

BÉKÉS MEGYEI KÖNYVTÁR

Elégedettséget vizsgáló kérdőíves felmérés elemzése

**Békéscsaba
2014**

Tartalomjegyzék

1. Módszertan	3
2. A felhasználók általános adatai.	3
3. Könyvtárlátogatás, könyvtárhasználat.....	10
4. Elégedettségmérés.....	19
5. Informálódás a könyvtárról.....	40
6. Nemzetiségi gyűjtemény	48
7. Összegzés.....	49

1. Módszertan

A Békés Megyei Könyvtár elégedettségi mérésének első fázisa a felhasználók, olvasók véleményének meghallgatása. Ezt jelen esetben egy kérdőíves kutatással valósult meg.

Az adatfelvételt 9 napon keresztül 2014.06.05.-től 2014.06.14.-ig végeztük. Minden látogatónak ugyanazokat a kérdéseket tettük fel, tehát teljesen egységes kérdőívet használtunk. Megpróbáltuk minden felhasználóhoz (kortól, nemtől stb. függetlenül) eljuttatni a kérdőívet, ezzel a reprezentativitást biztosítani. Az adatfelvétel két módon működött. A könyvtárosok a beérkező, illetve távozó vendégeket megkérték a kérdőív kitöltésére. Ezen felül az olvasótérben kérdezőbiztosok voltak a látogatók segítségére. A kérdőívet nem kellett azonnal visszaadni. A felhasználó akár haza is vihetette, és otthon tölthette ki. Annak érdekében, hogy minél több kiosztott kérdőív visszaérkezzen mind a könyvtárosok, mind a kérdezőbiztosok az azonnali kitöltést javasolták. A kész kérdőíveket vagy a könyvtárosoknak, kérdezőbiztosoknak adták a vendégek, vagy a kihelyezett urnába dobták. Természetesen voltak olyan látogatók, akik nem tudták önmaguk kitölteni a kérdőívet. A kérdezőbiztosok segítségével ők is válaszolni tudtak kérdéseinkre.

A válaszadás névtelen és önkéntes volt. A könyvtárosok és a kérdezőbiztosok szerint a visszautasítás aránya ugyan alacsony volt, de előfordult. Akik megtagadták a válaszadást annak nem adtunk kérdőívet. Ezen személyek legtöbbször a sietségre, illetve a kérdőív hosszára hivatkoztak. Természetesen így is akadtak, olyan felhasználók, akik ugyan kaptak kérdőívet mégsem jutatták vissza. 255 kiosztott kérdőívből 226 került feldolgozásra Ez 88,5%-os arányt jelent. Az adatfelvétel nyáron, folyamatos jó időben történt, amikor a könyvtár forgalma a legszerényebb.

2. A felhasználók általános adatai.

A kérdőív első kérdése a látogató nemére volt kíváncsi. A megkérdezettek több mint kétharmada nő volt. 5 fő viszont nem válaszolt ezen kérdésünkre. Ez a változó kiválóan funkcionálhat a kérdőív reprezentativitásának ellenőrzésére. Sajnos a beiratkozásnál nem vesszük fel az olvasó nemét, így nem állt rendelkezésünkre összehasonlítható adat. Más megyei könyvtárak beiratkozott olvasóiból kiindulva az ilyen jellegű intézmények nemek szerinti megoszlása a következő: Kb. 65% nő és kb.

35% férfi. Feltételezzük, hogy ez a Békés Megyei Könyvtárban is hasonló. Így a mi kutatásunkat is reprezentatívnak tekinthetjük.

A kérdőív által megkérdezettek:

Nő: 152 fő 67,3%

Férfi: 69 fő 30,5%

nem válaszolt: 5 fő (2,2%)

Bár attól még hogy nem tagja a könyvtárnak lehet rendszeres felhasználó. A tagságra is rákérdezett a kérdőív. A látogatók majdnem 90%-a rendelkezett olvasójeggyel. Mindössze 2 fő hagyta ki, ezen kérdésünket.

Tagja-e a könyvtárnak?

		Elemszám	%
Érvényes	igen	197	87,9
	nem	27	12,1
	Összesen	224	100,0

A következő kérdésünk a lakhelyre vonatkozott. Kíváncsiak voltunk, hogy mely településekről érkeznek a felhasználóink. 11 fő nem osztotta meg velünk lakhelyét. Az eredmények a vártak megfelelően alakultak. Békéscsaba hatalmas túlsúlyban volt. A válaszadók 91,6 %-a a megyeszékhelyet jelölte meg lakhelyéül. Mindössze 18 fő él más településen. A több mint 200 megkérdezett közül egyetlen egy sem érkezett a megyehatáron túlról.

Mely településen lakik?

		Elemszám	%
Érvényes	Békéscsaba	197	91,6
	egyéb település	18	8,4
	Összesen	215	100,0

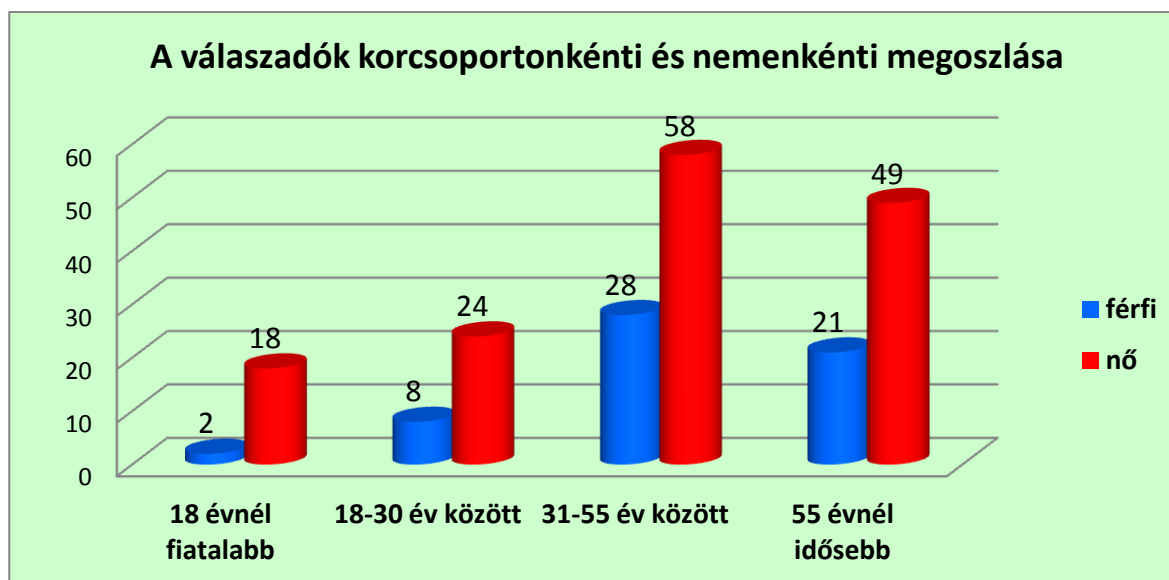
Természetesen rákérdeztünk a látogatók életkorára is. Várható volt, hogy itt kisebb lesz a válaszadási hajlandóság, ugyanis életkor egyes embereknél kényes téma. Mégis csupán 13 fő hagyta üresen ezt a kérdést. A megkérdezettek életkorának átlaga 45,1 év volt. A négy

vizsgált korosztály közül a középkorúak (31-55 éves korosztály) képviseltették magukat a legnagyobb arányban (38,9%-kal). A második legnépesebb korosztály a legidősebbek voltak (55 évnél idősebbek) 31,9%-kal. A megkérdezettek csupán 9,3%-a volt 18 évnél fiatalabb. A 18-30 év közötti korosztály 14,2%-os eredményt ért el.

