

## Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban

2016-ban:

### kutatást záró dokumentum

A használói elégedettségmérés a Somogyi-könyvtár Dóm téri központi épületében és a fiókkönyvtáraiban zajlott két időintervallumban: **2016. március 16-31-ig és május 2-14-ig**, papír alapon és online kérdőív formájában. A papír alapú kérdőíveket az olvasók helyben, a könyvtárakban, az online kérdőíveket a honlapon keresztül tölthették ki. Az anonim kérdőív 4 oldalon 14 kérdést tartalmazott több részkérdésre bontva. 1500 db kiosztott lapból az első körben 452 db érkezett vissza, amelyek mindegyike értékelhető volt. Online alapon 110 db kérdőívet tölthettek ki. A második periódusban 215 db papír alapú érkezett vissza, amelyek mindegyike értékelhető volt. Online formában ekkor 21 db kérdőívet tölthettek ki. **Összesen 798 db kitöltött kérdőív** értékelését végeztük el. A felmérésről tájékoztattuk olvasóinkat a központi hírlevelekben, könyvtárunk honlapján, Facebook-oldalán, továbbá színes plakátokon a központi épületben és a tagintézményekben is. A papír alapú kérdőív kitöltésére pedig könyvtárosaink személyesen kérték meg a könyvtárba betérő olvasókat, akik többsége örömmel vette, hogy kíváncsiak vagyunk a véleményükre, és ha idejük engedte, szívesen tölthették ki azt.

A felmérés **célja**, hogy a könyvtár a minőségi szemlélet jegyében működjön, és szolgáltatásait mindenkor a használók igényeihez igazítsa. Ehhez kell minél pontosabb képet kapnunk az intézményünkkel szemben támasztott aktuális elvárásokról, feltérképezni olvasóink elégedettségét. Felmérésünk a KKÉK 6. kritériumával (A használókkal kapcsolatos eredmények) áll összhangban.

A kutatást záró dokumentum összesen 798 db kitöltött kérdőív alapján készült (ebből online: 131 db, papír alapú: 667 db). A kérdőíveket kitöltők (nő 75,6%, férfi 24,4%) **statisztikai adatai** nem feltétlenül reprezentálják a Somogyi-könyvtárba beiratkozott olvasóink életkori, végzettségbeli adatait, ez nem is volt célunk. A válaszadók közül a legtöbben a 41-65 év közöttiek (40,6%), majd a 26-40 év közöttiek (21,1%) és 65 év felettiiek következnek (22,1%). 19-25 év közötti fiatal felnőtt a válaszadók 6,9%-a volt, a 15-18 év közötti középiskolások aránya 4,7%, és a 14 év alatti gyermekeké 4,5%.

A válaszadók közel fele (49,3%-a) felsőfokú **végzettségű**. Főiskolai diplomával 23,5%, egyetemivel 21,1%, doktori fokozattal 4,7% rendelkezik. Középiskolai végzettsége közel 40%-uknak van, a további 11,1%-uk 8 általánossal vagy kevesebbel bír.

A kérdőívet kitöltők többsége nyugdíjas (31,3%); közalkalmazott/köztisztviselő 13,8%, irodai alkalmazott 8%, pedagógus 7,1%, szolgáltatásban dolgozik 5,6%, főiskolás/egyetemista 4,7%, középiskolás 4,6%, szakmunkás 3,8%, általános iskolás 4,3%), vállalkozó 3,4%, GYES-en/GYED-en lévő 2,8%, munkanélküli 3,7%, míg 7% az egyéb kategóriát jelölte meg a foglalkozásánál.

## **6.1. alkritérium:**

### **A használók véleménye, elégedettsége**

**Az 5-8. kérdések** elsősorban arra keresték a választ, hogy a válaszadók **mióta és milyen rendszerességgel látogatják a Somogyi-könyvtárat, illetve járnak-e más könyvtárakba is, és ha igen, miért.**

A válaszadók 63,8%-a „törzsolvasónk”, azaz 5 évnél régebb óta jár intézményünkbe, 12,8%-uk 3-5 éve, 16,2%-uk 1-3 éve és 7,1%-uk 1 évnél kevesebb ideje. Tehát a kérdőívet kitöltők legnagyobb része már évek óta használja könyvtárunknak, így vélhetően jól ismerik azt.

Többségük, azaz 64%-uk kizárólag a Somogyi-könyvtárat használja, míg 36%-uk más könyvtárakat is látogat. Ez utóbbi indoklásául a válaszadók többsége (60,6%) azt a megnyugtató választ adta, hogy *„a különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást”*, illetve 27,3%-uk *„speciális igényeim vannak (tanulok, kutatómunkát végzek”*. Ők feltételezhetően az SZTE Klebelsberg Könyvtárába is járnak, mely egyetemi könyvtárként más profillal bír, mint egy közművelődési könyvtár. A válaszadók összetétele (felsőoktatásban tanulók, diplomások, kutatók többsége) is indokolja ezt a feltételezésünket. Néhányan (12,5%) a *„máshol van az iskolám/munkahelyem”* választ adta. Valószínűleg ők más városban tanulnak/dolgoznak, és így nem csak Szegeden járnak könyvtárba. Kritikaként lehet értelmezni annak a 11,1%-nak a válaszát, akik keveslik az egyszerre kölcsönözhető könyvek darabszámát, így máshonnan kénytelenek kiegészíteni azt; illetve 4,5%-uk szerint *„máshol nagyobb a választék, szélesebb a kínálat”*. További 12,1% választotta az „egyéb ok” lehetőségét.

