

A Justh Zsigmond Városi Könyvtár 2024-es elégedettségi felmérésének eredményei, értékelése



JUSTH ZSIGMOND
VÁROSI KÖNYVTÁR

Készítette: Buzai Csaba könyvtárigazgató
Orosháza, 2025. január 23.

1. Előzmények

2024. október 1. és november 16. között használói elégedettségi kérdőív kitöltésére kértük a könyvtár olvasóit. A kérdőív kitöltésére csak papíralapon volt lehetőség, azt szerettük volna, ha valóban csak olyanok válaszolnak a kérdésekre, akik aktívan használják a könyvtár egy vagy több szolgáltatását. Lehetőséget biztosítottunk a helyben kitöltésre, illetve arra is, hogy valaki hazavigye, és a megadott határidőig visszahozza a kitöltött kérdőívet a könyvtárba.

2018-ban készítettünk utoljára hasonló, átfogó jellegű használói elégedettségi felmérést, így a mostani értékelés elkészítésekor lehetőségünk volt a 2018-as eredményekkel történő összehasonlításra is (a korábbi évek elégedettségi kérdőíveinek eredményei a honlapunkról tölthetők le¹). Törekedtünk rá, hogy kérdéseink a 2018-as kérdőív kérdéseivel hasonlóak, lehetőleg ugyanazok legyenek, de néhány új kérdést is feltettünk használóinknak. Ezeket az apróbb módosításokat a 2018-as kérdőív értékelésében megfogalmazott igények, illetve az azóta történt változások indokolták. A 2018-as felmérés egyik tanulsága volt, hogy az egy hónap kevés, hogy minden olvasó, aki hazaviszi a kérdőívet, vissza is hozza, így most másfél hónapig tartott a kérdőívezés.

2. A kérdőív

A kérdőív tájékoztató szövege a következő volt:

„Kedves Könyvtárhasználónk!

Jelen kérdőívünkön keresztül arra szeretnénk választ kapni, hogy Ön mennyire ismeri és veszi igénybe könyvtárunk szolgáltatásait, mennyire elégedett azokkal. Tesszük ezt annak érdekében, hogy minél színvonalasabb szolgáltatásokkal álljunk az Önök rendelkezésére.

Kérjük – lehetőleg – minden kérdésre válaszoljon, és a kitöltött kérdőívet tegye a kihelyezett dobozba, vagy adja oda a könyvtárosnak. A válaszadás megkönnyítése érdekében felkínálunk néhány válaszlehetőséget. A felmérés eredményéről a honlapunkon fogjuk tájékoztatni Önöket.

A kérdőív kitöltése legfeljebb 15 percet vesz igénybe. A válaszadás önkéntes, névtelen, a kitöltött kérdőívet legkésőbb 2024. november 16-ig lehet leadni.

Segítségét előre is köszönjük, továbbra is szeretettel várjuk könyvtárunkba!”

A november 16-i határidőig 101 kérdőívet töltöttek ki a látogatóink. 2018-ban 66, azt megelőzően 2011-ben – amikor két hónapon át, októberben és novemberben lehetett válaszolni a kérdésekre – 74 kitöltött kérdőívet kaptunk vissza, így a kitöltők mostani számát és olvasóink aktivitását jónak értékeljük. Ezúton is köszönjük a segítségüket!

Első kérdésünk a könyvtárhasználó életkorára vonatkozott.

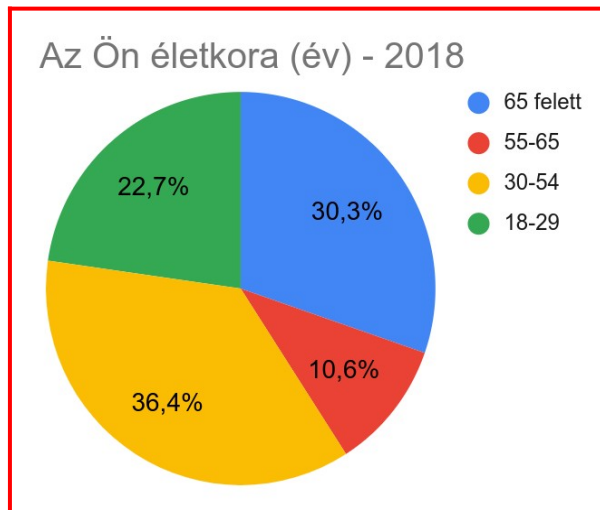
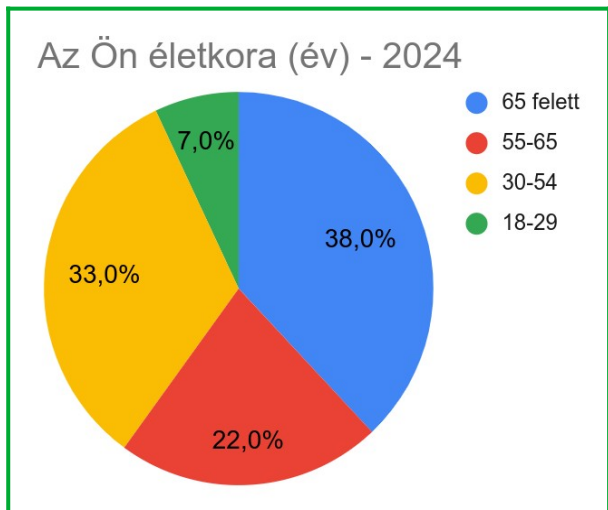
Az ön életkora:

	2024	2018
65 felett	38	20
55-65	22	7
30-54	33	24
18-29	7	15

1 <https://blog.justhvk.hu/blog/elegedettségi-felmeresek/>



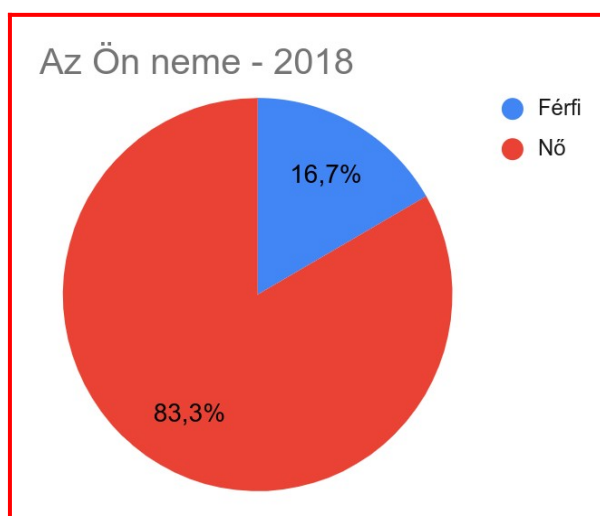
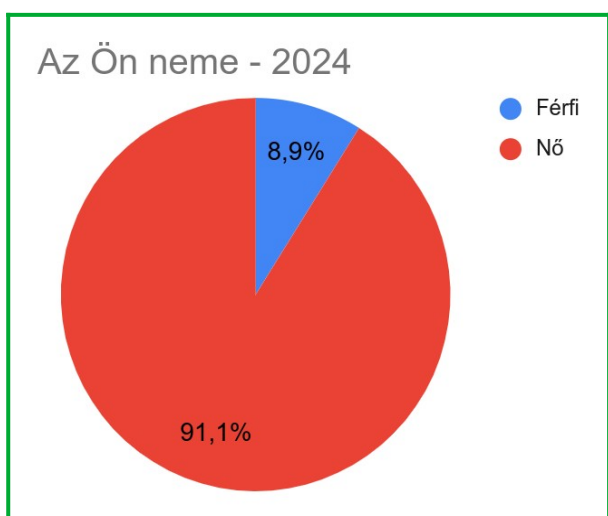
14-17	0	0
14 alatt	0	0



Ez természetesen csak a kitöltőkre vonatkozik, és a két diagram alapján megállapítható, hogy ez alatt az eltelt hat év alatt is láthatóan magasabb lett a könyvtárhasználók átlagéletkora. Ugyanakkor érdekességképp a kérdőív kitöltésével párhuzamosan megvizsgáltuk a beiratkozott olvasóink életkorát is ugyanezekkel a felosztásokkal. Eszerint a 18-29-es korosztály 17,6%, a 30-54 45,2%, az 55-65 13,7%, a 65 év felettiak 23,5%. A kérdőívet kitöltők között tehát jelentősen túlréprezentáltak a 65 évnél idősebb olvasók, más szavakkal: ők szívesebben elmondták a véleményüket ebben a formában is a könyvtárról. A legfiatalabb kitöltőnk 18, a legidősebb 89 éves volt. Az eredményből látható, hogy a különböző korosztályok hasonló arányban képviseltették magukat a kitöltők között. Ez a felmérés értékelését tekintve mindenképpen pozitívum, hiszen minden korosztály elmondta, elmondhatta a véleményét a könyvtárról.

Az ön neme:

	2024	2018
Férfi	9	11
Nő	92	55



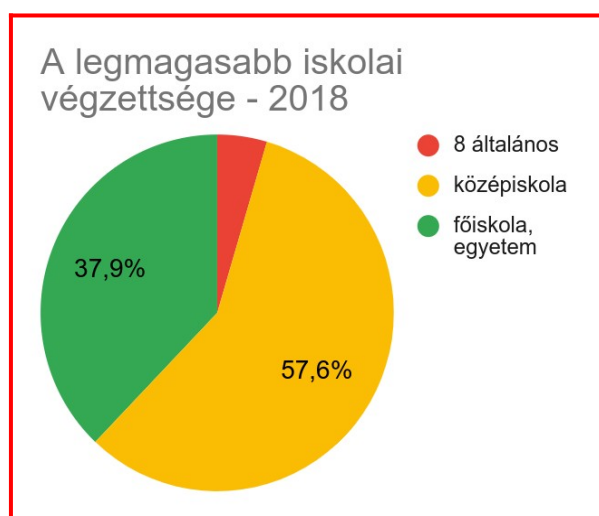
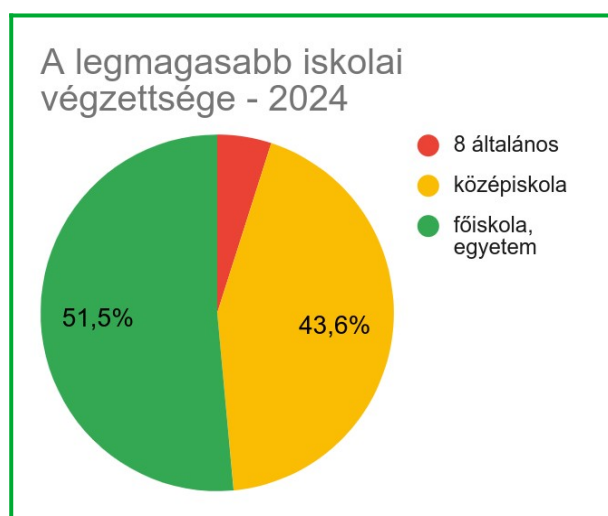
A nők 91%-os többsége nem feltétlenül meglepetés a számunkra, bár hozzá kell tenni, ez az arány lényegesen magasabb, mint a beiratkozott olvasóink közötti tényleges megoszlás (2023-ban a beiratkozott olvasók 68%-a volt nő, 32% férfi). Ugyanakkor hasonló, mint 2018-ban volt.



A legmagasabb iskolai végzettsége (kérjük, csak egy választ jelöljön be)

	2024	2018
8 általánosnál kevesebb	0	0
8 általános	5	3
középiskola	44	38
főiskola, egyetem	52	25

A kitöltők iskolai végzettségeit vizsgálva feltűnő, hogy 2018-hoz képest amennyivel nőtt a diplomások aránya, annyival csökkent a középiskolás végzettségűeké.



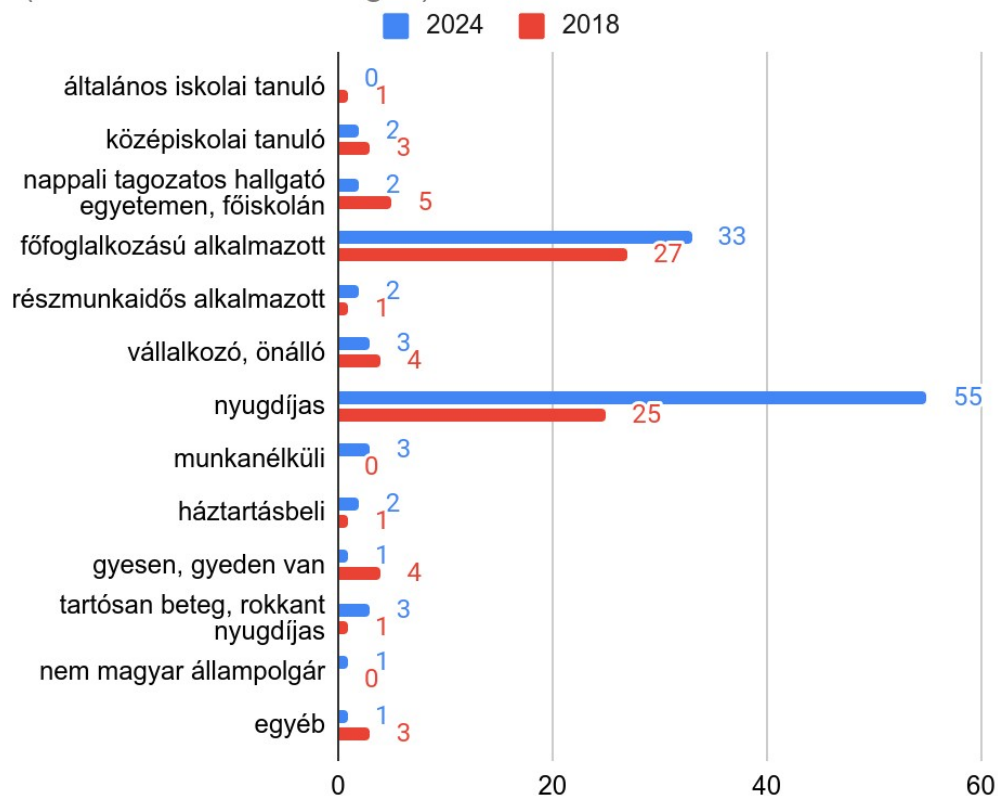
Kérjük, jelölje meg mindazt, ami Önre érvényes (több válasz is lehetséges)

	2024	2018
általános iskolai tanuló	0	1
középiskolai tanuló	2	3
nappali tagozatos hallgató egyetemen, főiskolán	2	5
főfoglalkozású alkalmazott	33	27
részmunkaidős alkalmazott	2	1
vállalkozó, önálló	3	4
nyugdíjas	55	25
munkanélküli	3	0
háztartásbeli	2	1
gyesen, gyeden van	1	4
tartósan beteg, rokkant nyugdíjas	3	1
nem magyar állampolgár	1	0
egyéb	1 („közfoglalkoztatott”)	3



Itt is érdekes lehet összehasonlítani a kapott eredményeket a 2018-as eredményekkel. Amint a lenti diagramból látható, az arányok a nyugdíjasok számának növekedésével változtak ugyan, de ismét hozzá kell tennünk, ez a diagram a kitöltőkre vonatkozik, és nem minden könyvtárhasználóra.

