

# Solymár Imre Városi Könyvtár

## Elégedettségi kérdőív 2025

### Elemzés

Bonyhád, 2026. február 23.

Jóváhagyta: Schnell-Nagy Erika  
igazgató

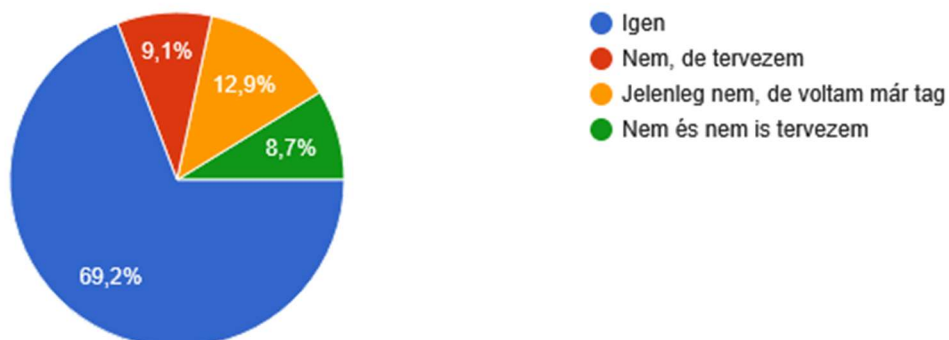
## Leírás

Olvasói elégedettségmérésünk 2025. november 29. és 2026. január 31. között zajlott. A mérésre használt kérdőívet a MIT hagyta jóvá. A mintavétel véletlenszerűen történt, hiszen bárki kitölthette azt, több felületen közzétettük, sőt, Bonyhád Város Önkormányzata is segített a propagálásban. Két évvel ezelőtti, összevont felmérésünket használtuk, csak némileg módosítottunk rajta. Mindenki ugyanazt a linket kapta, csupán a kérdőív másként folytatódott például aszerint, hogy beiratkozott olvasónk-e a kitöltő vagy sem, illetve a korosztály alapján – a 16 éven aluliakat a gyermekkönyvtárral kapcsolatosan kérdeztük. A kitöltés most is teljesen anonim volt.

## Elemzés

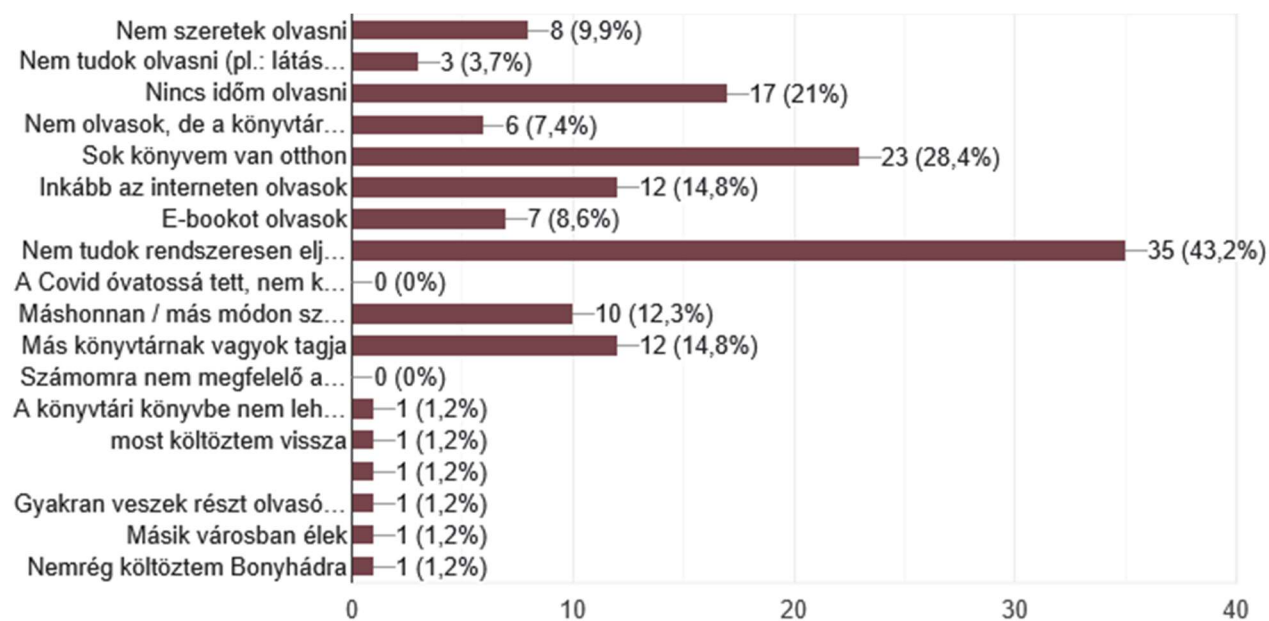
A kérdőívet összesen 263 fő töltötte ki. Ebből 182 válaszadó beiratkozott tagja könyvtárunknak, mely a válaszadók 69,2 %-a. Biztató, hogy a 81 válaszadóból, aki jelenleg nem könyvtári tag, 24 az szeretne lenni a jövőben, illetve 34 volt már tag nálunk.

1. Ön beiratkozott olvasója a Solymár Imre Városi Könyvtárnak?



Az első kérdés után rögtön többfelé ágazik a kérdőív aszerint, hogy milyen választ adott az első kérdésben a kitöltő. A nemleges választ adók esetében ugyanis kíváncsiak voltunk, hogy mi indokolja távolmaradásukat.

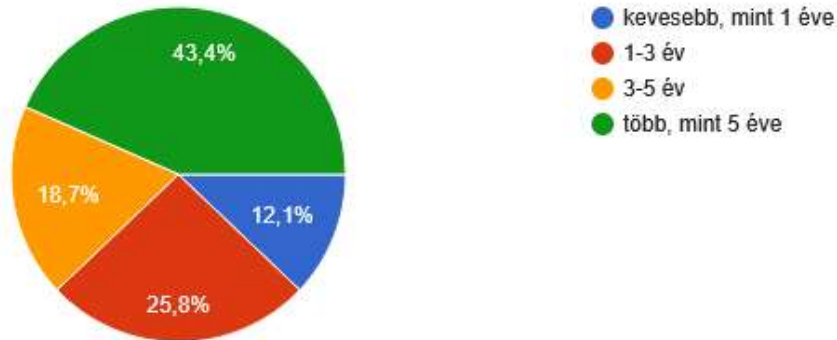
## 2. Miért nem tagja könyvtárunknak?



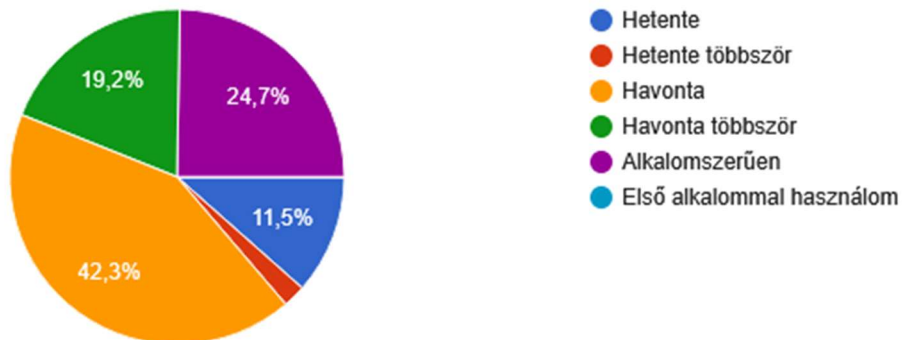
Az eredményekből látható, hogy a 81 főből a legtöbben, 35 fő azért nem iratkozik be hozzánk, mert nem tud rendszeresen eljutni a könyvtárba. Sokan (28,4%) választották azt, hogy sok könyvük van otthon, ami pozitívumnak tekinthető. Harmadik helyen áll az indokok között, hogy nincs idejük olvasni a válaszadóknak. További fő indoknak tekinthető, hogy sokan máshonnan (más módon 10-en, más könyvtárból 12-en) szerzik be a könyveket vagy más módon (pl. e-bookot 7-en, interneten 12-en) olvasnak. A 81 főből tizenegyen választották azt, hogy nem szeretnek vagy nem tudnak olvasni. A válaszok közül kiemelendő, hogy a könyvtár nyitvatartását egy fő sem okolta. Összességében a távolmaradók nagy része időhiány miatt nem iratkozik be hozzánk vagy egyéb beszerzési helyük van, illetve más módon olvasnak. Mindez pozitívumnak tekinthető, hiszen egyrészt legalább olvasnak, másrészt nem intézményünk az oka távolmaradásuknak.

A következőkben már a beiratkozott olvasóink válaszait vizsgáljuk. Mielőtt az általános jellemzőket (nem, kor stb.) kérdeztük volna, feltettünk néhány, könyvtárlátogatással kapcsolatos kérdést számukra.

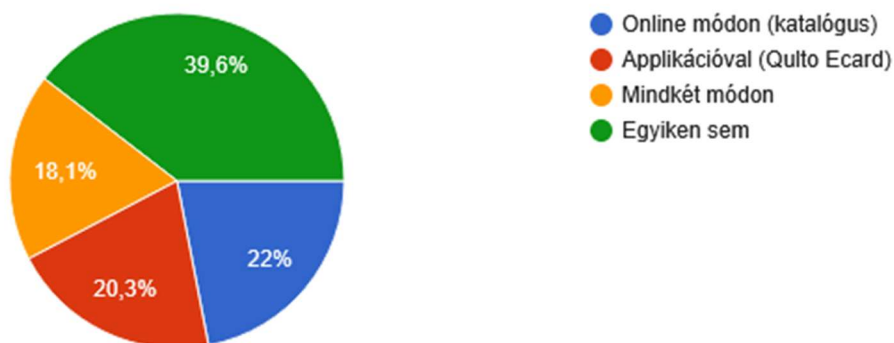
### 3. Mióta tagja könyvtárunknak?