A kérdőívet kitöltők nagy része (34,7%) általában havonta egyszer látogat el a Somogyi-könyvtárba, ez igazodik leginkább a 3 hét kölcsönzési idő + 1 hét türelmi idő intervallumhoz, így átlagosnak, jellemzőnek tekinthető. Ettől pozitív irányban tér el 25,7%, ők havonta többször, 19,3% hetente egyszer, míg 13,2% hetente többször is jön hozzánk. Ők az átlagosnál gyakrabban térnek be a Somogyiba. A válaszadók kisebb hányada (5,1%) írta azt, hogy ritkábban, mint havonta jár hozzánk, 1,4% évente egyszer-kétszer, míg 0,6% először volt nálunk.

A **9. kérdés** a használók **könyvtárlátogatásának célját** vizsgálta (itt több választ is bejelölhettek a válaszolók), így elsősorban a jellemző, gyakori okokat emeljük ki.

A legtöbben (88%) kölcsönzés miatt látogatnak el könyvtárunkba. Emellett a helyben olvasást (33,5%) és a rendezvények látogatását (24,7%) is nagy számmal jelölték be. Tehát a hagyományos könyvtári szerepkör mellett sokan tartják fontosnak a rendezvényeinket, és élnek is a Somogyi-könyvtár nagyszámú, színes programkínálata adta lehetőségekkel is. 25,6% szórakozás/kikapcsolódás, 19,3% személyes érdeklődés/hobbi miatt jönnek. Tanulásra 11%, továbbtanulásra 1,1%, munkával kapcsolatos ismeretszerzésre 7,1% használja intézményünket. 7,9% közhasznú információszerzés, 2,2% ügyintézés céljából is jár könyvtárba. 6% közösségi térként is szívesen használja a Somogyi-könyvtárat, hiszen fontosnak tartották bejelölni a „beszélgetni hasonló érdeklődésű emberekkel” válaszlehetőséget is.

### **6.1 alkritérium**

#### **a. A könyvtár arculatát érintő eredmények (pl. barátságosság, tisztességes bánásmód, rugalmasság, az egyéni megoldások kezelésének képessége).**

A **10. kérdés az olvasók és könyvtárosok viszonyát, kapcsolatát** vizsgálta.

A válaszadók fele (48,7%) alkalmanként kéri a könyvtárosok segítségét, míg 29,9% rendszeresen teszi ezt. A fiókkönyvtárakra különösen jellemző, hogy személyre szabott könyvajánlást kérnek az olvasók, és ez kiemelten igaz a nyugdíjas korosztályra (ők nagy számmal képviselték véleményüket a kérdőívek kitöltésében). Természetesen többen vannak olyanok is, akik ritkábban igénylik a segítséget 20,1%, inkább önállóan használják a könyvtárat. Szerencsére csak kevesen (1,3%) válaszolták azt, hogy soha nem kérnek útmutatást a könyvtárostól. Összegzésül elmondhatjuk, hogy *munkatársaink kedvesek, segítőkészek, szakmailag jól felkészültek és megszólíthatóak, hiszen az olvasóink szívesen kérnek segítséget tőlük a könyvválasztásban, a könyvtárban való eligazodásban.*

### **6.1 alkritérium**

#### **d. A szolgáltatásokra vonatkozó eredmények (pl. megbízhatóság, minőségistandardoknak való megfelelés stb.).**

A **11-12. kérdésre** adott válaszok a **könyvtári szolgáltatások használatáról, azok minőségéről** adnak képet a könyvtárhasználók szemszögéből.

A válaszadók 75,6 %-a rendszeresen, 14,1%-a alkalmanként *kölcsönöz könyvet vagy folyóiratot*, 10,3%-ra ez nem jellemző, ők feltételezhetően helyben használók.

A megkérdezettek 26,5%-a olvas helyben könyvet vagy folyóiratot, 40,9%-uk alkalmanként teszi ezt, 32,6%-ra ez nem jellemző.

22,9% rendszeresen *kér tájékoztatást, információt személyesen* a könyvtárban vagy a honlapon keresztül, 49,8% alkalmanként, 27,5% viszont nem használja ezt a szolgáltatást.

A megkérdezettek 2,5%-a *fénymásol vagy nyomtat* rendszeresen a könyvtárban, míg 23,4% alkalmanként. Túlnyomó többségükre, azaz 74,1 %-ra nem jellemző, hogy fénymásolást vagy nyomtatást vesznek igénybe.

