



SOMOGYI-KÖNYVTÁR
SZEGED

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben

**kutatást záró dokumentum
és összehasonlító elemzés a 2016. és 2019. évi
felméréssel**

2023. február



HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS A SOMOGYI KÁROLY VÁROSI ÉS MEGYEI
KÖNYVTÁRBAN 2022-BEN: KUTATÁST ZÁRÓ DOKUMENTUM

A dokumentum kódja	
Verziószám	
Állománynév	
Oldalszám	
Készítette	Primer kutatási csoport
Jóváhagyta	
Jóváhagyás dátuma	
A hatálybalépés dátuma	

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldal- szám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

aláírás

PH.

aláírás

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

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. A felmérésünkben a 2016-os (első) felmérés kérdéseit vettük alapul, hogy összehasonlíthassuk a válaszokat, eredményeket, és megállapíthassuk a tendenciákat, beavatkozási pontokat. Jelen beszámolóban a három felmérés százalékos arányszámait hasonlítjuk össze, (mivel a kitöltők létszáma nagyon eltérő,) hogy láthassuk az esetleges változásokat, elmozdulásokat. Az adatokat tartalmazó táblázatokban megjelöltük a 2016-2019-es (1-2.) felmérés közötti változásokat, és a 2019-2022-es (2-3.) felmérés közötti változásokat is.

Felmérés ideje: 2022. október 3-15; november 14-26.

Felmérés módja: nyomtatott (papír alapú) és online

Kitöltők száma:

2016.	2019.	2022.	Változás 1-2.	Változás 2-3.
798 fő	1.161 fő	645 fő	+45%	-45%

2019-ben közel másfél-szeresre nőtt a kitöltők száma, viszont 2022-re a felére csökkent le. Meg kell vizsgálni az okát, hogy miért nem tudunk több válaszadót mozgósítani. Ebben közrejátszhatott az, hogy a könyvtárosok energiáikat a **közlegő bezárás előkészítésére** összpontosították, mert ez nagyon sok előkészülettel járt. A jövőre nézve elgondolkozhatnánk azon, hogy mivel motiváljuk a válaszadásra az olvasóinkat.

Válaszadók neme:

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2.	Változás 2-3.
Nő	75,6%	79,5%	81,2%	+3,9%	+1,7%
Férfi	24,4%	20,5%	18,8%	-3,9%	-1,7%

A válaszadók körében ismét a nők voltak többségben, és még egy kis mértékű emelkedést is mutat az arányszámuk a 2022-ben felmérésben is.

Válaszadók kora:

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
0-14 éves	4,5%	3,4%	2,5%	-1,1%	-0,9%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

15-18 éves	4,7%	3,3%	2,2%	-1,4%	-1,1%
19-25 éves	6,9%	4,1%	4,7%	-2,8%	+0,6%
26-40 éves	21,1%	24,1%	21,1%	+3%	-3%
41-65 éves	40,6%	39,9%	28%	-0,7%	-11,9%
65 év fölött	22,1%	25,2%	31,5%	+3,1%	+6,3%

A válaszadók kora szerint is hasonló arányokat látunk, mint a korábbi felmérésben. A legnagyobb változás a nyugdíjasoknál tapasztalható, akik körében kis mértékben folyamatosan emelkedett a válaszadási hajlandóság, kicsit csökkent viszont a 41-65 éves korosztálynál.

Válaszadók iskolai végzettsége:

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
felsőfokú végzettség <i>(főiskolai-egyetemi diploma, doktori fokozat)</i>	49,3%	59,3%	64,2%	+10%	+4,9%
középfokú végzettség	39,6%	33,9%	30,9%	-5,7%	-3%
8 általános vagy kevesebb	11,1%	6,9%	4,9%	-4,2%	-2%

A válaszadók között 2022-ben is nagyobb arányban szerepelnek a felsőfokú végzettségűek. Talán az ő körükben már elterjedtebb ez a fajta vélemény-nyilvánítás, ezért szívesebben töltötték ki a kérdőívünket.

Válaszadók foglalkozása:

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
nyugdíjas	31,3%	32,3%	34,7	+1%	+2,4%
közalkalmazott/köztisztviselő	13,8%,	16,5%	10%	+2,7%	-6,5%
irodai alkalmazott	8%	9,3%	13%	+1,3%	+3,7%
pedagógus	7,1%	8,9%	6,9%	+1,8%	-2%
szolgáltatásban dolgozik	5,6%	4,6%	6,4%	-1%	+1,8%
főiskolás/egyetemista	4,7%	3,2%	4,4%	-1,5%	+1,2%
középfokú végzettség	4,6%	3,9%	2,2%	-0,7%	-1,7%
szakmunkás	3,8%	1,8%	1,3%	-2%	-0,5%
általános iskolás	4,3%	3%	2,5%	-1,3%	-0,5%
vállalkozó	3,4%	4,2%	6,6%	+0,8%	+2,4%
GYES-en/GYED-en lévő	2,8%	5,7%	4,5%	+2,9%	-1,2%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

munkanélküli	3,7%	1,6%	1,1%	-2,1%	-0,5%
egyéb	7%	5%	6,4%	-2%	+1,4%

A válaszadók foglalkozást tekintve nincs lényegi eltérés a 2016-os és a 2019-es felméréshez képest.

Mióta látogatja a Somogyi-könyvtárat?

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
5 évnél régebben	63,8%	54%	59,3%	-9,8%	+5,3%
3-5 éve	12,8%	14,4%	15,3%	+1,6%	+0,9%
1-3 éve	16,2%	20,2%	17%	+4%	-3,2%
1 évnél kevesebb ideje	7,1%	11,4%	8,4%	+4,3%	-3%

A válaszadóknak több mint fele mind a három felmérésben a „törzsolvásóink” (5 évnél régebben könyvtárlátogatók) köréből tevődött ki. Nagyon örülünk annak, hogy ők, akik már régóta ismerik és használják a könyvtárunkat, bizalommal és segítők szándékkal fordulnak felénk egy ilyen felmérés kitöltésével.

Más könyvtárat látogat-e?