Életkor

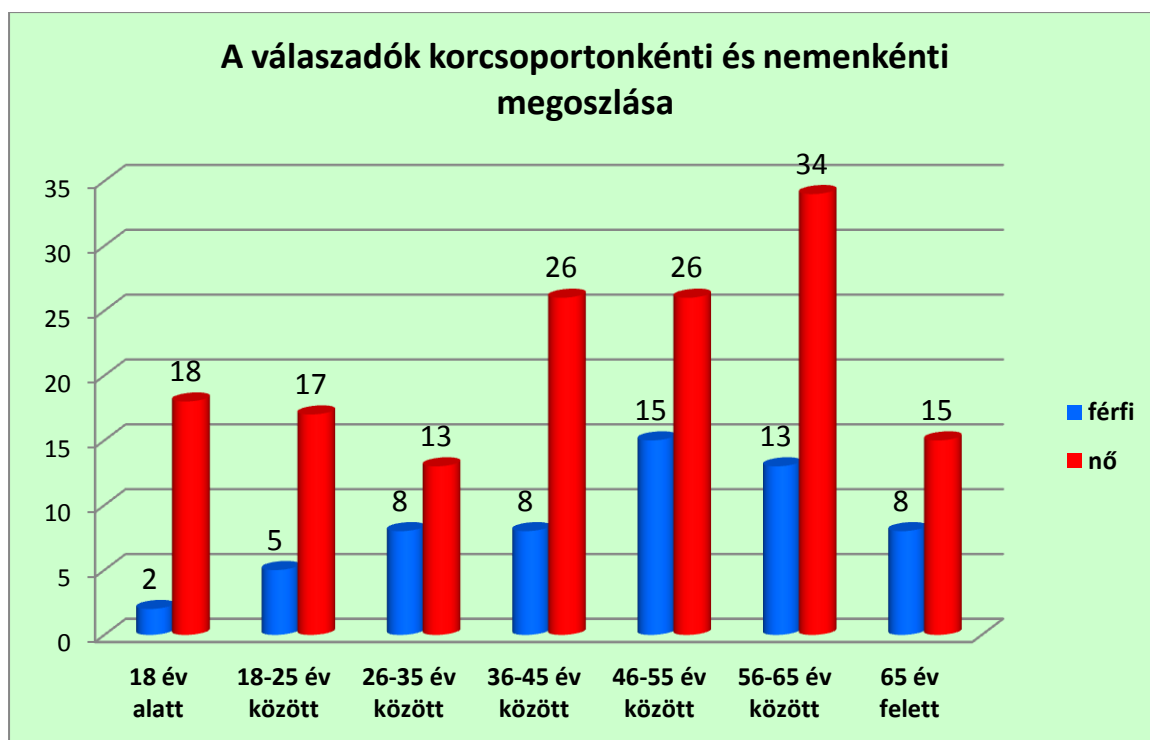
		Elemszám	%
Érvényes	18 évnél fiatalabb korosztály	21	9,3
	18-30 éves korosztály	32	14,2
	31-55 éves korosztály	88	38,9
	55 évnél idősebb korosztály	72	31,9
Hiányzó adat	nem válaszolt	13	5,8
Összesen		226	100,0

A korcsoportonkénti és nemenkénti megoszlás vizsgálatakor szembetűnő, hogy a két fiatalosabb korosztálynál a férfiak kisebb arányban képviseltetik magukat. A legidősebb korosztálynál a társadalmi tendenciáknak megfelelően (a nők egyre nagyobb túlsúlyban vannak az életkor előrehaladtával) újra visszaesik a férfiak aránya.



A válaszadók korcsoportra bontását egyéb módon is elkészítettük:

Életkor		Elemsszám	%
Érvényes	18 év alatt	21	9,3
	18-25 év között	22	9,7
	26-35 év között	21	9,3
	36-45 év között	34	15,0
	46-55 év között	43	19,0
	56-65 év között	48	21,2
	65 év felett	24	10,6
Hiányzó adat	nem válaszolt	13	5,8
Összesen		226	100,0



Itt szembejövő, hogy a nők a 26-35 év közötti korcsoportban képviseltetik magukat a legkisebb arányban. Ez szintén a társadalmi folyamatokkal lehet kapcsolatban, hiszen ebben a korban nagy a nők gyermekvállalási szándéka.

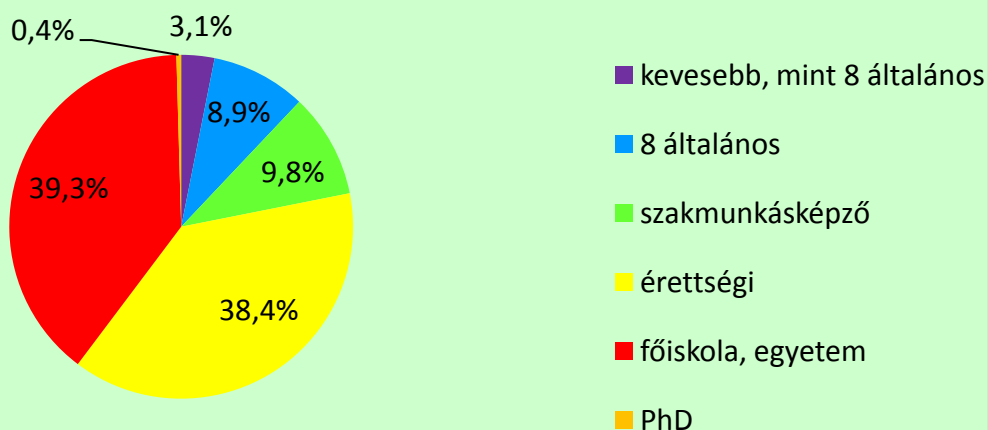
Arra is rákérdeztünk, hogy az olvasójeggyel rendelkező felhasználók hány éve rendelkeznek könyvtári tagsággal. Természetesen ennél a kérdésnél még több volt a hiányzó adat. 49 fő vagy nem válaszolt, vagy nem tudta, vagy nem is vonatkozott rá (nem könyvtári tag). Az olvasók átlagosan 17,6 éve tagja a könyvtárnak, amely igen magas szám.

Mióta tagja a könyvtárnak?

		Elemzés	%
Érvényes	maximum 2 éve	29	12,8
	2 és 5 év között	30	13,3
	5 és 15 év között	40	17,7
	15 és 30 év között	47	20,8
	minimum 30 és fél éve	31	13,7
Hiányzó adat	nem válaszolt, nem tudja, nem vonatkozik rá	49	21,7
Összesen		226	100,0

A megkérdezetteket megvizsgáltuk az iskolai végzettségük szerint is. Kijelenthető, hogy a könyvtárat (a várakozásnak megfelelően) főleg a magas iskolai végzettségűek használják, hiszen majdnem 80%-uk rendelkezett érettségivel. A látogatók több mint egy harmadának felsőfokú végzettsége is volt. Ráadásul ezen adatok tartalmazzák azon olvasókat is, akik még tanulnak. Tehát feltételezhetően magasabb iskolai végzettségűek lesz a jövőben.

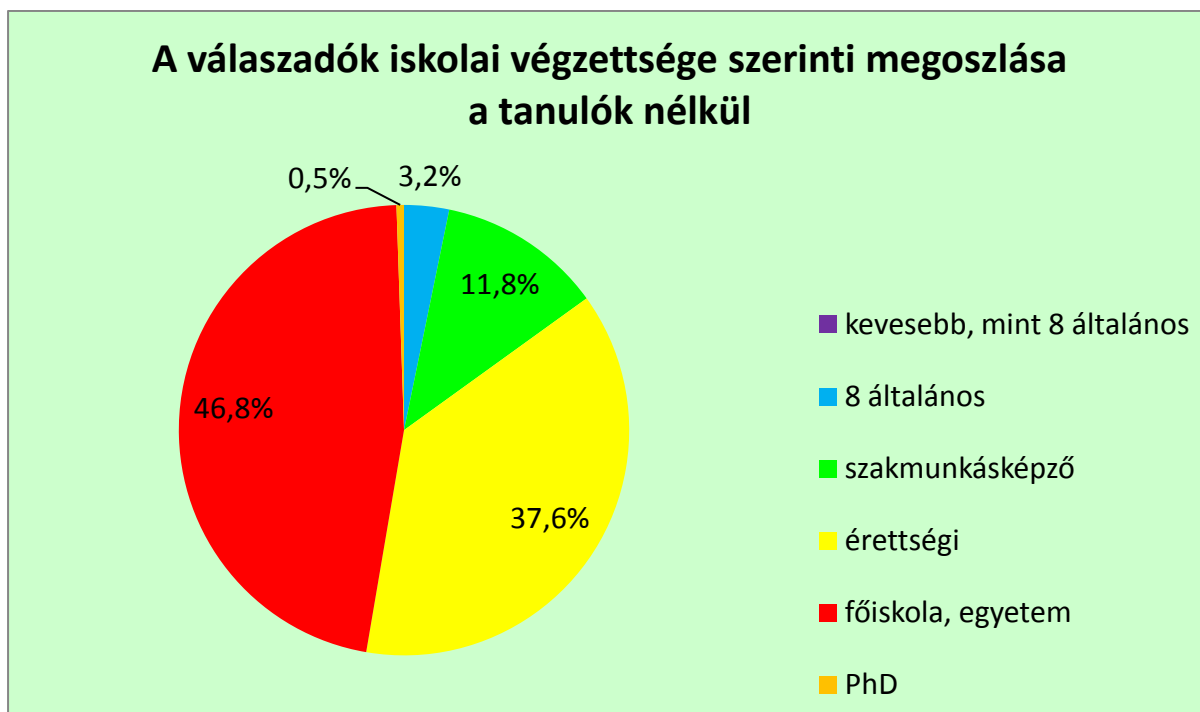
A válaszadók iskolai végzettség szerinti megoszlása



Iskolai végzettség

		Elemzés	%
Érvényes	kevesebb, mint 8 általános	7	3,1
	8 általános	20	8,8
	szakmunkásképző	22	9,7
	érettségi	86	38,1
	főiskola, egyetem	88	38,9
	PhD	1	0,4
	Összesen	224	99,1
Hiányzó adat	nem válaszolt	2	0,9
Összesen		226	100,0

A következő diagramban már nem szerepelnek a tanulók. Jól látszik, hogy így nem is volt olyan megkérdezett, akinek ne lett volna legalább 8 általános. A felsőfokú végzettségűek pedig még nagyobb arányban képviseltetik magukat. Majdnem a megkérdezetteknek a fele rendelkezett diplomával.