*CD-t, és DVD-t* a válaszadók 4,4%-a *kölcsönöz* rendszeresen, 11 %-a alkalmanként, 84,6 % nem kölcsönöz ilyen dokumentumot. Megjegyezzük, hogy a CD és DVD kölcsönzése emelt szintű szolgáltatás, amelyet beiratkozott olvasók vehetnek igénybe külön beiratkozási díj fizetése ellenében. Az emelt szintű kölcsönzés mellett ebbe a kategóriába tartoznak azon CD és DVD mellékletek kölcsönzései is, melyeket könyvek vagy kották mellékleteként adtak ki, ezeket ingyen kölcsönözzük (pl. 1 db DVD melléklet kölcsönzése 1 helyet foglal el egy könyvtárhasználó olvasójegyén a lehetséges 6-ból.)

A megkérdezettek 2,8%-a használ *helyben CD-t, vagy DVD-t*, 6,7% alkalmanként, 90,5 %-ra viszont nem jellemző, hogy helyben filmet néz, vagy zenét hallgat.

22,7% használja rendszeresen a könyvtárközi kölcsönzést, 24,6% alkalmanként, 52,6 %-ra nem jellemző.

A válaszadók 14,9%-a használ rendszeresen *internetet* a Somogyi-könyvtárban és fiókkönyvtáraiban, 18,4 %-uk alkalmanként, 66,7% nem használja ezt a szolgáltatást.

Honlapunkon keresztül a könyvtárban vagy azon kívül 27,2% rendszeresen használja a *számítógépes katalógust*, 30,2% alkalmanként, 42,7% válaszában azt jelezte, hogy nem jellemző.

A megkérdezett könyvtárhasználók 37,5%-a rendszeresen *hosszabbít* kölcsönzést a könyvtárban vagy a honlapon keresztül, 42,4%-uk alkalmanként, 20%-ra nem jellemző, hogy használja ezt a lehetőséget.

A megkérdezettek 15,9%-a rendszeresen *látogatja a könyvtár rendezvényeit*, 42,6% alkalmanként, 41,5% -ra nem jellemző.

Olvasóink 3,6%-a vesz részt rendszeresen a könyvtár által szervezett *tanfolyamon*, 9,5% alkalmanként, 86,9%-ra pedig nem jellemző. A könyvtár rendszeresen szervez olyan képzéseket, ahol számítógéphasználatot lehet tanulni. Jellemzően 50 év felettiak veszik igénybe ezt a lehetőséget, tehát a könyvtárhasználók töredékét érinti ez a kérdés.

*Információkérés és hosszabbítás interneten keresztül*: külön-külön már érintettük ezt a kérdést, akkor összességében kellett választani, hogy kér-e információt a könyvtárban vagy honlapon keresztül, továbbá hosszabbítja-e kölcsönzését a könyvtárban vagy honlap segítségével. Itt

kimondottan az interneten keresztül bonyolított hosszabbításra vonatkozik a válaszadás: 21,9% rendszeresen, 25,5% alkalmanként igénybe veszi ezt a lehetőséget, 52,6 %-ra nem jellemző.

*Telefonon keresztül* 7,9% kér rendszeresen információt és hosszabbít, 28,8 % alkalmanként, 63,3% -ra nem jellemző.

A megkérdezett könyvtárhasználók közül 8,3% rendszeresen, 26,4% alkalmanként használja *közösségi térként*, találkozóhelyként a Somogyi-könyvtárat és fiókkönyvtárait, 65,3% esetében ez nem így van.

A válaszadók 12,7%-a rendszeresen *tanul vagy kutat az olvasótermek* valamelyikében, 22,3% alkalmanként, 65%-ra ez nem jellemző.

A könyvtárhasználók 8,3%-a rendszeresen, 11,8% alkalmanként használ *ingyenes wifit* a könyvtárban, viszont 79,9%-ra ez nem jellemző. A fiókkönyvtárak nagy részében nincs az olvasók számára elérhető wifi, ezért is ilyen alacsony ez a mutató.

Használóink 10,3%-a rendszeresen kér *előjegyzést* könyvtári dokumentumokra, 36,8% alkalmanként veszi igénybe ezt a szolgáltatást, míg 52,8 % nem használja.

*Születésnapi újságot* a válaszadók 0,7%-a rendszeresen készítet, 5,2% alkalmanként (tehát ismeri ezt a szolgáltatást és legalább egy alkalommal már használta is), 94,1% viszont nem használja ezt a lehetőséget.

Az olvasók közel 1%-a rendszeresen igénybe veszi a *Házhoz megy a könyv* szolgáltatást, 1,6%-a alkalmanként, 97,5%-ra nem jellemző. Mivel ez a lehetőség a mozgásukban korlátozottak, vagy a lakásukhoz kötött idős emberek számára biztosított, a könyvtárhasználók csekély részét érinti. Ezért egyáltalán nem meglepő, hogy ilyen kevés ember használja.

*Állampolgári ügyintézésre* (pl. Erzsébet-program) rendszeresen 1%, alkalmanként 2,8% veszi igénybe a könyvtár segítségét, 96,4%-ra nem jellemző. Amennyiben az Erzsébet-programot vesszük figyelembe, a könyvtárhasználók kis részére jellemző, hogy érintett lehet a programban, emiatt nem aránytalanul sok a nemhasználók száma.