Kérjük, jelölje meg mindazt, ami Önre érvényes
(több válasz is lehetséges)

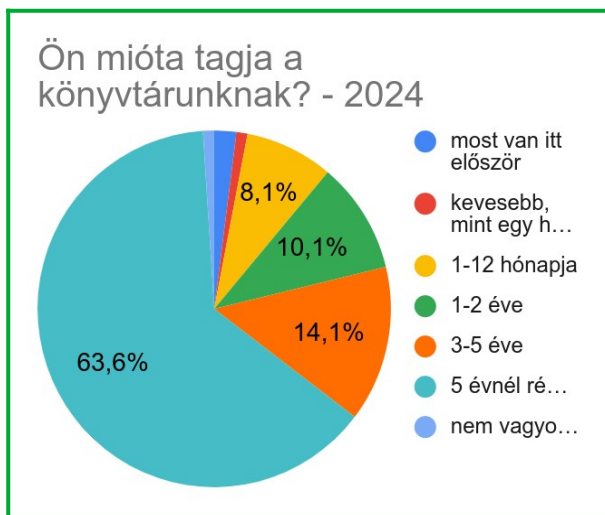


Ön mióta tagja a könyvtárunknak?

	2024	2018
most van itt először	2	0
kevesebb, mint egy hónapja	1	0
1-12 hónapja	8	4
1-2 éve	10	5
3-5 éve	14	9
5 évnél régebben	63	47
nem vagyok tagja a könyvtárnak	1	0

Zömmel törzsolvások töltötték tehát ki a kérdőívet, olyanok, akik öt évnél is régebben tagjai a könyvtárnak. Az arányok itt is nagyon hasonlóak a 2018-as felmérésben tapasztaltakhoz.

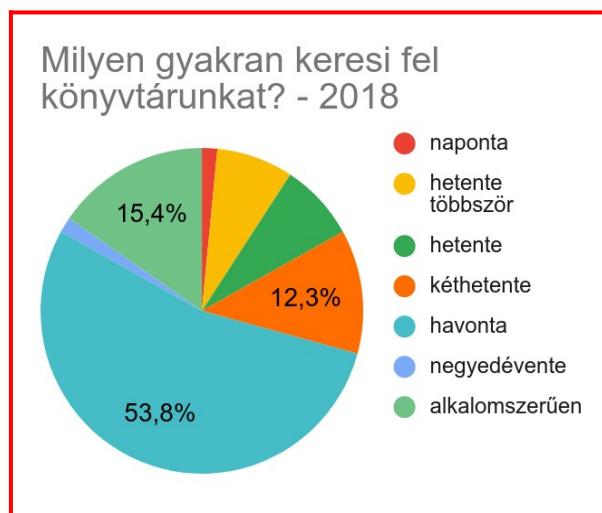
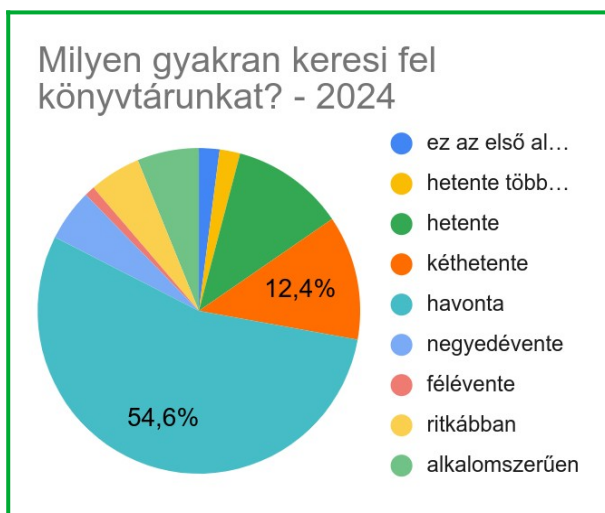




Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat? (kérjük, csak egy választ jelöljön be)

	2024	2018
ez az első alkalom	2	0
naponta	0	1
hetente többször	2	5
hetente	11	5
kéthetente	12	8
havonta	53	35
negyedévente	5	1
félévente	1	0
ritkábban	5	0
alkalomszerűen	6	10

Amint az a lenti diagramokon látható, az arányok alig változtak az elmúlt hat esztendőben: a legtöbben havonta egy alkalommal jönnek könyvtárba.



Milyen célból veszi igénybe könyvtárunk szolgáltatásait (Több lehetőséget is választhat!)

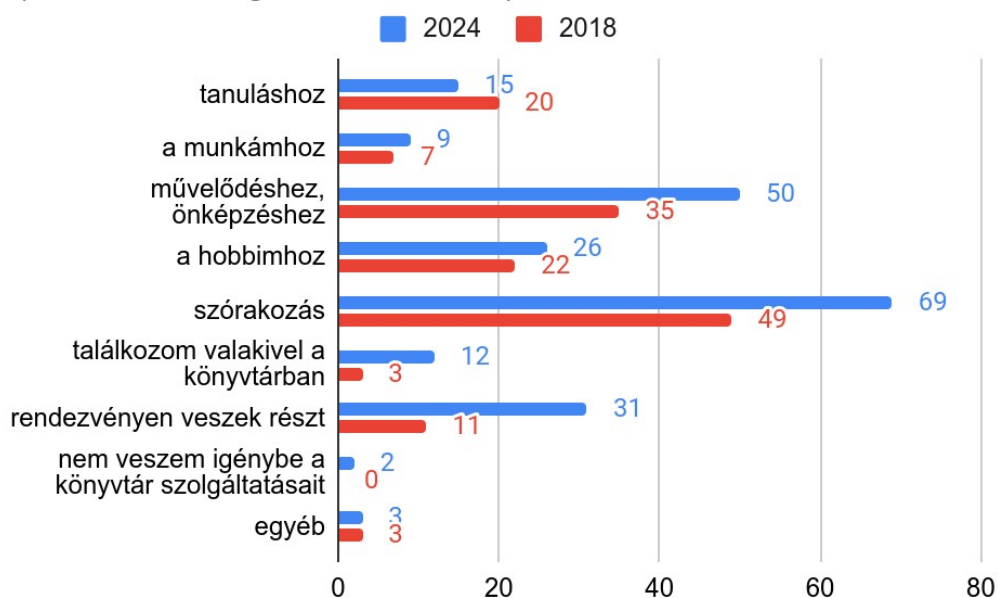
	2024	2018
tanuláshoz	15	20
a munkámhoz	9	7
művelődéshez, önképzéshez	50	35
a hobbimhoz	26	22
szórakozás	69	49
találkozom valakivel a könyvtárban	12	3
rendezvényen veszek részt	31	11
nem veszem igénybe a könyvtár szolgáltatásait	2	0
egyéb	3	3

Egyéb válaszok 2024-ben:

- „gyerrekeimet kísértem el”
- „Kisfiammal közösen szoktunk menni.”
- „Gyerekkönyvtárba járok a gyermekeimmel.”

A legtöbben a szórakozást, művelődést-önképzést, tanulást, valamint a hobbit jelölték meg fő okaként a könyvtárlátogatásnak. Az arány 2018-hoz képest csak a tanulásnál fordult meg, illetve lényegesen többen jelölték meg a rendezvényen való részvételt.

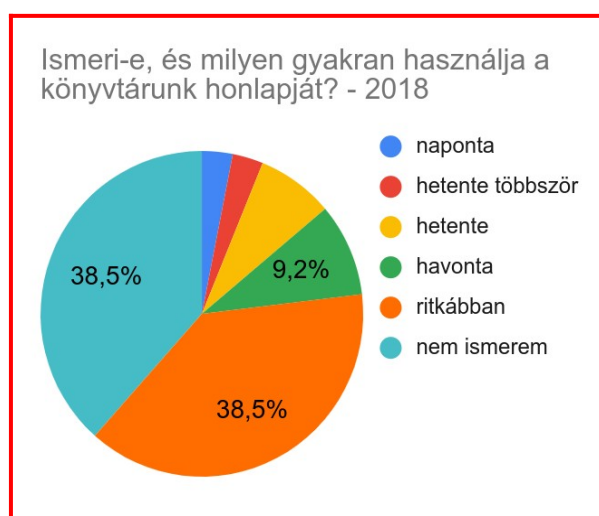
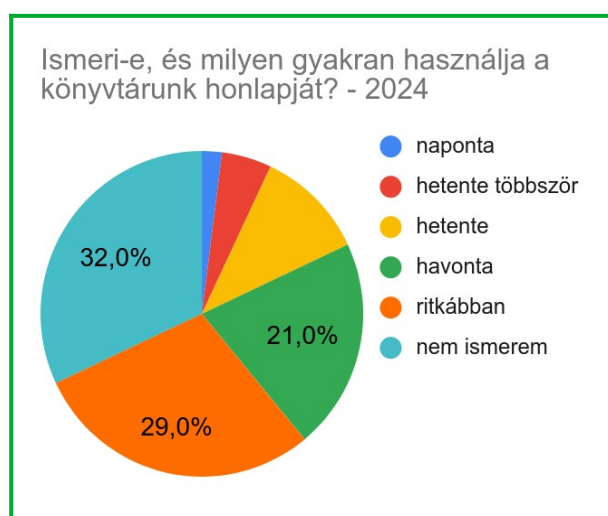
Milyen célból veszi igénybe könyvtárunk szolgáltatásait (Több lehetőséget is választhat!)



Ismeri-e, és milyen gyakran használja a könyvtárunk honlapját?

	2024	2018
naponta	2	2
hetente többször	5	2
hetente	11	5
havonta	21	6
ritkábban	29	25
nem ismerem	32	25

A kitöltők nagy többsége nem ismeri, vagy csak nagyon ritkán használja a honlapunkat, és ebben nincs változás, előrelépés 2018-hoz képest. Látva egy későbbi kérdésben a Facebook dominanciáját az olvasóink körében, kijelenthető, hogy bár elsődleges hírforrásnak továbbra is a mi felügyeletünk alatt álló honlapunkat kell tekinteni, elengedhetetlen, hogy a Facebook-on is megosszunk minden, a könyvtárra vonatkozó információt.



Mit használ a honlapon? (Több válasz is lehetséges!)

	2024	2018
böngészik az információk között	36	16
a könyvtár elektronikus katalógusában keres	35	22
programot keres	22	5
a rendezvények fotóit nézi	20	8
podcast	2	1
a könyvtár munkatársainak elérhetőségét keresi	1	1
kikölcsönzött könyvet hosszabbít, könyvre előjegyzést kér	16	6
egyéb	1	7

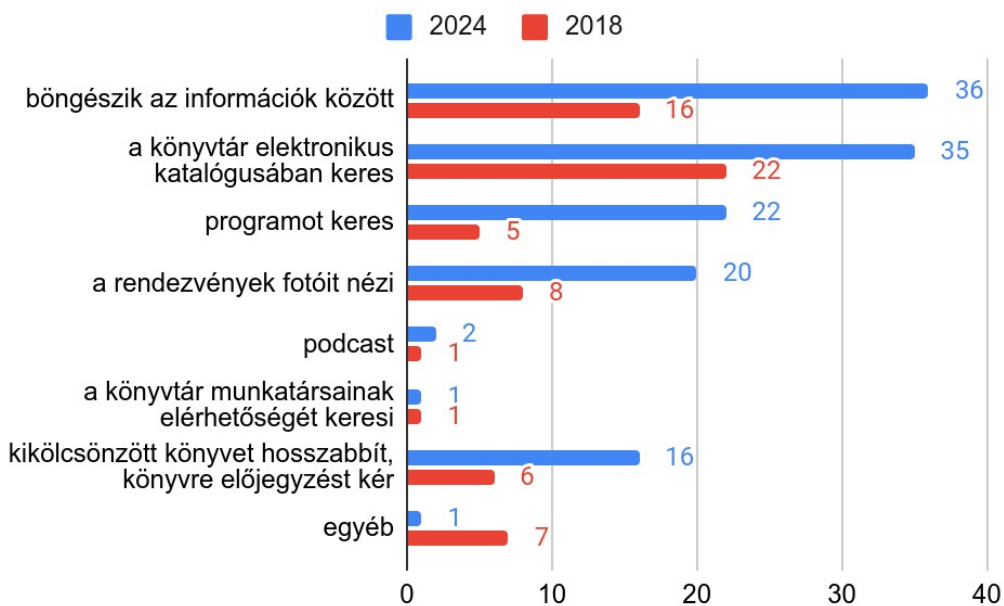


Egyéb válaszok 2024-ben:

- „aktuális nyitvatartási idő”

A legtöbben – már akik használják a honlapot – böngésznek az információk között és elektronikus katalógusunkat használják.

Mit használ a honlapon? (Több válasz is lehetséges!)



Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? (Több válasz is lehetséges!)