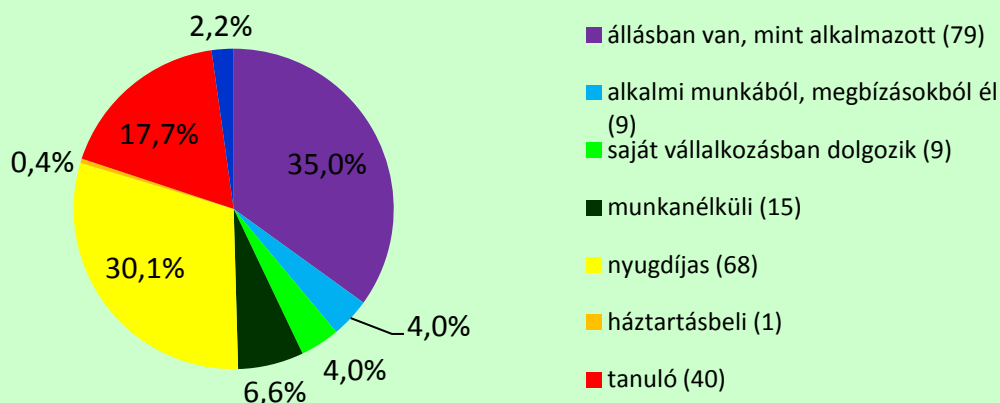


Az utolsó könyvtártól független általános kérdésünk a látogatók foglalkozási helyzetére vonatkozott. Természetesen legtöbben alkalmazottként dolgoznak (több mint a válaszadók harmada). Ezen kívül sok nyugdíjas (kb. 30%), illetve sok tanuló (kb. 17,5%) is látogatja a könyvtárat. Érdekeség, hogy nem volt olyan felhasználó, aki ne válaszolt volna erre a kérdésre. A kérdőívben szerepelt olyan kérdés is, amely a válaszadó tényleges foglalkozására volt kíváncsi. Ez már nyitott kérdésként szerepelt, ahol a látogatók saját maguk fogalmazhatták meg, hogy mivel is foglalkoznak. Nem meglepő, hogy 51 fő nem is töltötte ki ezt a kérdést. A válaszok természetesen igen széles palettán mozogtak. Az elemzés során a legszembetűnőbb adat a pedagógusok magas száma. Majdnem minden 5. válaszadó (18,9%) ugyan más-más megfogalmazásban, de pedagógusnak vallotta magát.

Foglalkozási helyzet

		Elemzés	%
Érvényes	állásban van, mint alkalmazott	79	35,0
	alkalmi munkából, megbízásokból él	9	4,0
	saját vállalkozásban dolgozik	9	4,0
	munkanélküli	15	6,6
	nyugdíjas	68	30,1
	háztartásbeli	1	0,4
	tanuló	40	17,7
	tartósan beteg	5	2,2
	Összesen	226	100,0

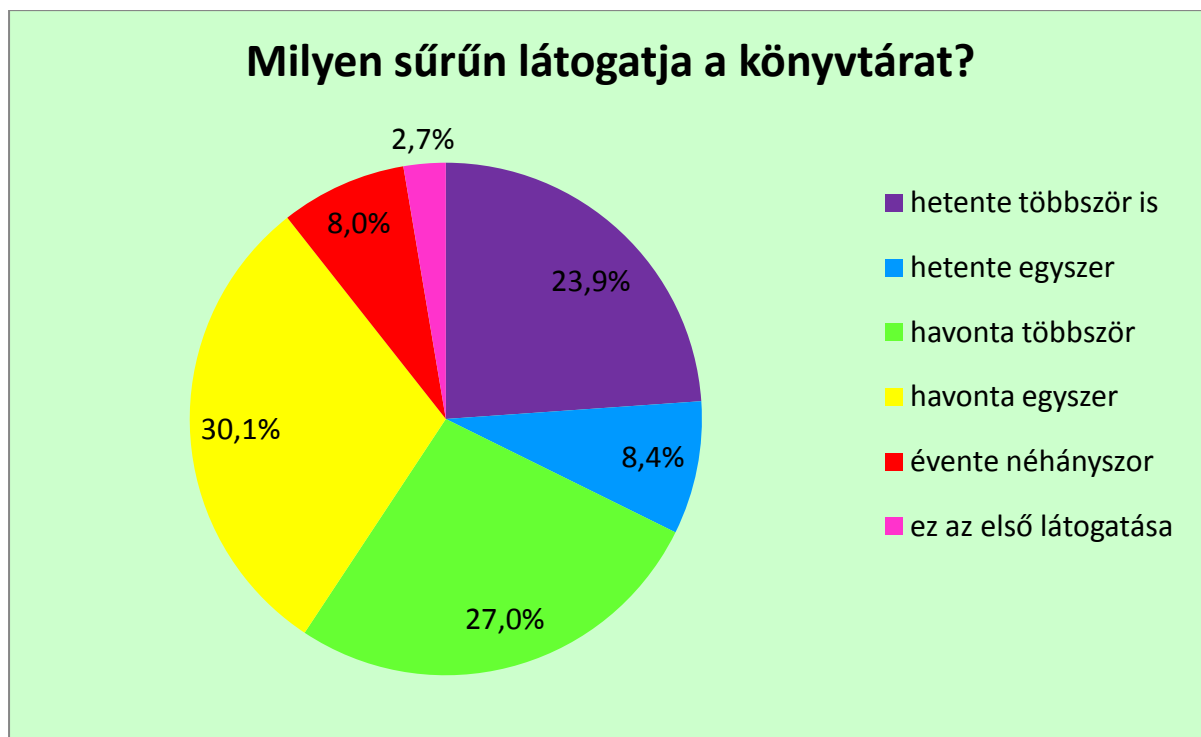
A válaszadók foglalkozási helyzetük szerinti megoszlása



3. Könyvtárlátogatás, könyvtárhasználat

A könyvtárhoz szorosan kötődő első kérdésünk az intézmény látogatásához fűződött. Arra voltunk kíváncsiak, hogy a felhasználók milyen rendszerességgel látogatják a könyvtárat. Kevesen voltak, akiknek ez volt az első látogatása (2,7%), illetve akik csak évente néhányszor (8%) használják a könyvtárat. Ez arra enged következtetni, hogy a látogatók nagy része törzsvendég, akik minimum havonta betérnek az intézménybe.

		Elemzés	%
Érvényes	hetente többször is	54	23,9
	hetente egyszer	19	8,4
	havonta többször	61	27,0
	havonta egyszer	68	30,1
	évente néhányszor	18	8,0
	ez az első látogatása	6	2,7
	Összesen	226	100,0



Összevetettük a könyvtárlátogatást az életkor kategóriákkal is. Természetesen az első látogatás inkább a fiatalabb korosztálynál fordult elő. Bár összesen hatan jelölték meg ezt a választ, amely igen kevés. Ezek szerint az idősebb korosztály, amely nem kötődik már fiatalon a könyvtárhoz, azokat nehezebb is becsábítani. A két idősebb korosztály egy negyede hetente többször látogatja az intézményt, míg mindkét fiatalabb korosztálynál 15% alatt maradt az ezt válaszolók aránya.

Milyen sűrűn látogatja a könyvtárat?