**A 12. kérdésben** arra kerestük a választ, hogy **olvasóink mennyire elégedettek könyvtárunk szolgáltatásaival.**

A *szépirodalmi könyvek kínálatával* a látogatók 46,8%-a nagyon elégedett, 44,8%-a elégedett, 7,9%-a közepesen elégedett, 0,3%-a elégedetlen és mindössze egyetlen válaszadó nagyon elégedetlen.

A *szakkönyvek kínálatával* a könyvtárhasználók 31,2%-a nagyon elégedett, 45,1%-a elégedett, 16,9%-a közepesen elégedett, 5,8%-a elégedetlen, 1,1%-a nagyon elégedetlen.

Az *újságok, folyóiratok kínálatával* a válaszadók 42,9%-a nagyon elégedett, 40%-a elégedett, 14,4%-a közepesen elégedett, 2,2%-a elégedetlen, 0,5%-a nagyon elégedetlen.

A *CD-k és DVD-k kínálatával* a könyvtárhasználók 22,9%-a nagyon elégedett, 45,7%-a elégedett, 21,2%-a közepesen elégedett, 3,2%-a elégedetlen, 7,1%-a nagyon elégedetlen.

A *helyben használható állomány összetételével* a könyvtárhasználók 33,8%-a nagyon elégedett, 47,6%-a elégedett, 13,4%-a közepesen elégedett, 2,1%-a elégedetlen, 1,1%-a nagyon elégedetlen.

Az *előjegyzéssel*, mint könyvtári szolgáltatással a válaszadók 52,7%-a nagyon elégedett, 35,9%-a elégedett, 10,2%-a közepesen elégedett, 0,5%-a elégedetlen, 0,7%-a nagyon elégedetlen.

A *könyvtárközi kölcsönzéssel*, mint könyvtári szolgáltatással a válaszadók fele (51,5%) nagyon elégedett, 37,7%-a elégedett, 9,6%-a közepesen elégedett, 0,5%-a elégedetlen, 0,7%-a nagyon elégedetlen.

A *számítógépes katalógus használhatóságával* a többség, 45,2% nagyon elégedett, 40,3% elégedett, 10,9% közepesen elégedett, 2,2% elégedetlen, 1,5% nagyon elégedetlen.

A *könyvek elhelyezésével* a válaszadók 53,5%-a nagyon elégedett, 37,3%-a elégedett, 7,5%-a közepesen elégedett, 1,2%-a elégedetlen, 0,6%-a nagyon elégedetlen.

## **6.1 alkritérium**

### **c. Az elérhetőséget érintő eredmények (pl. nyitvatartási és várakozási idő stb.).**

A *nyitvatartási idővel* a könyvtárlátogatók 50,7%-a nagyon elégedett, 33,1%-a elégedett, 12,4%-a közepesen elégedett, 3,1%-a elégedetlen, 0,8%-a nagyon elégedetlen.

A *várakozási idővel* a könyvtárban használóink 54,8%-a nagyon elégedett, 35,4%-a elégedett, 8%-a közepesen elégedett, 1,2%-a elégedetlen, 0,6%-a nagyon elégedetlen.

*Könyvtárunk díjszábaival* a többség elégedett: 54,2% nagyon elégedett, 34,5% elégedett, 8,5% közepesen elégedett, 1,6% elégedetlen, míg 1,3% nagyon elégedetlen.

A *személyes tájékoztatásban* nagyon szép eredményt kaptunk: a válaszadók 72,7%-a nagyon elégedett, 23,4%-a elégedett, 2,9%-a közepesen elégedett, csak 0,7%-a elégedetlen, 0,3%-a nagyon elégedetlen.

A *távhasználat* már korábbi kérdésekben is szerepet kapott. Akik telefonon és interneten keresztül vették fel a kapcsolatot a könyvtárral, közülük 53,4% nagyon elégedett, 34,3% elégedett, 10,7% közepesen elégedett, 0,5% elégedetlen, 1,1% nagyon elégedetlen.

A *könyvtárosok segítőkészségét* az olvasók többsége igen magasra értékelte: 86,8% nagyon elégedett, 11,3% elégedett, 1,2% közepesen elégedett, 0,5% elégedetlen és egyetlen személy (0,1%) nagyon elégedetlen.

A *könyvtárosok felkészültsége és szaktudása* a válaszadók szerint nagyon szép eredményt mutat: 83,3%-a nagyon elégedett, 14,4%-a elégedett, 1,3%-a közepesen elégedett, 0,4%-a elégedetlen, 0,3%-a nagyon elégedetlen.

*Fénymásolás, nyomtatás, szkennelés szolgáltatásokkal a könyvtárban a válaszadók 37,7%-a nagyon elégedett, 43,2%-a elégedett, 14,7%-a közepesen elégedett, 2,5%-a elégedetlen, 1,9%-a nagyon elégedetlen.*

*Kiállítások, rendezvények témaválasztásával a megkérdezett látogatók 45,5%-a nagyon elégedett, 41,3%-a elégedett, 11,5%-a közepesen elégedett, 0,9%-a elégedetlen, 0,9%-a nagyon elégedetlen.*

*A kiállítások, rendezvények színvonalával a válaszadók 53,5%-a nagyon elégedett, 36,6%-a elégedett, 8,5%-a közepesen elégedett, 0,5%-a elégedetlen, 0,9%-a nagyon elégedetlen.*

*A tanfolyamok tartalmával, formájával kapcsolatban a megkérdezettek 31%-a nagyon elégedett, 40,8%-a elégedett, 22,9%-a közepesen elégedett, 2,9%-a elégedetlen, 2,4%-a nagyon elégedetlen.*

**A 13. kérdés a Somogyi-könyvtár és fiókkönyvtárainak infrastruktúrájáról, tárgyi feltételeiről** kért véleményt a használóktól.