	2024	2018
személyesen a könyvtárosoktól	50	47
e-mailben kapott meghívóból	35	23
a könyvtár honlapjáról	31	12
a Facebook-ról	49	1
újságból	12	10
helyi hírportálról	4	4
helyi TV adásából	1	2
ismerőstől, családtagtól	25	4
plakátról	29	18
egyéb	2	3

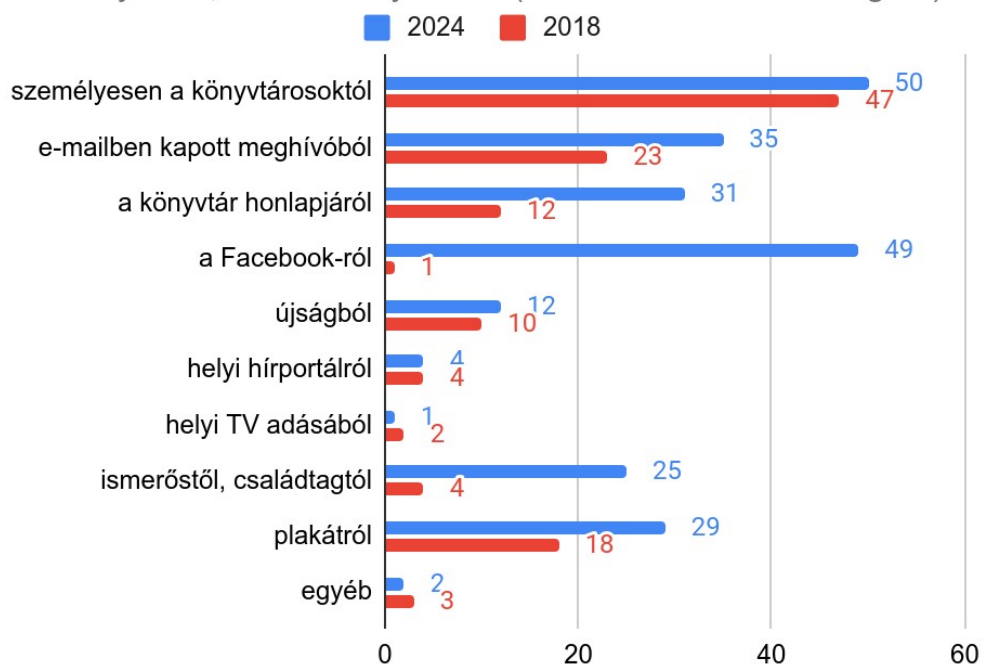
Egyéb válaszok 2024-ben:

- „a földszintről a recepcióstól”
- „Twitter”

2018-ban az ajánlott opciókból sajnos kimaradt a Facebook, amit pedig már akkor is nyilvánvalóan sokan használtak. Ez most tényszerűen is beigazolódtott, mint ahogy az is, hogy a személyes kommunikáció továbbra is nagyon fontos. Jelentős az email és a plakát megjelölés is, valamint előretört az ismerőstől, családtagtól kapott információ is.



Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? (Több válasz is lehetséges!)



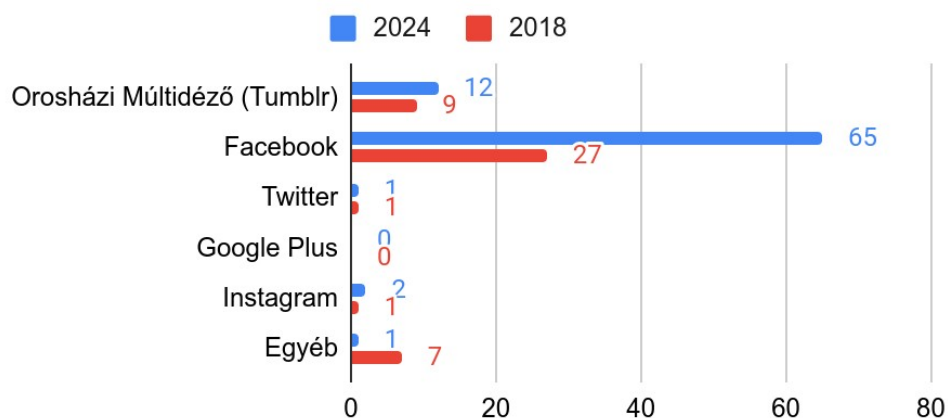
Melyik közösségi oldalunkat használja/olvassa rendszeresen?

	2024	2018
Orosházi Múltidéző (Tumblr)	12	9
Facebook	65	27
Twitter	1	1
Google Plus	-	0
Instagram	2	1
Egyéb	1	9

Egyéb válaszok 2024-ben:

- „moly.hu”

Melyik közösségi oldalunkat használja/olvassa rendszeresen?

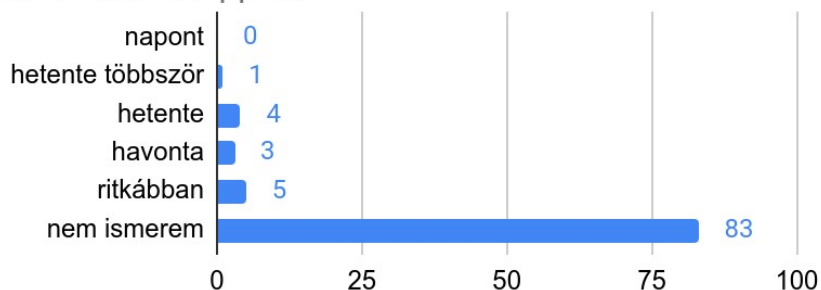


Nem meglepő módon a Facebook az egyeduralkodó közösségi oldal a használóink körében. Ez örömteli, hiszen valóban sok energiát fordítunk arra, hogy folyamatosan friss posztok jelenjenek meg az oldalunkon. Az már inkább sajnálatos, hogy az Instagram- és Twitter-oldalainkat nem ismerik a használók, de mivel ezek tartalommal való megtöltése a gyakorlatban semmilyen idővesztéssel nem jár, – többnyire a Facebook tartalmat osztjuk meg másolás/beillesztéssel a többi közösségi oldalon – továbbra is inkább ezen felületek népszerűsítése lehet a cél. Az Orosházi Múltidéző bizonyos értelemben kilóg a sorból, hiszen bár a Tumblr valóban közösségi oldal, mi ezt csak korabeli orosházi cikkek megosztására használjuk. Az „Egyéb válasz”-ként megemlített moly.hu oldalt a következő felmérésben már érdemes lesz külön is feltüntetni.

Ismeri-e, és milyen gyakran használja könyvtárunk telefonos alkalmazását. a TextLib App-ot?

	2024
naponta	0
hetente többször	1
hetente	4
havonta	3
ritkábban	5
nem ismerem	83

Ismeri-e, és milyen gyakran használja könyvtárunk telefonos alkalmazását. a TextLib App-ot?



Ezt a kérdést most tettük fel először kérdőívben. 2022 júniusa óta ugyanis külön alkalmazásban is használhatják olvasóink a könyvtár katalógusát, illetve olvasójegyzámmal bejelentkezve más hasznos funkciók is elérhetőek számukra (előjegyzés, hosszabbítás). Sajnos a kérdőív eredménye egyértelműen rávilágít, hogy a kitöltők többsége nem él ezzel a lehetőséggel. Tisztább képet kaptunk volna a „nem”-válaszok hátteréről, ha felajánlottuk volna az „Ismerem, de nem érdekel” opciót is.

Ha Ön könyvtárunk tagja, mennyire elégedett... ? (Kérjük, soronként csak egy rubrikát jelöljön!)

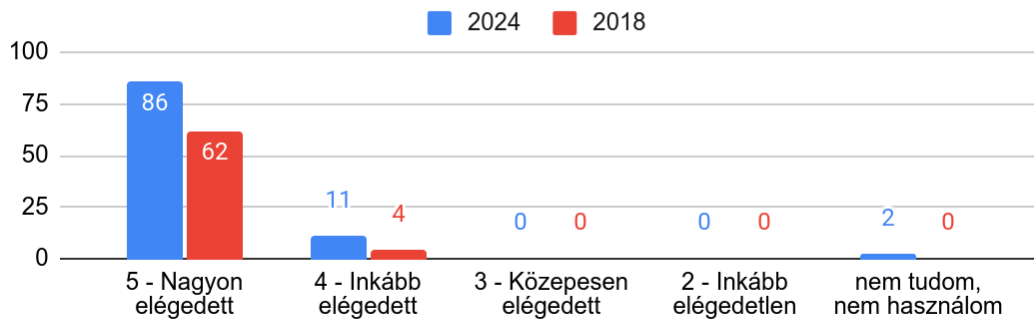
	5 nagyon elégedett	4 inkább elégedett	3 közepesen elégedett	2 inkább elégedetlen	nem tudom
a könyvtár városon belüli elhelyezkedésével?	86	11	0	0	2
a könyvtár épületének külső állapotával?	72	23	1	0	1
Ön mennyire elégedett a könyvtár épületének belső állapotával?	79	17	0	0	1



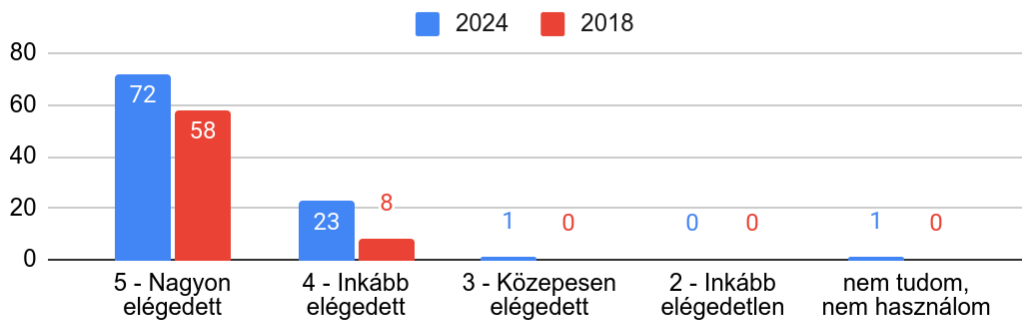
az épületbe való akadálymentes bejutással, valamint az épületen belüli akadálymentes közlekedéssel?	80	6	1	1	10
a könyvtár belső tereiben való akadálymentes közlekedéssel?	80	7	1	0	10
az eligazító táblákkal, feliratokkal és jelekkel?	84	12	1	0	1
a könyvtár belső tereinek elrendezésével?	80	15	2	0	1
a nyitvatartási idővel?	70	23	4	0	1
a könyvtárosok segítőkészségével?	97	1	0	0	0
a könyvtárosok szakértelmével?	90	5	0	0	1
a könyvtárközi kölcsönzéssel?	70	2	1	0	19
a számítógépek mennyiségével?	33	10	1	0	42
a számítógépek minőségével?	29	10	1	1	45
a várakozási idővel?	60	7	2	0	18
a szépirodalmi könyvek kínálatával?	75	14	0	0	6
a szakkönyvek kínálatával?	54	15	1	0	19
az újságok és folyóiratok választékával?	53	12	1	0	24
a hang és videótár választékával (CD, DVD, videofilm, hangoskönyv)?	29	5	1	0	51
az olvasótermi gyűjteménnyel?	46	9	1	0	32
a helytörténeti gyűjteménnyel?	44	4	1	0	37
az igénybe vehető számítógépes szolgáltatásokkal?	28	7	0	0	52
a gyermekkönyvtár szolgáltatásaival?	56	4	0	0	30
az olvasótermi ülőhelyek számával és minőségével?	55	13	2	2	20
a helyben olvasás körülményeivel?	56	8	2	2	24
a saját számítógép használatának lehetőségével?	31	5	0	0	50
egyéb technikai szolgáltatásainkkal (fénymásolás, szkennelés, nyomtatás, iratfűzés, laminálás)?	41	4	1	0	42
a szolgáltatások árával?	49	4	1	0	36
a könyvtár rendezvényeivel?	66	12	0	0	13
a könyvtár honlapjának tartalmával?	61	7	0	0	20
a honlap külső megjelenésével?	58	7	2	0	20
saját hang- és képfelvételei könyvtári digitalizálásának minőségével és árával?	33	3	1	0	51
Összességében véve mennyire elégedett Ön?	82	12	0	0	1



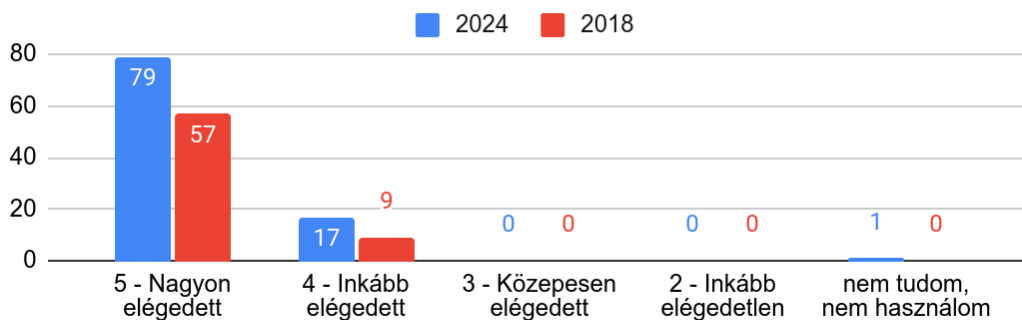
Ön mennyire elégedett a könyvtár városon belüli elhelyezkedésével?



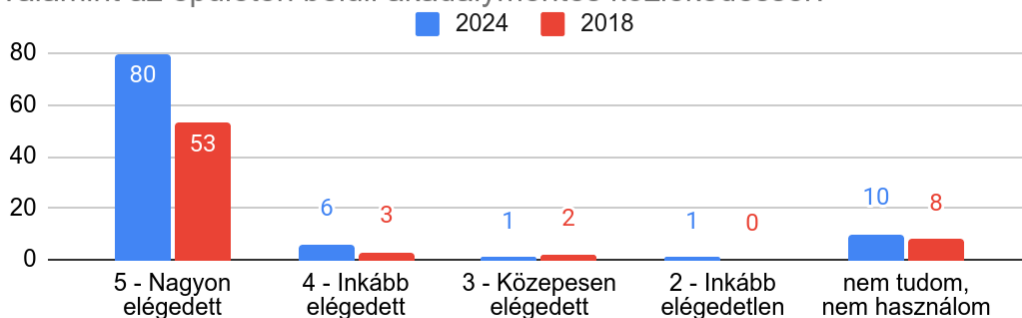
Ön mennyire elégedett a könyvtár épületének külső állapotával?