### 4. Milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat?



### 5. Használja-e az alábbi módon szolgáltatásainkat?

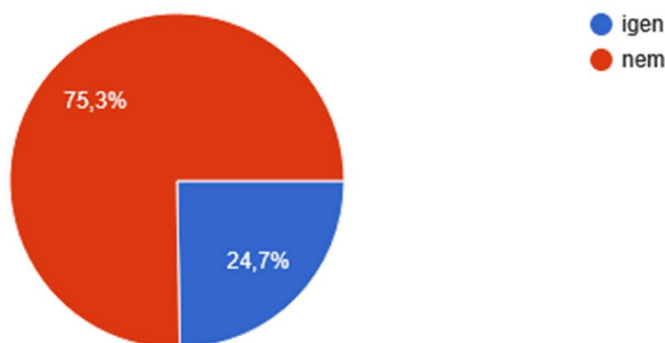


A válaszok alapján elmondható, hogy a 182, beiratkozott válaszadó közül mindössze 22 új olvasó, a többiek mindannyian már több éve járnak hozzánk, így talán reális képet kaphatunk a visszajelzések alapján. A kitöltők több mint fele havonta vagy havonta többször látogatja könyvtárunkat, de sokan alkalmyszerűen vagy hetente. Az előző felméréshez képest csökkent a válaszadók között azok aránya, akik sem online módon, sem applikáción nem használják szolgáltatásainkat ((45,4%-ról 39,6%-ra) és kb. 5%-kal nőtt azok aránya, akik applikációt használnak és ugyanennyivel azoké, akik mindkét módot használják. A kizárólag online módot

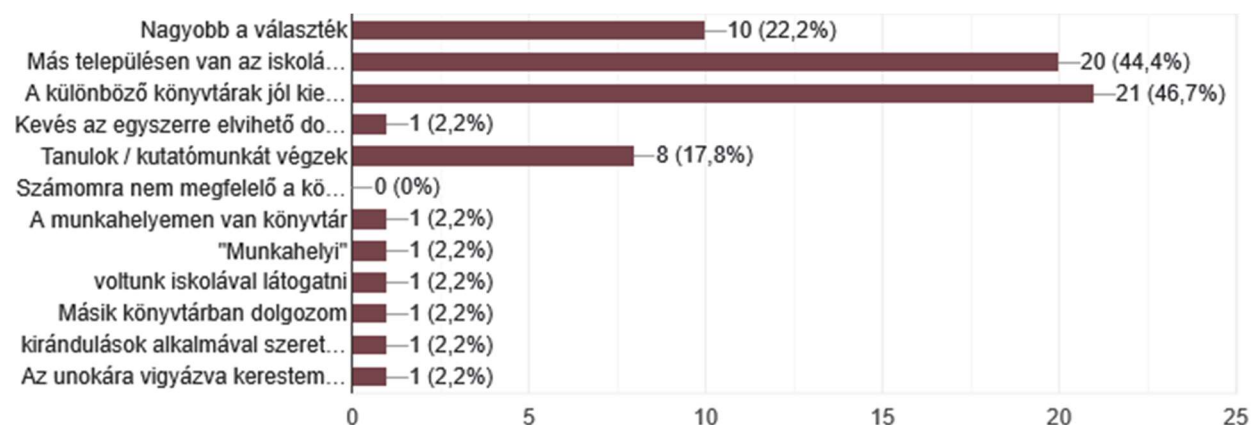
használók aránya pedig 3%-kal csökkent. Ebből látszik tehát, hogy az elmúlt két évben sikerült népszerűbbé tenni az applikációt, holott most is sokan a válaszadók közül gyermekek vagy idősek.

A kérdőívben arra is kitértünk, hogy más könyvtárakat is látogatnak-e olvasóink és, ha igen, mi indokolja ezt.

#### 6. Látogat-e más könyvtárakat is?

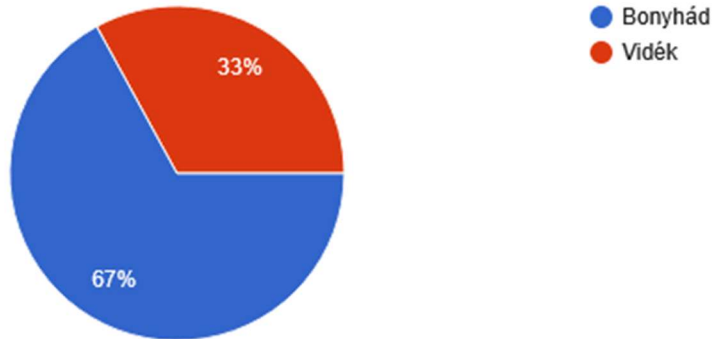


#### 7. Mi indokolja ezt?

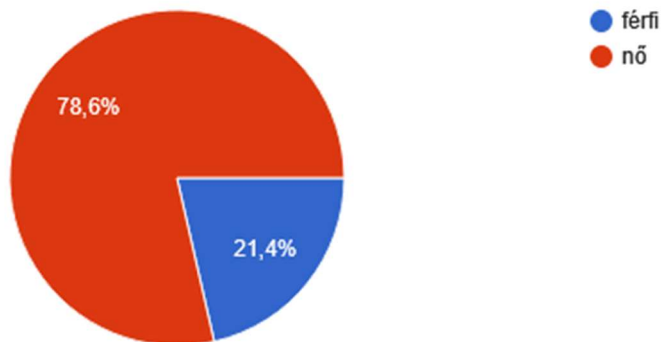


A 182 válaszadó 24,7%-a, vagyis 45 fő más könyvtárnak is tagja. Indoklasként több választ is megjelölhettek. Két évvel ezelőtt a válaszadók egyéb tagsága leginkább abból adódott, hogy más településen van a válaszadó iskolája/lakhelye/munkahelye. Ez most csak a második helyen végzett, mert a legtöbb válaszadó szerint a különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást. 10-en jelölték meg azt, hogy nagyobb a választék a másik könyvtárban, 8 fő tanulás vagy kutatómunka miatt tag máshol is. Ezek a válaszok teljesen elfogadhatóak, ha belegondolunk, hogy nem messze van tőlünk Szekszárdon a megyei könyvtár, de Pécsre is sokan járnak a környékről, ahol szintén nagyobb választékkal találkozhat az ember. A könyvtár számára pozitívumként könyvelhető el, hogy senki nem olyan választ adott indoklasként, mely a könyvtárunkat negatív színben tüntetné fel (pl. rossz nyitva tartás).

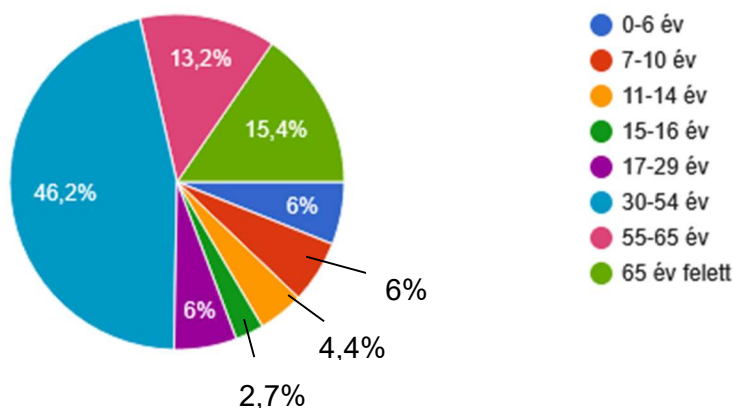
### 8. Lakhelye:



### 9. Neme:



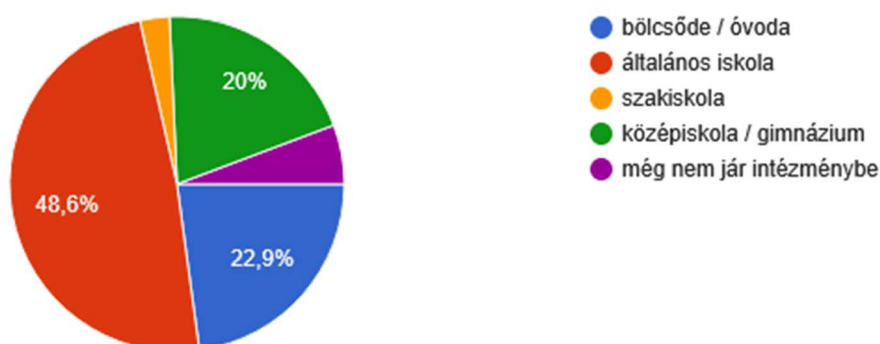
### 10. Életkora:



Természetesen a kitöltők általános jellemzőire is rákérdeztünk. A 182 válaszadó nagy része, vagyis 122 fő bonyhádi, és még nagyobb hányaduk, pontosan 143 fő nő. Ezek az arányok viszonylag jól tükrözik könyvtárunk beiratkozott olvasóinak lakhely, illetve nem szerinti megoszlását. A kitöltők életkor szerinti megoszlása azonban már nem tükrözi ugyanezt.

Olvasóink körülbelül harmada ugyanis 14 éven aluli, a kitöltők esetében ez az arány mindössze 16,4 %, vagyis a két évvel ezelőtti felméréshez képest most kevesebb gyermek, illetve annak nevében szülő töltötte ki kérdőívünket. A felnőtt válaszadók életkor szerinti megoszlása annyiban nem felel meg az olvasói arányoknak, hogy a 17-29 év közötti korosztály jelen esetben alulreprezentált, míg a 30-54 év közötti korosztály felül. Összefoglalva tehát látható, hogy a középkorosztályt sikerült leginkább megnyernünk az ügynek, hogy töltsék ki kérdőívünket.