			Életkor kategóriák				Összesen
			18 évnél fiatalabb korosztály	18-30 éves korosztály	31-55 éves korosztály	55 évnél idősebb korosztály	
Milyen sűrűn látogatja a könyvtárat?	hetente többször is	fő	3 14,3%	4 12,5%	22 25,0%	18 25,0%	47 22,1%
	hetente egyszer	fő	1 4,8%	3 9,4%	10 11,4%	5 6,9%	19 8,9%
	havonta többször	fő	9 42,9%	9 28,1%	19 21,6%	21 29,2%	58 27,2%
	havonta egyszer	fő	5 23,8%	7 21,9%	28 31,8%	27 37,5%	67 31,5%
	évente néhányszor	fő	1 4,8%	7 21,9%	8 9,1%	1 1,4%	17 8,0%
	ez az első látogatása	fő	2 9,5%	2 6,3%	1 1,1%	0 0%	5 2,3%
Összesen		fő	21 100,0%	32 100,0%	88 100,0%	72 100,0%	213 100,0%

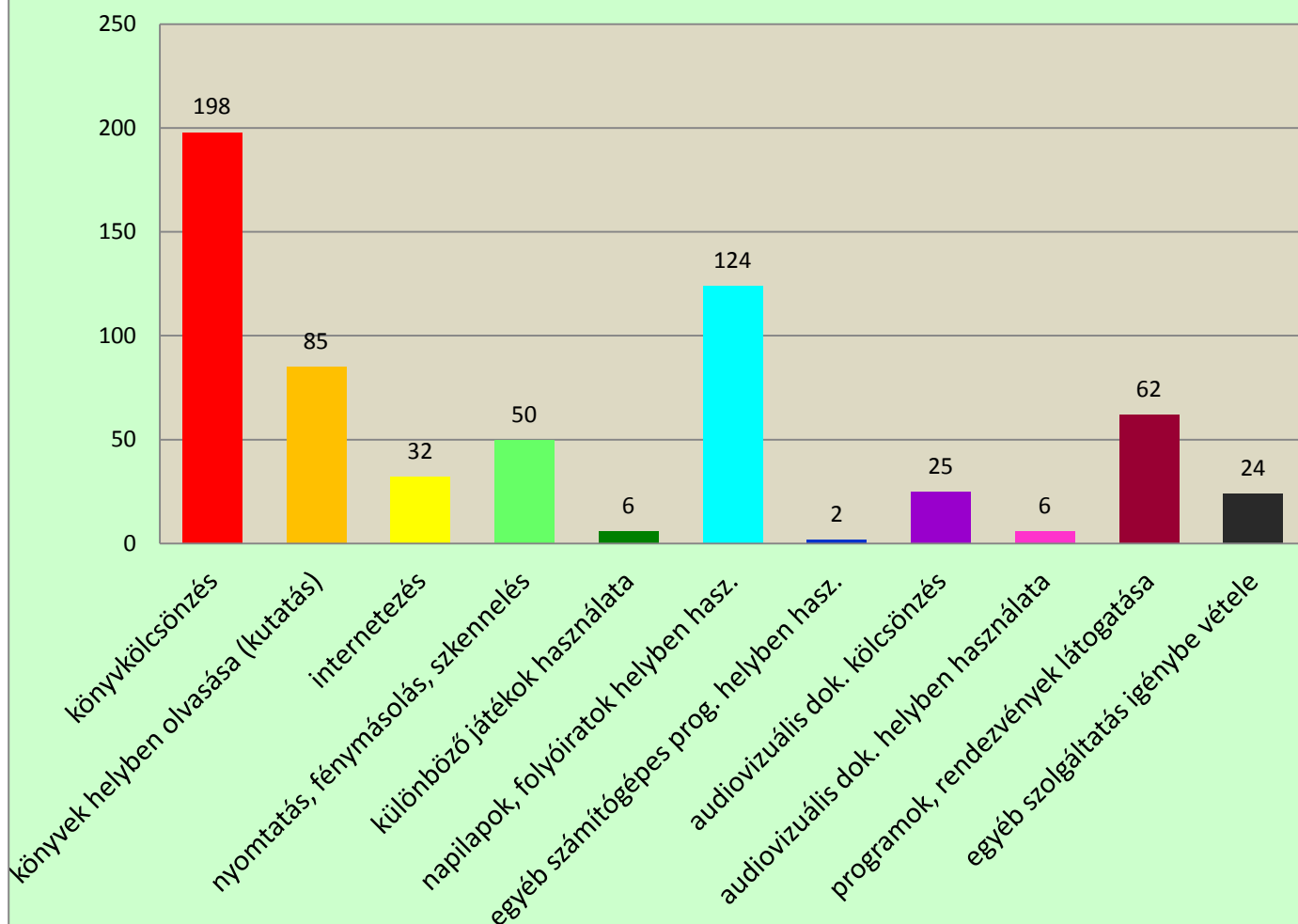
A könyvtárlátogatást összevetve a foglalkozási helyzettel jól kitűnik, hogy a kötetlenebb időbeosztással rendelkezők nagyobb arányban keresik fel a könyvtárat hetente többször, mint a kötöttebb időbeosztással rendelkezők (alkalmazottak, tanulók). A munkanélküliek több mint fele igen rendszeresen látogatja az intézményt.

Milyen sűrűn látogatja a könyvtárat?

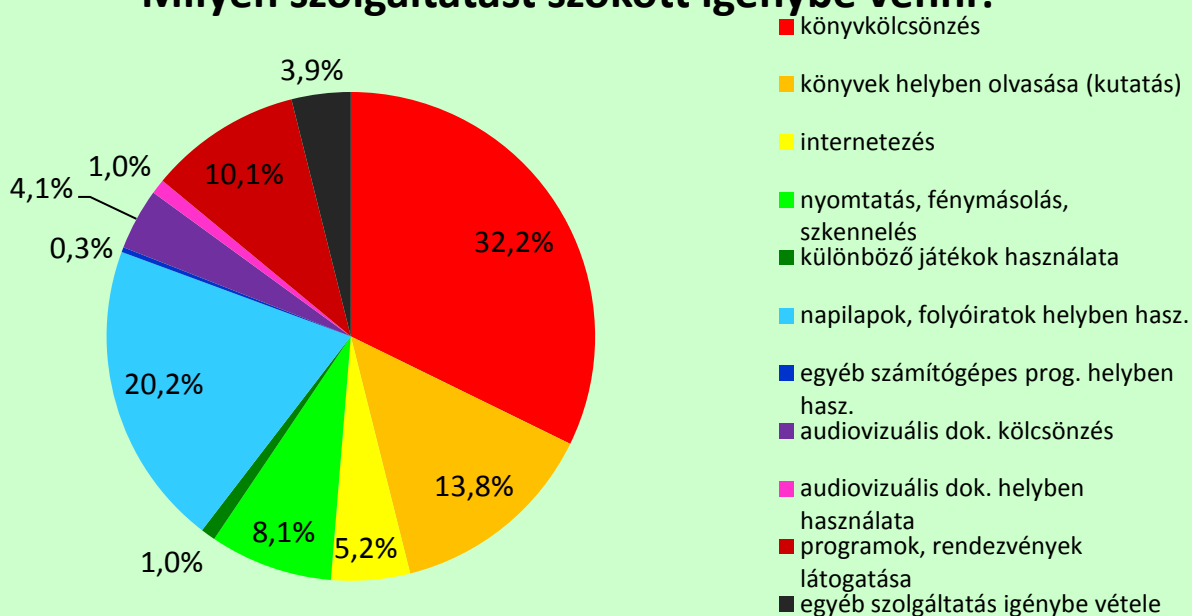
Jelenleg dolgozik-e ön?									
Milyen sűrűn látogatja a könyvtárat?		állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	munkanélküli	nyugdíjas	háztartásbeli	tanuló	tartósan beteg
hetente többször is	Fő	11 13,9%	4 44,4%	3 33,3%	8 53,3%	20 29,4%	0 0%	7 17,5%	1 20,0%
hetente egyszer	Fő	7 8,9%	3 33,3%	2 22,2%	0 0%	5 7,4%	0 0%	2 5,0%	0 0%
havonta többször	Fő	18 22,8%	1 11,1%	1 11,1%	3 20,0%	20 29,4%	1 100,0%	14 35,0%	3 60,0%
havonta egyszer	Fő	35 44,3%	1 11,1%	1 11,1%	0 0%	22 32,4%	0 0%	9 22,5%	0 0%
évente néhányszor	Fő	7 8,9%	0 0%	2 22,2%	4 26,7%	1 1,5%	0 0%	3 7,5%	1 20,0%
ez az első látogatása	Fő	1 1,3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	5 12,5%	0 0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A következő kérdésünk a szolgáltatások igénybevételére vonatkozott. A látogatók értelemszerűen ennél a kérdésnél több választ is megjelölhettek. A diagramból jól kivehető, hogy a legkeresettebb még mindig a könyvkölcsönzés. A 226 megkérdezettből 198 használja ezt a szolgáltatást, amely 87,6%-os arányt jelent. Ez az össze beérkezett válasz majdnem harmada (32,2%-a). A második legnépszerűbb a napilapok, folyóiratok helyben használata. A válaszadók 54,8%-a (124 fő) megjelölte ezt a szolgáltatást. Az internetezést csupán 32 fő (14,2%) választotta, amely kissé elmaradt a várakozásoktól. Az audiovizuális dokumentumok helyben használata, kölcsönzése összeadva majdnem akkora számot produkált, mint az internetezés (31 fő). A nyomtatás, fénymásolás, szkennelés is viszonylag népszerűnek mondható, hiszen 50 (22,1%) megkérdezett használja. A könyvtári programok, rendezvények látogatását pedig 62 fő (27,4%) jelölte meg. Ez igen magas számnak tudható be, főleg annak tudatában, hogy az adatfelvétel alatt nem voltak programok a könyvtárban. 24-en (10,6%) jelölték be, hogy a felsoroltakon kívül egyéb szolgáltatást is igénybe vesznek. Természetesen megkérdeztük, hogy melyek ezek. Főleg a csendes tanulást, a kávézást, az ismerősökkel való találkozást említették.

Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?



Milyen szolgáltatást szokott igénybe venni?



A szolgáltatások igénybevételét összehasonlítottuk a megkérdezettek foglalkozási helyzetével. Csak a kiugró és érdekes eredményeket osztjuk meg.

Mindegyik foglalkozási csoport több mint 80%-a igénybe veszi a könyvkölcsönzést. A munkanélküli válaszadónál azonban ez csak 66,7%, tehát minden harmadik nem használja, ezen könyvtári szolgáltatást.

A könyvek helyben olvasása (kutatás) vizsgálatakor a legszembetűnőbb adat, hogy a nyugdíjasok igen kis arányban végzik ezt a tevékenységet (csupán 17,6%-uk).

Az internetezés igénybe vétele már összesítve is elmaradt a vártnál. Lebontva láthatjuk, hogy a nyugdíjasok körében szinte semennyire se sikerült elterjeszteni az internethasználatot a könyvtárban. 4,4%-uk (3 fő) jelölte meg ezt a válaszlehetőséget. Ráadásul a 39 válaszoló diákból is csupán 7 használja a világhálót az intézményben (17,9%-os arány). Természetesen a könyvtár ezen szolgáltatása sokat veszít az otthoni internet hozzáférés terjeszkedése miatt. Valószínűleg ennek tudható be, hogy az internetet a tanulók is inkább otthon használják.

A különböző játékok használatánál azt vártuk, hogy a diákok lesznek a legnagyobb arányban, akik ezt igénybe veszik. Ennek ellenére a játékokra érkező válaszok két harmada állásban lévő alkalmazottól érkezett. Csupán 1 tanuló volt, aki bejelölte ezt a lehetőséget.

A napilapok, folyóiratok helyben használatánál kitűnik, hogy a diákok élnek ezzel a legkisebb arányban 23,1%-uk, utánuk pedig állásban lévő alkalmazottak következnek (50,6%). A kötetlenebb időbeosztással rendelkezők nagyobb arányban használják ezen szolgáltatást (alkalmi munkából, megbízásokból élők 88,9%, saját vállalkozásban dolgozók 77,8%, munkanélküliek 86,7%, nyugdíjasok 63,2%, tartósan betegek 80%).

Szokta-e igénybe venni a könyvkölcsönzést?

		Jelenleg dolgozik-e ön?								Összesen
		állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	háztartásbeli	t.	tartósan beteg	
Szokta-e igénybe venni a könyvkölcsönzést?	fő	76	7	8	10	58	1	34	4	198
	igen %	96,2%	77,8%	88,9%	66,7%	85,3%	100,0%	87,2%	80,0%	88,0%
	fő	3	2	1	5	10	0	5	1	27
	nem %	3,8%	22,2%	11,1%	33,3%	14,7%	,0%	12,8%	20,0%	12,0%
Összesen	fő	79	9	9	15	68	1	39	5	225
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Szokta-e igénybe venni a könyvek helyben olvasását(kutatás)

		Jelenleg dolgozik-e ön?								Összesen	
		állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	háztartásbeli	t.	tartósan beteg		
Szokta-e igénybe venni a könyvek helyben olvasását(kutatás)	fő	29	5	6	9	12	1	21	2	85	
	igen										
	%	36,7%	55,6%	66,7%	60,0%	17,6%	100,0%	53,8%	40,0%	37,8%	
	nem										
	fő	50	4	3	6	56	0	18	3	140	
	%	63,3%	44,4%	33,3%	40,0%	82,4%	,0%	46,2%	60,0%	62,2%	
Összesen		fő	79	9	9	15	68	1	39	5	225
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Szokta-e igénybe venni az internetezést?

		Jelenleg dolgozik-e ön?								Össze se
		állás ban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	háztartásbeli	t.	tartósan beteg	
Szokta-e igénybe venni	fő	10	4	2	4	3	0	7	2	32
	%	12,7%	44,4%	22,2%	26,7%	4,4%	,0%	17,9%	40,0%	14,2%
az internetezést?	fő	69	5	7	11	65	1	32	3	193
	%	87,3%	55,6%	77,8%	73,3%	95,6%	100,0%	82,1%	60,0%	85,8%
Összesen	fő	79	9	9	15	68	1	39	5	225
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Használ-e a könyvtárban különböző játékokat?

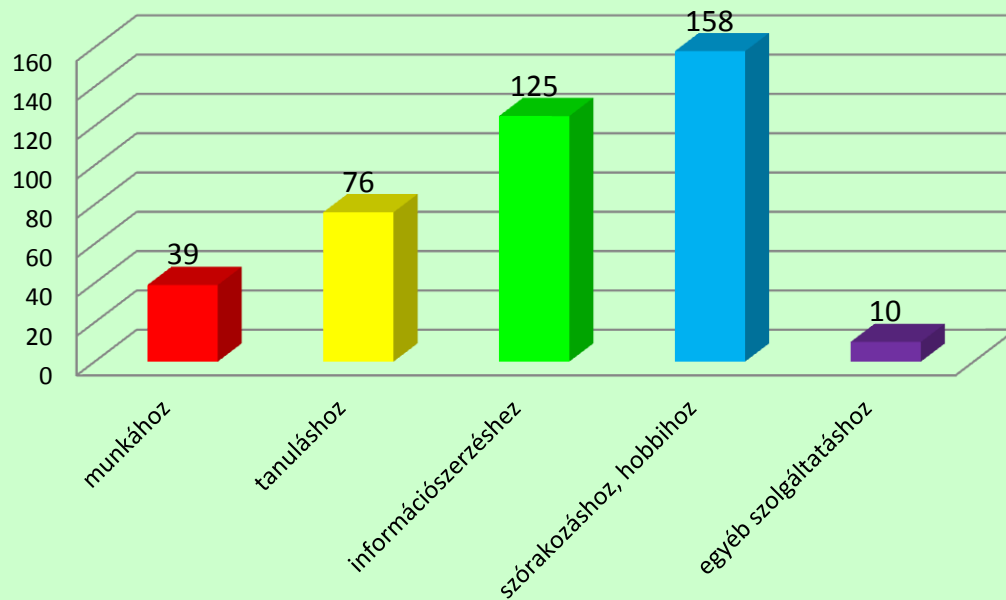
		Jelenleg dolgozik-e ön?							Összesen	
		állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	háztartásbeli	t. tartósan beteg		
Használ-e a könyvtárban	fő	4	0	0	0	1	0	1	0	6
	%	5,1%	,0%	,0%	,0%	1,5%	,0%	2,6%	,0%	2,7%
különböző játékokat?	fő	75	9	9	15	67	1	38	5	219
	%	94,9%	100,0%	100,0%	100,0%	98,5%	100,0%	97,4%	100,0%	97,3%
Összesen	fő	79	9	9	15	68	1	39	5	225
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Szokott-e napilapokat, folyóiratokat helyben használni?