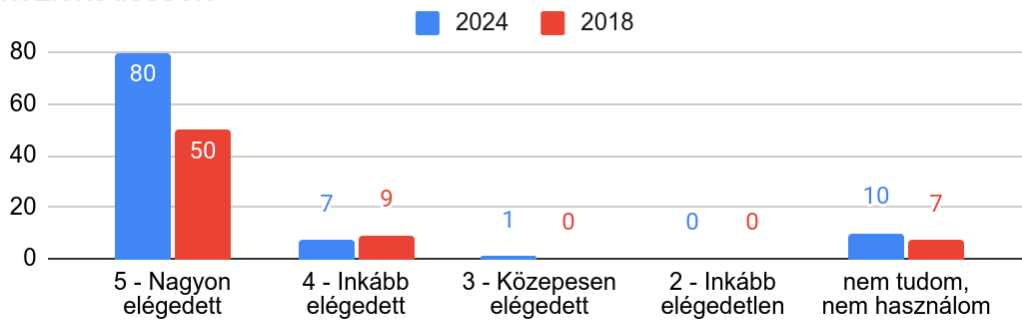
Ön mennyire elégedett a könyvtár épületének belső állapotával?



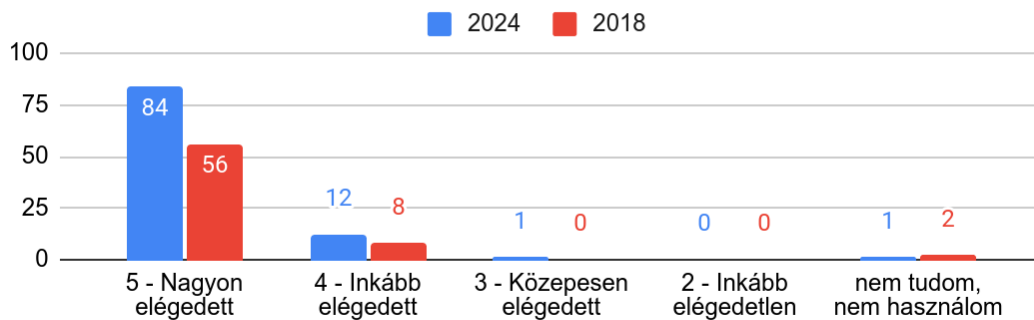
Ön mennyire elégedett az épületbe való akadálymentes bejutással, valamint az épületen belüli akadálymentes közlekedéssel?



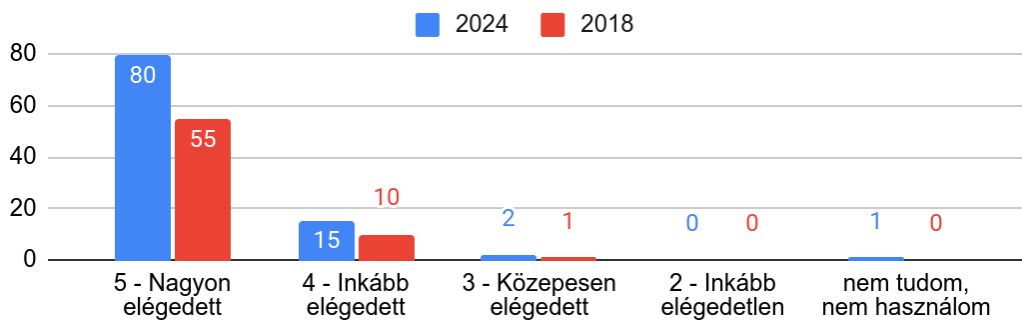
Ön mennyire elégedett a könyvtár belső tereiben való akadálymentes közlekedéssel?



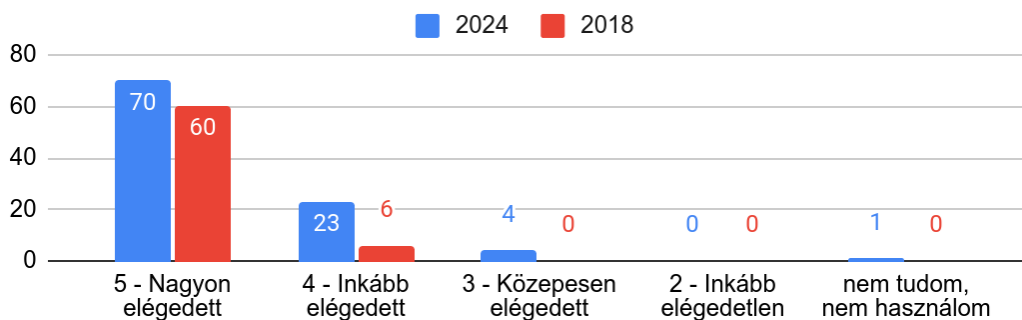
Ön mennyire elégedett az eligazító táblákkal, feliratokkal és jelekkel?



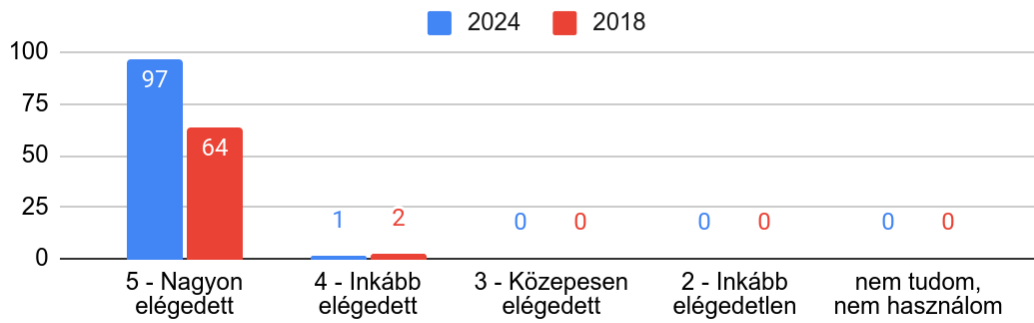
Ön mennyire elégedett a könyvtár belső tereinek elrendezésével?



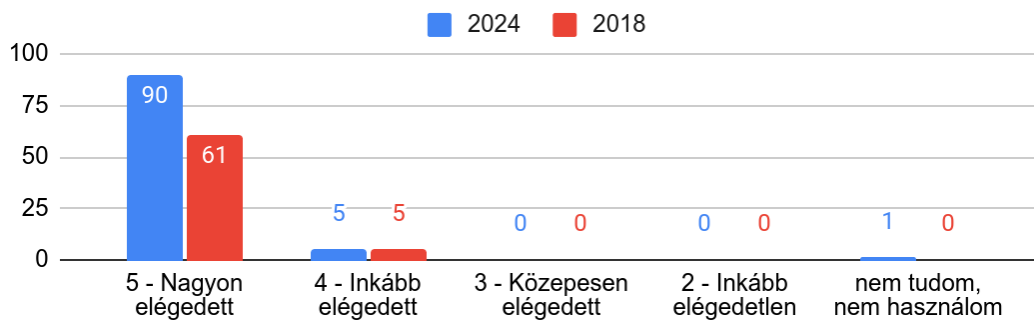
Ön mennyire elégedett a nyitvatartási idővel?



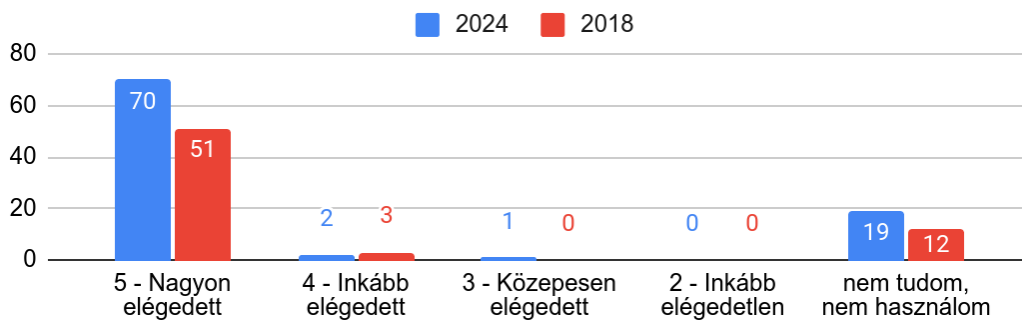
Ön mennyire elégedett a könyvtárosok segítőkészségével?



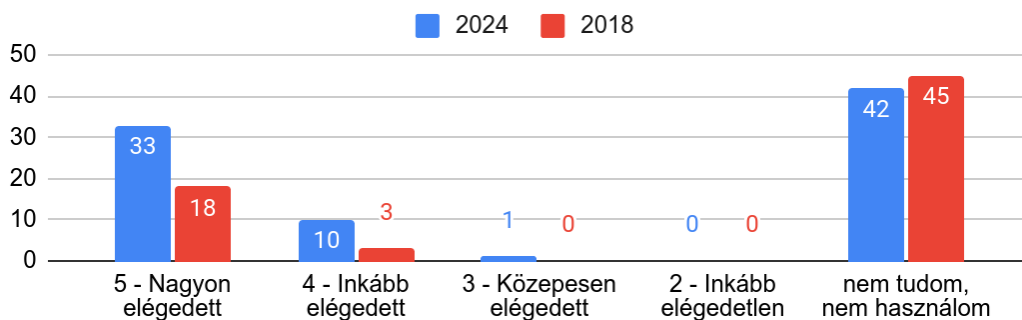
Ön mennyire elégedett a könyvtárosok szakértelmével?



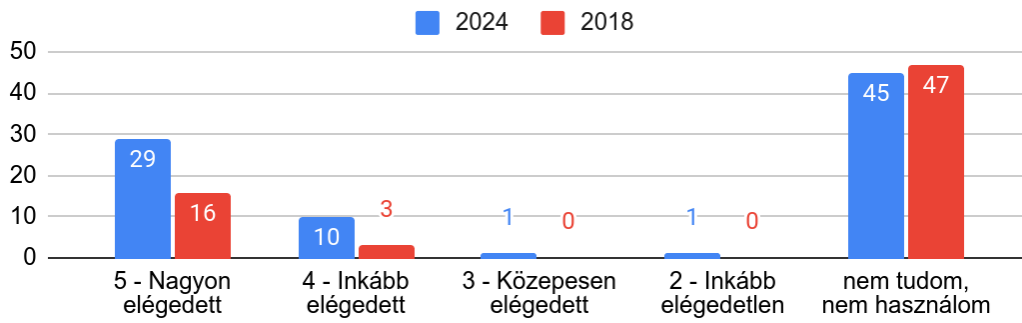
Ön mennyire elégedett a könyvtárközi kölcsönzéssel?



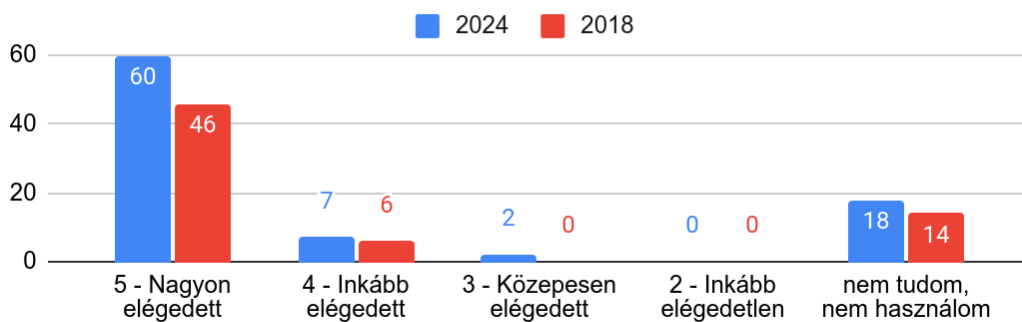
Ön mennyire elégedett a számítógépek mennyiségével?



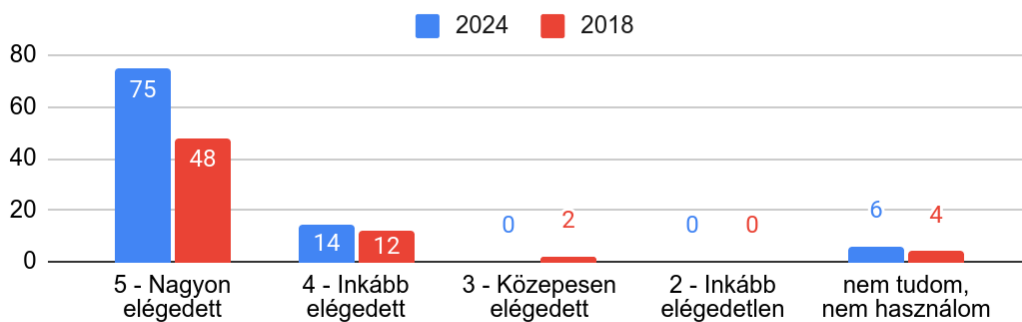
Ön mennyire elégedett a számítógépek minőségével?



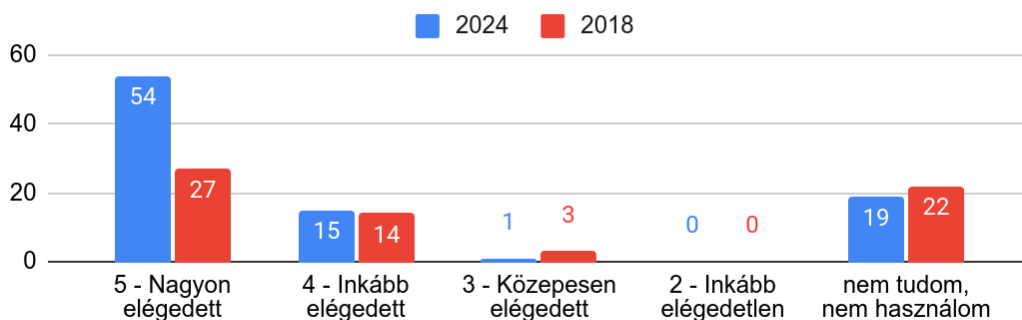
Ön mennyire elégedett a várakozási idővel?



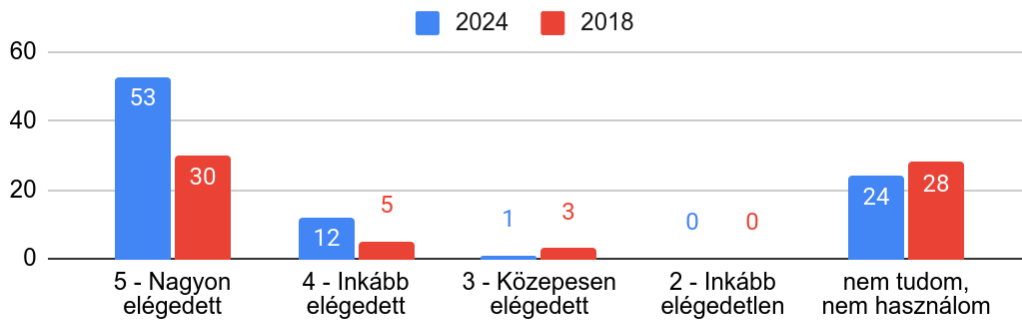
Ön mennyire elégedett a szépirodalmi könyvek kínálatával?