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Igen	36%	26,5%	25,5%	-9,5%	-1,5%
Nem	64%	73,5%	74,5%	+9,5%	-1%

Arányaiban mind a három felmérésnél azt látjuk, hogy olvasóink többségében kizárólag a könyvtárunkba járnak. Úgy gondoljuk, hogy ez annak köszönhető, hogy megtalálják nálunk azokat a szolgáltatásokat, amelyekre szükségük van, megfelelő a könyvkínálatunk, a munkatársaink szakszerűen és figyelmesen szolgálják ki őket, érdekes és színvonalas programokat hirdetünk számukra.

Miért látogat más könyvtárakat?

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
<i>„a különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást”</i>	60,6%	56,3%	55%	-4,3%	-1,3%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

„speciális igényeim vannak, tanulok, kutatómunkát végzek”	27,3%	27,5%	26%	+0,2%	-1,5%
„máshol van az iskolám/munkahelyem”	12,5%	15,9%	20,1%	+3,4%	+4,2%
„máshol nagyobb a választék, szélesebb a kínálat”	4,5%	4,6%	4,1%	+0,1%	-0,5%
„kevés a kölcsönözhető könyvek száma”	11,1%	-	-	-100%	-
egyéb	12,1%	13,6%	10,8%	+1,5%	-2,8%

A más könyvtárak használatát vizsgáló kérdésünkre a válaszok hasonló arányt mutatnak, mint a 2016-os és a 2019-es vizsgálatnál. Egy pontban tapasztalhatunk 100%-os eltérést az 1. és 2. felmérés között: a kölcsönözhető könyvek számánál. Mivel a korábbi felmérés elemzése után megemeltük ezt a számot, és a kölcsönzési időt is meghosszabbítottuk, így a további felmérésekben ez a válasz nem szerepelt. Úgy gondoljuk, hogy elégedettek az olvasóink a jelenlegi kölcsönzési politikánkkal, amit az ő véleményüket figyelembe véve változtattunk meg 2016-ban.

Milyen rendszerességgel jár könyvtárba?

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
hetente többször	13,2%	7,3%	9,9%	-5,9%	+2,6%
hetente	19,3%	13,4%	12,3%	-5,9%	-1,1%
havonta többször	25,7%,	21%	22,4%	-4,7%	+1,4%
havonta	34,7%	44%	40,2%	+9,3%	-3,8%
ritkábban, mint havonta	5,1%	11,4%	13,2%	+6,3%	+1,8%
évente egyszer-kétszer	1,4%	1,6%	1,7%	+0,2%	+0,1%
most először van itt	0,6%	1,2%	0,3%	+0,6%	-0,9%

A kölcsönzési politikánk megváltoztatása (3 hét helyett 4 hét kölcsönzési idő, 6 helyett 10 dokumentum kölcsönözhető egyszerre), valamint az online hosszabbítás elterjedése ellenére még mindig a legnagyobb arányban azok az olvasóink vannak, akik havonta, vagy havonta többször is ellátogatnak a könyvtárunkba. Ez azt tükrözi, hogy a könyvtári látogatások rendszeresek, nem csupán a kölcsönzés miatt járnak hozzánk, hanem egyéb célból is meglátogatják az intézményt az olvasóink.

Könyvtárlátogatás célja

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

kölcsönzés	88%	91%	92,1%	+3%	+1,1%
helyben olvasás	33,5%	26%	28,9%	-7,5%	+2,9%
rendezvények látogatása	24,7%	30,6%	36,5%	+5,9%	+5,9%
szórakozás/kikapcsolódás	25,6%,	23,1%	25,8%	-2,5%	+2,7%
személyes érdeklődés/hobbi	19,3%	14,7%	16,9%	-4,6%	+2,2%
tanulás, továbbtanulás	12,1%	10,7%	9,9%	-1,4%	-0,8%
munkával kapcsolatos ismeretszerzés	7,1%	5,8%	5,9%	-1,3%	+0,1%
közhasznú információszerzés	7,9%,	8,4%	10,1%	+0,5%	+1,7%
ügyintézés céljából	2,2%	2,3%	2,5%	+0,1%	+0,2%
„beszélgetni hasonló érdeklődésű emberekkel”	6%	9,1%	11%	+3,1%	+1,9%

A könyvtárlátogatások célját vizsgálva azt tapasztaljuk, hogy a legkedveltebb folyamatosan a **dokumentumok kölcsönzése**. A TOP5-ben ugyanazok a szolgáltatások szerepelnek, de a sorrendjüket nézve történtek változások, pl. a rendezvények látogatása átvette a 2. helyet a 2019-es felmérésben a helyben olvasástól, és ezt meg is tartotta 2022-ben is:

Sorrend / Év	2016.	2019.	2022.
1.	kölcsönzés	kölcsönzés	kölcsönzés
2.	helyben olvasás	rendezvények látogatása	rendezvények látogatása
3.	szórakozás/kikapcsolódás	helyben olvasás	helyben olvasás
4.	rendezvények látogatása	szórakozás/kikapcsolódás	szórakozás/kikapcsolódás
5.	személyes érdeklődés/hobbi	személyes érdeklődés/hobbi	személyes érdeklődés/hobbi

Ezek a változások egyrészt arra utalnak, hogy egyre többen használják a könyvtárunkat közösségi térként, találkozási helyszíneként és a rendezvényeink résztvevőjeként, aminek nagyon örülünk, hiszen egyik fontos stratégiai célkitűzésünk a *használók helyi igényeit figyelembe vevő közösségi programok és közösségi helyszínek biztosítása*. A kölcsönzés népszerűségének emelkedése sok tényezőre vezethető vissza (könyvtárak növekedése, környezettudatos viselkedés...), de ezeknek a következtetéseknek a levonása egy részletesebb elemzés után lehetséges.