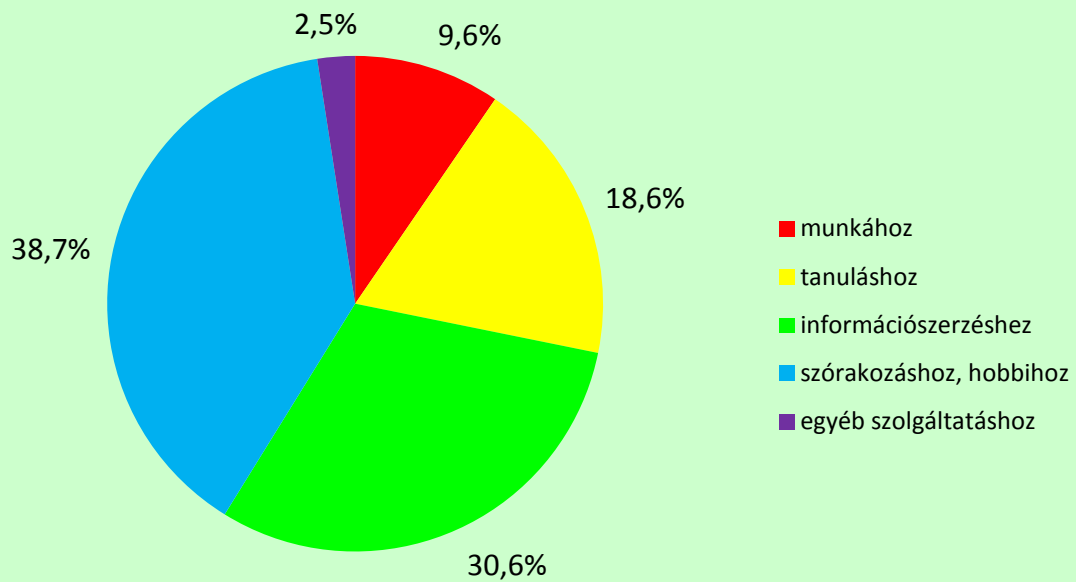
		Jelenleg dolgozik-e ön?								Összesen
		állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	háztartásbeli	t.	tartósan beteg	
Szokott-e napilapokat, folyóiratokat helyben használni?	fő	40	8	7	13	43	0	9	4	124
	igen %	50,6%	88,9%	77,8%	86,7%	63,2%	,0%	23,1%	80,0%	55,1%
	fő	39	1	2	2	25	1	30	1	101
	nem %	49,4%	11,1%	22,2%	13,3%	36,8%	100,0%	76,9%	20,0%	44,9%
Összesen	fő	79	9	9	15	68	1	39	5	225
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A következő kérdésünk a felhasználók céljára kérdezett rá. Természetesen itt is bejelölhettek több választ a látogatók. A legtöbben 158-an a szórakozást, hobbit választották. Tehát a felhasználók 69,9%-a bejelölte ezt a célt. Ez az összes beérkezett válasz 38,7%-át jelenti. A rangsorban ezután az információszerzés következett. A megkérdezettek 55,3%-a használja e célból az intézményt. Ez az összes válasz 30,6%-át jelenti. A 226 emberből 76-an tértek be a könyvtárba a tanulás miatt. Ez a megkérdezettek 33,6%-át jelenti, de az összes válasz csupán 18,6%-át. Célként a munkát a válaszadók 17,3%-a (39 fő) jelölte meg. Ez az össze válasz 10%-át se éri el. Volt 10 személy, aki egyéb célt is megfogalmazott (pl.: tanítás, kávézás, rendezvények, internetezés).

Milyen célból használja a könyvtárat?



Milyen célból használja a könyvtárat?



A foglalkozási helyzettel vetettük össze ezt a kérdést is. A háztartásbelieket kihagytuk ezen vizsgálatból, hiszen csak 1 fő sorolta magát ebbe a csoportba. A saját vállalkozásban dolgozók több mint fele (55,6%) a munka miatt is jár a könyvtárban. Ez a legmagasabb érték. A sort természetesen a munkanélküliek (13,3%), a tanulók (12,5%) és a nyugdíjasok (1,5%) zárják. A tanulás céljából beérkezők rangsorát természetesen a diákok vezetik. 72,5%-uk megjelölte ezt a válaszlehetőséget. A munkanélküliek csupán 40%-a érkezik a könyvtárba tanulás céljából. Magasabb adatra számítottunk, mondván ez az a foglalkozási csoport, akiknek nagy szüksége lenne erre a tevékenységre. Nem meglepően a sort itt is a nyugdíjasok zárják (6,2%). Információszerzés miatt legnagyobb arányban a munkanélküliek (86,7%) és legkisebb arányban a tanulók (32,5%) térnek be a könyvtárban. A szórakozás, hobbi tekintetében természetesen mindegyik foglalkozási csoport magas arányt ért el (nagyobb, mint 50%).

Munka céljából használja a könyvtárat?

		Jelenleg dolgozik-e ön?							Összesen
		állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	t.	tartósan beteg	
Munka céljából használja a könyvtárat?	igen	fő 23 29,9%	3 33,3%	5 55,6%	2 13,3%	1 1,5%	5 12,5%	0 0%	39 17,7%
	nem	fő 54 70,1%	6 66,7%	4 44,4%	13 86,7%	64 98,5%	35 87,5%	5 100,0%	181 82,3%
Összesen		fő 77 100,0%	9 100,0%	9 100,0%	15 100,0%	65 100,0%	40 100,0%	5 100,0%	220 100,0%

Tanulás céljából használja a könyvtárat?

			Jelenleg dolgozik-e ön?							Összesen
			állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	t.	tartósan beteg	
Tanulás céljából használja a könyvtárat?	igen	fő	30	2	4	6	4	29	0	75
		%	39,0%	22,2%	44,4%	40,0%	6,2%	72,5%	0%	34,1%
	nem	fő	47	7	5	9	61	11	5	145
		%	61,0%	77,8%	55,6%	60,0%	93,8%	27,5%	100,0%	65,9%
Összesen		fő	77	9	9	15	65	40	5	220
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Információszerzés céljából használja a könyvtárat?

		Jelenleg dolgozik-e ön?							Összesen	
		állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	t.	tartósan beteg		
Információszerzés céljából használja a könyvtárat?	igen	fő	44	7	7	13	37	13	4	125
		%	57,1%	77,8%	77,8%	86,7%	56,9%	32,5%	80,0%	56,8%
	nem	fő	33	2	2	2	28	27	1	95
		%	42,9%	22,2%	22,2%	13,3%	43,1%	67,5%	20,0%	43,2%
Összesen		fő	77	9	9	15	65	40	5	220
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Szórakozás, hobbi céljából használja a könyvtárat?

			Jelenleg dolgozik-e ön?							Összesen
			állásban van, mint alkalmazott	alkalmi munkából, megbízásokból él	saját vállalkozásban dolgozik	mn.	ny.	t.	tartósan beteg	
Szórakozás, hobbi céljából használja a könyvtárat?	igen	fő	55	5	5	13	51	25	4	158
		%	71,4%	55,6%	55,6%	86,7%	78,5%	62,5%	80,0%	71,8%
	nem	fő	22	4	4	2	14	15	1	62
		%	28,6%	44,4%	44,4%	13,3%	21,5%	37,5%	20,0%	28,2%
Összesen		fő	77	9	9	15	65	40	5	220
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4. Elégedettségmérés

A következő kérdések már a felhasználók elégedettségére voltak kíváncsiak. 1-től 4-ig osztályozhatták a könyvtár különböző részeit, szolgáltatásait. Direkt páros fokú skálát választottunk, hogy a látogatóknak oldalt kelljen választani. Az 1-es osztályzat a „teljesen elégedett”, a 2-es az „inkább elégedett, mint nem”, a 3-as az „inkább elégedetlen, mint elégedett, a 4-es pedig az „egyáltalán nem elégedett” válaszlehetőségnek felelt meg.

38 kérdést tettünk fel. Az értékelés szempontjából lényegtelen hogy a felhasználóra nem vonatkozott a kérdés, vagy nem bírta megválaszolni, vagy egyszerűen csak nem válaszolt. Ezért ezt a három válaszlehetőséget egyként értékeltük (hiányzó adatok). Feltehetően a táblázat hosszúsága miatt sajnos voltak, akik hozzá sem kezdtek a kitöltéséhez. Általában 20-30 között mozogtak a hiányzó adatok. Természetesen voltak, olyan kérdések, ahol ez a szám magasabb volt (pl.: előfordult, hogy a megkérdezettek több mint a fele nem

foglalt állást). Ez azért lehetséges, mert az adott könyvtári téma, szolgáltatás kevesebb felhasználót érint (pl.: az audiovizuális dokumentumok).