*A könyvtár elhelyezkedésével, megközelíthetőségével a válaszadók 74,4%-a nagyon elégedett, 22,8%-a elégedett, 2,5%-a közepesen elégedett, 0,4%-a elégedetlen és ezzel a feltétellel kapcsolatban nem volt nagyon elégedetlen válaszoló.*

*A könyvtár külső állapotával az olvasók 48,7%-a nagyon elégedett, 36,8%-a elégedett, 11,6%-a közepesen elégedett, 2,5%-a elégedetlen, 0,4%-a nagyon elégedetlen.*

*Az akadálymentes bejutással a könyvtárba a válaszolók szerint 54,7 % nagyon elégedett, 29,1% elégedett, 10,5% közepesen elégedett, 4,3% elégedetlen, 1,5% nagyon elégedetlen.*

*Az akadálymentes közlekedéssel a terekben a válaszolók 56,2%-a nagyon elégedett, 33,8%-a elégedett, 7,7%-a közepesen elégedett, 2,1%-a elégedetlen, 0,3%-a nagyon elégedetlen.*

*A könyvtár légkörével a többség elégedett:70% nagyon elégedett, 25,8% elégedett, 3,6% közepesen elégedett, 0,4% elégedetlen, 0,3% nagyon elégedetlen.*

*A könyvtár belső környezetével, berendezésével a válaszadók 55,8%-a nagyon elégedett, 34%-a elégedett, 8,1%-a közepesen elégedett, 1,7%-a elégedetlen, 0,4%-a nagyon elégedetlen.*

*A könyvtár rendezettségével, tisztaságával kapcsolatban is szép eredmények születtek: 69,2% nagyon elégedett, 27,4% elégedett, 3% közepesen elégedett, 0,1% elégedetlen, a nagyon elégedetlen válaszadók aránya 0,3%.*

*A tájékoztató, eligazító feliratok mennyiségével a válaszadók 54,1%-a nagyon elégedett, 37,3%-a elégedett, 7,9%-a közepesen elégedett, 0,7%-a elégedetlen, nagyon elégedetlen válaszadó nem volt.*

*Az ülőhelyek és asztalok számával a válaszadók 48,9%-a nagyon elégedett, 40,6%-a elégedett, 8,7%-a közepesen elégedett, 1,5%-a elégedetlen, 0,3%-a nagyon elégedetlen.*

*Az ülőhelyek és asztalok minőségével ugyanakkor a válaszadók 39%-a nagyon elégedett, 39,9%-a elégedett, 15,6%-a közepesen elégedett, 4,2%-a elégedetlen, 1,3%-a nagyon elégedetlen.*

*A számítógépek gyorsaságával a válaszadók 24,6%-a nagyon elégedett, 36,9%-a elégedett, 21,1%-a közepesen elégedett, 7,8%-a elégedetlen, 9,6%-a nagyon elégedetlen.*

*A könyvek mennyiségével a könyvtárhasználók 40,3%-a nagyon elégedett, 43%-a elégedett, 14,1%-a közepesen elégedett, 2,5%-a elégedetlen, 0,1%-a nagyon elégedetlen.*

*A könyvek példányszámával a válaszadók 30,1%-a nagyon elégedett, 46%-a elégedett, 20,1%-a közepesen elégedett, 3,3%-a elégedetlen, 0,6%-a nagyon elégedetlen.*

*A folyóiratok mennyiségével, sokféleségével az olvasók 36,7%-a nagyon elégedett, 44,4%-a elégedett, 16,8%-a közepesen elégedett, 1,6%-a elégedetlen, 0,5%-a nagyon elégedetlen.*

*A folyóiratok példányszámával az olvasók 35,2%-a nagyon elégedett, 46,6%-a elégedett, 16,2%-a közepesen elégedett, 1,6%-a elégedetlen, 0,3%-a nagyon elégedetlen.*

*A világítás minősége a könyvtárban a válaszadók szerint 43,1%-a nagyon elégedett, 38,4%-a elégedett, 13,3%-a közepesen elégedett, 3,9%-a elégedetlen, 1,2%-a nagyon elégedetlen.*

*A hőmérséklet a könyvtárban: ez mindig nagyon nehéz kérdés, mert vannak olyan emberek, akik jobban szeretik a meleget, vagy épp ellenkezőleg, a hűvöset. Nehéz mindenkinek egyszerre megfelelni. A válaszadók 47%-a nagyon elégedett, 37,1%-a elégedett, 10,2%-a közepesen elégedett, 3,1%-a elégedetlen, 2,6%-a nagyon elégedetlen volt ebben a kérdésben.*

## **6.1 alkritérium**

### **b. A használók bevonása és részvétele tükröződik az eredményekben**

A 14. kérdés 4 részből áll. Itt a válaszadók **megkezdett állításokat** egészíthettek ki. Örömmel vettük, hogy sokan, a kérdőívet kitöltők 25%-a élt ezzel a lehetőséggel. Javaslatokat, ötleteket vártunk, melyekkel a szolgáltatásainkat és működésünk minőségét kívánjuk javítani.