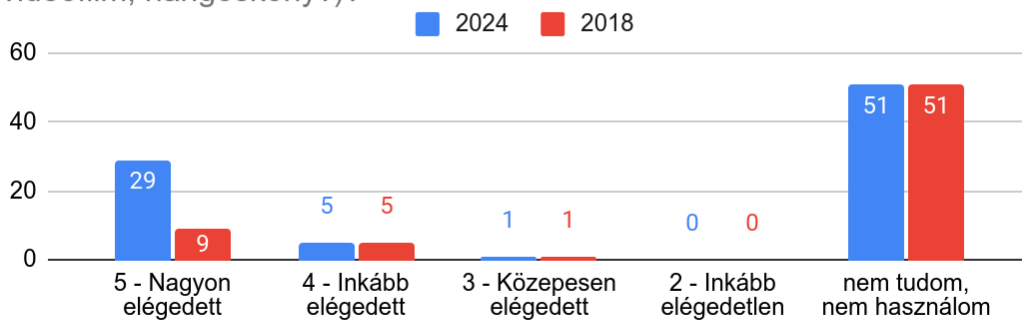
Ön mennyire elégedett a szakkönyvek kínálatával?



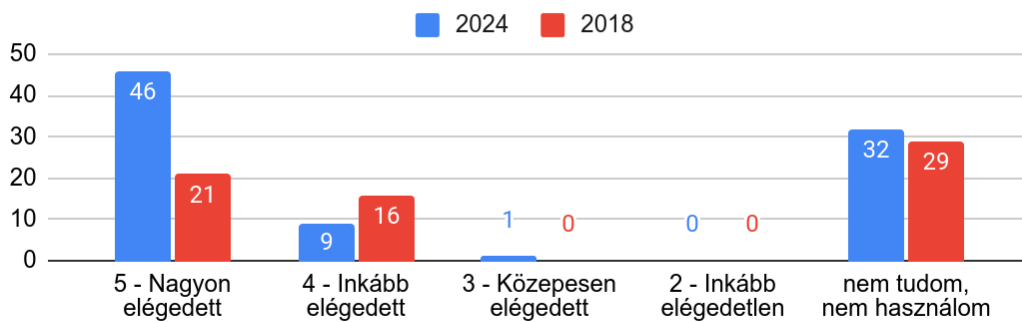
Ön mennyire elégedett az újságok és folyóiratok választékával?



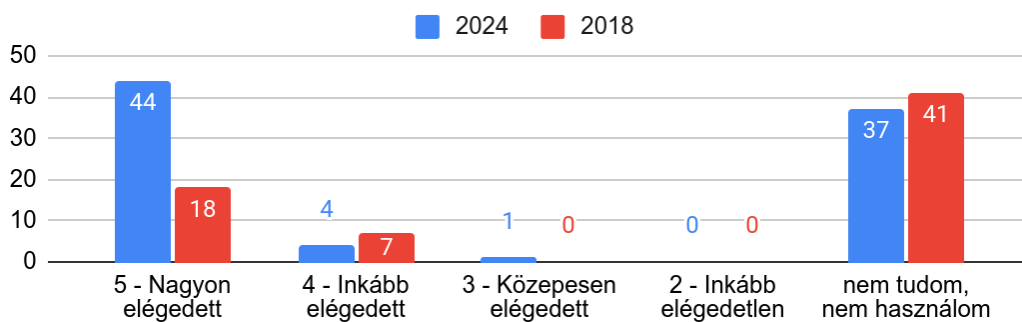
Ön mennyire elégedett a hang és videótár választékával (CD, DVD, videofilm, hangskönyv)?



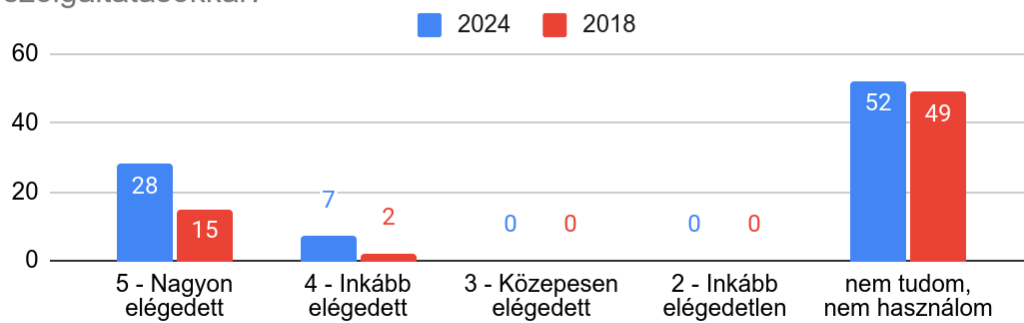
Ön mennyire elégedett az olvasótermi gyűjteménnyel?



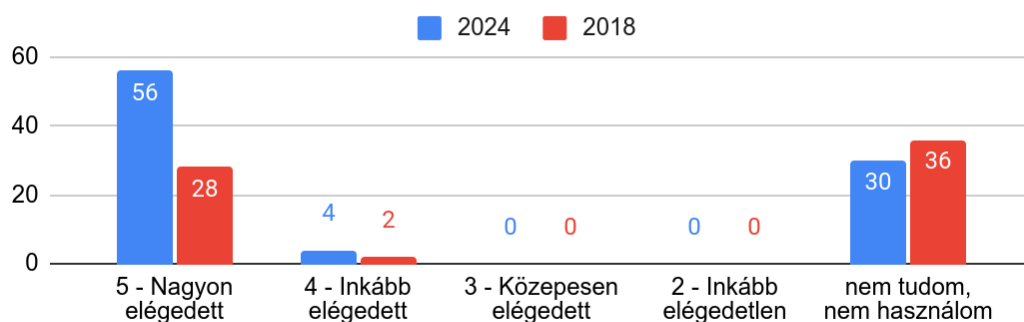
Ön mennyire elégedett a helytörténeti gyűjteménnyel?



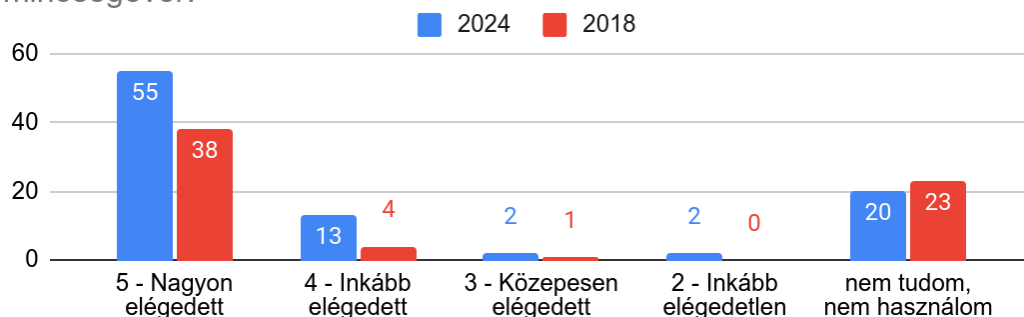
Ön mennyire elégedett az igénybe vehető számítógépes szolgáltatásokkal?



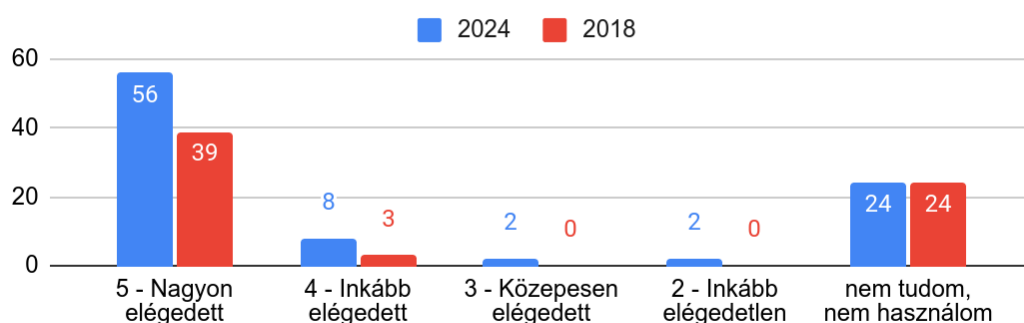
Ön mennyire elégedett a gyermekkönyvtár szolgáltatásaival?



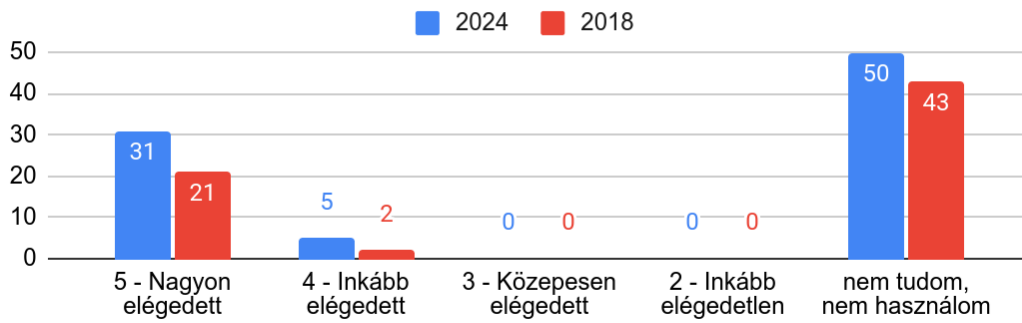
Ön mennyire elégedett az olvasótermi ülőhelyek számával és minőségével?



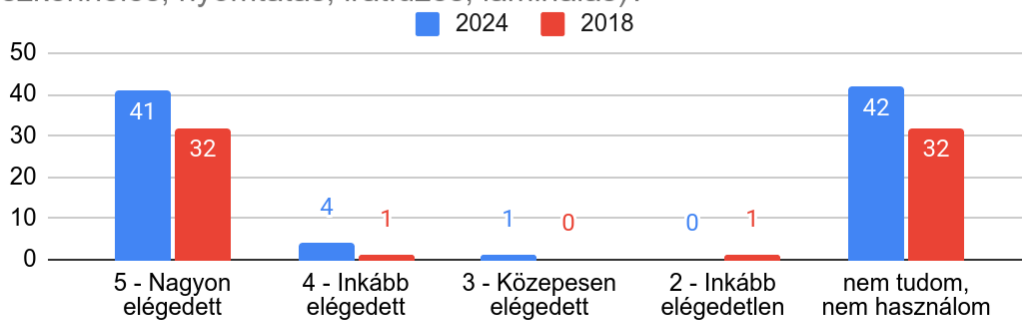
Ön mennyire elégedett a helyben olvasás körülményeivel?



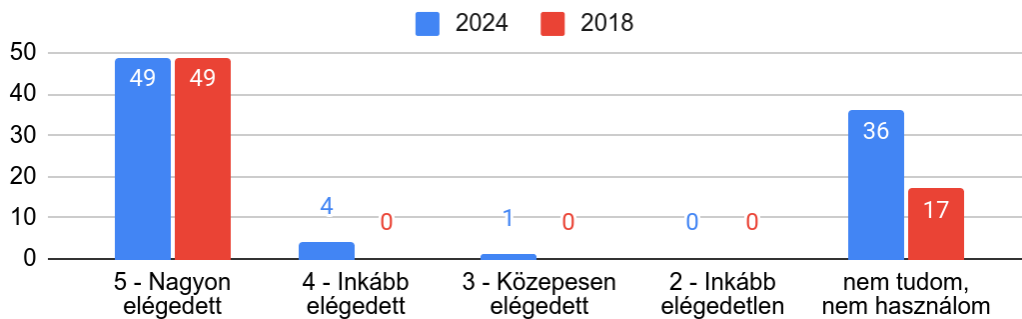
Ön mennyire elégedett a saját számítógép használatának lehetőségével?



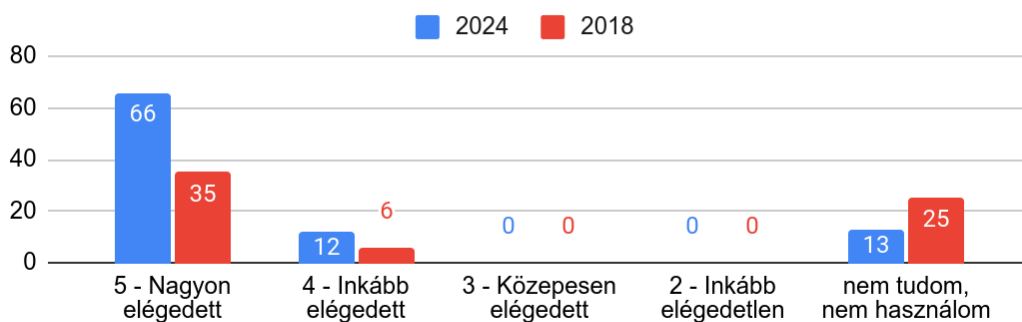
Ön mennyire elégedett egyéb technikai szolgáltatásainkkal (fénymásolás, szkennelés, nyomtatás, iratfűzés, laminálás)?



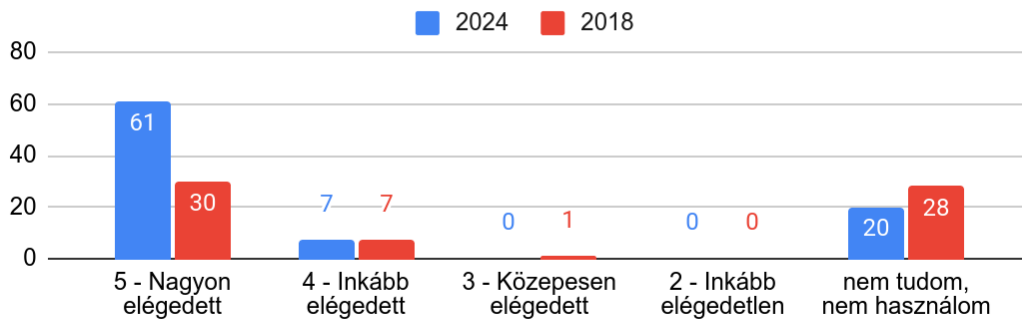
Ön mennyire elégedett a szolgáltatások árával?