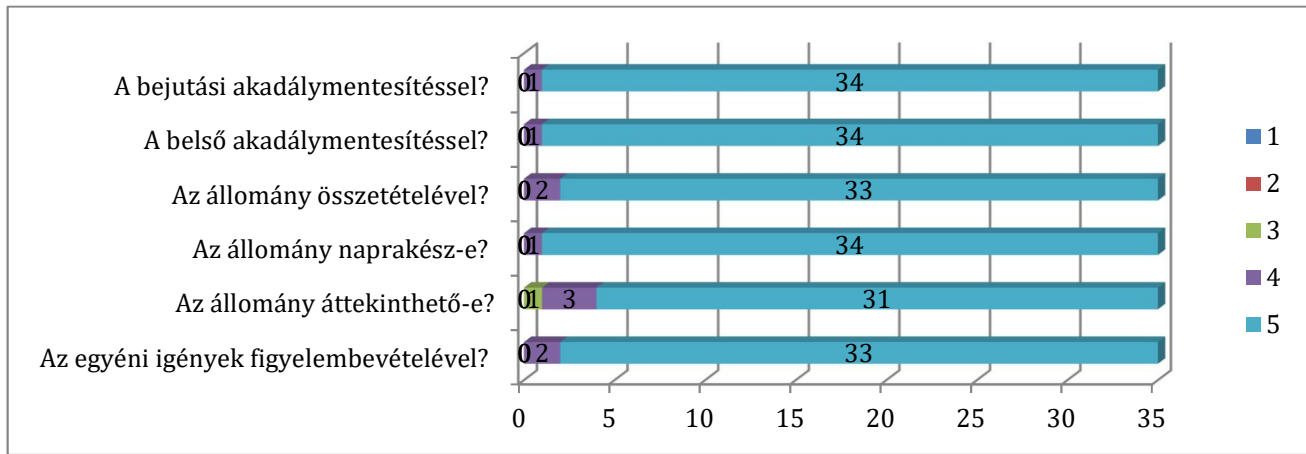
#### 11. Milyen intézménybe jársz/jár gyermeke?



A 16 éven aluli válaszadókat vitte tovább a kérdőív erre a kérdése, így 35 válasz érkezett. Két olyan kisgyermek valamelyik szülője is adott választ, aki nem jár még intézménybe, valamint szakiskolába járótól egy választ kaptunk. A gyermek kitöltők közel fele általános iskolás, pontosabban feltehetően ilyen korú gyermek szülője töltötte ki kérdőívünket.

Miután a 16 éven aluli kitöltők ezt a kérdést megválaszolták, őket a gyermekkönyvtárral kapcsolatos elégedettségi kérdésre vezettük át. A két évvel ezelőtti kérdőívhez képest itt annyiban történt változás, hogy nem egy általános kérdést tettünk fel, hogy mennyire elégedett a gyermekkönyvtári részleggel (és azt értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán), hanem ugyanazokat a szempontokat kellett értékelniük, mint a felnőtt könyvtár esetében.

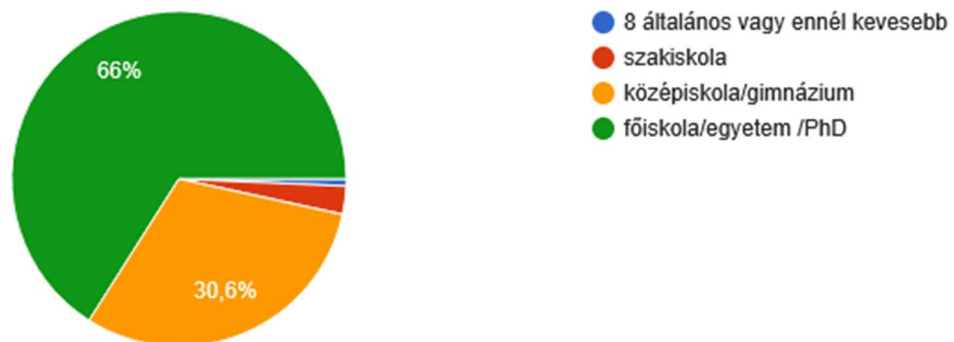
12. Mennyire elégedett a gyermekkönyvtári részleggel? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán! (1- nagyon elégedetlen; 5- nagyon elégedett)



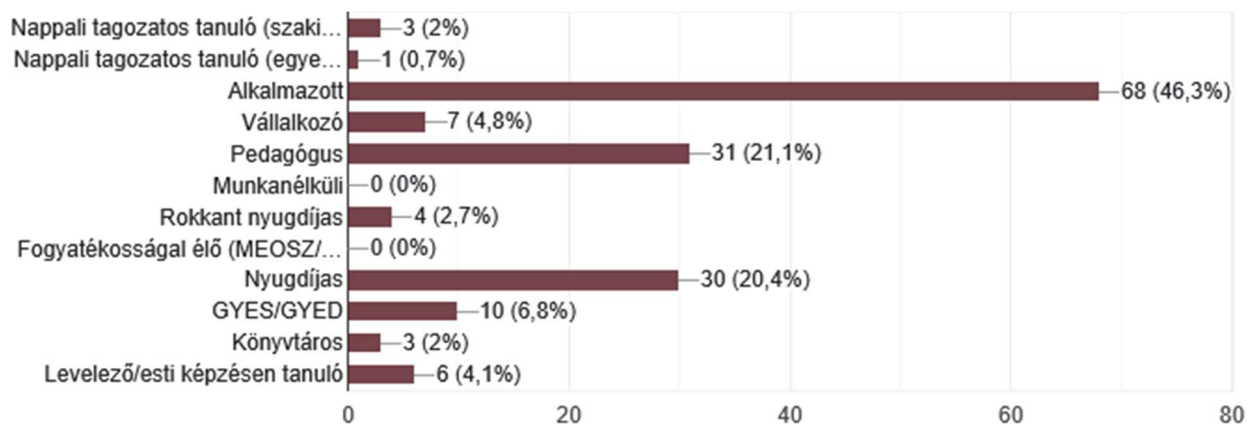
A gyermekkönyvtári részleg esetében elmondható, hogy a válaszadók maximálisan elégedettek vele, hiszen alig érkezett néhány 5-ösnél rosszabb értékelés. Ezek közül a legtöbb az állomány áttekinthetőségére érkezett – esetleg erre kell a jövőben jobban odafigyelnünk.

A 147 fő 16 éven felüli olvasótól azt kérdeztük, mi az iskolai végzettségük és mivel foglalkoznak.

13. Iskolai végzettsége:



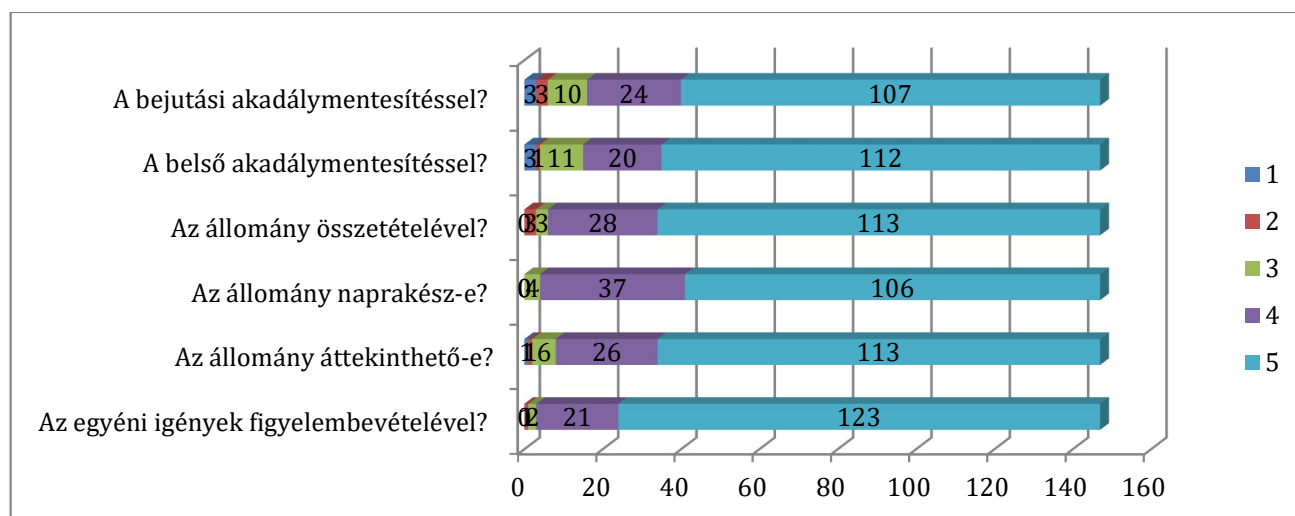
#### 14. Mivel foglalkozik? (több választ is megjelölhet)



Látható, hogy a 147 válaszadó több mint fele felsőfokú végzettséggel rendelkezik, közel harmada pedig középfokúval. A 16 éven felüli, vagyis a felnőtt részleghez tartozó válaszadók nagy része alkalmazott, arányuk a két évvel ezelőtti 34,3%-ról 46,3%-ra nőtt. A nyugdíjas válaszadók aránya viszont jelentősen csökkent, míg a pedagógusok aránya nőtt. A vállalkozók, illetve a GYES/GYED-en lévők közül is többen kitöltötték kérdőívünket, valamint néhány diák is. Újdonság volt, hogy könyvtáros kategóriát is tettünk a válaszlehetőségek közé, illetve hogy levelező/esti képzésen részt vevőt (így adódhat, hogy valaki több kategóriát is megjelölhetett). Csak munkanélküli és fogyatékossgal élő nem töltötte ki kérdőívünket.

A 16 éven felülieket ezután a felnőttkönyvtár részleggel kapcsolatban kérdeztük.