#### **14.a „Szívesen használnék a Somogyi-könyvtárban...”**

A válaszadók legtöbbször, közel fele korszerűbb és gyorsabb számítógépeket, technikai, informatikai eszközöket és korszerűbb számítógépes katalógust szeretne használni (pl. fénymásoló, e-book olvasó, nyomtató), amely igényeknek anyagi vonzata van: Lássunk néhány példát arra (a teljesség igénye nélkül), milyen javaslatokat kaptunk:

“...különböző, kizárólag a könyvtári gépeken elérhető adatbázisokat, de a rendelkezésre álló számítógépek szinte használhatatlanok.”

...”Modernebb számítógépeket a katalógusok böngészéséhez. A második emeleten lévő elavult monitorok és hibás egerek nehezen kezelhető billentyűzetek helyett modernebbek kellenének.”

...”digitális könyveket ill. könyvolvasót helyben”

...”Korszerűbb számítástechnikai eszközöket pl: nava-n található fájlok megtekintéséhez/ új bútorokat.”

“tabletet, e-könyv-olvasót illetve valamilyen lejátszót hangoskönyv hallgatására. Előbbieket pedig e-folyóiratokra, interaktív mesekönyvekre. És görgős egeret a gyerekkönyvtárban.”

...”laptopot WiFi-vel”

...”zenei adatbázisokat”

Igény van személyesebb, kisebb terek kialakítására és azok felszerelésére:

“...1-2 személyes ill. kisebb olvasótereket, ahová kisgyerekekkel "el lehet bújni" olvasgatni ill. kismama-helyiséget.”

...“Hangulatosabb világítás, szőnyegek az elcsúszás miatt, fotelek a kényelem érdekében.”

...”gyors wi-fit vagy normális gyorsaságú és minőségű számítógépeket. A fiókkönyvtárban gépi katalógust.”

...”az idősebbeknek is használható stabil, nem fotelt, hanem széket a 2. emeleti recepciós részen. Nyáron a klímát üzemeltetni kellene.”

...”Higiénikusabb és felújított illemhelyet.”

Könyvtárunkban jelenleg étel- és italautomata üzemel, viszont többen igényelnek büfét:

...”egy jó kávézót”

...”Mondjuk egy presszót, illemhelyet.”

Rendezvényekkel kapcsolatos igények:

...“Csoport terápia” jellegű beszélgetések, hasonló témakörben érdeklődőkkel témavezető segítségével. (Pl. hangszeres klub, vagy sportklub, idegennyelvi klub, média klub stb.)”

...”gyerekeknek mesét felolvasó rendezvénylátogatási lehetőséget.”

Könyvekhez nagyobb példányszámban, gyorsabban lehessen hozzájutni:

...”informatikával, okos telefonnal kapcsolatos új könyveket.”

...”több érettségire felkészítő könyvet (ha több példányszámban lenne)”

...”friss statisztikai kiadványokat”

...”több szakkönyvet.”

...”Az állományok feldolgozásának gyorsítását.”

*A javaslatoknál sok elégedettséget kifejező bejegyzés született:*

...”Nincsenek még nem lévő szolgáltatásokra vonatkozó vágyaim. A most meglévő szolgáltatások színvonalának megtartásán, itt-ott javításán dolgoznék.”

...”Nem ezt a mondatot fejezném be, hanem kiemelném a gyerekkönyvtárosokat. Gyerekek imádják a könyvtárat, és ebben nagy szerepe van az ott dolgozók kedvességének, személyének, felkészültségének, az általuk szervezett programoknak, játékoknak is! Köszönjük ez úton is!”

...”Nem tudom befejezni, mert így szeretem a Somogyit, ahogy van!”

...”Én elégedett vagyok a működéssel és szolgáltatással. Úgy látom a mai kornak megfelelően rendelkeznek mindenféle technika felszereltséggel. De ezt első szinten az ottani dolgozók tudják mire volna még szükség a további fejlődéshez.”

Egyéb szolgáltatások:

...”kutyabarát szolgáltatást”

A dolgozókkal kapcsolatos elégedetlenségről is kaptunk egy megjegyzést:

...”Néha túl hangosan telefonálnak a dolgozók”

#### **14.b „Elmennék arra a rendezvényre, amelyen...”**

A kérdésekre adott komoly és építő válaszok **egyenként fontosak és lényegesek**, éppen ezért nehéz kiemelni az ötletek tömegéből.

