100%	100%	100%	67%	50%	83%	<b>94%</b>
CD-rom helyben használata	95%	100%	96%	62%	95%	53%	50%	69%	<b>77%</b>
Videokazetta kölcsönzése	82%	82%	67%	77%	62%	53%	50%	47%	63%
Hangkazetta, CD kölcsönzése	77%	82%	90%	62%	72%	53%	50%	47%	67%
DVD kölcsönzése	77%	77%	71%	83%	63%	61%	50%	45%	64%
Sajtótermék kölcsönzése	77%	61%	62%	44%	55%	61%	35%	45%	55%
Kvt. Közi kölcsönzés	80%	77%	38%	77%	77%	53%	93%	78%	<b>75%</b>
Internethasználat	44%	61%	48%	77%	89%	53%	50%	19%	50%
Katalógushasználat	67%	44%	48%	44%	72%	67%	100%	33%	55%
Szövegszerkesztő használata	100%	83%	90%	88%	89%	67%	100%	40%	<b>76%</b>
Számítógépes adatbázisok használata	89%	67%	76%	83%	77%	67%	100%	50%	<b>72%</b>
Kölcsönzött könyvek hosszabbítása	6%	6%	19%	22%	28%	40%	42%	24%	22%
Beszélgetés a könyvtárossal	17%	50%	38%	22%	44%	40%	28%	24%	32%
Beszélgetés ismerőssel	56%	56%	67%	77%	72%	40%	63%	52%	59%
Részvétel rendezvényeken	95%	89%	81%	44%	33%	46%	56%	76%	<b>68%</b>
Előjegyzés	89%	89%	81%	44%	55%	40%	77%	52%	60%
Újság, folyóirat olvasása	44%	44%	43%	38%	39%	46%	56%	24%	39%
Információkérés telefonon	95%	77%	71%	38%	60%	40%	84%	55%	68%
Olvasóterem használata	39%	11%	33%	22%	28%	40%	50%	26%	30%

Ami senkire nem jellemző: a könyvkölcsönzés elmulasztása. Ha már itt van, és látogat minket, előbb utóbb kölcsönzővé válik.

A legkevésbé kihasznált szolgáltatások listája is egyértelművé vált: vezet a zenehallgatás (94%), CD-Rom-ok használata (77%), szövegszerkesztő használata (76%), könyvtárközi kölcsönzés (75%), adatbázisok használata(72%). A válaszadók közül rendezvényeinket 68% nem látogatja.

### Milyen fajta könyveket olvas a leggyakrabban (9. kérdés)

Leggyakrabban kölcsönzött Könyv/életkor/%	14-18 év	19-25 év	26-35 év	36-45 év	46-55 év	56-65 év	66 év fölött	Infó-pont látogatói	Összes válaszadó %
<b>Klasszikus és mai irodalom</b>	55%	72%	52%	44%	47%	27%	50%	20%	73%
<b>Ismeretterjesztő könyv</b>	11%	39%	28%	61%	50%	47%	14%	21%	56%
<b>Krimi</b>	33%	28%	24%	28%	16%	20%	28%	7%	35%
<b>Történelmi regény</b>	-	33%	28%	8.4%	24%	46%	63%	10%	46%
<b>Sci fi</b>	22%	28%	28%	39%	36%	20%	7%	15%	41%
<b>Romantikus regény</b>	22%	11%	5%	6%	5%	40%	35%	2%	21%
<b>Tankönyv</b>	17%	39%	33%	22%	21%	-	1%	9%	31%
<b>Nyelvkönyv</b>	17%	44%	14%	22%	24%	-	-	10%	28%
<b>Kötelező irodalom</b>	39%	33%	14%	11%	14%	6%	21%	6%	28%
<b>Útikönyv, útleírás</b>	11%	6%	14%	55%	24%	40%	35%	10%	37%
<b>sakkönyv</b>	33%	72%	80%	67%	43%	40%	14%	18%	74%

Mivel a kölcsönzés a legnépszerűbb szolgáltatásunk, érdemes tüzetesen szemügyre venni, milyen típusú könyveket kölcsönöznek szívesen olvasóink. **Legkedveltebbek** majd minden korosztály számára a **sakkönyvek**. (74%) Kivétel ez alól a 65 éven felüliek, akik életkoruknál fogva nem ezt a kategóriát választották elsősorban.