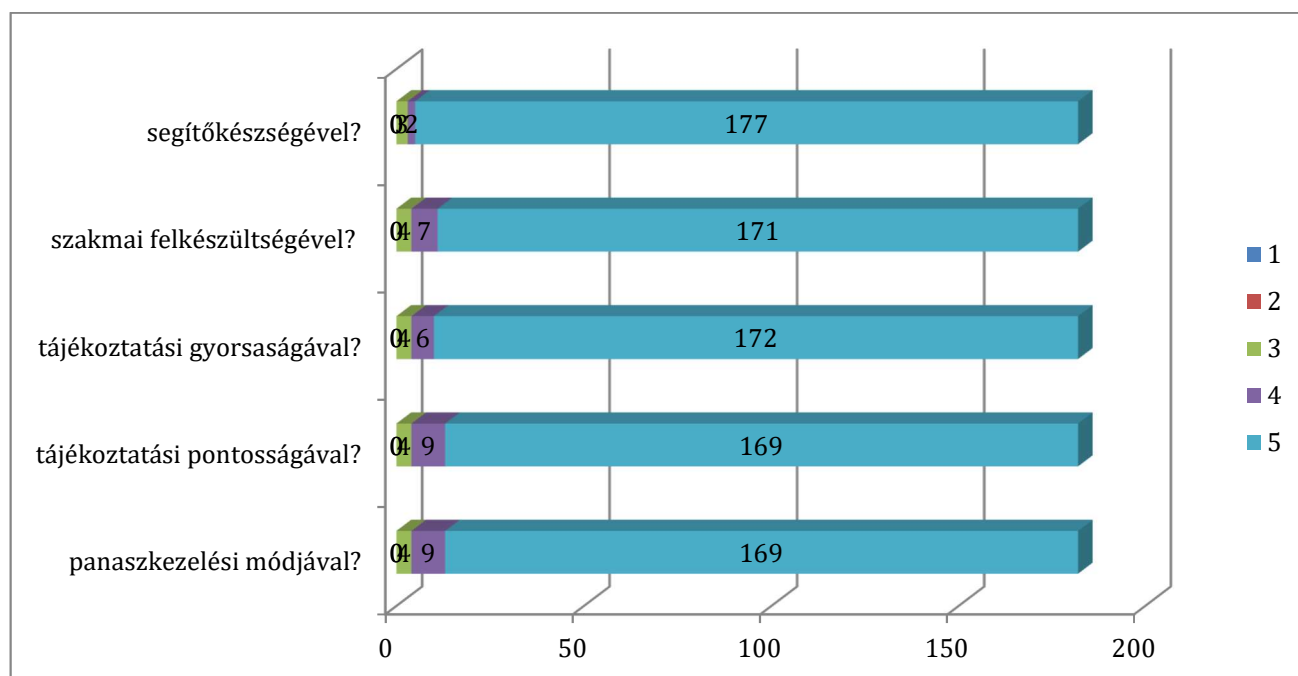
#### 15. Mennyire elégedett a felnőttkönyvtár részleggel? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán! (1-nagyon elégedetlen; 5- nagyon elégedett)



Pozitívumként könyvelhető el, hogy a 147 válaszadó nagy, minimum  $\frac{3}{4}$  része 5-ös pontszámmal értékelte a részleg összes tényezőjét, melyre rákérdeztünk. Sajnálatos módon azonban néhány válaszadótól 1-es, 2-es értékeléseket is kaptunk. Ez mindenképpen elgondolkodató kell, hogy legyen számunkra. Feltűnő, hogy az akadálymentesítéssel többen is elégedetlenek. Feltehetően arra gondolnak, hogy a főbejáratot csak lépcsőn lehet megközelíteni, de az épület túloldalán két bejáratunk is van, ahol akár tolószékkal, akár babakocsival be lehet jönni hozzánk. A legtöbb közepes (3-as, 4-es) értékelést az állomány naprakészségével kapcsolatban kaptuk – ahogyan két évvel ezelőtt is. Való igaz, hogy mi magunk is tapasztaljuk a mindennapokban, hogy nehéz a könyvpiacot naprakészen követni, hiszen nem rendelhetünk minden egyes nap, és mire legközelebb rendelünk, már számos új könyv jelent meg – esetlegesen olyan is, amit már az olvasók kerestek is nálunk. Igyekszünk azonban minden igényt kielégíteni, felírni a kéréseket, a legközelebbi rendeléshez hozzátenni vagy, ha sürgős, megkérni könyvtárközi kölcsönzéssel. A kérdőív végén feltett kérdésre adott válaszokból látható is, hogy olvasóink is elégedettek az egyéni igények figyelembevételével.

A következőkben a munkatársakkal kapcsolatban mértük fel olvasóink elégedettségét. Ezt a kérdést minden tagunk, vagyis mind a 182 válaszadó megkapta, tehát itt nem tudjuk külön vizsgálni a gyermek- és felnőttkönyvtári részleget.

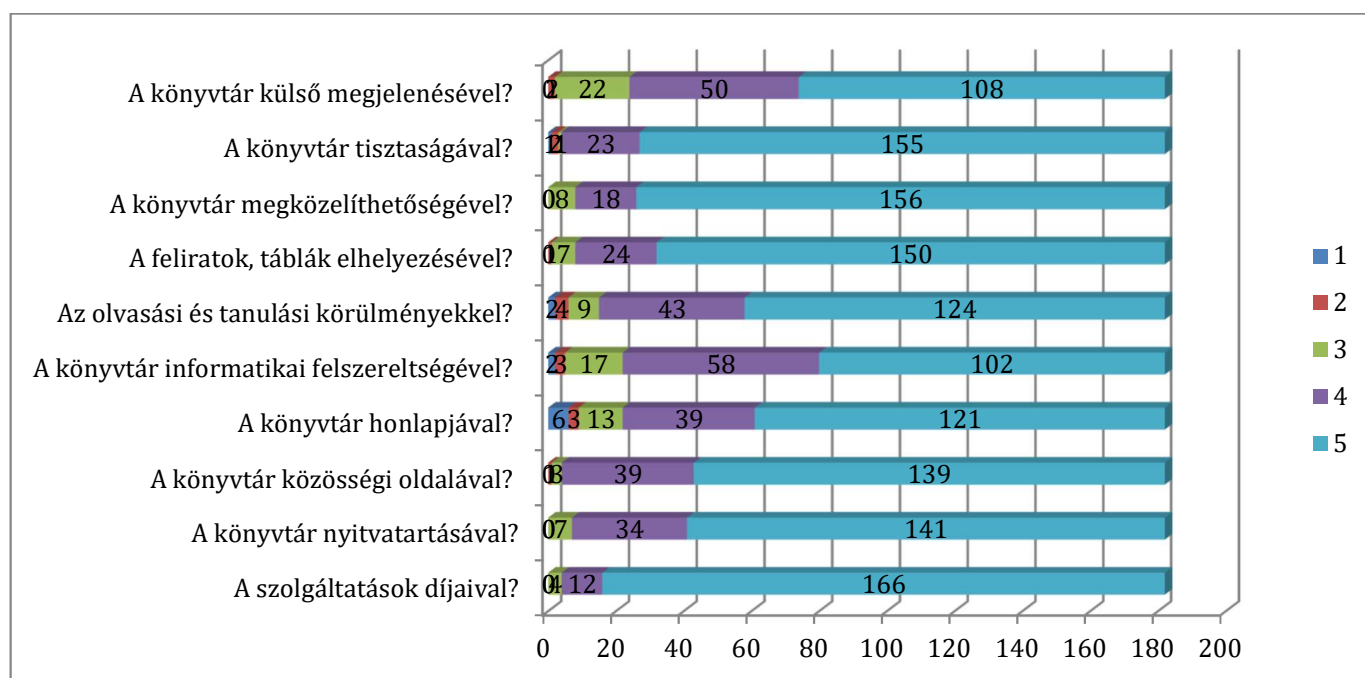
16. Mennyire elégedett a munkatársak...? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán! (1- nagyon elégedetlen; 5- nagyon elégedett)



Az eredményekből látható, hogy igen pozitív az olvasók részéről a könyvtárosok megítélése. A válaszadók nagy része 5-ös pontszámot adott az egyes szempontokra; elmondhatjuk, hogy sokkal jobb értékeléseket kaptunk, mint két évvel ezelőtt. Most is segítőkészségünk terén a legjobb a megítélésünk, míg a szakmai felkészültség, illetve a tájékoztatás és a panaszkezelés kapcsán némileg rosszabb. De csupán néhány főtől kaptunk közepes értékelést, 1-es, illetve 2-es pontszámot egyáltalán nem. A szabad szöveges válaszoknál sem kaptunk semmilyen negatív visszajelzést, csupán az épülettel (fűtés stb.) kapcsolatosan.

A továbbiakban a könyvtár általános jellemzőire kérdeztünk rá – erre is összesítve, tehát a 182 válaszadótól vártuk a választ.

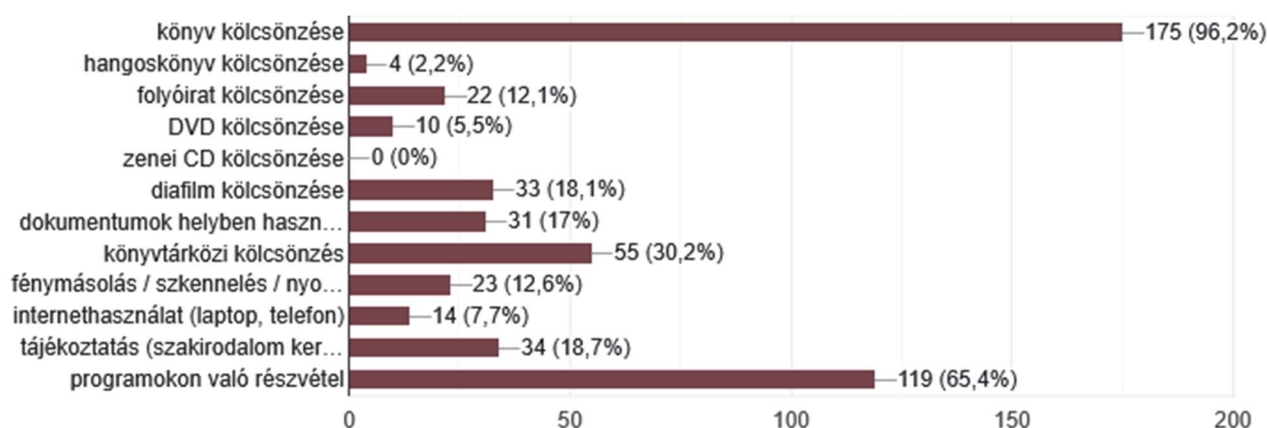
17. Mennyire elégedett az alábbi tényezőkkel? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán! (1- nagyon elégedetlen; 5- nagyon elégedett)



A diagramról leolvasható, hogy az általános jellemzők esetében is javarészt a legmagasabb értékelést kaptuk, azonban itt már nem annyira pozitív a megítélés, mint az előző kérdéseknél. A könyvtár külső megjelenésével, illetve annak informatikai felszereltségével kapcsolatosan kaptuk a legkevesebb maximális értékelést. Sajnos ezekkel mi magunk is tisztában vagyunk, de ezek mind a fenntartótól (is), pályázatoktól függő tényezők. A legtöbb 1-

3-as értékelést ezek mellett még a könyvtár honlapja kapta, illetve az olvasási és tanulási körülmények. A honlappal nekünk magunknak is vannak gondjaink, igyekszünk változtatni rajta. Az olvasási és tanulási körülmények alapvetően szerintünk biztosítottak, csak el kell vonulni külön terembe, ha csendre vágyik valaki, illetve itt a fűtés problémák miatt kaphattunk esetleg alacsony értékelést. A könyvtár megközelíthetősége, tisztasága, illetve a szolgáltatások díjai kapták a legjobb értékeléseket. Utóbbi egyértelműen az első helyen áll – mi magunk is úgy véljük, hogy mind a beiratkozási díjaink, mind a szolgáltatásaink díjai igen alacsonyak. Valószínűleg a jövőben ez változni fog. Az egyéb tényezők, így a közösségi oldalunk is viszonylag jó értékelést kapott, így ezekre külön nem térnék ki.