Rengeteg érdeklődési terület került a felsorolásba, milyen rendezvényeket látogatnának szívesen a válaszadók: útfilmek, tudományos, csillagászattal, önismerettel, aktualitásokkal, legfejlettebb technikákkal, lakberendezéssel kapcsolatos, földrajzi, történelmi, egészséges életmódról, Szeged szobraitól, állatokról, emberi viselkedésről szóló, számítógépes ismereteket fejlesztő, legújabb könyveket bemutató rendezvények. Olvasóink örömmel vennének kulisszatitkokat pl.a könyvrestaurálásról, vagy találkoznának nálunk érdekes, de nem reflektorfényben lévő emberekkel, pl. ügyészekkel, kutatókkal, nyelvészekkel. A javaslatok között szerepelt még élsportoló, a közreműködők pedig lehetnének szegedi előadóművészek.

A válaszadók több mint fele írókkal, művészekkel, közéleti személyiségekkel találkozna a legszívesebben, pl. Lackfi János, Müller Péter, Tavi Kata, Vekerdy Tamás, Bagdy Emőke, Pál Feri atya, Papp Gábor, Boldizsár Ildikó, Szántai Lajos, Tóth Gábor élelmiszeripari mérnök, Született néhány válasz is, mely a könyvtári programok sokszínűségét dicséri: pl. “Olyan sok a rendezvény, hogy sajnos nem tudok mindegyiken jelen lenni.”

Igény van kézműves programokra felnőtteknek, gyerekeknek egyaránt, és életkor, vagy érdeklődési terület szerint kialakított körökre, találkozókra:

...”kreatív kézműves technikát bemutató képző és iparművészek, vagy mesterek adnak elő.”

...”nyugdíjasok számára tartanának klubfoglalkozásokat (kézműves, úti beszámoló, sütés-főzés...)”

...”Szent Johanna Gimi találkozó van.”

...”Középiskolások beszélgethették könyvekről, megoszthatnák egymással olvasásélményeiket, esetleg saját írásaikat.”

“a fiók könyvtárakban is oktatnának számítógépes tanfolyamokat”

“több konnektor” - ra is igényt tartanak olvasóink.

Fontos, tanulságos észrevétel érkezett, amellyel mindenképpen foglalkozni kell:

...”amelyről több információm lenne. Könyvtárostanárként többször tapasztaltam, hogy nem volt tudomásom 1-1 rendezvényről. A gyerekekhez, iskolákhoz sem jutnak el pl. a gyerekkönyvtár programjai. Több és figyelemfelkeltőbb szóróanyagra lenne szükség. Online felületeken ( pl.hírlevél,közösségi média) jobban jelen kellene lenni. Az iskolai könyvtárosok (akár a CSMKE- n keresztül) biztosan partnerek lennének a gyerekek felé közvetítésben.”

#### **14.c „Örömmel venném, ha a Somogyi–könyvtárban is lenne...”**

könyvklub, filmklub, babaszoba, gyerekmegőrző, több közösségi tér, idegennyelvi képzés, még több diafilm, ajándékbolt, több kölcsönözhető folyóirat. A válaszadók többsége a megfelelő büfét hiányolja: ”ez csak egy mellékes megjegyzés, de nagyon sajnálom, hogy nem működik a büfé, persze sejtem, hogy ez nem a könyvtáron múlik, hanem valószínűleg nem érte meg működtetni, de azért hiányzik.”

Ugyanúgy, mint a 14. b kérdésnél, itt is egyaránt fontos minden válasz. Születtek olyan megjegyzések, ötletek is, amelyekről nem tudjuk biztosan, hogy egy fiókkönyvtárban vagy a főépületben javasolták (pl. babzsák vagy wifi nincsen minden egyes könyvtári helyszínen).

Számos olyan hasznos javaslat is született, amelyek megvalósítása nem csak pénzkérdés:

...”kedvezőbb nyitva tartás, nyitva lennének reggel nyolc órától.”

...”lennének táblagépek és ha az első emeleten lévő gépeket kicserélnék gyorsabbakra.”

...”nyugdíjas találkozó hasonló érdeklődési körű emberek számára.”

...”Nagyon szeretném, ha az újdonságok hamarabb kerülnének a könyvtár kínálatába.”

...”kicsit nagyobb gyorsaság (könyvek iszonyú lassú feldolgozása)”

...” valami ötlet azokra, akik nem hosszabbítják és nem hozzák vissza a könyveket! Tudom, ez az emberek hibája, nem a könyvtaré, de bosszúság, ha ki akarom kölcsönözni, a szgép szerint már lejárt, mégsincs bent.”

...”lehetőség arra, hogy át lehessen kérni könyvet a nagykönyvtárból a fiókkönyvtárakba.”

...”Vízadagoló berendezés, hogy inni lehessen, ne a mosdóban kelljen inni.”

...”szombaton író-olvasó találkozó, mert hét közben nem jutok el.”

...”Wi-Fi a fiókkönyvtárakban.”

...”minél több digitalizált könyv”

“...egyszerre több, mint 6 könyv kikölcsönzésére lehetőség”

“Napfény védő az ablakokon.”