Az olvasók és könyvtárosok viszonya, kapcsolata

	2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
rendszeresen	29,9%	36,8%	39,8%	+6,9%	+3%
alkalmanként	48,7%	43,3%	43,4%	-5,4%	+0,1%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

ritkán	20,1%,	18,6%	15,8%	-1,5%	-2,8%
soha	1,3%	1,2%	0,9%	-0,1%	-0,3%

Arra a kérdésünkre, hogy *Szokott-e segítséget kérni a könyvtárostól?* olvasóink, látogatóink döntő többsége válaszolta azt mindhárom felmérésben, hogy igen. Ennek rendszeressége már eltérő lehet egyénenként, de a két időszak felmérését összehasonlítva megállapítható, hogy a rendszeresen és alkalmankénti segítség-kérők száma emelkedett (2016-ban 78,6%; 2019-ben 80,1%, 2022-ben 83,2%). Ezek az adatok megerősítik számunkra azt, hogy *munkatársaink kedvesek, segítőkészek, szakmailag jól felkészültek és megszólíthatóak, hiszen az olvasóink szívesen kérnek segítséget tőlük a könyvválasztásban, a könyvtárban való eligazodásban.*

A következő, **12. kérdésre** adott válaszok a **könyvtári szolgáltatások használatáról** adnak képet a könyvtárhasználók szemszögéből. (Kérdés: Milyen gyakran veszi igénybe az alábbi szolgáltatásokat - könyvtárban, vagy honlapon keresztül?)

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
könyvek, folyóiratok kölcsönzése	<i>rendszeres</i>	75,6 %	73,4%	73,5%	-2,2%	+0,1%
	<i>alkalmanként</i>	14,1%	14,6%	11,2%	+0,5%	-3,4%
	<i>nem jellemző</i>	10,3%	11,9%	10,4%	+1,6%	-1,5%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
könyvek, folyóiratok helyben olvasása	<i>rendszeres</i>	26,5%	19,6%	19%	-6,9%	-0,6
	<i>alkalmanként</i>	40,9%	40,2%	30,9%	-0,7%	-9,3
	<i>nem jellemző</i>	32,6%	40,1%	35,9%	+7,5%	-4,2

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
információkérés, tájékoztatás	<i>rendszeres</i>	22,9%	23%	20,8%	+0,1%	-2,2%
	<i>alkalmanként</i>	49,8%	51,4%	40,3%	+1,6%	-11,1%
	<i>nem jellemző</i>	27,5%	25,5%	22%	-2%	-3,5%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
fénymásolás, nyomtatás	<i>rendszeres</i>	2,5%	3%	3,1%	+0,5%	+0,1%
	<i>alkalmanként</i>	23,4%	18,6%	11,3%	-4,8%	-7,3%
	<i>nem jellemző</i>	74,1 %	78,2%	64,6%	+4,1%	-13,6%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
CD, DVD kölcshözvé	<i>rendszeres</i>	4,4%	3%	1,2%	-1,4%	-1,8%
	<i>alkalmanként</i>	11 %	9%	5,4%	-2%	-3,6%
	<i>nem jellemző</i>	84,6 %	87,8%	71,2%	+3,2%	-16,6%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
CD, DVD helyben használata (zenehallgatás, filmnézés)	<i>rendszeres</i>	2,8%	3%	1,4%	+0,2%	-1,6%
	<i>alkalmanként</i>	6,7%	4,4%	1,9%	-2,3%	-2,5%
	<i>nem jellemző</i>	90,5 %	92,5%	73,5%	+2%	-19%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
könyvtárközi kölcshözvé	<i>rendszeres</i>	22,7%	23,7%	18,5%	+1%	-5,2%
	<i>alkalmanként</i>	24,6%	27,8%	25%	+3,2%	-2,8%
	<i>nem jellemző</i>	52,6 %	48,4%	39,2%	-4,2%	-9,2%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
internet használata	<i>rendszeres</i>	14,9%	9,5%	7,8%	-5,4%	-1,7%
	<i>alkalmanként</i>	18,4 %	16%	9,5%	-2,4%	-6,5%
	<i>nem jellemző</i>	66,7%	74,4%	61,4%	+7,7%	-13%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
számítógépes katalógusban keresés	<i>rendszeres</i>	27,2%	23,1%	19%	-4,1%	-4,1%
	<i>alkalmanként</i>	30,2%	27,2%	17,5%	-3%	-9,7%
	<i>nem jellemző</i>	42,7%	49,6%	43,1%	+6,9%	-6,5%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
	<i>rendszeres</i>	37,5%	36,7%	33,5%	-0,8%	-3,2%
	<i>alkalmanként</i>	42,4%	43,3%	31,2%	+0,9%	-12,1%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

kölcsönzött dokumentumok meghosszabbítása	<i>nem jellemző</i>	20%	20%	19,3%	-	-0,7%
---	---------------------	-----	-----	-------	---	-------