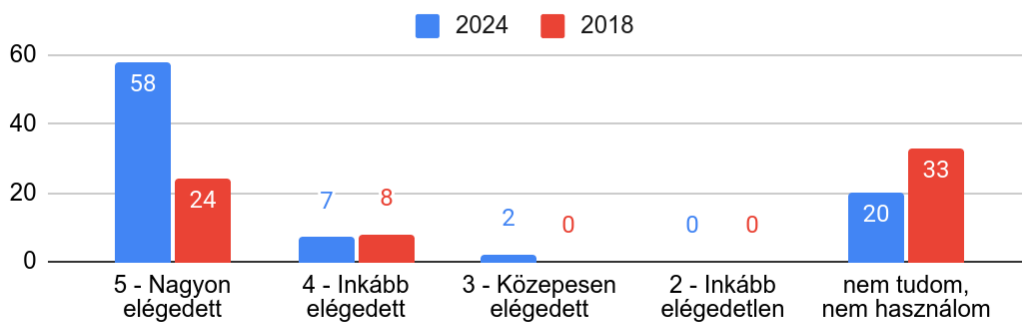
Ön mennyire elégedett a könyvtár rendezvényeivel?



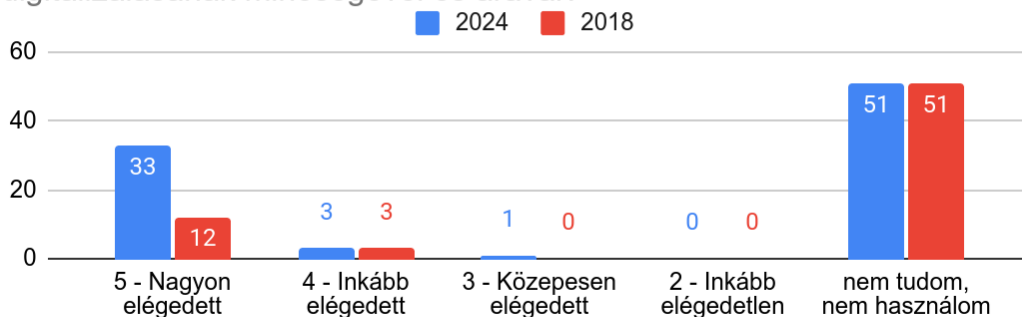
Ön mennyire elégedett a könyvtár honlapjának tartalmával?



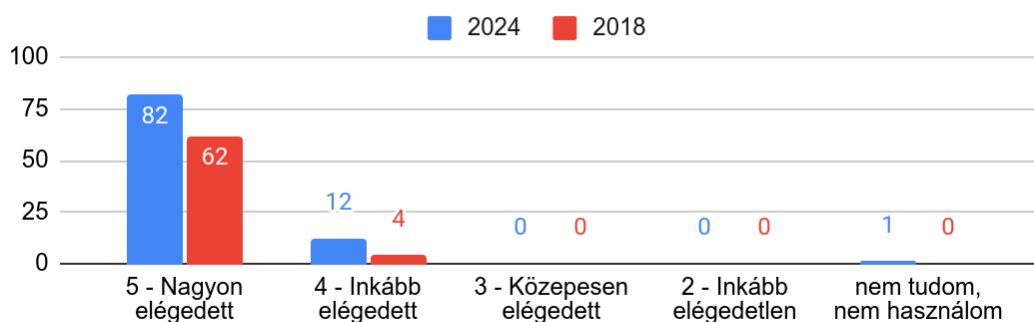
Ön mennyire elégedett a honlap külső megjelenésével?



Ön mennyire elégedett saját hang- és képfelvételei könyvtári digitalizálásának minőségével és árával?



Összességében véve mennyire elégedett Ön?



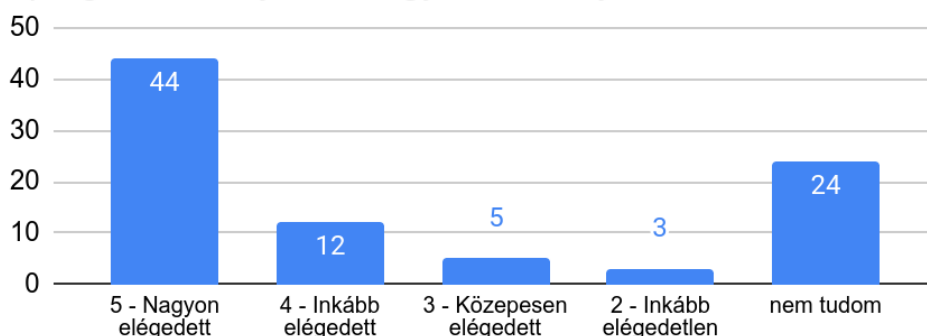
Összességében rendkívül pozitív értékeléseket kaptunk a fenti kérdéssorban, de érdemes külön is megvizsgálni néhány választ. A nyitvatartási idővel kapcsolatban például megjelent néhány „közepesen elégedett” válasz, ami egyfajta reakció lehet arra, hogy a legutóbbi kérdőív óta csökkent a nyitva tartott órák száma, és több volt a hosszabb bezárás is. A szombati nyitvatartásra a következő kérdésben egyébként külön is rákérdeztünk. A válaszok alapján úgy tűnik, a korábbi felméréshez képest többen ismerik, sőt többen kedvelik a hang és videotár választékát. A könyvtárosok munkájához, hozzáállásához szorosán köthető kérdésekre most is egyértelműen pozitív visszacsatolásokat kaptunk, úgy, hogy senki sem választotta a „Nem tudom” opciót.

Az ugyanakkor – akárcsak 2018-ban – továbbra is elgondolkodtató, hogy az “Ön mennyire elégedett a könyvtárközi kölcsönzéssel?” kérdésre 70-en azt választották, hogy „nagyon”, miközben nyilvánvaló, hogy ennyien nem használják ezt a szolgáltatást. Mindez arra enged következtetni, hogy a kérdőívvel véletlenül sem akartak rosszat a könyvtárunknak a kitöltők, így az értékelés során ezt a szimpátiát is figyelembe kell vennünk.

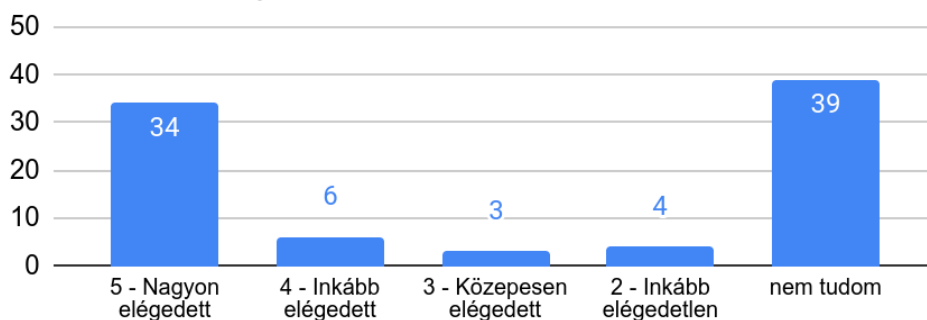
2022-ben jelentősen megváltozott a könyvtári terek elrendezése. Mennyire elégedett ön az alábbi változásokkal? (Kérjük, soronként csak egy rubrikát jelöljön!)

	5 Nagyon elégedett	4 Inkább elégedett	3 Közepesen elégedett	2 Inkább elégedetlen	nem tudom
A programok helyszíne a gyermekkönyvtár lett	44	12	5	3	24
A tanulásra, elvonulásra alkalmas terek az olvasóteremből a szakirodalmi részbe és a zenei könyvtárba kerültek át	34	6	3	4	39
Több könyv került a raktárba	30	20	7	4	25
Megváltozott a szombati nyitva tartás (minden hónap 1. és 3. szombatján van nyitva a könyvtár)	40	21	11	5	12

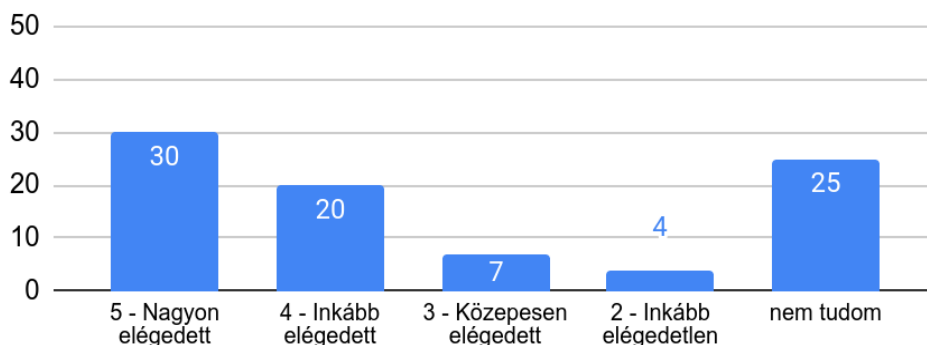
A programok helyszíne a gyermekkönyvtár lett



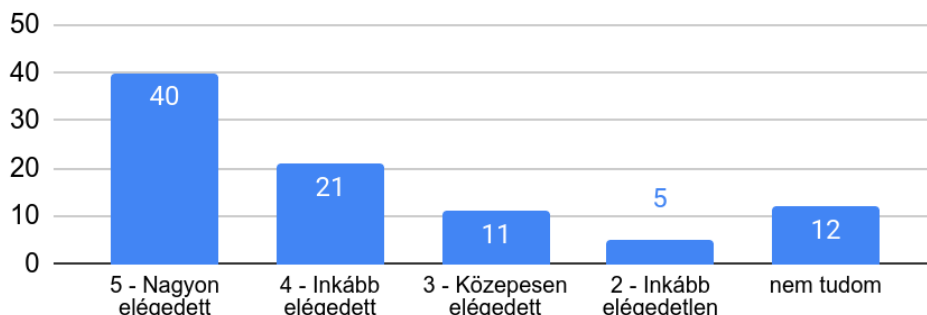
A tanulásra, elvonulásra alkalmas terek az olvasóteremből a szakirodalmi részbe és a zenei könyvtárba kerültek át



Több könyv került a raktárba



Megváltozott a szombati nyitva tartás (a szombati nyitvatartással (minden hónap 1. és 3. szombatján van nyitva a könyvtár)



2022-ben jelentős változás történt a könyvtári alapterületet illetően: a 150 m²-es gyermekkönyvtári részt átadtuk a Petőfi Művelődési Központnak, a gyermekkönyvtár pedig az addigi olvasóterembe költözött. Az olvasóterem, mint külön helyiség megszűnt, tanulásra, helyben olvasásra a zenei könyvtárban és a szakirodalmi részen van lehetőség. A gyermekkönyvtárat teljesen felújítottuk, és immár rendezvénytérként is funkcionál: külön dobogó készült a fellépő vendégek számára, lehetőség van a polcok eltolására, a kölcsönzőpult is kevesebb helyet foglal el. A kisebb alapterület miatt sok könyvet kellett a raktárban elhelyezni. A fenti kérdésekkel ezeknek a változásoknak a hatásait szeretnénk volna felmérni. Egyfelől látszik, hogy itt minden kérdésre érkezett „Inkább elégedetlen” válasz is – egyben felmerül, ha van „Nagyon elégedett”, akkor miért nincs „Nagyon elégedetlen” válaszlehetőség -, másfelől feltűnő, hogy a többség itt is nagyon elégedett a változásokkal. Ez – nézzük akár az olvasótermi helyben használat változását, akár a könyvek raktárba helyezését, akár a nyitvatartási idő csökkenését – nehezen magyarázható mással, mint az olvasók lojalitásával.



Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni a könyvtárunkban? (Több választ is bejelölhet!)