#### 18. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni? (több választ is megjelölhet)

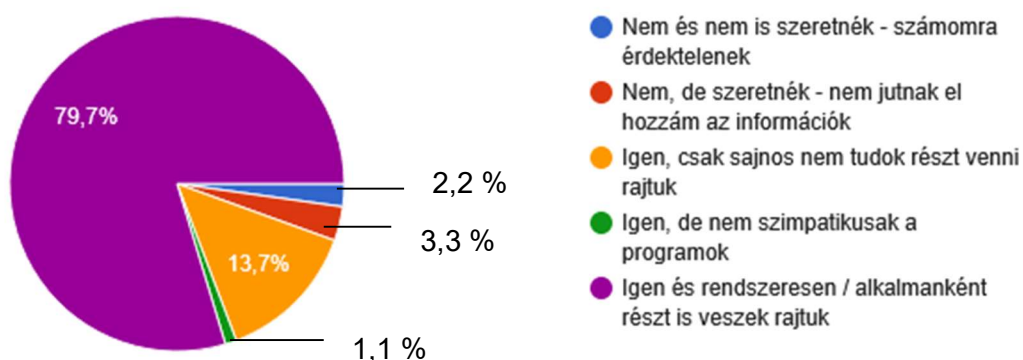


A 182 beiratkozott válaszadó nagy része természetesen elsősorban a könyvkölcsönzést veszi igénybe szolgáltatásaink közül. A két évvel ezelőtti felméréshez képest még inkább különválasztottuk az egyes dokumentumtípusokat, hogy ilyen formában is felmérhessük, mennyire van igény az egyes dokumentumokra (a könyvet és a folyóiratot, a DVD-t és CD-t stb.). Látható, hogy a könyv mellett folyóiratot és diafilmet sokan kölcsönöznek. A könyvtárközi kölcsönzéssel is sokan élnek olvasóink közül. Szerencsére a megyei könyvtárból ingyenes a kölcsönzés, így sokaknak – így nekünk is – csalogató beszerzési mód, ha nincs meg könyvtárunkban egy dokumentum. Természetesen, ha nagyobb igény van egy dokumentumra vagy úgy ítéljük meg, hogy nekünk is szükségünk lenne rá, akkor meg is vásároljuk ezeket. A 182 válaszadó 65,4%-a jelölte meg szolgáltatásaink közül a programokon való részvételt, ami pozitívum számunkra. Sajnos a valóságban azt tapasztaljuk, hogy alapvetően kevesen vesznek részt rendezvényeinken, kivéve a könyvfesztivált és a gyermekprogramokat. Feltehetően épp azok töltötték ki kérdőívünket, akik meg szoktak jelenni programjainkon is. A helyben használók aránya egy reális szám, hiszen valóban kevesen ülnek le és olvasgatnak könyvtárunkban, a tájékoztatást viszont nagyon sokan igénybe veszik (ha más nem, segíteni kell egy könyvet megkeresni), így ez az arány kevésnek tűnik. Valószínűleg a legtöbben nincsenek tisztában a

tájékoztatás fogalmával. A reprográfiai szolgáltatásokat igénybe vevők aránya is körülbelül megfelel a valóságnak.

A következő kérdések a programjainkkal kapcsolatosak. Szerettük volna most is felmérni, mi állhat a távolmaradások hátterében, illetve honnan szerzik be vagy szeretnék beszerezni az információkat, illetve milyen időpontban lenne megfelelő 1-1 program a kitöltők számára.

#### 19. Tudomást szerez-e a könyvtár programjairól?



A válaszadók nagy része, 79,7%-a (145 fő) tudomást is szerez programjainkról és részt is szokott venni rajtuk. Ez pozitív hír számunkra, azonban mi tulajdonképpen a többi választ adóra voltunk kíváncsiak.

Látható, hogy 13,7%, vagyis 25 fő hiába szerez tudomást a programokról, nem tud részt venni rajtuk. Számukra az a kérdés következett a kérdőívben, hogy ezt mivel indokolják.

#### 20. Kérjük, indokolja meg, miért nem tud részt venni programjainkon!

A következő (szabad szöveges) válaszok érkeztek:

Gyalog kellene megközelíteni, messze van az otthonomtól.

Betegeskedés

nincs sok időm, sokat kell tanulni

Nem

Messze lakom

Túl sok egyéni programom van és emiatt

Nincs időm rá

Vidéki vagyok, dolgozom, anyukámat és már az unokámat is segítem, gondozom.

Elfoglalt vagyok.

tanulmányok miatt

Mert van itthon olyan dolgom, amit olyankor kell elvégezni, amikor épp valami érdekel. Még el is szoktam felejteni.

Pécsett dolgozom, nem érek oda.

Időpont, vidéki vagyok

Vidéken lakom.

munkaidő, vidéki lakóhely, más programok

Munkabeosztás

Nem érek rá

Túl sok a délutáni foglalkozás a gyerekekkel. A hétvégén pedig már nem vágyunk sehová.

Időhiány

Lakhelyemtől messze van gyalogosan.

LUSTA VAGYOK ELMENNI.

Család nem jár könyvtárba, az osztállyal látogatjuk a programokat.

Lustaság!

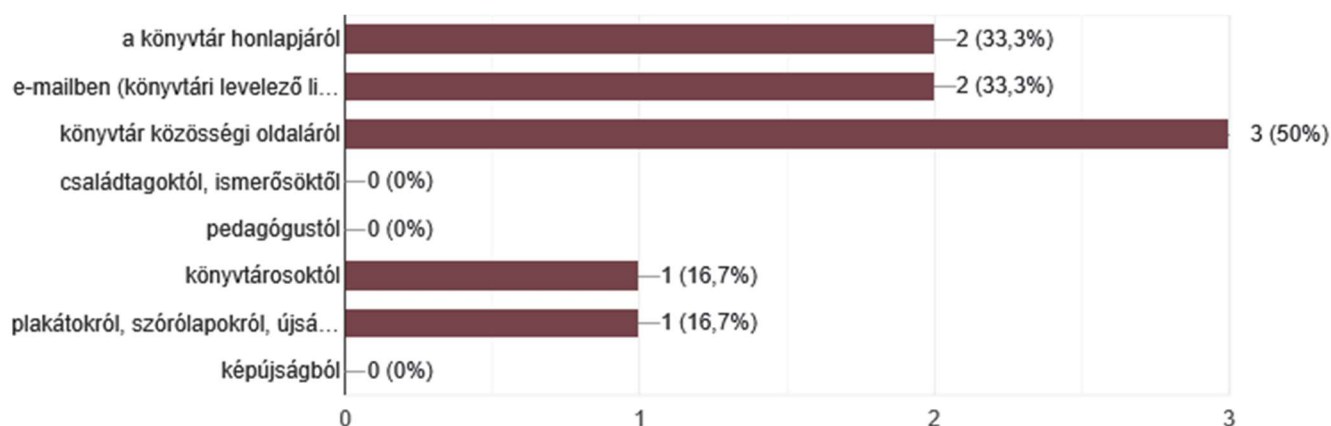
Időbeli elfoglaltságom miatt.

Sokszor ütköznek a családi programmal

Látható, hogy alapvetően az időpont, az időhiány vagy a távolság a probléma a válaszadók szerint.

A hat válaszadó számára, akik azt állították, hogy részt vennének a programokon, de nem jut el hozzájuk az információ, a következő kérdést tettük fel:

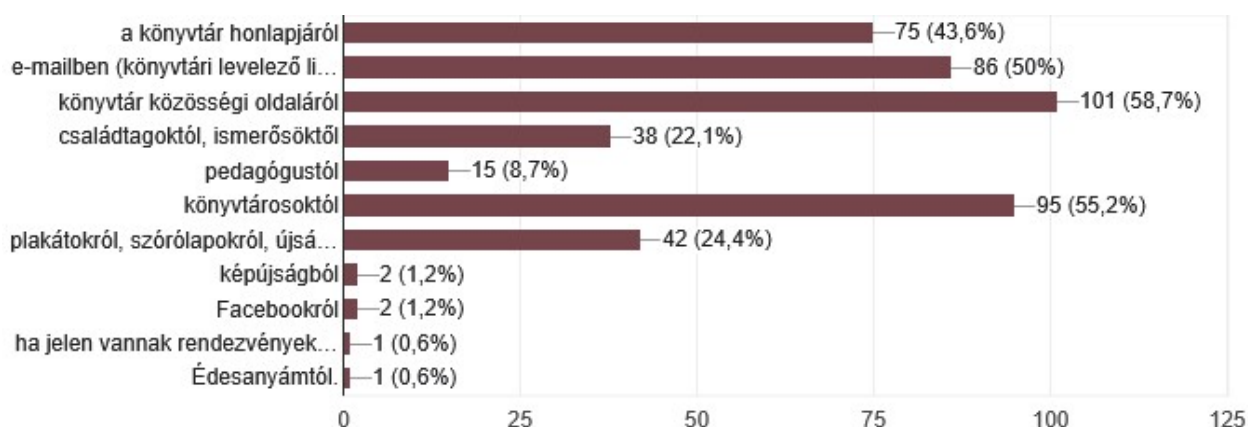
21. Honnan szeretne tudomást szerezni a könyvtárban történő változásokról és programokról? (több választ is megjelölhet)



Olyan információs forrásokat soroltunk fel, melyeket egyébként rendszeresen használunk a propagálás során. Ez a hat válaszadó feltehetően nem szokta nézni honlapunkat, nem követ minket a közösségi oldalon, talán a hírlevelünkről sem tud, esetleg érdemes ezekre felhívni mindenki figyelmét. A hagyományosabb információs forrásokat itt csak 1-1 ember jelölte meg, de ezek szerint azért még ezekre is érdemes figyelmet fordítanunk.