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
részvétel rendezvényeken	<i>rendszeres</i>	15,9%	19,6%	19,2%	+3,7%	-0,4%
	<i>alkalmanként</i>	42,6%	42,2%	37,5%	-0,4%	-4,7%
	<i>nem jellemző</i>	41,5%	38%	29,9%	-3,5%	-8,1%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
részvétel tanfolyamokon	<i>rendszeres</i>	3,6%	4,5%	-	+0,9%	-
	<i>alkalmanként</i>	9,5%	11%	-	+1,5%	-
	<i>nem jellemző</i>	86,9%	84,4%	-	-2,5%	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
információkérés, hosszabbítás interneten keresztül	<i>rendszeres</i>	21,9%	28,8%	30%	+6,9%	+1,2%
	<i>alkalmanként</i>	25,5%	25,2%	20,6%	-0,3%	-4,6%
	<i>nem jellemző</i>	52,6 %	45,8%	31,5%	-6,8%	-14,3%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
információkérés, hosszabbítás telefonon	<i>rendszeres</i>	7,9%	8,5%	8,1%	+0,6%	-0,4%
	<i>alkalmanként</i>	28,8 %	22,4%	18,4%	-6,4%	-4%
	<i>nem jellemző</i>	63,3%	68,9%	52,4%	+5,6%	-16,5%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
közösségi térként használat (találkozóhely, beszélgetés)	<i>rendszeres</i>	8,3%	11,2%	8,7%	+2,9%	-2,5%
	<i>alkalmanként</i>	26,4%	24,2%	22,5%	-2,2%	-1,7%
	<i>nem jellemző</i>	65,3%	64,5%	48,4%	-0,8%	-16,1%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
olvasóterem használatára tanulásra, kutatásra	<i>rendszeres</i>	12,7%	9,9%	8,8%	-2,8%	-1,1%
	<i>alkalmanként</i>	22,3%	19,5%	12,9%	-2,8%	-6,6
	<i>nem jellemző</i>	65%	70,4%	57,8%	+5,4%	-12,6%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
ingyenes wifi	<i>rendszeres</i>	8,3%	10,3%	10%	+2%	-0,3%
	<i>alkalmanként</i>	11,8%	11,9%	7,1%	+0,1%	-4,8%
	<i>nem jellemző</i>	79,9%	77,6%	60,8%	-2,3%	-16,8%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
előjegyzés	<i>rendszeres</i>	10,3%	8,7%	9,1%	-1,6%	+0,4%
	<i>alkalmanként</i>	36,8%	40,1%	30,2%	+3,3%	-9,9%
	<i>nem jellemző</i>	52,8 %	51%	42,9%	-1,8%	-8,1%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Születésnapú újság	<i>rendszeres</i>	0,7%	1%	0,8%	+0,3%	-0,2%
	<i>alkalmanként</i>	5,2%	5,6%	5%	+0,4%	-0,6%
	<i>nem jellemző</i>	94,1%	93,4%	71,5%	-0,7%	-21,9%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Házhoz megy a könyv	<i>rendszeres</i>	1%	1%	n.a.	-	n.a.
	<i>alkalmanként</i>	1,6%	1,7%	n.a.	+0,1%	n.a.
	<i>nem jellemző</i>	97,5%	97,2%	n.a.	-0,3%	n.a.

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
állampolgári ügyintézés (pl. Erzsébet-program)	<i>rendszeres</i>	1%	1%	1,7%	-	+0,7
	<i>alkalmanként</i>	2,8%	1,9%	2,9%	-0,9%	+1%
	<i>nem jellemző</i>	96,4%	97%	73,5%	+0,6%	-23,5%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

A szolgáltatásaink használatának gyakorisága minimális mértékben változott a három felmérés alatt. Kiemeljük azokat a pontokat, ahol 5%-nál nagyobb volt az eltérés a **rendszeres használók körében** az első (2016-os) felméréshez képest.

Csökkenett:

- a könyvek, folyóiratok helyben olvasása
- könyvtárközi kölcsönzés
- az internethasználat
- számítógépes katalógusban keresés
- információkérés, hosszabbítás telefonon

Emelkedett:

- információkérés, hosszabbítás interneten keresztül

Megfigyelhető, hogy az olvasói véleményekben **ugyanazok a tendenciák** tükröződnek, mint a **könyvtárhasználati statisztikánkban**.

A következő, **13. kérdésben** arra kerestük a választ, hogy **Mennyire elégedettek az olvasóink könyvtárunk szolgáltatásaival?**

Ezt a kérdésünket 2019-ben már kiegészítettük a „*nem használom a szolgáltatást*” válaszlehetőséggel, mert úgy éreztük, hogy ezáltal pontosabb képet kaphatunk olvasóink elégedettségéről. Az olvasóink kiválóan minősítették, vagyis a *nagyon elégedett* besorolásba tették 2022-ben az alábbi megállapításainkat:

- szépirodalmi könyvek kínálata / 59%
- a könyvek elhelyezése / 58%
- nyitvatartási idő / 61%
- várakozási idő / 54%
- könyvtárunk díjszabásai / 63%
- személyes tájékoztatás / 76%
- a könyvtáros segítőkészsége / 88%
- a könyvtárosok felkészültsége, szaktudása / 84%

Ezeknél a pontoknál azt tapasztaljuk, hogy a korábbi felmérésekhez hasonló eredményeket kaptunk, sőt néhány százaléknyi emelkedés is tapasztalható.

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Szépirodalmi könyvek kínálata	<i>nagyon elégedett</i>	46,8%	50%	58,6%	+3,2%	+8,6%
	<i>elégedett</i>	44,8%	38%	26,5%	-6,8%	-11,5%
	<i>közepesen elégedett</i>	7,9%	4,5%	3,6%	-3,4%	-0,9%
	<i>elégedetlen</i>	0,3%	0,7%	0,6%	+0,4%	-0,1%
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,1%	-	-	-0,1%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	6,7%	7,1%	+6,7%	-0,4%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Szakkönyvek kínálata	<i>nagyon elégedett</i>	31,2%	26,4%	31,2%	-4,8%	+4,8%
	<i>elégedett</i>	45,1%	36,6%	21,1%	-8,5%	-15,5%
	<i>közepesen elégedett</i>	16,9%	10,7%	9,8%	-6,2%	-0,9%
	<i>elégedetlen</i>	5,8%	1,2%	1,2%	-4,6%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	1,1%	-	-	-	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	25%	25,1%	+25%	+0,1%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Újságok, folyóiratok választéka	<i>nagyon elégedett</i>	42,9%	31%	34,6%	-11,9%	+3,6%
	<i>elégedett</i>	40%	31%	22,2%	-9%	-8,8%
	<i>közepesen elégedett</i>	14,4%	7,2%	4%	-7,2%	-3,2%
	<i>elégedetlen</i>	2,2%	-	0,9%	-2,2%	+0,9%
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,5%	-	-	-0,5%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	30,6%	28%	+30,6%	-2,6%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
CD-k, DVD-k választéka	<i>nagyon elégedett</i>	22,9%	12,8%	14%	-10,1%	+1,2%
	<i>elégedett</i>	45,7%	18,2%	10,4%	-27,5%	-7,8%
	<i>közepesen elégedett</i>	21,2%	4,5%	4,3%	-16,7%	-0,2%
	<i>elégedetlen</i>	3,2%	2%	1,1%	-1,2%	-0,9%
	<i>nagyon elégedetlen</i>	7,1%	-	-	-7,1%	-

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	62%	53,6%	+62%	-8,4%
--	--------------------------------------	------	-----	-------	------	-------