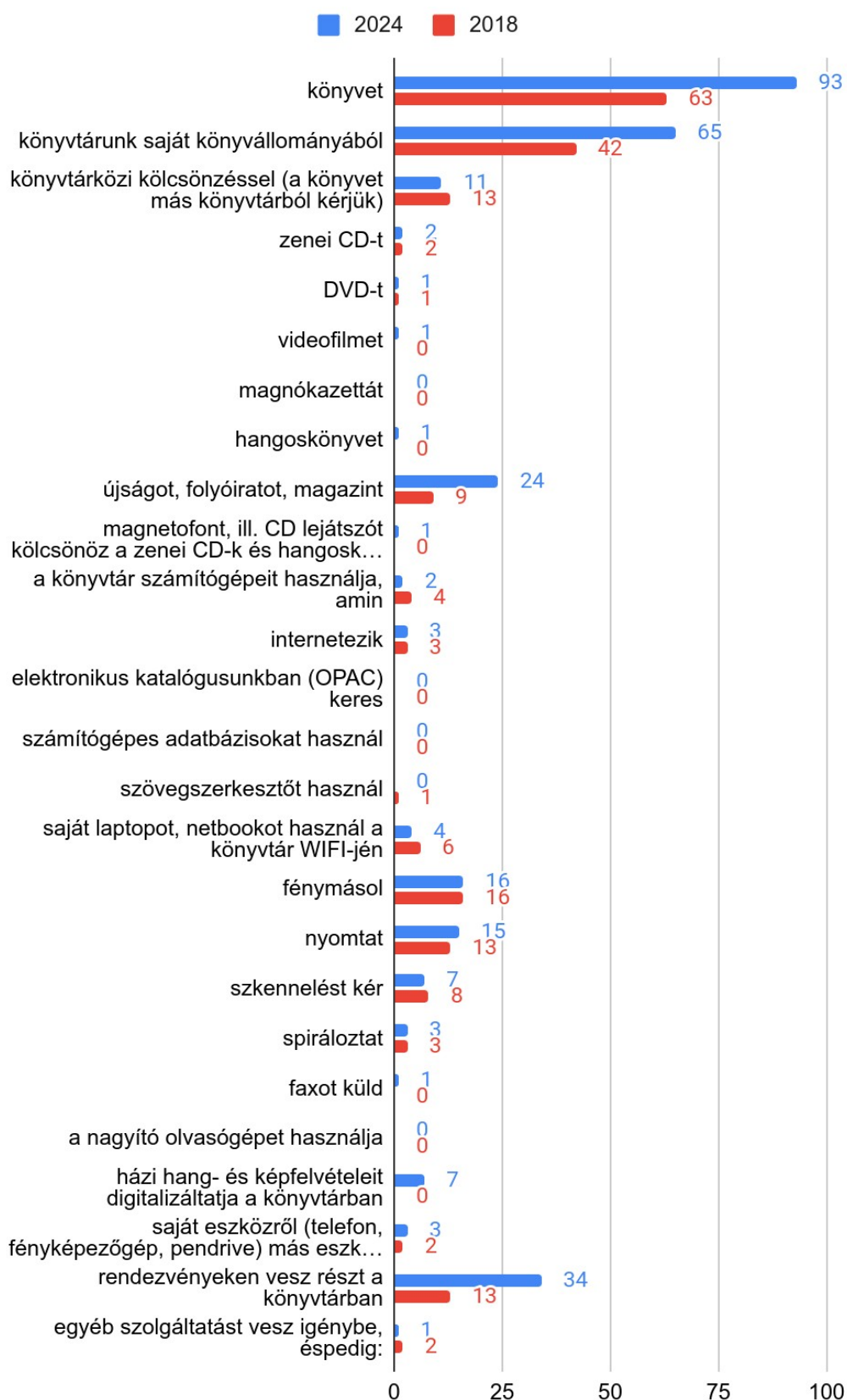
	2024	2018
Könyvet kölcsönöz	93	63
könyvtárunk saját könyvállományából kölcsönöz	65	42
könyvtárközi kölcsönzéssel (a könyvet más könyvtárból kérjük) kölcsönöz	11	13
zenei CD-t kölcsönöz	2	2
DVD-t kölcsönöz	1	1
videofilmet kölcsönöz	1	0
magnókazettát kölcsönöz	0	0
hangoskönyvet kölcsönöz	1	0
újságot, folyóiratot, magazint kölcsönöz	24	9
magnetofont, ill. CD lejátszót kölcsönöz a zenei CD-k és hangoskönyvek otthoni meghallgatásához kölcsönöz	1	0
a könyvtár számítógépeit használja, amin	2	4
internetezik	3	3
elektronikus katalógusunkban (OPAC) keres	0	0
számítógépes adatbázisokat használ	0	0
szövegszerkesztőt használ	0	1
saját laptopot, netbookot használ a könyvtár WIFI-jén	4	6
fénymásol	16	16
nyomtat	15	13
szkennelést kér	7	8
spiráloztat	3	3
faxot küld	1	0
a nagyító olvasógépet használja	0	0
házi hang- és képfelvételeit digitalizáltatja a könyvtárban	7	0
saját eszközeiről (telefon, fényképezőgép, pendrive) más eszközre vagy formátumra másol	3	2
rendezvényeken vesz részt a könyvtárban	34	13
egyéb szolgáltatást vesz igénybe, éspedig:	1	2

Egyéb válaszok 2024-ben:

- könyvtáros segítségét



Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni a könyvtárunkban? (Több választ is bejelölhet!)



A válaszok alapján az olvasók a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat veszik elsősorban igénybe, de számottevő a rendezvényeken való részvétel is.



Az ön véleménye szerint milyen szolgáltatások hiányoznak könyvtárunkból?

- Ingyenes kávéautomata.
- Elégedett vagyok, minden korosztályt megszólít.
- Jelenlegi igényeimből a komolyzenei előadások hiányoznak
- 1, irodalmi óra egy könyvtárossal
2, az internetbe való bevezetés
3, összehozni a régi könyvtári tagokat és közös tea délután
- Több meghívott vendég, előadó. Gyakoribb programok.
- szerintem tökéletes
- Nem hiányzik semmi.
- Amire nekem szükségem van mindent megtalállok, nincs szükségem újabb szolgáltatásra.
- Semmilyen, minden megvan, amire szüksége lehet az embernek.
- Minden szolgáltatás megtalálható.
- nem tudok ilyet említeni
- Az én igényeimnek megfelel!
- Semmi nem hiányzik.
- Rendben van minden.
- Amire szükségem van, az megvan. Sőt, egy csomó szolgáltatást nem használtam még, viszont a kérdőív után, lehet hogy fogok, hiszen sok mindenről nem tudtam, hogy lehet.
- időseknek könyv kiszállítása
- Elégedett vagyok!
- Nekem nem hiányzik semmi. Mindennel elégedett vagyok.
- Elégedett vagyok.
- Mindennel maximálisan meg vagyok elégedve!

Itt is köszönjük szépen az elégedett olvasói véleményeket! Ami a konkrét javaslatokat illeti:

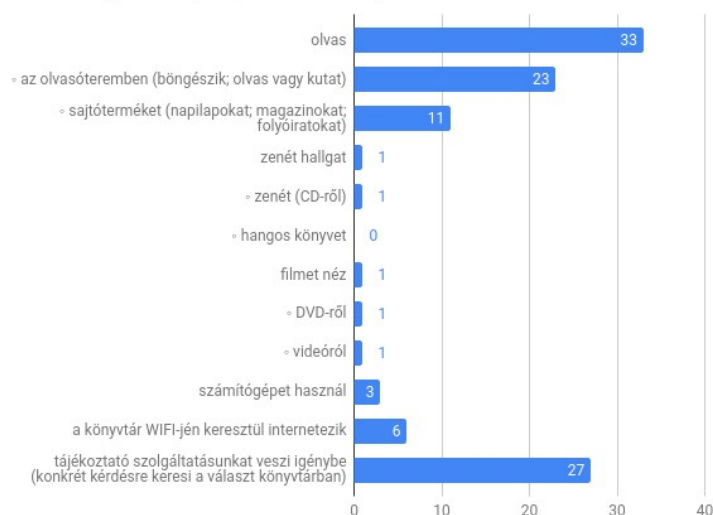
- *„Ingyenes kávéautomata”* – A könyvtár sajnos nem tudna rentábilisan üzemeltetni egy ilyen automatát. Lehetőségként azt tudjuk felajánlani, hogy ha valaki a közeli étterem, kávézó valamelyikéből hoz be a könyvtárba kávé, teát, azt helyben, olvasás közben elfogyaszthatja.
- *„Jelenlegi igényeimből a komolyzenei előadások hiányoznak”* – Átlagosan évente egy komolyzenei előadás van a könyvtárban, de semmi akadálya, hogy több ilyen jellegű program is legyen.
- *„1, irodalmi óra egy könyvtárossal”* – A Nyugdíjas Pedagógusok Justh Zsigmond Olvasóköre havonta egy alkalommal találkozik a könyvtárban, itt rendszeresen az irodalmi témájú előadások.
„2, az internetbe való bevezetés” – 2016 óta minden évben – az iskolai közösségi szolgálat keretében nálunk dolgozó diákok közreműködésével – segítséget nyújtunk az idősebb korosztály számára a számítógép, a mobiltelefonok és az internet használatának elsajátításában.
„3, összehozni a régi könyvtári tagokat és közös tea délután” – Kiváló ötlet. Amennyiben lesz rá apropó és érdeklődés, örömmel megszervezzük.
- *„Több meghívott vendég, előadó. Gyakoribb programok.”* – Jelenleg elsősorban olyan előadókat tudunk meghívni, akik nem kérnek tiszteletdíjat, étkezési vagy utazási hozzájárulást. Amennyiben a költségvetésünk megengedi, szívesen hívunk meg több ismert előadót – elsősorban író, költőt – is. Annyit még érdemes megjegyeznünk, hogy 2024-ben összesen 209 kisebb-nagyobb rendezvény volt a könyvtárban.



Ha a könyvtárba jön, akkor itt helyben

olvas	33
◦ az olvasóteremben (böngészik; olvas vagy kutat)	23
◦ sajtóterméket (napilapokat; magazinokat; folyóiratokat)	11
zenét hallgat	1
◦ zenét (CD-ről)	1
◦ hangos könyvet	0
filmet néz	1
◦ DVD-ről	1
◦ videóról	1
számítógépet használ	3
a könyvtár WIFI-jén keresztül internetezik	6
tájékoztató szolgáltatásunkat veszi igénybe (konkrét kérdésre keresi a választ könyvtárban)	27

Ha a könyvtárba jön, akkor itt helyben



Ezt a szintén új kérdést azért tettük fel, mert kíváncsiak voltunk arra, van-e tudatosság, megszokás abban, hogy a nap melyik részében jön a használó a könyvtárba. A válaszadók több mint a fele nyilatkozott úgy, hogy van olyan időszak a napnak, amikor szívesebben jön vagy tud jönni könyvtárba, és itt jellemzően a délelőtti időszakot jelölték meg. Összességében mégis azok vannak többségben, akik különböző időpontokban látogatják a könyvtárat.

Általában mennyi időt tölt a könyvtárban?

	2024	2018
csak beugrok 5 percre	7	5
15 perc alatt elintézek mindent	44	38
félórát vagy annál többet is itt vagyok	31	18



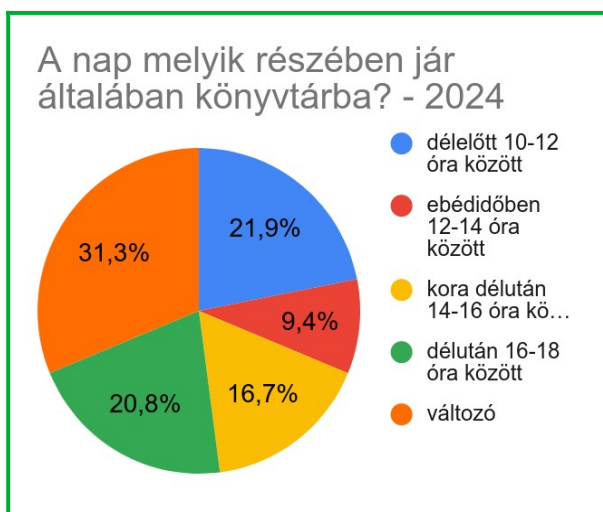
több mint egy órát is eltöltök itt	14	2
egész délelőtt vagy délután itt vagyok	0	3
egész nap itt vagyok	0	0



2018-hoz képest némi elmozdulás történt a hosszabb könyvtárhasználat irányába, többen vannak, akik akár 1 órát is eltöltenek nálunk. A rövid könyvtárhasználat még mindig jelentős, ami reményeink szerint arra utal, hogy az olvasó a kiválasztott dokumentumokat gyorsan megtalálja (ami pedig következhet az online katalógus előzetes használatából és a könyvtáron belüli egyértelmű irányító táblák és feliratok kihelyezéséből), és nem kell sokat várnia a kölcsönzőpultnál sem.

A nap melyik részében jár általában könyvtárba?

	2024	2018
délelőtt 10-12 óra között	21	17
ebéidőben 12-14 óra között	9	4
kora délután 14-16 óra között	16	9
délután 16-18 óra között	20	6
változó	30	28

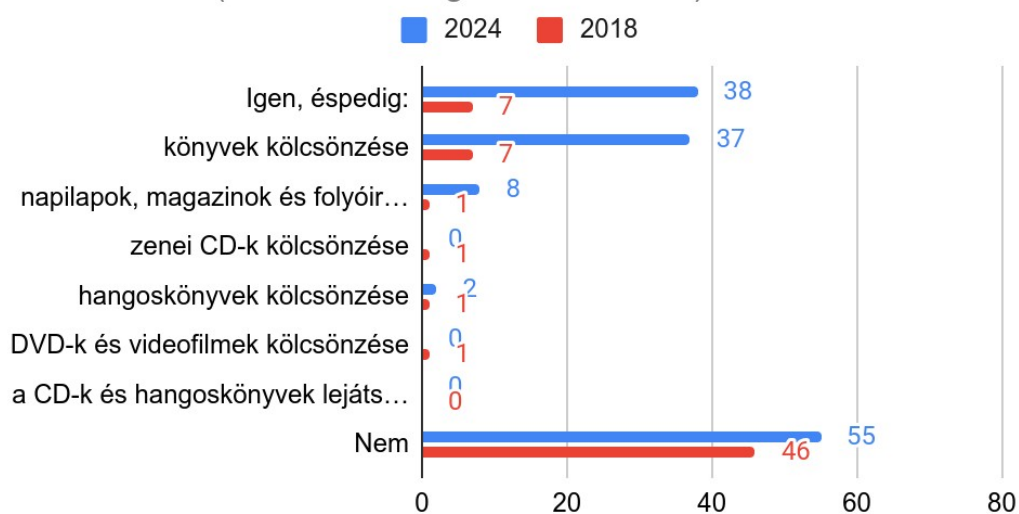


2024-ben az idősávok közötti megoszlás kiegyenlítettebbé vált, már nincs jelentős túlsúlyban a délelőtti könyvtárlátogatás. Továbbra is sokan nyilatkoztak úgy, hogy változó a könyvtárhasználat időpontja.

Igénybe venné-e Ön az alábbi szolgáltatások házhoz szállítását? (Több lehetőség is választható!)

	2024	2018
Igen, éspedig:	38	7
könyvek kölcsönzése	37	7
napilapok, magazinok és folyóiratok kölcsönzése	8	1
zenei CD-k kölcsönzése	0	1
hangoskönyvek kölcsönzése	2	1
DVD-k és videofilmek kölcsönzése	0	1
a CD-k és hangoskönyvek lejátszásához szükséges eszköz kölcsönzése	0	0
Nem	55	46

Igénybe venné-e Ön az alábbi szolgáltatások házhoz szállítását? (Több lehetőség is választható!)



A jelek szerint sokan igénybe vennék a házhoz szállítást, ami egyébként jelenleg is működő szolgáltatás a könyvtárban, 2024-ben 69 alkalommal 469 dokumentumot (könyv és folyóirat) vittünk ki megadott címekre.

Kérjük, egészítse ki az alábbi mondatot: "Azért szeretem a könyvtárat mert..."