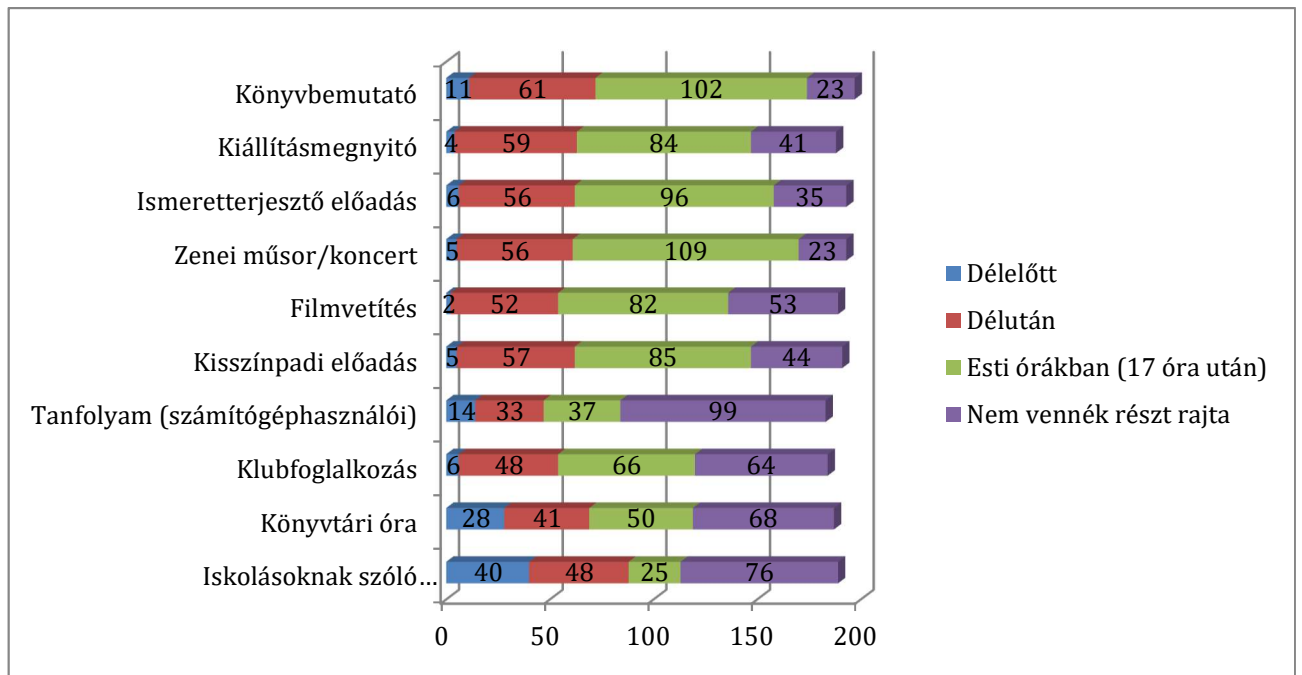
Azoktól, akik azt a választ adták, hogy tudomást szereznek programjainkról, de nem szimpatikusak számukra programjaink, azt kérdeztük, hogy akkor milyen programokon vennének részt szívesen (22.) . Erre két választ kaptunk, hogy „író-olvasó találkozón”. Ezt nem igazán tudjuk értelmezni, hiszen mindig vannak ilyen találkozónk, a könyvfesztiválon különösen. Esetleg valamivel több ilyen jellegű programot kellene szerveznünk.

### 23. Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról és programokról?



A diagram alapján elmondhatjuk, hogy az olvasók továbbra is leginkább az online propagálási formákat részesítik előnyben, de a személyes kontaktus, illetve a hagyományos, papír alapú reklám sem hanyagolható még el. Látható, hogy a könyvtárosoktól sok információt nyernek a válaszadók, de a család, az ismerősi kör is fontos forrás, sőt, a pedagógusok is. A legkevesebben a képújságot jelölték meg, mint információs forrást könyvtárunkkal kapcsolatban. Ez azonban valószínűleg azzal is indokolható, hogy a hozzánk járó nyugdíjas korosztálynak csak kis része töltötte ki a kérdőívet, viszont éppen ők nézik a legtöbben a képújságot. Ennek ellenére mindenképpen jelzésértékű az adat számunkra.

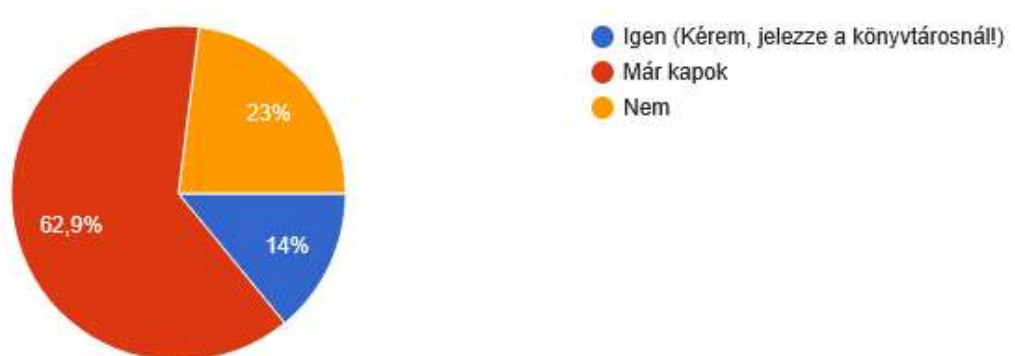
## 24. Melyik az Önnek legmegfelelőbb időpont, amikor részt venne a programokon?



Elmondható, hogy alapvetően a délutáni és esti órákban vennének részt szívesen a válaszadók rendezvényeinken. Ez egyáltalán nem meglepő, és a legtöbb programunk ezekben az időszakokban is van. Két évvel ezelőtt még sok programtípus esetében többen szavaztak a délutáni órákra, mint az estiekre. Akkor beavatkozási pontként megfogalmaztuk, hogy pontosítjuk, mit is értünk délutáni és esti időszak alatt, hiszen mi mindig munkaidő után kezdjük rendezvényeinket – kivéve, amelyek az iskolás korosztályt érintik. Ezért került oda az esti órák mellé zárójelben az, hogy „17 óra után”. Így már megfordult az arány és valóban; ezekben a 17 óra utáni órákban vennének részt legtöbben programjainkon.

Úgy véljük, alapvetően nem érkeztek meglepő válaszok – kivéve a néhány „délelőtti” időpontos választ. Feltehetően ezeket elsősorban nyugdíjasok, GYES-en lévők válaszolhatták. Érdekes viszont nagyító alá venni a „nem vennék részt rajta” válaszok számát. A számítógéphasználói tanfolyamra érkezett a legtöbb ilyen válasz, ami a mai világban már természetesnek mondható – szinte mindenki ért már legalább minimális szinten a modern eszközökhöz. Az is egyértelmű, hogy az iskolásoknak szóló programokra is sok ilyen válasz érkezett, hiszen azok erősen korosztályfüggőek. Ami itt a leginkább meglepő, hogy egyéb programjainkra, melyeket rendszeresen szervezünk, milyen sok ilyen választ kaptunk. Érdekes például, hogy a kiállításmegnyitó és a kisszínjadi előadás állnak az élen ebből a szempontból, de filmvetítésre sem jönnek sokan. Utóbbi a mai világban – amikor már szinte minden film elérhető interneten – nem meglepő. A klubfoglalkozást is igen sokan megjelölték, holott mi úgy gondoljuk, ebben tudnánk esetleg bővíteni, színesíteni programjaink palettáját és meglévő két klubunk is igen jól működik. Úgy tűnik, a jövőben át kell gondolnunk programtípusainkat.

25. Igényli-e a könyvtár értesítőjét a programokról?



A válaszadók között némileg növekedett azok aránya a két évvel ezelőtti felméréshez képest, akik már kapnak értesítőt programjainkról (57,9-ről 62,9%-ra), de még mindig sokan válaszolnak „nem”-et erre a kérdésre sajnos. Esetleg állhat a háttérben az a tény, hogy sokan inkább a közösségi oldalainkon tájékozódnak vagy honlapunkon, amint azt a korábbi válaszokból már megtudtuk.

Kérdőívünk végén szabad szöveges véleménynyilvánítási lehetőséget is biztosítottunk. Két évvel ezelőtt a következő kérdésre vártunk válaszokat: „Ha van bármilyen egyéb észrevétele a könyvtár működésével kapcsolatban, kérjük, ossza meg velünk!”. Most változtattunk és külön rákérdeztünk a pozitívumokra és a negatívumokra.

26. Milyen pozitívumot fogalmazna meg a könyvtárral, illetve annak működésével kapcsolatban? (opcionális)

- Igazi kulturális pont a városban, benne folyamatosan frissülő könyvállománnyal, jó programokkal és ami a legfontosabb, segítőkész, kedves könyvtárosokkal. Itt mindig otthon érzem magam.
- Tamara nagyon kedves és segítőkész
- Maximálisan figyelembe vesznek minden kérést, mindig kedvesek, türelmesek..
- A gyerekkönyv részlegén mindig található valamilyen újdonság.
- kedvesek az itt dolgozó emberek
- A könyvtári dolgozók segítőkészsége és kedvessége.
- Naprakész, az újdonságokat, megjelent könyveket is tartalmazó könyvállomány. Színvonalas és igényes programok, táborok amelyek minden korosztályt

megszólítanak. Szakmailag felkészült könyvtárosok, akik ötletes, az iskolák oktató-nevelő munkáját tartalmasan segítik és gazdagítják.