“fénymásolási lehetőség az olvasók számára, ahol magamnak fénymásolhatnék, és később például a földszinten fizethetnék.“

“1. ...lehetőség arra, hogy beszerezzenek az állományból hiányzó könyveket legalább egy-egy példányban. 4-5 évvel ezelőtt eljuttattam egy kb. 20 tételből álló listát ilyen könyvekből. Mind (újonnan) kapható és (antikváriumból vagy internetes úton) beszerezhető könyv volt, közülük egyetlen darabnak sem valósult meg a beszerzése. (Szépirodalmi és ismeretterjesztő könyvekről van szó.) 2. lehetőség arra, hogy hamarabb kölcsönözhetővé váljanak a frissen beszerzett könyvek (sokszor fél-egy év múlva történik ez meg).”

...”egy kulturált (talán zárt) büfé, nagyobb, de egyszerű ételválasztékkal, hogy ne kelljen kimenni az épületből, ha enni szeretnénk. ...színes fénymásoló ...nyári tábor jellegű (8-16 óráig), 1 hetes, összefüggő foglalkozás felsősöknek, ahol az olvasást is megszerethetnék, érdekes ismereteket szerezhethetnének a könyvkötésről, a könyvtárosi munkáról, stb. minél kevesebb számítógép használattal, egy-egy szerzővel találkozhatnának, kérdezhetnének tőle.”

...”lehetőség a fiókkönyvtárakat és a központi könyvtárakat egyetlen olvasójeggyel használni”

#### **14.d „Más könyvtárban tetszett, és szerintem a Somogyi-könyvtárban is megvalósítható lenne az, hogy...”**

Erre a kérdésre adott válaszokban is rengeteg egyedi ötlet, javaslat, sőt dicséret is született, ahogyan az előbbi, 14. a, 14. b, 14. c pontokban is.

Azokból az ötletekből emelünk ki néhány tételt, amelyeket olvasóink javasoltak és valóban nincsen nálunk ilyen szolgáltatás vagy lehetőség:

...”Hosszabb legyen a kölcsönzési idő”

...”a gyermek könyvtár falára színes képeket festenének fel.”

...”Amíg a szülő keresgél a könyvek között, a kisebb gyerekekre vigyáznának.”

...”halk klasszikus zene szólna.”

...”a kölcsönzési határidő lejárta előtt 1-2 nappal figyelmeztetnek, az olyan emberi volna (és mivel a határidő lejárta után tudnak automatikus levelet küldeni, gondolom, ez csak beállítás kérdése lenne ...).”

...”Törökbálinton színvonalas filmklub működik. A vetítések után beszélgetési lehetőséggel. (Onnan költöztem Szegedre.)”

...”A fiókkönyvtárakban is lehessen ugyanazzal a kártyával kölcsönözni.”

...”téli plédbe lehet takarózni olvasás közben.”

...”ne csak 3 hétre lehessen kölcsönözni, hanem alapból 4 hét legyen a kölcsönzési idő egy könyvre.”

...”a tanuló/kutatótérben is legyen számítógép az asztalok egyikén vagy másikán.”

...”szeretném, ha az olvasó teremben tartott rendezvények száma lényegesen csökkenne vagy esetleg más helyiségben a könyvtárnak kerülne megrendezésre”

...”Lehetőség online előjegyzésre”

...”a teraszt is lehetne használni jó időben.”

“Egyetlen probléma az állandó zaj, zúgás (világítás).”

“otthonról előzetesen leadható lista alapján való kölcsönzés. Például előző nap elektronikusan a honlapon bejelölhető, miket szeretnék kölcsönözni, majd másnap beugrom a könyvekért. (az Egyetemi Könyvtárban ez jól működik.) “

“több példaszámban jelen az adott könyv a fiókkönyvtárakban, továbbá kapnánk pl: facebook (nem e-mailben, mivel azt kevesebb ember használja) levelet, bagy értesítést az újkönyvekről az általunk megjelölt témában”

...”más fiókkönyvtárban kölcsönzött könyvet bármelyik fiókban leadhatom (Angliában).”

A használói elégedettségmérés eredményeiből **a Somogyi-könyvtár erősségei** az alábbi területek:

- könyvtárosok felkészültsége és segítőkészsége;
- szépirodalmi könyvek kínálata;
- könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága;
- könyvtárunk díjszabásai;
- személyes és telefonos tájékoztatás;
- kiállítások, rendezvények témaválasztása, sokasága, színvonala;
- a könyvtár hangulata, légköre, tisztasága, rendezettsége.

#### **Gyengeségük miatt fejlesztendő területek:**

- kölcsönzés rugalmasságát javító intézkedések (pl. több könyv kölcsönzése, 3 hétnél több időre, összehangolt működés a fiókkönyvtárakkal, közös olvasójegy, elektronikus könyvkölcsönzés - előzetes igény leadása...);
- térrendezés: igény van közösségi tér, “kuckók”, az olvasóteremtől elkülönített rendezvényter egyidejű kialakítására;
- informatikai, számítástechnikai eszközök felújítása, cseréje;
- könyvtári berendezés (megfelelő ülőhelyek minősége, szőnyegpadló állapota, világítás minősége);
- a könyv útja a megjelenéstől a könyvtári könyvespolcig még rövidebb legyen.

Szeged, 2016.05.27.

Készítették:

a Primer kutatási csoport tagjai