Alig egy százalékkal lemaradva klasszikus és a modern irodalom következik. (73%)

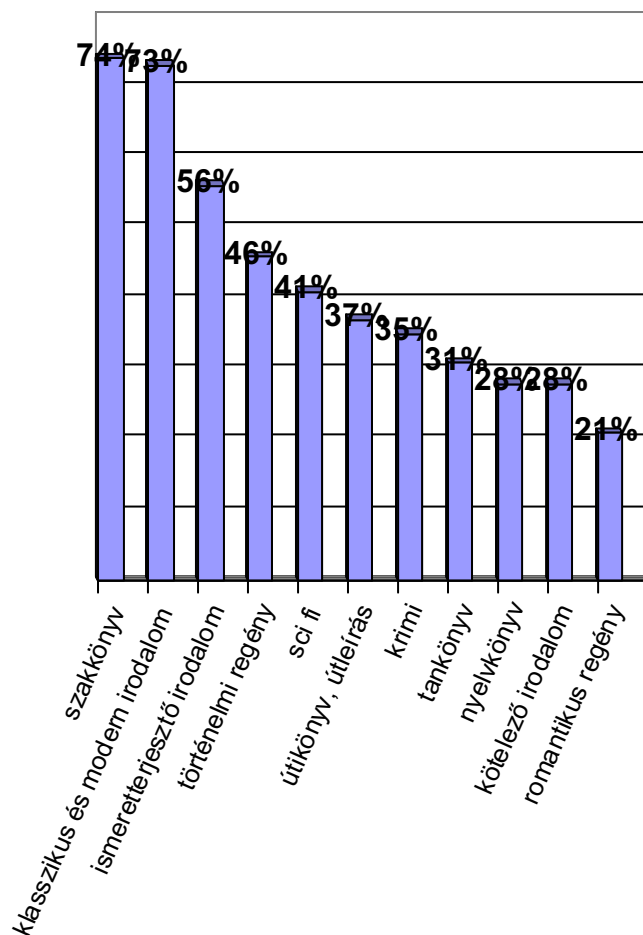
Az ismeretterjesztő művek a harmadik helyen állnak. Olvasótáboruk a 36-45 (61%) és 46-55 (50%) közötti korosztályból kerül ki.

**A történelmi regények az 55 éven felüliek kedvencei**, de érdemes megjegyezni, hogy **ezt a műfajt egyetlen 14-18 év közötti sem választotta**.

Meglepő volt, hogy a sci fi megelőzte mind az útikalauzokat, mind a krimi.

Még egy érdekes momentum: a válaszadók saját bevallásuk szerint a romantikus irodalmat emelik le utolsóként a polcra. Ez érdekes, hiszen ez az állományrész forog a legjobban. Úgy tűnik, mintha az olvasók restelnék bevallani, hogy ők bizony imádják a romantikus regényeket, kivéve az 56-65 közötti korosztály, hiszen 40%-uk bátran vállalta ezt a tényt.

## Milyen fajta könyveket olvas leggyakrabban?



Látogatóink véleményét kérdeztük a szolgáltatások színvonaláról és dokumentumállományról (8. kérdés)

Mennyire elégedett Ön könyvtárunk szolgáltatásaival?

Összesített táblázat a kérdőív 10 kérdése alapján

Szolgáltatásfajta/ használói elégedettség %-ban	Nagyon elégedetlen %	Elégedetlen %	Közepesen Elégedett %	Elégedett %	Nagyon Elégedett %	Nem használok %
Szépirodalmi könyvek kínálata	1%	0.5%	11%	39%	36%	12%
Szakkönyvek kínálata	0.5%	-	14%	42.5%	30%	14%
Újságok választéka	1%	1.5%	10%	25.5%	40%	23%
Cd-Rom-ok választéka	-	1%	3%	9.5%	11.5%	75%
Videokazetták választéka	-	1%	12%	12%	11.5%	63%
Hangkazetta, CD választéka	0.5%	1%	8%	11%	9%	63%
DVD-k választéka	-	1%	8%	12%	9%	65%
Olvasóterem, kézikönyvtár	-	-	5.5%	24%	34%	36%
Könyvtárközi kölcsönzés	1%	0.5%	1.5%	24.5%	13%	55%
Katalógus	-	-	2%	19%	18%	60%
Könyvek elhelyezése	2%	1%	7%	48%	42%	-
Belső környezet, berendezés	1.5%	0.5%	2%	46%	51%	0.5%
Tájékoztató feliratok	-	0.5%	8%	48%	32%	2%
Nyitvatartási idő	0.5%	2%	4%	45%	48%	0.5%
Várakozási idő	0.5%	0.5%	1.5%	42%	52%	2%
Könyvtárosok segítőkészsége	1.5%	-	11.5%	39%	48%	-
Könyvtárosok felkészültség	1.5%	0.5%	-	26%	70%	1%
Számítógépes szolgáltatások	-	-	4%	31%	38%	25%
Technikai eszközök.	-	-	1.5%	30%	29%	39%
Rendezvények, Kiállítások	-	-	5%	27%	18%	49%
A könyvtár megközelíthetőség	1%	-	1%	33%	64%	-
Könyvtár hangulata, légköre	1%	-	0.5%	38%	60%	-
Tisztaság, rendezettség	0.5%	-	4.5%	25%	63%	-