- A könyvtár dolgozói segítőkészek, jó ide betérni.
- Az ott dolgozók hozzáállása a lehető legjobb
- A könyvtárosok kedvesek és segítőkészek.
- Meg vagyok elégedve mindennel..
- nagyon kedvesek a munkatársak
- Jó nyitvatartás, nagyon kedves könyvtárosok, újdonságok részleg, Könyvtári Napok.
- A gyerekkönyvtár részleg nagyon klassz, rengeteg új könyv is megvan. A legkevesebb könyvtárosokkal lehet itt találkozni. Szuperek a meseböröndös alkalmak!
- A programokon mindig azt kapom, amit ígérnek, tetszenek.
- Az ott dolgozó munkatársak hozzáállása, segítőkészsége, kedvessége nagyon szimpatikus.
- A nyitvatartási idő nagyon jó. Munka után is elérhető.
- Lelkiismeretes, naprakész dolgozói vannak, és nagyon szeretem benne azt, hogy a Perczel kertben van.
- Nagyon rugalmasak, kedvesek, segítőkészek a könyvtárosok!
- Nagyon kedvesek a könyvtárosok.
- Nagyon kedvesek a dolgozók, nagyon nagy a választék.
- Szép a környezet, kedvesek a dolgozók, és sok könyv van.
- Segítőkészség, kedvesség, magas szakmaiság, könyvkölcsönzés más könyvtárból
- Kedvesek es gyorsak a kollégák
- környezet
- A könyvtárosok kedvesek, segítőkészek, a kert könyveket félre teszik, erről értesítést is küldenek.
- Nagyon kedvesek, minden segítséget megkapok, minden könyvet felkutatnak, szuper tanórákat tartanak.
- Gyönyörű környezetben található, kedvesek, sok könyv van.
- minden dolgozó kedves és segítőkész
- Otthonos, kellemes, emberléptékű. Kellenek az ilyen helyek.
- A könyvtári profilon is túlmutató programok, táborok szervezése.
- Segítőkész munkatársak a gyerekkönyvtárban!
- Mindig mindenki nagyon segítőkész.
- Rengeteg programot szerveznek, minden korosztálynak.
- sok program
- Látszik, hogy van gazdája! Nagyon szép a környezete, kívül-belül! Nagyon jófejek az ott dolgozók is, lelkesek!:)

- Mindig nagyon kedvesek és segítőkészek a könyvtárosok. Figyelembe veszik a furcsának tűnő kérdéseket is (pl. ha feltűnik a gyermekem versenyfeladata). Közvetlenek, sokszor el lehet velük beszélgetni. Jó betérni a könyvtárba.
- Gyerekbárát, szeretünk a gyerekekkel jönni. Mindig nagyon kedves mindenki.
- Már régóta járok ide és nagyon szeretem a hangulatát a könyvtárnak. A könyvtárosok mindig nagyon kedvesek és segítőkészek, többnyire megtalálom, amit a kutatómunkámhoz keresek.
- Betti a legkedvesebb könyvtáros!
- A dolgozók kedvessége és segítőkészsége a legszuperebb :)
- Szeretem magát a könyvtár épületét, annak hangulatát, környezetét. Segítőkészek az ott dolgozók. Az éves olvasójegyhez nagyon jutányos áron hozzá lehet jutni, plusz pozitívum, hogy egy kezdeményezés alkalmával ingyenesen tudtam regisztrálni.
- Szeretem ezt a könyvtárat és az ott dolgozó embereket, azt, ahogy a különböző felnőtt és gyermek programokkal megtöltik élettel az amúgy csendes épületet :)
- Könyvtárosok segítőkészek, kedvesek, barátságosak!
- Az egyéni kéréseket mintaszerűen és gyorsan megoldják!
- Nagyon kedves mindenki, és segítőkész. A külsős programokon pl fesztiválon pedig sok kreatív játék van a gyerekeknek
- Könnyen elérhetőek a könyvek, folyóiratok. Kérésre beszerzik a kért könyvet.
- Nagyon kedves mindenki, a könyvtár szép, a programok jók és mindig van valami.
- Kortárs írók könyveiből is van választék. Tetszik, hogy külön polcokon tematikus ajánlatok, újdonságok vannak. Nagyon barátságosak a munkatársak. A könyvtár épülete hangulatos.
- Nagyon barátságos, agilis, kedves könyvtárosok. Sok, változatos program, amely több korosztályt megmozgat.
- A könyv választék nagy Mindig vannak új könyvek. Segítőkész alkalmazottak. Jó programok!
- A könyvtár tökéletes, a dolgozók kedvesek, a könyvek csodásak, imádjuk a könyvtárat!
- legkedvesebb könyvtárosok itt vannak
- Sok kiállítás és program. Barátságos könyvtárosok.
- Barátságos
- Maximális segítséget kapok kéréseimhez.
- Nagyon jó könyvtár
- Nagyon jó a nyitvatartási idő.
- boldogság szigete
- Dolgozók maximális segítség nyújtása.
- Az épület patinás, a környezet csodás. Az ott dolgozók kedvesek, segítőkészek.
- Meseböröndöt nagyon szeretem.

- Jó, hogy van, tetszik
- Barátságos, családiás.
- Mosolygós, segítőkész kollégák, akik igyekeznek mindig készséggel segítséget nyújtani. Változatosak a programok, minden évszakban minden korosztály talál számára érdekes lehetőséget.
- Remek kollektíva
- Rendkívül segítőkész, udvarias aranyos dolgozók és vezető.
- A könyvtárosok mindig kedvesek, örömmel fogadnak minket a kislánnyommal.
- Segítőkészek a könyvtárosok, rendezett a könyvtár.
- Egy bizonyos könyv nem volt meg a könyvtárban. 3 napon belül telefonon értesítettek, hogy Szekszárdról beszerezték.
- Nagyok kellemes, otthonos környezetű, kedves, segítőkész dolgozókkal.
- Nagyon szeretek a városi könyvtárba járni, imádom az épületet, a benne dolgozók kedvességét, segítőkészségét.
- Sokrétű programot szerveznek, amelyek során sok generációt szólítanak meg. Változatosak a lehetőségek. Felkarolják a különböző művészeti ágak szárnyait bontogató tehetségeit. Az alapellátásban, ami a feladatuk a kor követelményinek megfelelnek, képzik magukat.
- Nagyon közvetlenek és szolgálatkészek a dolgozók.

27. Milyen negatívumot fogalmazna meg a könyvtárral, illetve annak működésével kapcsolatban? (opcionális)

- Nincs
- nincs
- Nincs ilyen.
- Nincs.
- Nincs negatív észrevételem, csupán pozitív: személyre szóló ajánlások, családi légkör, a javasolt könyvek beszerzése (vásárlással, könyvtár közti eléréssel. VIP gondozás, minden elismerésem és nagyon köszönöm! ☺🙏)
- Jó lenne ha valamilyen formában kapna az ember értesítést mikor jár le a kölcsönzési idő
- semmilyen
- Nincs ilyen
- Nincs ilyen..
- hétvégé rövid ideig van nyitva
- Télen rettenet hideg, helyi olvasásnak nem túl kellemes. Nyáron meleg, főleg a gyerek rész.
- A diafilmeket lehetne korosztályokra lebontva tarolni, könnyebb lenne kiigazodni rajtuk.

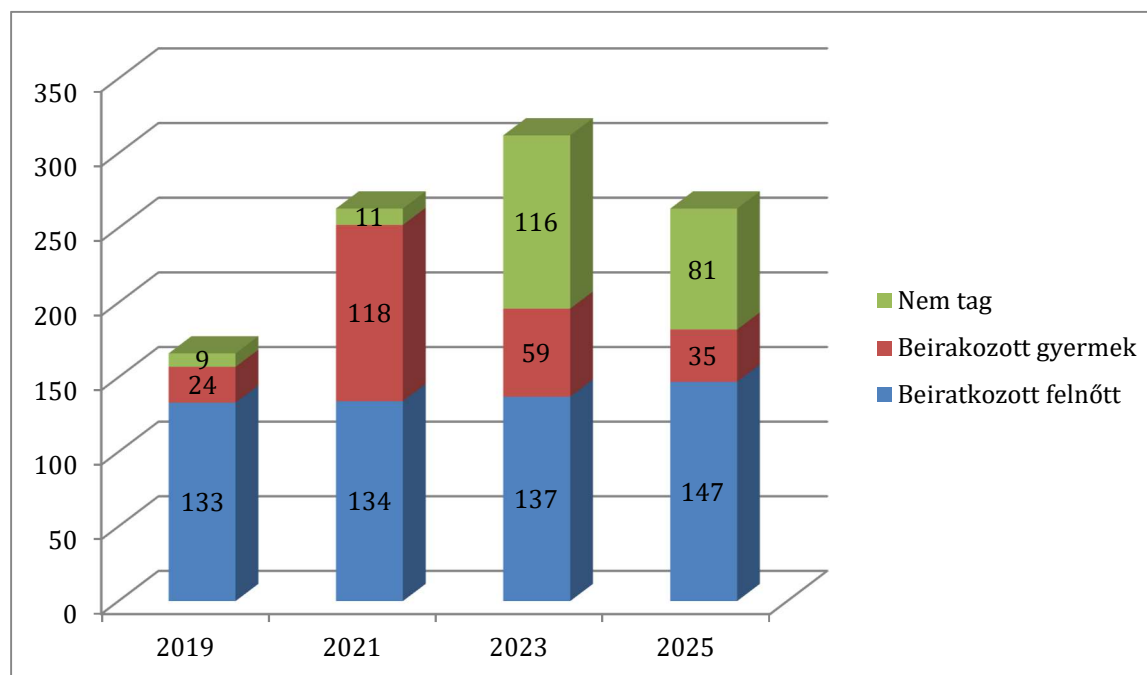
- Nincs negatív tapasztalatom.
- Eddig nem igazán tudok negatívumot mondani. Szeretünk kisfiammal ide járni, jó kis könyveket talál magának.
- A mai sikerkönyvek kiszorítják a régi klasszikusokat, lehet kérni a raktárból, de az körülményes.
- Lehetne heti 1 v 2 nap amikor este tovább van nyitva
- Nincs
- Az épület fűtésével.
- Semmit
- nincs ilyen
- Az önkormányzat miért spórol a fűtéssel téli szezonban???
- Nem tudok negatívumokat mondani.
- nyitvatartási idő
- Nincs.
- Nincs negatívum
- Szerettem volna babakocsival bejutni az épületbe. Erre a könyvtár hátsó akadálymentesített bejáratánál lenne lehetőségem, de sajnos nem jutok be automatikusan, csak segítséggel, a bejárat le van rácsozva, csengetni kell. Ez számomra kényelmetlen és kellemetlen. Nem tudom, hogy van-e lehetőség könyvtárközi kölcsönzésre, erről nem találtam információt, de örülnék neki, ha hozzá lehetne jutni olyan tartalmakhoz, amellyel a könyvtár nem rendelkezik.
- Számomra nincs ilyen.
- Jó, hogy tavasszal felújítják az épületet. Remélem jövő téldre a fűtés is normális lesz, és nem kell fagyoskodjanak szegény könyvtárosok!
- A felnőtt könyvtárban sötét van és hideg.
- Nincs ilyen.
- Kicsit hűvös van, így télen kevés ideig komfortos bent lenni
- Az épület - jellegéből adódóan- télen nem komfortos, nagyon hideg.
- Nincs kifogásom
- elég hűvös van, kevés a kényelmes hely, ha valaki olvasna, kutatna
- A felújítás megoldja majd: hideg van.
- Hideg van az épületben.
- Nekem így megfelel
- Hideg olvasó terem télen. Nyáron forró épület. Nincs tea, kávé, víz. Hiányzik kényelmes fotel hosszú olvasáshoz. Olykor zavaróan hangos olvasók. Nincs kihasználva a park. Pl. teraszon olvasás.
- Sajnos kevesebb időm jut könyvtárba járni, mint szeretném. Talán lehetne több folyóirat, több témában.
- NINCS
- Nincs ilyen