Helyben használható állomány összetétele		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
	<i>nagyon elégedett</i>	33,8%	28,1%	n.a.	-5,7%	-
	<i>elégedett</i>	47,6%	30,4%	n.a.	-17,2%	-
	<i>közepesen elégedett</i>	13,4%	5,3%	n.a.	-8,1%	-
	<i>elégedetlen</i>	2,1%	1,4%	n.a.	-0,7	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	1,1%	-	n.a.	-1,1%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	34,6%	n.a.	+34,6%	-

Előjegyzés		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
	<i>nagyon elégedett</i>	52,7%	42,9%	42,8%	-9,8%	-0,1%
	<i>elégedett</i>	35,9%	24,3%	15,3%	-11,6%	-9%
	<i>közepesen elégedett</i>	10,2%	3%	1,6%	-7,2%	-1,4%
	<i>elégedetlen</i>	0,5%	0,5%	0,9%	-	+0,4%
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,7%	-	-	-0,7%	-
<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	29%	28,8%	+29%	-0,2%	

Könyvtárközi kölcsönzés		2016.	2019.	2022.	Változás	Változás
	<i>nagyon elégedett</i>	51,5%	46,2%	47,1%	-5,3%	+0,9%
	<i>elégedett</i>	37,7%	18,8%	11,2%	-18,9%	-7,6%
	<i>közepesen elégedett</i>	9,6%	2,4%	2,6%	-7,2%	+0,2%
	<i>elégedetlen</i>	0,5%	-	-	-0,5%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,7%	-	-	-0,7%	-
<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	32,4%	28,4%	+32,4%	-4%	

Számítógépes katalógus használhatósága		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
	<i>nagyon elégedett</i>	45,2%	34%	31,8%	-11,2%	-2,2%
	<i>elégedett</i>	40,3%	25,5%	21,2%	-14,8%	-4,3%
	<i>közepesen elégedett</i>	10,9%	5,5%	5,6%	-5,4%	+0,1%
<i>elégedetlen</i>	2,2%	0,8%	1,1%	-1,4%	+0,3%	

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

	<i>nagyon elégedetlen</i>	1,5%	0,8%	-	-0,7%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	33,1%	27,4%	+33,1%	-5,7%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A könyvek elhelyezése	<i>nagyon elégedett</i>	53,5%	54,2%	58,1%	+0,7%	+3,9%
	<i>elégedett</i>	37,3%	34,5%	22,5%	-2,8%	-12%
	<i>közepesen elégedett</i>	7,5%	6,2%	5,7%	-1,3%	-0,5%
	<i>elégedetlen</i>	1,2%	0,8%	-	-0,4%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,6%	-	-	-0,6%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	4,1%	5,6%	+4,1%	+1,5%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Nyitvatartási idő	<i>nagyon elégedett</i>	50,7%	56,1%	61,1%	+5,4%	+5%
	<i>elégedett</i>	33,1%	33,3%	24,8%	+0,2%	-8,5%
	<i>közepesen elégedett</i>	12,4%	7,9%	5,1%	-4,5%	-2,8%
	<i>elégedetlen</i>	3,1%	1%	1,7%	-2,1%	+0,7%
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,8%	0,5%	-	-0,3%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	1%	2,3%	+1%	+1,3%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Várakozási idő	<i>nagyon elégedett</i>	54,8%	57,6%	53,5%	+2,8%	-4,1%
	<i>elégedett</i>	35,4%	32%	21,7%	-3,4%	-10,3%
	<i>közepesen elégedett</i>	8%	4,8%	5,3%	-3,2%	+0,5%
	<i>elégedetlen</i>	1,2%	0,8%	1,4%	-0,4%	+0,6%
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,6%	-	-	-0,6%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	4,6%	8,1%	+4,6%	+3,5%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Könyvtárunk díjszabásai	<i>nagyon elégedett</i>	54,2%	58,3%	63%	+4,1%	+4,7%
	<i>elégedett</i>	34,5%	32,4%	19,5%	-2,1%	-12,9%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

	<i>közepesen elégedett</i>	8,5%	4,3%	3%	-4,2%	-1,3%
	<i>elégedetlen</i>	1,6%	1%	-	-0,6%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	1,3%	-	-	-1,3%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	3,7%	5,7%	+3,7%	+2%

Személyes tájékoztatás		2016.	2019.	2022.	Változás	Változás
	<i>nagyon elégedett</i>	72,7%	77,4%	76,4%	+4,7%	-1%
	<i>elégedett</i>	23,4%	17,4%	9,8%	-6%	-7,6%
	<i>közepesen elégedett</i>	2,9%	1,7%	1,7%	-1,2%	-
	<i>elégedetlen</i>	0,7%	-	-	-0,7%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,3%	-	-	-0,3%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	3,3%	5,3%	+3,3%	+2%

Távhasználat (telefonos, internetes/online)		2016.	2019.	2022.	Változás	Változás
	<i>nagyon elégedett</i>	53,4%	43,6%	45,7%	-9,8%	+2,1%
	<i>elégedett</i>	34,3%	23,5%	15,7%	-10,8%	-7,8%
	<i>közepesen elégedett</i>	10,7%	2,1%	1,6%	-8,6%	-0,5%
	<i>elégedetlen</i>	0,5%	0,9%	-	+0,4%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	1,1%	-	-	-1,1%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	29,9%	23,9%	+29,9%	-6%

A könyvtárosok segítőkészsége		2016.	2019.	2022.	Változás	Változás
	<i>nagyon elégedett</i>	86,8%	89,9%	88,1%	+3,1%	-1,8%
	<i>elégedett</i>	11,3%	9,5%	5,1%	-1,8%	-4,4%
	<i>közepesen elégedett</i>	1,2%	0,8%	1,1%	-0,4%	+0,3%
	<i>elégedetlen</i>	0,5%	-	-	-0,5%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,1 %	-	-	-0,1%	-
<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	1,2%	1,4%	+1,2%	+0,2%	

		2016.	2019.	2022.	Változás	Változás
	<i>nagyon elégedett</i>	83,3%	86%	83,9%	+2,7%	-2,1%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