Az olvasók értékelése: az első 10 helyre kerülő szolgáltatás

Elégedett: 4-es osztályzatot érdemelt

- 48% feliratok, könyvek elhelyezése,
- 46% berendezés,
- 45% nyitvatartási idő
- 43% szépirodalmi könyvek választéka
- 42% várakozási idő
- 39% könyvtárosok segítőkészsége
- 38% könyvtár légköre, hangulata
- 33% könyvtár elhelyezkedése, megközelíthetősége
- 31% számítógépes szolgáltatások
- 30% technikai eszközök

### **Nagyon elégedett: 5-ös osztályzatot érdemelt**

1. 70% könyvtárosok felkészültsége, szaktudása
2. 64% könyvtár elhelyezkedése, megközelíthetősége
3. 63% a könyvtár tisztasága, rendezettsége
4. 60% könyvtár hangulata, légköre
5. 52% várakozási idő
6. 51% a könyvtár belső környezete, berendezése
7. 48% nyitvatartási idő, könyvtárosok segítőkészség (mindkettő 48%-os)
8. 42% könyvek elhelyezése,
9. 40% újságok választéka
10. 38% számítógépes szolgáltatások,

A jó, illetve jeles értékek magukért beszélnek, sokkal érdekesebb az, hogy melyek azok a területek, amelyek a „nem tudom, nincs ilyen” kategóriában értek el kimagasló értékeket.

***A válaszadók 75%-a nem tud a CD-ROM-okról, 65%-a kölcsönözhető DVD-kről, 63-63% a videókról és a hangzóanyagról, 6 %-a a gépi katalógusról, 55%-a a könyvtárközi kölcsönzésről, és 49%-a rendezvényeinkről.***

**Nagyon elégedetlen olvasónk elvétve akadt egy-egy.**

Munkatársainkról kértünk véleményt (6. 7. kérdés)

Munkatársainkat „megszólíthatónak” érzi? Szívesen válaszolnak, ha kérdésével hozzájuk fordul? (6. kérdés)

**Megszólíthatóság:** a válaszadók **99.9%-a** úgy érzi, **munkatársaink megszólíthatóak**, szívesen adnak információt, felvilágosítást, segítséget.

A megkérdezettek **48%-a nagyon elégedett segítőkészségünkkel.**

**Szaktudásunkkal 70%-uk nagyon meg van elégedve.** (meghatározó lehet a nemleges válaszoknál, hogy

**Szokott segítséget kérni a könyvtárostól? (7. kérdés)**

Segítséget, információt szinte minden korosztály kér

Segítséget kér korosztály/fő	14-18 év	19-25 év	26-35 év	36-45 év	46-55 év	56-65 év	66 év fölött	Infó-ponton	Összes válaszadó/%
Rendszeresen	5	6	3	7	5	2	3	10	25%
Alkalmanként	9	10	15	12	13	13	9	29	67%
Ritkán vagy soha	4	2	3	-	-	-	2	3	8%

**Mi jellemző az intézményre (12. kérdés):** segítőkész, távolságtartó, anyagi

**98%-uk szerint segítőkész**, 1-1% mondta, hogy távolságtartó és anyagi a könyvtár, ami 1-1 fő olvasót jelent.

**A 11. kérdéssel teszteltük, mennyire ismerik szolgáltatásainkat, illetve mi az, ami véleményük szerint hiányzik a választékból.**

**Véleménye szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még ebből a könyvtárból?**

**A felsorolt 16 féle szolgáltatásból 15 működő, csak egy, a faxolás lehetősége hiányzik kínálatunkból.**

A válaszadók legnagyobb számban már régóta működő szolgáltatásainkat hiányolták : videó és CD kölcsönzés, fénymásolás, Internethasználat, rendezvények, számítógépes katalógus, internet hozzáférést

Valós hiány csak 4 főnél jelentkezett, akik a faxolást jelölték meg.