- Az nincs.
- Téli időszakban az épület kifűtése nem megfelelő.

Amint az látható, rengeteg szöveges visszajelzést kaptunk – sokkal többet, mint két évvel ezelőtt. Jó ötletnek bizonyult, hogy külön kértünk pozitívumokat és negatívumokat, csak sajnos néhányan nem jól értelmezték a kérdést; egyrészt nem ott írták le, ahol kellett volna, másrészt ezek nem kötelezően megválaszolható kérdések voltak - a „nincsen” válaszokkal sajnos nem sokat tudunk kezdeni. Amint olvashatjuk, a legtöbb pozitívumot a könyvtárosokkal kapcsolatosan fogalmazták meg; véleményük szerint kedvesek és segítőkészek vagyunk. Programjainkat is dicsérik, valamint hogy mindig beszerezzük nekik azt a könyvet (akár könyvtárközi kölcsönzés, akár könyvrendelés révén), amit szeretnének. Nyitvatartási időnkre pozitív és negatív visszajelzést is kaptunk. A legtöbb negatívum az épülettel, illetve konkrétan annak fűtésével kapcsolatos – reméljük, ezek a problémák az idej felújítás révén megszűnnek majd és két év múlva már erre vonatkozó negatív visszajelzéseket nem kapunk. Amire még panasz érkezett, annak nagy része van és jól működik, csak az olvasó nem jól informált (pl. könyvtárközi kölcsönzés, teraszon olvasás, vízautomata). Ezek szerint ezekre jobban fel kell hívunk a figyelmüket.

### Összehasonlítás az előző felmérésekkel

Kitöltők száma:



A diagramon látható, hogy a 2023-as felméréshez képest kevesebben töltötték ki kérdőívünket, de csak némileg kevesebb beiratkozott tagunk. Mivel a tavalyi évben jelentősen növekedett olvasóink száma, ez a visszaesés nem jó hír számunkra. Sajnos hiába tettük közzé többször is felületeinken, küldtük ki többször hírlevélben, sőt, a város is kétszer is megosztotta közösségi oldalán felmérésünket, nem sikerült többeket megnyernünk az ügynek. Itt a könyvtárban is igyekeztünk minél több olvasóval kitölteni a kérdőívet. Amire a jövőben még nagyobb figyelmet kell fordítanunk, hogy több gyermek, illetve a gyermek nevében szülő töltse ki kérdőívünket a jövőben.

A 2023-as kérdőíven két helyen változtattunk jelentősen. Egyrészt a gyermekkönyvtárral kapcsolatosan már nem csupán általános kérdést tettünk fel, hanem ugyanazokat a szempontokat kellett értékelni 1-től 5-ig terjedő skálán, mint a felnőtt részleg esetében. Másrészt a szabad szöveges választ váró kérdést külön szedtük, miszerint az egyik kérdésben a pozitívumokra, a másikon a negatívumokra voltunk kíváncsiak. Mindkét változtatás jónak bizonyult, ugyanis így sokkal részletesebb visszajelzéseket kaphattunk. Kisebbségi változtatás volt még, hogy a foglalkozásoknál módosítottunk a kategóriákon, valamint a szolgáltatások esetében az egyes dokumentumtípusokat jobban felosztottuk.

Az előző felméréshez képest kiugró változás nem mutatkozott az eredményekben, a némileg szembetűnőbb változásokat az elemzésben már felsoroltuk. Most összefoglalnánk őket:

- Csökkent a válaszadók között azok aránya, akik sem online módon, sem applikáción nem használják szolgáltatásainkat ((45,4%-ról 39,6%-ra) és kb. 5%-kal nőtt azok aránya, akik applikációt használnak és ugyanennyivel azoké, akik mindkét módot használják. A kizárólag online módot használók aránya pedig 3%-kal csökkent. Ebből látszik tehát, hogy az elmúlt két évben sikerült népszerűbbé tenni az applikációt, holott most is sokan a válaszadók közül gyermekek vagy idősek.
- Két évvel ezelőtt a válaszadók egyéb könyvtári tagsága leginkább abból adódott, hogy más településen van a válaszadó iskolája/lakhelye/munkahelye. Ez most csak a második helyen végzett, mert a legtöbb válaszadó szerint a különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást.
- A 16 éven felüli, vagyis a felnőtt részleghez tartozó válaszadók nagy része alkalmazott, arányuk a két évvel ezelőtti 34,3%-ról 46,3%-ra nőtt. A nyugdíjas válaszadók aránya viszont jelentősen csökkent, míg a pedagógusok aránya nőtt.
- Két évvel ezelőtt csak három, most hat olyan választ kaptunk, hogy részt venne programjainkon, de nem jut el hozzá az információ.
- Igen pozitív az olvasók részéről a könyvtárosok megítélése. A válaszadók nagy része 5-ös pontszámot adott az egyes szempontokra; elmondhatjuk, hogy sokkal jobb

értékeléseket kaptunk, mint két évvel ezelőtt. Most is segítőkészségünk terén a legjobb a megítélésünk, míg a szakmai felkészültség, illetve a tájékoztatás és a panaszkezelés kapcsán némileg rosszabb. De csupán néhány főtől kaptunk közepes értékelést, 1-es, illetve 2-es pontszámot egyáltalán nem.

- Két évvel ezelőtt még sok programtípus esetében többen szavaztak a délutáni órákra, mint az estiekre. Akkor beavatkozási pontként megfogalmaztuk, hogy pontosítjuk, mit is értünk délutáni és esti időszak alatt, hiszen mi mindig munkaidő után kezdjük rendezvényeinket – kivéve, amelyek az iskolás korosztályt érintik. Ezért került oda az esti órák mellé zárójelben az, hogy „17 óra után”. Így már megfordult az arány és valóban; ezekben a 17 óra utáni órákban vennének részt legtöbben programjainkon.
- A válaszadók között némileg növekedett azok aránya a két évvel ezelőtti felméréshez képest, akik már kapnak értesítőt programjainkról (57,9-ről 62,9%-ra), de még mindig sokan válaszolnak „nem”-et erre a kérdésre sajnos. Esetleg állhat a háttérben az a tény, hogy sokan inkább a közösségi oldalainkon tájékozódnak vagy honlapunkon.

## **PDCA**

P: olvasói elégedettségmérés kérdőívének előkészítése (előző kérdőívek átnézése, felülvizsgálata, új kérdőív elkészítése)

D: kérdőív kiküldése, kitöltésének propagálása

C: visszajelzések elemzése

A:

Amire a következő kérdőív esetében figyelni kell:

- kevesen töltötték ki azt – más időpontra áttenni a kitöltést vagy nem ragaszkodni a magas válaszadási számhoz, hanem kiegészíteni egyéb elégedettségi felméréssel (pl. fókuszcsoport, egyéni interjú stb.)
- az előző felméréshez képest ismét kevés gyermek/gyermekek szülője töltötte ki a kérdőívet – erre nagyobb hangsúlyt fektetni a jövőben

Tanulságok/tennivalók az eredmények alapján:

- applikáció és online katalógus használatának népszerűsítése továbbra is fontos lenne
- az állomány legyen naprakészebb
- a gyermekkönyvtárban az állomány legyen áttekinthetőbb
- propagálni a könyvtár honlapját, közösségi oldalát, a hírlevél lehetőségét (sokan nem tudnak róla)

- fontos fenntartani a hagyományos propagálási formákat is (papír alapon, személyes kontaktus)
- javítani a könyvtár külső megjelenésén, illetve a fűtésen – a felújítással ezek a gondok talán megoldódnak
- az akadálymentesítésre is panaszkodtak – talán jobban hangsúlyozni az ilyen bejáratokat
- a könyvtár honlapjának nem jó a megítélése – változtatni a honlapon
- új programokat, programtípusokat kitalálni – a klubfoglalkozások, a kiállításmegnyitó és a kasszínopadi előadások sokakat nem érdekelnek – több író-olvasó találkozó?
- javítani az olvasási, tanulási körülményeken – lehessen valóban csendben elvonulni
- italautomata elhelyezése
- külső kommunikáción javítani (többekhez nem jutnak el az információk)