- beszerzik az értékesebb újonnan kiadott könyveket
- az életem része. Itt voltam gyerekként is és felnőttként is.
- friss kínálatból válogathatok - segítőkészek a könyvtár dolgozói
- mindig barátságosak, segítőkészek a dolgozók



- az újonnan megjelenő könyvek is megtalálhatók. Ritkán vásárolok már könyvet, mert itt biztosított számomra az olvasás lehetősége.
- a munkatársak rendkívül kedvesek. Gyors az ügyintézés. Széles körű a könyvválaszték.
- emberközeli.
- nagyon sok információhoz, kulturális eseményeken vehetek részt
- sok érdekes jó kiadványt megtalálok.
- családias légkört biztosít, segítőkész, kedves munkatársak vannak. A rendezvények színvonalasak.
- lehet kölcsönözni
- a gyermekeimnek mindig találok valami újdonságot
- nagyon segítőkészek a könyvtár dolgozói. Igyekeznek a könyvtári tagok kéréseinek eleget tenni.
- mindig kedvesek, segítőkészek a könyvtár dolgozói. Jó ide bejönni!
- tökéletes.
- csend van
- mindig van új könyv és változatos stílusban.
- ismerős közeg, empatikus, hozzáértő dolgozókkal.
- nagyon udvarias, segítőkészek, kreatívak a könyvtári dolgozók.
- kedvesek a könyvtárosok és mindig találok egy jó könyvet, valamint a gyerekek is jól el tudják magukat foglalni.
- nyugalmas, a segítőkész, jó szakemberek mindig elérhetőek.
- gyerekkorom óta fontos szerepet tölt be az életembe
- sok könyv megtalálható és van köztük olyan, ami hasznos információt vagy érdekes történetet tartalmaz.
- békés hely, ahol könnyedén jutok hozzá akármennyi könyvhöz.
- itt nem zavar senki és mindenki ismer és érzem szeretnek engem.
- tisztelettudók, segítőkészek, hozzáértők, naprakészek az itt dolgozók, a takarítók, stb. is.
- visszaidézi a gyerekkoromat. Szeretek könyvek között nézelődni. Csend van.
- az aktuális friss megjelent könyvek megtalálhatók. Rendezvények közösségépítő és mindenki megtalálja a saját érdeklődéséhez való témát.
- megtalálom az érdeklődési körömnek megfelelő irodalmi alkotásokat.
- Könyvek kölcsönzésnél mindig megtalálom az érdeklődésemnek megfelelőt. Mindig készségesek a könyvtár dolgozói. Kikapcsolódást jelent , ha itt vagyok.
- minden dolgozó olyan kedves, mosolygós, segítőkész, mintha boldogság terápián lennék!
- segítőkészek a könyvtárosok. Mindig találok olvasnivalót.
- általában megtalálom azt, amit keresek és nem kell megvennem a könyvet.
- a hangulatáért, kedvesek a könyvtárosok, sok új könyvet lehet találni.
- széles a választék, és a könyvek mai árai mellett a vásárlást kevésbé engedhetem meg magamnak, de itt szinte minden könyvet megtalálok, ami érdekel.
- jó a fogadtatás és a környezet.



- barátságos, felkészült, segítőkész alkalmazottai vannak, nyugalom van, ha valamilyen könyvet szeretnék, ha elérhető, beszerezik
- kikapcsolódom és tájékozódom.
- havonta itt találkozunk kedves ismerősökkel.
- jó a közösség, sok rétvű nívós rendezvények, szerzők.
- csendes hely, alkalmas a feltöltődésre.
- felkészült, kedves és segítőkész munkatársakkal találkozom, rendezett a környezet.
- mindig kedvesen fogadnak, segítőkészek. Tetszik, hogy az új könyveket kirakják, így hívják fel rá a figyelmet. Ha látok egy új könyvet, amit szeretnék elolvasni és még nincs meg a könyvtárban, ha lehetőség van rá megrendelik.
- nagyon sok könyv közül lehet választanom, ha nincs bent, jeleznek a kedves könyvtárosok, hogy lehet menni, megérkezett a könyv!
- bármikor bármihez könnyen hozzájutok.
- jó itt lenni.
- Kulturált, tiszta, jól felszerelt. Előzékeny nagy ismerettel rendelkező személyzet.
- Mindig kedvesek, ha kell megveszik a keresett könyvet. Értesítenek, ha megérkezett az a könyv, amit kértem.
- megtalálom az érdeklődésemnek megfelelő könyveket. Könnyedén tájékozódom a fellelhető szolgáltatások között. Mindenkor udvarias segítségnyújtást kapok.
- nagyon szeretek olvasni, és mindig elégedett vagyok a szolgáltatással. Szeretem és gyakran látogatom sokoldalú rendezvényeiket. Olyan érzés, mint ha hazajárnék. Mindenki barátságos és segítőkész.
- segítőkészek. Mindig találok megfelelő olvasnivalót, ha kell. szakirodalmat. Kellemes a környezet.
- számomra teljes mértékben kielégíti a szórakozási igényemet. Nem kell utána járni és megvenni a legújabb írók könyveit, hiszen azok itt mind megtalálhatók.
- a könyvtárosok kedvesek, segítőkészek, ha egyéni kívánságom van, igyekeznek teljesíteni, amiért nagy köszönettel tartozom nekik.
- új könyveket olvashatok, és heti női magazint.
- kedves, előzékeny könyvtárosok, szép, barátságos környezetben biztosítják a szórakozásom. Sokszor első olvasója lehetek egy jó "könyvillatú" olvasmányoknak. Köszönöm!
- hangulatos, megnyugtató
- változó a kínálat, nagyon kedvesek és segítőkészek az ott dolgozók.
- ami engem érdekel, hozzá tudok jutni.
- magam is könyvtáros vagyok.
- folyamatosan érkeznek új könyvek.
- Bőséges a választék. Az új könyvek hamar hozzáférhetőek. A kollégák nagyon kedvesek, segítőkészek.
- nagyon segítőkészek a könyvtárosok, több esetben is segítettek, beszerezték illetve félrerakták a keresett vagy igényelt könyvet.
- mindig találok olyan regényt, amit még nem olvastam. Ha valamilyen szakkönyvre van szükségem, gyors segítséget kapok a könyvtáros munkatársaktól. Nyugodt, csendes hely.



- barátságos és otthonos. Mindig kedvesek az itt dolgozók, és szinte bármit ki tudnak kölcsönözni. Ha nem, megveszik nekem.
- az itt dolgozók szakmailag felkészültek, türelemmel és kedvesen válaszolnak a kérdésekre, mindent megtesznek az olvasó érdekében.
- rengetegféle olvasnivaló van, és még egyéb szolgáltatás, amiket későbbiekben még lehet, hogy igénybe veszek!
- a legtöbb könyvtáros nagyon segítőkész, valamint ki tudok kölcsönözni rengeteg könyvet, amit nem engedhetek meg magamnak anyagilag.
- nyugis, sok számomra érdekes témát feldolgozó könyv megtalálható. Az ott dolgozók kedvesek és mindenben lelkiismeretesen segítenek. Nagyon barátságos a légkör.
- a könyvtárosok figyelmesek, bőséges a választék, a legújabb könyveket is megtalálom.
- lehetőséget nyújt számomra számos könyv elérésére.
- a könyvtárosok szinte minden témában tudnak könyvet ajánlani, ha nincs, beszerzik nekem, s mindig mosolygósok, kedvesek valamint szeretek a gyerekekkel programokra járni: kreatív foglalkozások, de az abszolút favorit a társasjáték est minden hónapban.
- sok hasznos ismeretre tehet szer az ember és bár én nem használom a számítástechnikát, de jó tudni, hogy bármikor megtehetném.
- Mert nagyon jó!! Könyvtárosok segítőkészek kedvesek!!
- nagy a választék könyvek területén, kedvesek a könyvtár dolgozói, mindenkihez van 1-2 kedves szavuk, nagyon segítőkészek.
- minden olvasni kívánt könyvet megtalálok itt és segítőkészek a kollégák.
- otthon érzem magam benne.
- nagyon kedvesek és segítőkészek a könyvtárosok.
- otthonos. A könyvtárosok segítőkészek.
- nagyon sok könyv van a könyvtárban. A legújabb könyvek is megtalálhatóak. A könyvtárosok nagyon kedvesek és segítőkészek.
- Változatos a könyvkészlet. Kedvesek, segítőkészek az ott dolgozók.
- hangulatos belsővel és rendezett könyvespolcokkal fogad. Szeretem, ha tesznek ki a pultra új könyveket ajánlásképpen. Nagyon segítőkész és kedves munkatársak fogadnak. Jó érzés ide jönni.
- Központi helyen van, megkönnyítik a közlekedést (lift), a könyvtárosok segítőkészek és udvariasak.
- nagyon barátságos fogadtatásban van részem. Az is előny, hogy személyesen ismerem a könyvtár alkalmazottjait. Több évi tapasztalatom a következő: ebben a könyvtárban minden olyan dokumentum megtalálható, ami egy egyetemi város gyűjteményével is vetekedhet.
- mindig mindenben maximálisan segítőkészek. Mosolygós, kedves emberekkel találkozom. Olyan kérést nem tudtam még, amiben nem segítettek volna az itt dolgozók.



mindenki olvashat. A nyugdíjas könyvtárosokkal való találkozás, beszélgetés, könyvtári parti, felolvasási maraton, folyt. köv.

- Maximálisan elégedett vagyok!!!
Jó egészséget, minden szépet és jót kívánok a könyvtár dolgozóinak!!!
- Köszönöm!
- Megvagyok elégedve mindennel.
- A nyitvatartási idő számomra nem ideális, munka után nem minden esetben tudok odaérni, ezért figyelni kell a szombatokra. A nyári nyitvatartás még problémásabb.
- A sci-fi könyvek nem igazán frissülnek, sokszor nem oda illő regények vannak közöttük.
- A 10 órás nyitás kicsit későn van, de értem, hogy miért van így, és elfogadom, alkalmazkodom hozzá.
A házhoz szállítást csak akkor venném igénybe, ha egészségi állapotom miatt már nem tudnék személyesen bemenni.
- Köszönöm, hogy vannak nekem.
- Nagyon fontos volt nekem, hogy amikor zárva volt a könyvtár, működött a könyvtárpont és lehetett kölcsönözni. Illetve a covid alatt házhoz hozták a könyveket. Mivel nagyon elégedett vagyok, sajnos nincs javaslatom.
- Jó lenne minden irodalmi Nobel-díjastól megszerezni az ismertebb könyveit.
- Számomra kedvező lenne, ha mint régen, a héten legalább 1x 8:00-kor, vagy 9:00-kor kezdődne a nyitvatartás.
- Mindennel tökéletesen meg vagyok elégedve és bízom benne, hogy a könyvtárosok segítőkészsége, rugalmassága nem fog változni. Részemről nagyon pozitív élmény, hogy kérésemre bizonyos könyveket beszereznek és bízom benne, hogy más emberek is tapasztalták már ezt a fajta figyelmességet.
- Én maximálisan meg vagyok elégedve a könyvek sokszínűségével. Nem utolsó sorban a könyvtár kiszolgáló személyzetével.
- Ha lenne javaslatom, azt jelezném, már mikor kölcsönzünk. Viszont én tökéletesen elégedett vagyok a szolgáltatással, köszönöm, hogy ilyen klassz könyvtára van a városnak.
Ha bármi javaslatom lenne, mindenképp jelezni fogom, mikor könyvet kölcsönzök ki vagy viszek vissza vagy ha csak egy programra megyek.
- Az én igényeim kielégítik a meglévő szolgáltatások, tehát nem tudok újat javasolni.
- A könyvtár mindig csendes, ahova eljőhet az ember a zajból, elmélkedni, hogy kitisztuljon a feje és információval gazdagodjon.
- Nagyon szeretek könyvtárba járni. Mindennel elégedett vagyok. A gyerekkönyvtár a régi helyén jobban tetszett.
- Jó lenne, ha továbbra is ingyenes maradna a könyvtári tagság!!! Örülök, ha érdekes könyvet találok az interneten, facebookon, megfontolják a javaslatot a könyvtárosok. Segítség a választásban, ha néhány könyvet kiemelnek, ajánlanak.
- Csak így tovább. Köszönöm.

Itt is nagyon köszönjük kedves szavakat. A felsorolt javaslatokat igyekszünk felhasználni, és amennyiben lehetséges, a kéréseknek eleget tenni. Visszatérő felvetés a nyitvatartás módosítása, hogy minden szombaton nyitva legyünk, és legalább egy hétköznap reggel 8 órától is. Ez a jelenlegi dolgozói létszám mellett nehezen lenne megoldható, hiszen már a mostani nyitvatartás esetében is problémás a szabadságok, csúsztatások kiadása, a helyettesítés. Mégis, miivel láthatóan volna rá igény, érdemes átgondolni a kérdéseket. Többen szeretnének ismeretterjesztő előadásokat is látni a



programjaink között, ezt az igényt is figyelembe fogjuk venni. Komoly kritika érte a könyvek felszerelését, miszerint a könyvgerincen nincsenek címkék, így nehezebb a tájékozódás a könyvek között. Itt ismét a létszámhiányra tudunk hivatkozni, ugyanakkor tájékozódni fogunk más könyvtárak gyakorlatáról ebben a kérdésben, és ha látunk jó megoldást, alkalmazni fogjuk.

6. Összegzés

Akárcsak 2018-ban, összességében most is a állapítható meg, hogy a válaszadók döntő többsége elégedett, sőt nagyon elégedett a könyvtárral. Az is pozitív, hogy a legutóbbi felméréshez képest több embert tudtunk megszólítani. Összefoglalva még egyszer a legfontosabb észrevételeket:

- A következő használói elégedettségi kérdőívnel a *„Melyik közösségi oldalunkat használja/olvassa rendszeresen?”* kérdésnél fel kell tüntetni a moly.hu oldalt is, mint választható opciót.
- Legközelebb az *„Ismeri-e, és milyen gyakran használja könyvtárunk telefonos alkalmazását. a TextLib App-ot?”* kérdésnél új lehetőségként legyen az alábbi válasz is: *„Ismerem, de nem érdekel”*
- Ha van *„Nagyon elégedett”*, akkor kellene *„Nagyon elégedetlen”* válaszlehetőség is, erre figyelemmel kell lenni a következő használói elégedettség mérése során.
- Több komolyzenei és ismeretterjesztő előadásra is volna igény.
- Megnyugtató és örömteli, hogy a könyvtárosok munkájához, hozzáállásához szorosan köthető kérdésekre egyértelműen pozitív visszacsatolásokat kaptunk, úgy, hogy senki sem választotta a *„Nem tudom”* opciót.
- Az utolsó kérdésre adott szöveges javaslatokat igyekszünk felhasználni, és amennyiben lehetséges, a kéréseknek eleget tenni.