„Egyéb” kategóriában pedig inkább kívánságaikat írták le: „több könnyűzenei CD”, Hamilton könyvei, ezoterikus folyóiratok, több DVD beszerzése, CD-ROM-ok kölcsönözhetősége

**Végül a 16. kérdés kért ötleteket, javaslatokat a könyvtár további működésével kapcsolatban.**

**Javaslataim a könyvtár működésével kapcsolatban**

Erre a kérdésre csak a megkérdezettek **15%-a válaszolt (24fő)**

**12 fő azt írta le, hogy maximálisan elégedett a szolgáltatásokkal, „csak így tovább”.**

8 fő volt, aki még több új könyvet szeretne. (szakkönyv, képzőművészet, romantikus regény, társadalomtudomány, határon túli magyar irodalom)

**5 fő fogalmazott meg egyedi kéréseket:**

- hosszabb kölcsönzési idő a könyvek esetében
- nyári zárvatartás túl hosszú (pedagógus)
- csöndes, hangulatos zenét szeretne
- rendezvények a tanuló ifjúságnak (versmondó verseny, rendhagyó irodalom óra)
- hosszabb hétfői nyitvatartási időt szeretne

## Összegzés

### A könyvtár használói

A kérdőíveket 164 fő töltötte ki. A válaszadók mindegyike betöltötte a 14. életévét. Legnagyobb számban a 26-35 év közöttiek képviseltetik magukat. A kérdezettek 53%-a nő. A válaszadók 47%-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel.

A könyvtárhasználat jellege:

Használóink 37.2%-a öt évnél régebben látogatja az intézményt. Többségük havonta több alkalommal jön.

Elsősorban a 19-25 év közöttiek látogatnak még más könyvtárat is, elsősorban speciális igényeik kielégítése céljából.

A könyvtárlátogatás célja elsősorban a szórakozás és kikapcsolódás, de nagy szerepe van a személyes érdeklődésnek, a tanulásnak és a munkavégzéshez szükséges friss információszerzés lehetőségének is.

A látogatás elsődleges célja a könyvkölcsönzés. A 10 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás között van még az újságolvasás, olvasóterem használata, dokumentumok hosszabbítása, internetezés, de szívesen beszélgetnek a könyvtárossal is. „Hétfégi program” a folyóiratok kölcsönzése.

Könyveink közül legkedveltebbek a szakkönyvek, a klasszikus és modern irodalom, valamint az ismeretterjesztő könyvek.

Jeles osztályzatot kapott az elégedettségi skálán a könyvtárosok szaktudása, a könyvtár városon belül elfoglalt helye, tisztasága és hangulata.

Legfontosabb feladatnak tűnik olvasóinkban tudatosítani milyen sokféle szolgáltatással, rendelkezünk, hiszen sokuk számára hiányként merült fel egy-egy már régóta meglévő, közismert szolgáltatás pl.: DVD, CD kölcsönzése, zenehallgatás, gépi katalógus, könyvtárközi kölcsönzés vagy a rendezvények.

A továbblépéshez nemigen kaptunk ötleteket, javaslatokat. Ami itt megfogalmazódott, az a mi célunk is. Minél több könyv, folyóirat, film, kellemes barátságos légkör megteremtése



Melléklet: 14-18, 19-25

	SOHA/fő		NÉHA/ fő		GYAKRAN/fő		MINDIG/fő		ÖSSZ/fő	
	14-18	19-25								
TANULÁS	-	1	6	4	5	8	4	6	34	
MUNKA	7	6	5	5	-	7	-	-	30	
SZEMÉLYES ÉRDEKLŐDÉS	-	1	-	4	6	7	8	6	32	
SZÓRAKOZÁS, KIKAPCSOLÓDÁS	-	-	2	7	6	5	5	5	30	
VALAKI MEGBÍZÁSÁBÓL	3	7	8	10	1	1	1	-	31	