A kérdőív, ezen része szorosan összefügg a legvégén feltett nyitott kérdésekkel. Utóbbiakban a felhasználó saját szavaival válaszolhatott, hogy volt-e, van-e valamilyen panasza, hiányol-e valamit, illetve hogy véleménye szerint mi a könyvtár legsürgetőbb megoldásra váró problémája. Ezekből a szöveges válaszokból szintúgy az esetleges elégedetlenségekre következtethettünk (mit nem szeretnek a felhasználók? min kéne változtatnunk az igényeknek megfelelően?). Bár, ezen nyitott kérdések főleg azt a célt szolgálták, hogy a negatívumokra fény derüljön, mégis sok pozitív visszajelzést kaptunk. Viszonylag sokan használták a nyitott kérdéseket arra, hogy megdicsérik az intézményt.

A táblázat értelmezése: Ezt a 38 elégedettségi kérdést egy nagyobb táblázatban összesítettük. A sorszám és az értékelési szempont után következő 5 oszlopból kiderül, hogy egyes válaszlehetőségeket hányan jelölték meg. Ezeken belül az első sorban az elemszám, a második sorban pedig a válaszlehetőség százalékos aránya látható. Van egy harmadik zárójeles sor is. Ez a hiányzó adatok (nem válaszolt, nem tudja, nem vonatkozik rá) nélküli százalékos eloszlást mutatja meg. Ezt az értéket az elemzésben is mindig zárójelben fogjuk feltüntetni. Az utolsó oszlopban található a válaszok átlaga. Itt is két sor látható. Az elsőben úgy számítottuk az átlagot, ahogy az a kérdőívben szerepelt, tehát minél inkább konvergál az érték az 1-hez, annál nagyobb elégedettséget mutat. A zárójeles szám egy átszámított átlag. Ezt a könnyebb értelmezés érdekében kreáltuk. Ugyanis a hétköznapi életben az 5 fokú (ahol 5-ös a legmagasabb érték) skála átlaga kézenfekvőbb. Az 1-es osztályzatot 5-ösnek vettük, a 2-est 4-esnek, a 3-ast 2-esnek és 4-est 1-esnek. Az 5 fokú skála 3-mas osztályzatát kihagytuk, hiszen nálunk nem szerepelt középső érték.

A könyvtár elhelyezkedése: A válaszok átlag 1,15 (4,84), amely azt mutatja, hogy a felhasználók elégedettek a belváros közeli elhelyezkedéssel. A megkérdezettek 79,2% (87,3%) teljesen elégedett e témában. Feltehetőleg, a negatívabb válaszok a parkolási nehézségek miatt érkeztek. E témában az olvasók a több ingyenes parkolási lehetőséget, és a több kerékpártárolót említették a nyitott kérdésekben.

A könyvtár épületének külső állapota: Ennél a kérdésnél az átlag már kissé leromlott, ugyanis csak 1,5-ös (4,43) eredményt ért el. 7,1% (7,9%) egyértelműen negatív értékelést adott. A szöveges válaszoknál megjelent a külső környezet rendezettebbé tétele, illetve a felújítás szükségessége. Az épülethez való viszonyulás igen szubjektív (természetes, hogy vannak olyanok, akiknek nem tetszik). Az, hogy a megkérdezettek 54% (59,8%) teljesen elégedett azt mutatja, hogy óriási szembetűnő probléma nincs az épület külső állapotával.

A könyvtár épületének belső állapota: A belső állapot átlaga 1,43 (4,51) értéket adott. Egy könyvtárnak rendezett belső környezettel kell rendelkeznie. A felhasználók szerint ez a Békés Megyei Könyvtárnál meg is valósul, hiszen a megkérdezettek 83,2% (94,7%) pozitívan vélekedett e témában és csupán 4,9% (5,4%) jelölte meg a 2 negatív válasz egyikét. Szöveges válaszokban néhány kívánság került előtérbe (pl.: „jó lenne használni a tetőteret” vagy „földszinti rendezvényter/napilap-folyóirat olvasó ne egy térben legyen”).

Mellékhelység állapota: A mellékhelység az egyik legkényesebb téma szokott lenni egy intézmény tekintetében. Ennek ellenére a megkérdezettek több, 52,2%-a (59,9%) teljesen elégedett volt. Természetesen érkeztek panaszok is, bár csupán 7,1% (8,2%) jelölt negatív választ. A szöveges válaszoknál néhány felhasználó a mellékhelység szagát kifogásolta. Ezen kívül megjelent az emeleti mosdóra való igény is.

Tisztaság: Ebben a témában a könyvtár kiválóra vizsgázott. Mindössze 2 ember volt, aki negatív véleménnyel lett volna tisztaságra (olyan nem is akadt, aki az egyáltalán nem vagyok megelégedve válaszlehetőséget jelölte volna meg). A válaszok átlaga 1,19 (4,8) volt. Ennél a témánál kell megemlíteni azt nyitott kérdéseknél visszatérő észrevételt, amely egyes vendégek higiéniai állapotát kifogásolta. Visszajelzések szerint egyes felhasználókat kifejezetten zavarják a nem megfelelően tisztálkodó vendégek.

Az épületbe való akadálymentes bejutás: Az akadálymentességet egy szűk kisebbség használja, ezért nem meglepő hogy e kérdésnél megnövekedett a hiányzó adatok száma. A könyvtár mindkét bejárata akadálymentesítve van. Csupán egy fő volt, aki negatívan vélekedett ebben a témában, de ő is az „inkább elégedetlen, mint elégedett” válaszlehetőséget jelölte meg. A kérdés átlaga 1,12 (4,87) volt.

Az épületben való akadálymentes közlekedés: A válaszadók kissé negatívabban álltak ehhez a kérdéshez. Átlaguk 1,24 (4,72) volt. Az előző 70,8% (88,4%)-hoz képest „csak” 63,8% (81,4%) volt teljesen elégedett. Ehhez talán hozzájárul, hogy az épületben található személyi lift nem igazán van szem előtt az olvasók számára.

A tájékoztató és eligazító táblák: Az egyáltalán nem elégedett válaszlehetőséggel senki sem élt e témával kapcsolatban. A kérdés átlaga 1,33 (4,63) volt.

Nyitva tartás: A kérdés átlaga 1,65 (4,23) volt. Ez az eddigi legrosszabb érték, mégis általánosságban azt mutatja, hogy a felhasználók nagy része elégedett. Viszonylag nagy a negatív válaszolók 11%-os (13,3%) aránya. Az elégedetlenkedőknek valószínűleg a délelőtti nyitás hiányzik. Volt olyan felhasználó, aki ezt a nyitott kérdésekben is megemlítette. Azonban a nyitva tartást nem lehet úgy összeállítani, hogy mindenki számára kényelmes

legyen. Valószínűleg ha változtatna ezen az intézmény, akkor se lehetne e témában növelni az elégedettséget (akkor mások számára lenne kedvezőtlen a nyitva tartás).

Az ülőhelyek, asztalok mennyisége: Ennél a kérdésnél sem volt „egyáltalán nem elégedett” válaszadó. 88,5% (96,7%) pedig pozitívan vélekedett. Az átlag 1,28 (4,69) volt.

Az ülőhelyek, asztalok minősége: Ezt a kérdést az előzővel érdemes összehasonlítani. A válaszok átlaga 1,47 (4,46) volt. Ezek szerint a felhasználóknak az ülőhelyek és asztalok tekintetében inkább minőségi kifogásaik vannak, mint mennyiségi. Azért a minőséggel is általában elégedettek voltak a felhasználók. Ezt jelzi a pozitív válaszok 84,1% (93,2%)-os aránya.

Világítás: A válaszadók 83,6% (93,5%) elégedettségét fejezte ki. Csupán 5,7% (6,5%) állt a témához negatívan. Volt, aki külön kiemelte a szöveges résznél, hogy a rossz látása miatt a világítás lehetne hatékonyabb. Az átlag 1,41 (4,52) értéket adott.

Hőmérséklet, fűtés: Ez megint a kényesebb témákhoz tartozik. Ennek ellenére „csak” 8% (8,6%) választotta a két negatív válasz valamelyikét. A kérdés átlaga 1,47 (4,44) volt. Azonban a szöveges válaszoknál e témát többször megemlítették a felhasználók. A nyílászárók korszerűtlenségét, a légkondicionálás hiányát, és a téli hónapokban a fűtés csekély mértékét kifogásolták a válaszadók.