A könyvtárosok felkészültsége, szaktudása	<i>elégedett</i>	14,4%	11,4%	6,8%	-3%	-4,6%
	<i>közepesen elégedett</i>	1,3%	0,9%	1,2%	-0,4%	+0,3%
	<i>elégedetlen</i>	0,4%	-	-	-0,4%	--
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,3%	-	-	-0,3%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	1,5%	3,1%	+1,5%	+1,6%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Fénymásolás, nyomtatás, szkennelés	<i>nagyon elégedett</i>	37,7%	22,8%	22%	-14,9%	-0,8%
	<i>elégedett</i>	43,2%	17%	11,5%	-26,2%	-5,5%
	<i>közepesen elégedett</i>	14,7%	5,4%	1,4%	-9,3%	-4%
	<i>elégedetlen</i>	2,5%	1,2%	-	-1,3%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	1,9%	-	-	-1,9%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	56,2%	50%	+56,2%	-6,2%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Kiállítások, rendezvények témaválasztása	<i>nagyon elégedett</i>	45,5%	36,8%	39,7%	-8,7%	+2,9%
	<i>elégedett</i>	41,3%	28,8%	20%	-12,5%	-8,8%
	<i>közepesen elégedett</i>	11,5%	4,2%	4,2%	-7,3%	-
	<i>elégedetlen</i>	0,9%	1,4%	-	+0,5%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,9%	-	-	-0,9%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	28,6%	23,7%	+28,6%	-4,9%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Kiállítások, rendezvények színvonala	<i>nagyon elégedett</i>	53,5%	41,8%	47,1%	-11,7%	+5,3%
	<i>elégedett</i>	36,6%	25,9%	18,3%	-10,7%	-7,6%
	<i>közepesen elégedett</i>	8,5%	3,9%	1,7%	-4,6%	-2,2%
	<i>elégedetlen</i>	0,5%	0,6%	-	+0,1%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	0,9%	-	-	-0,9%	-
	<i>nem használom a szolgáltatást</i>	n.a.	27,5%	23,1%	+27,5%	-4,4%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Tanfolyamok tartalma, formája	<i>nagyon elégedett</i>	31%	18,8%	n.a.	-12,2%	-
	<i>elégedett</i>	40,8%	12,3%	n.a.	-28,5%	-
	<i>közepesen elégedett</i>	22,9%	3,7%	n.a.	19,2%	-
	<i>elégedetlen</i>	2,9%	1,3%	n.a.	-1,6%	-
	<i>nagyon elégedetlen</i>	2,4%	-	n.a.	-2,4%	-
	<i>nem használok a szolgáltatást</i>	n.a.	63,7%	n.a.	+63,7%	n.a.

14. kérdés: **Mennyire elégedett az alábbi tárgyi feltételekkel?**

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A könyvtár elhelyezkedése, megközelíthetősége	nagyon elégedett	74,4%	78,2%	82,3%	+3,8%	+4,1%
	elégedett	22,8%	20,4%	14,6%	-2,4%	-5,8%
	közepesen elégedett	2,5%	1,4%	1,4%	-1,1%	-
	elégedetlen	0,4%	-	-	-0,4%	-
	nagyon elégedetlen	-	-	-	-	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A könyvtár külső állapota	nagyon elégedett	48,7%	51,8%	64,2%	+3,1%	+12,4%
	elégedett	36,8%	39,3%	25,7%	+2,5%	-13,6%
	közepesen elégedett	11,6%	7,6%	5,1%	-4%	-2,5%
	elégedetlen	2,5%	1,3%	0,8%	-1,2%	-0,5%
	nagyon elégedetlen	0,4%	-	-	-0,4%	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Akadálymentes bejutás a könyvtárba	nagyon elégedett	54,7%	50,9%	56,6%	-3,8%	+5,7%
	elégedett	29,1%	33,1%	19,1%	+4%	-14%
	közepesen elégedett	10,5%	8,2%	5,3%	-2,3%	-2,9%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

	elégedetlen	4,3%	3,2%	2,8%	-1,1%	-0,4%
	nagyon elégedetlen	1,5%	4,6%	4%	+3,1%	-0,6%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Akadálymentes közlekedés a terekben	nagyon elégedett	56,2%	52,8%	58,8%	-3,4%	+6%
	elégedett	33,8%	35,3%	19,8%	+1,5%	-15,5%
	közepesen elégedett	7,7%	7,9%	4,2%	+0,2%	-3,7%
	elégedetlen	2,1%	1,4%	1,7%	-0,7%	+0,3%
	nagyon elégedetlen	0,3%	2,7%	2,9	+2,4%	+0,2%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A könyvtár hangulata, légköre	nagyon elégedett	70%	71,2%	78,1%	+1,2%	+6,9%
	elégedett	25,8%	25,5%	15,2%	-0,3%	-10,3%
	közepesen elégedett	3,6%	3,2%	3,9%	-0,4%	+0,7%
	elégedetlen	0,4%	-	-	-0,4%	-
	nagyon elégedetlen	0,3%	-	-	-0,3%	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A könyvtár belső környezete, berendezése	nagyon elégedett	55,8%	57,6%	69,3%	+1,8%	+11,7%
	elégedett	34%	31,2%	20,8%	-2,8%	-10,4%
	közepesen elégedett	8,1%	9,3%	6,4%	+1,2%	-2,9%
	elégedetlen	1,7%	1,1%	-	-0,6%	-
	nagyon elégedetlen	0,4%	0,7%	-	+0,3%	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
	nagyon elégedett	69,2%	72,2%	78,6%	+3%	+6,4%
	elégedett	27,4%	25,5%	16,3%	-1,9%	-9,2%