26-35 36-45

	SOHA		NÉHA		GYAKRAN		MINDÍG		ÖSSZESEN	
TANULÁS	29 fő	20%	45 fő	31%	39 fő	27%	31 fő	22%	144 fő	80%
MUNKA	49 fő	39%	37 fő	30%	30 fő	24%	9 fő	7%	125 fő	61%
SZEMÉLYES ÉRDEKLŐDÉS	8 fő	9 %	12 fő	9%	75 fő	54%	43 fő	32%	138 fő	95%
SZÓRAKOZÁS, KIKAPCSOLÓDÁS	2 fő	19%	22 fő	19%	57 fő	41%	53 fő	38%	139 fő	98%
VALAKI MEGBÍZÁSÁBÓL	64 fő	40%	52 fő	40%	6 fő	5%	8 fő	6%	130 fő	51%

46-55 56-65

	SOHA		NÉHA		GYAKRAN		MINDÍG		ÖSSZESEN	
TANULÁS	29 fő	20%	45 fő	31%	39 fő	27%	31 fő	22%	144 fő	80%
MUNKA	49 fő	39%	37 fő	30%	30 fő	24%	9 fő	7%	125 fő	61%
SZEMÉLYES ÉRDEKLŐDÉS	8 fő	9 %	12 fő	9%	75 fő	54%	43 fő	32%	138 fő	95%
SZÓRAKOZÁS, KIKAPCSOLÓDÁS	2 fő	19%	22 fő	19%	57 fő	41%	53 fő	38%	139 fő	98%
VALAKI MEGBÍZÁSÁBÓL	64 fő	40%	52 fő	40%	6 fő	5%	8 fő	6%	130 fő	51%

66 fölött info-pont

	SOHA		NÉHA		GYAKRAN		MINDÍG		ÖSSZESEN	
TANULÁS	29 fő	20%	45 fő	31%	39 fő	27%	31 fő	22%	144 fő	80%
MUNKA	49 fő	39%	37 fő	30%	30 fő	24%	9 fő	7%	125 fő	61%
SZEMÉLYES ÉRDEKLŐDÉS	8 fő	9 %	12 fő	9%	75 fő	54%	43 fő	32%	138 fő	95%
SZÓRAKOZÁS, KIKAPCSOLÓDÁS	2 fő	19%	22 fő	19%	57 fő	41%	53 fő	38%	139 fő	98%
VALAKI MEGBÍZÁSÁBÓL	64 fő	40%	52 fő	40%	6 fő	5%	8 fő	6%	130 fő	51%

## Összegzés

### A könyvtár használói

A kérdőíveket 164 fő töltötte ki. A válaszadók mindegyike betöltötte a 14. életévét. Legnagyobb számban a 26-35 év közöttiek képviseltetik magukat. A kérdezettek 53%-a nő. A válaszadók 47%-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel.

A könyvtárhasználat jellege:

Használóink 37.2%-a öt évnél régebben látogatja az intézményt. Többségük havonta több alkalommal jön.

Elsősorban a 19-25 év közöttiek látogatnak még más könyvtárat is, elsősorban speciális igényeik kielégítése céljából.

A könyvtárlátogatás célja elsősorban a szórakozás és kikapcsolódás, de nagy szerepe van a személyes érdeklődésnek, a tanulásnak és a munkavégzéshez szükséges friss információszerzés lehetőségének is.

A látogatás elsődleges célja a könyvkölcsönzés. A 10 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás között van még az újságolvasás, olvasóterem használata, dokumentumok hosszabbítása, internetezés, de szívesen beszélgetnek a könyvtárossal is. „Hétfégi program” a folyóiratok kölcsönzése.

Könyveink közül legkedveltebbek a szakkönyvek, a klasszikus és modern irodalom, valamint az ismeretterjesztő könyvek.

Jeles osztályzatot kapott az elégedettségi skálán a könyvtárosok szaktudása, a könyvtár városon belül elfoglalt helye, tisztasága és hangulata.

Legfontosabb feladatnak tűnik olvasóinkban tudatosítani milyen sokféle szolgáltatással, rendelkezünk, hiszen sokuk számára hiányként merült fel egy-egy már régóta meglévő, közismert szolgáltatás pl.: DVD, CD kölcsönzése, zenehallgatás, gépi katalógus, könyvtárközi kölcsönzés vagy a rendezvények.

A továbblépéshez nemigen kaptunk ötleteket, javaslatokat. Ami itt megfogalmazódott, az a mi célunk is. Minél több könyv, folyóirat, film, kellemes barátságos légkör megteremtése.