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

A könyvtár tisztasága, rendezettsége	közepesen elégedett	3%	2,3%	2,5%	-0,7%	+0,2%
	elégedetlen	0,1%	-	-	-0,1%	-
	nagyon elégedetlen	0,3%	-	-	-0,3%	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Tájékoztató, eligazító feliratok mennyisége	nagyon elégedett	54,1%	59,1%	64%	+5%	+4,9%
	elégedett	37,3%	35,1%	23,6%	-2,2%	-11,5%
	közepesen elégedett	7,9%	5,7%	4,2%	-2,2%	-1,5%
	elégedetlen	0,7%	-	-	-0,7%	-
	nagyon elégedetlen	-	-	-	-	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Ülőhelyek, asztalok száma	nagyon elégedett	48,9%	51,3%	58,4%	+2,4%	+7,1%
	elégedett	40,6%	37,3%	27%	-3,3%	-10,3%
	közepesen elégedett	8,7%	9,8%	5,3%	+1,1%	-4,5%
	elégedetlen	1,5%	0,7%	0,6%	-0,8%	-0,1%
	nagyon elégedetlen	0,3%	0,8%	1,1%	+0,5%	+0,3%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Ülőhelyek és asztalok minősége	nagyon elégedett	39%	42,3%	53,2%	+3,3%	+10,9%
	elégedett	39,9%	38,7%	27%	-1,2%	-11,7%
	közepesen elégedett	15,6%	15%	8,5%	-0,6%	-6,5%
	elégedetlen	4,2%	2,3%	1,5%	-1,9%	-0,8%
	nagyon elégedetlen	1,3%	1,3%	1,5%	0%	+0,2%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
--	--	-------	-------	-------	--------------	--------------

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

A számítógépek gyorsasága	nagyon elégedett	24,6%	28,8%	29,8%	+4,2%	+1%
	elégedett	36,9%	40,6%	25,7%	+3,7%	-14,9%
	közepesen elégedett	21,1%	7,2%	10,7%	-13,9%	+3,5%
	elégedetlen	7,8%	3,6%	1,5%	-4,2%	-2,1%
	nagyon elégedetlen	9,6%	9,8%	7,9%	+0,2%	-1,9%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A könyvek mennyisége	nagyon elégedett	40,3%	46%	n.a.	+5,7%	-
	elégedett	43%	44%	n.a.	+1%	-
	közepesen elégedett	14,1%	9,2%	n.a.	-4,9%	-
	elégedetlen	2,5%	0,9%	n.a.	-1,6%	-
	nagyon elégedetlen	0,1%	-	n.a.	-0,1%	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A könyvek példányszáma	nagyon elégedett	30,1%	38%	48,2%	+7,9%	+10,2%
	elégedett	46%	48,3%	30,7%	+2,3%	-17,6%
	közepesen elégedett	20,1%	12,9%	7,9%	-7,2%	-5%
	elégedetlen	3,3%	1,3%	1,9%	-2%	+0,6%
	nagyon elégedetlen	0,6%	-	0,6%	-0,6%	+0,6%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A folyóiratok mennyisége	nagyon elégedett	36,7%	39,3%	n.a.	+2,6%	-
	elégedett	44,4%	45%	n.a.	+0,6%	-
	közepesen elégedett	16,8%	8,7%	n.a.	-8,1%	-
	elégedetlen	1,6%	0,8%	n.a.	-0,8%	-
	nagyon elégedetlen	0,5%	6%	n.a.	+5,5%	-

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
A folyóiratok példányszáma	nagyon elégedett	35,2%	38,4%	41,4%	+3,2%	+3%
	elégedett	46,6%	45,8%	26,4%	-0,8%	-19,4%
	közepesen elégedett	16,2%	8,6%	5,6%	-7,6%	-3%
	elégedetlen	1,6%	1%	0,8%	-0,6%	-0,2%
	nagyon elégedetlen	0,3%	6%	6,5%	+5,7%	+0,5%

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Világítás minősége	nagyon elégedett	43,1%	46%	61%	+2,9%	+15%
	elégedett	38,4%	39%	25,7%	+0,6%	-13,3%
	közepesen elégedett	13,3%	9,7%	6,2%	-3,6%	-3,5%
	elégedetlen	3,9%	2,9%	1,5%	-1%	-1,4%
	nagyon elégedetlen	1,2%	2,4%	-	+1,2%	-

		2016.	2019.	2022.	Változás 1-2	Változás 2-3
Hőmérséklet, klíma	nagyon elégedett	47%	48,7%	52,7%	+1,7%	+4%
	elégedett	37,1%	38%	28%	+0,9%	-10%
	közepesen elégedett	10,2%	9,4%	10,1%	-0,8%	+0,7%
	elégedetlen	3,1%	2,3%	2,6%	-0,8%	+0,3%
	nagyon elégedetlen	2,6%	2%	1,2%	-0,6%	-0,8%

Az elmúlt évek könyvtári fejlesztése, felújításai jó fogadtatásra találtak az olvasóink körében. Azt látjuk, hogy elégedettségük **tovább növekedett** a könyvtár tárgyi feltételeivel kapcsolatban a 2019-es és 2022-es felmérés között is.

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

Olvasóink a leginkább az alábbiakkal elégedettek (maximális értékeléssel):

	2019.	2022.	Változás
a könyvtár elhelyezkedésével	78,2%	82,3%	+4,1%
a tisztasággal és rendezettséggel	72,2%	78,6%	+6,4%
a hangulattal, légkörrrel	71,2%	78,1%	+6,9%
a belső környezettel, berendezéssel	57,6%	69,3%	+11,7%
a könyvtár külső állapotával	51,8%	64,2%	+12,4%
a tájékoztató feliratokkal	59,1%	64%	+4,9%
a világítás minőségével	46%	61%	+15%
akadálymentes közlekedés a terekben	52,8%	58,8%	+6%
ülőhelyek, asztalok számával	51,3%	58,4%	+7,1%
akadálymentes bejutás a könyvtárba	50,9%	56,6%	+5,7%
ülőhelyek, asztalok minőségével	42,3%	53,2%	+10,9%
hőmérséklettel, klímával	48,7%	52,7%	+4%
a könyvek példányszámával	38%	48,2%	+10,2%

Legnagyobb **elégedettségnövekedést** az alábbi területeken tapasztalhatunk:

- a világítás minősége (**+15%**)
- a könyvtár külső állapota (**+12,4%**)
- a könyvtár belső környezete, berendezése (**+11,7%**)
- az ülőhelyek és asztalok minősége (**+10,9%**)
- a könyvek példányszáma (**+10,2%**)

A könyvtár az elmúlt években nagyon sok energiát fektetett abba, hogy minél rendezettebb környezetben, megújulva, korszerű és energiatakarékos világítással várjuk olvasóinkat. Ezeket a fejlesztéseket felhasználóink nagyon pozitívan értékelték.

Sajnos csökkent az olvasóink elégedettsége a számítógépek gyorsaságát tekintve:

számítógépek gyorsasága	2019.	2022.	Változás
- <i>nagyon elégedett</i>	28,8%	29,8%	+1%
- <i>elégedett</i>	40,6%	25,7%	-14,9%

A **15. kérdés** 4 részből áll. Itt a válaszadók megkezdett állításokat egészíthettek ki. Örömmel vettük, hogy 2022-ben is sokan éltek ezzel a lehetőséggel. Javaslatokat, ötleteket vártunk, melyekkel a szolgáltatásainkat és működésünk minőségét kívánjuk javítani.

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

15. a „Szívesen használnék a Somogyi-könyvtárban...”

<i>"Szívesen használnék a Somogyi-könyvtárban ... "</i>		
166 válasz		
elégedett	37%	... azzal, ami most van
technika	21%	számítógép (5), laptop, e-book olvasó, olvasólámpa (3), fénymásoló, telefontöltő, kézfertőtlenítő, válogatókosár, pléd (hideg ellen), kölcsön olvasószemüveg (4), projektor, playstation (4), mikrohullámú sütő, zongora
környezet, bútorzat	15%	babzsák (7), fotel, szék, asztal, ülőpárna, szeparált terület, szieszta sarok, játékszoba, tároló (olvasóban), cipőmentes (zoknis) terület
szolgáltatás	14%	büfé (5), étel és italautomata, halk háttérzene, kártyaklub, könyvklub, gyermekmegőrző, szoptatási lehetőség, bérelhető mozi-szoba, esernyőkölcsönzés, szerszámkölcsönzés, "legyen nyitva" (!)
állomány, kölcsönzés	10%	több szakirodalom, idegen nyelvű irodalom, társasjáték, tematikus ajánlólisták, önkiszolgáló kölcsönzés, online tagsághosszabbítás, telefonos olvasójegy-beolvasás
program, rendezvény	3%	szakirányú előadások (adó, egészségügyi), számítógépes tanfolyam

15. b „Elmennék arra a rendezvényre, amelyen...”

<i>"Elmennék arra a rendezvényre, amelyen..."</i>		
231 válasz		
érdeklődési terület alapján	41%	természettudományok, gasztronómia, zene, hangszerek, olvasás, filmek, pszichológia, önismeret, fotózás, utazás, informatika, fantasy, helytörténet, gyermeknevelés és még sok egyéb: pl. "biorobottá válás", házi készítésű időgép
író-olvasó találkozó	16%	dedikálás, helyi szerzők, Lackfi János, Háy János, Dragomán György, Grecsó Krisztián, Bauer Barbara, M. Kácsor Zoltán
gyermekprogram	14%	meseírók mesélnek, jelmezes foglalkozás, kézműves, kincsvadászat
közösségépítő	11%	társasjáték, irodalomterápia, párkapcsolat, önfejlesztés, olvasóklub
előadó	10%	Szöke András, Farkas Bertalan, híres emberek, színészek, újságírók
elégedett	8%	... a jelenlegi rendezvényekkel
		Néhány elvárt minőségi jegy: interaktív, ingyenes, maximált létszámú, gyermekfelügyelet.

Használói elégedettségmérés a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban 2022-ben: kutatást záró dokumentum

15. c „Örömmel venném, ha a Somogyi-könyvtárban is lenne...”

"Örömmel venném, ha a Somogyi-könyvtárban is lenne ..."		
190 válasz		
program, rendezvény	26%	Klubfoglalkozás (7), író-olvasó találkozó, társasjáték, zenés előadás, koncertlehetőség, nyelvtanfolyam, mesehallgatás, könyvismertető, számítógépes tanfolyam, szakkörök, olvasókör, írópalánta-tábor.
állomány, kölcsönzés	20%	Több diafilm, hangoskönyv, képregény, társasjáték (4), szakkönyv (3). Törzsolvasók jutalmazása, több idegen nyelvű irodalom. Gördülékenyebb beiratkozás, nyitottabb helyismereti gyűjtemény.
szolgáltatás	19%	Büfé (8), étel- és italautomata (5), földszinti ruhatár, antikvárium, tusoló (?), jegyárusítás (koncert), shop (SK), halk háttérzene, kívánságdoboz.
elégedett	15%	... azzal, ami most van
környezet, bútorzat	13%	Kényelmesebb bútorok (7) fotel, szék asztal, kanapé, ülőpárna, (babzsák), növényzet (3), értékmegőrző szekrény
technika	7%	Klíma, több számítógép, digitális tábla, telefontöltő.

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

"Más könyvtárban tetszett, és szerintem a Somogyi-könyvtárban is megvalósítható lenne..."		
143 válasz		
elégedett	43%	A válaszadók kb. fele nem jár más könyvtárba (elégedettek a Somogyi-könyvtárral).
állomány, kölcsönzés	19%	Hosszabb nyitvatartás (4), megbocsátás napja, múzeummal közös tagság, önkiszolgáló kölcsönzés, fénykép nélküli plasztik olvasójegy, feltáróbb témakatalógus, bármely fiókban visszavétel, internetes kérés lehetősége a törzsraktári állományra, kevesebb papír használata kölcsönzéskor.
környezet, bútorzat	15%	Kényelmes bútorzat (5), babzsák, padlószőnyeg (3), csepphinta, gyermekkuckó. Kerekesszékekkel és babakocsival egyszerűbb bejutás, beázások javítása.
szolgáltatás	13%	E-book kölcsönzés, háttérzene, hangoskönyv hallgatása helyben, büfé (4), kávézó.
program, rendezvény	8%	Mesedélután, angol nyelvű képzés, vitafórum, könyvbemutatók, kvízzjáték.
technika	3%	E-book olvasó, nagyítós szemüveg, hangvezérlés (számítógép)