Számítógépek mennyisége: Természetesen ennél a kérdésnél megnövekedett a hiányzó adatok aránya. 31,9% nem foglalt állást. 61,9% (90,9%) így is pozitívan értékelte a számítógépek minőségét. A kérdés átlaga 1,49 (4,42) volt

Számítógépek minősége: Ezt is a mennyiségi kérdéssel érdemes összehasonlítani. Ahogy az ülőhelyeknél, asztaloknál a számítógépeknél is inkább a minőséget kifogásolták a felhasználók. A kérdés átlaga kissé visszaesett, 1,63 (4,24) volt. A pozitívan válaszolók aránya pedig 56,7%-ra (87,1%) csökkent. Rosszabb eredmények ellenére a számítógépek minőségére nem érkezett egyetlen megjegyzés (panasz) sem. A mennyiség viszont többször előkerült a nyílt kérdéseknél. Külön számítógépterem szükségességét emelték ki az ilyen jellegű tanfolyamot látogatók, illetve a gyerekkönyvtárban is kevesellték a mennyiséget a felhasználók.

Elektronikus szolgáltatások: A kérdés átlaga 1,44 (4,5) volt. Sok hiányzó adat mellett 3,5% (5,6%) állt negatívan a kérdéshez. A nyílt kérdéseknél több felhasználó is megemlítette, hogy számára hiányzik az E-book, mint szolgáltatás.

Internet: Mivel az internet könyvtári használata visszaszorulóban van, nem meglepő a 41,2%-os nagymértékű hiányzó adat arány. Azok közül, akik állást foglaltak igen kevesen kifogásolták a szolgáltatást. 2,7% (4,5%) volt inkább elégedetlen, mint elégedett és 0,9%

(1,5%) volt egyáltalán nem elégedett. Nyílt kérdésekben az internet témájában a szolgáltatás árát kifogásolták néhányan.

Fénymásolók, nyomtatók mennyisége, minősége: Ennél a kérdéspárosnál kisebb különbség volt a mennyiség és a minőség között az előzőekhez képest. A mennyiség átlaga 1,46 (4,49), a minőség átlaga 1,51 (4,38). Azért ugyan csak kissé, de itt is a mennyiséggel voltak az elégedettebbek. A nyílt kérdéseknél egy javaslat érkezett, miszerint: „jó nyomtató kell a könyvtárnak, sok pótalkatrésszel”.

DVD lejátszó, TV: Kevés látogató használja, ezen szolgáltatásokat. Ebből adódik a nagyon magas arányú hiányzó adat. 4% (9,4%) negatívan válaszolt erre a kérdésre, amely így 1,56-os (4,34) átlagot eredményezett.

Könyvállomány mennyisége: A következő négy kérdés a könyvállomány témájába tartozik. A könyvtári elégedettség méréseknek ez az egyik legkritikusabb pontja. Ez a mi intézményünkben sem volt máshogy. Az átlagokat vizsgálva egy kérdés híján a leggyengébb adatokat itt kaptuk. A könyvállomány mennyiségénél 15% (16,9%) negatívan válaszolt és csupán 1,76-os (4,07) átlagot ért el a kérdés. A nyitott kérdésekben is e témával kapcsolatosan érkezett a legtöbb megjegyzés. A mennyiség a választékkal és a tartalommal szorosan összefüggött a szöveges válaszokban. A felhasználók észrevételei szerint egyes írók életműve, egyes műfajok, stílusok, témák, illetve egyes sorozatok is hiányosak, amelyet az intézménynek gyorsan pótolnia kellene. Egyes olvasók pedig a népszerű könyvek példányszámának növelését javasolták.

Könyvállomány minősége (tartalma): Kissé jobb eredményt kaptunk ennél a kérdésnél. Az átlag 1,7 (4,14) volt. 14,2% (16,2%) negatívan állt az állomány tartalmához.

Könyvállomány minősége (fizikai állapota): A témában ennél a kérdésnél voltak a legelégedetlenebbek a felhasználók. 1,87-es (3,91) átlag az egész felmérés második leggyengébb eredménye lett. A megkérdezettek majdnem ötöde, azaz 18,6%-a (21,3%) inkább elégedetlennek vallotta magát. A nyitott kérdésekben is megemlítették a könyvek karbantartásának szükségszerűségét, mert egyes példányok fizikai állapota megköveteli ezt.

Könyvállomány összetétele, választéka: Ennél a kérdésnél már „csak” 14,6% (16,5%) az elégedetlenkedők arány. Az 1,78-as (4,06) átlag még így is a gyengébb eredmények közé sorolható.

Folyóirat állomány mennyisége és összetétele, választéka: A két kérdés eredményei nagyjából fedik egymást. Az első átlaga 1,66 (4,18) a másodiké pedig 1,63 (4,22). A válaszok eloszlásában sincs nagy eltérés. Ugyanannyian választottak pozitív választ és csupán 1 fővel több negatív válasz érkezett a mennyiségi kérdésre. Természetesen a folyóiratokat

kevesebben használják, ezért is nagy az aránya a hiányzó adatoknak. A megkérdezettek kb. negyede nem választott oldalt. A nyitott kérdéseknél többször is előkerült a folyóiratok témája. A napilapoknál a több példányszám szükségességét említették, mert túl sok a várakozási idő egy-egy újságra. Emellett többféle folyóiratot igényelnének felhasználók. Megemlítették még, hogy a havilapok olykor késnek.

Audiovizuális dokumentumok mennyisége, összetétele, választéka és fizikai állapota:

Ezen dokumentumok az egyik legkevésbé népszerű szolgáltatásokhoz tartoznak. Mind a három kérdésnél 60%-nál magasabb volt a hiányzó adatok aránya. A legelégedetlenebbek az összetétellel és választékkal voltak, ennek az átlaga 1,69 (4,17) volt. Ezután következett a mennyiség 1,64-es (4,21) értékkel. A témában a legjobb eredményt a fizikai állapot érte el 1,61-es átlaggal (4,27). A nyitott kérdéseknél itt is az állományok gyarapítása került elő leginkább. Volt, aki a mikrofilm olvasó korszerűsítését javasolta.

Az állományok frissülése: Talán a legkritikusabb kérdés, hogy a felhasználók hogyan állnak a könyvtár naprakésztségéhez, hogy mennyire tartják frissnek az állományokat. Sajnos 38,9%-os lett a hiányzó adatok aránya, amely viszonylag nagy. Ez valószínűleg annak köszönhető, hogy ezen kérdés az audiovizuális dokumentum témakör után helyezkedett el. Többen az audiovizuális dokumentumok frissüléseként értelmezhatték a kérdést, holott mi a könyvtár összes állományára értettük. Az eredmények azt mutatják, hogy a frissüléssel a legelégedetlenebbek a felhasználók, hiszen az átlagnál az egész felmérés leggyengébb adatával találkoztunk: 1,88 (3,88). A pozitívan válaszolók aránya pedig csupán 46,5% (76,1%)-ot ért el. A szöveges válaszoknál pedig a leggyakrabban előkerülő téma, hogy a felhasználók hiányolták az új dokumentumokat. Még több új, friss, aktuális könyvet szeretnének. Többször előkerült, hogy gyorsabban is kerüljenek a polcra az újdonságok.

A dokumentumok kölcsönzési határideje: Erre a kérdésre csupán 4,4% (5,7%) válaszolt negatívan. Az átlag 1,52 (4,48) volt.

Várakozási idő a kölcsönzésre (sorban állás): Ezzel a megkérdezettek 55,8% (67,7%) teljesen elégedett volt. Az átlag 1,38 (4,58) volt. Már ez a két adat is azt mutatja, hogy a könyvtár ezen részével a többség elégedett.

A könyvtárközi kölcsönzés: Bár sokan nem élnek ezzel a szolgáltatással az 1,32 (4,72) átlag azt mutatja, hogy általában elégedettek a felhasználók. 1,8% (2,8%) volt, aki negatívan válaszolt.

A szolgáltatások ára: Általában ha bármilyen költségről van szó (legyen az akármennyire is csekély) az ember elégedetlen hogy azt ki kell fizetnie. Ebből kiindulva azt vártuk, hogy ehhez a kérdéshez (bármennyire felhasználóbarát az intézmény árak

tekintetében is) a megkérdezettek nagy része negatívan fog viszonyulni. Ehhez képest az 1,48-as (4,46) átlag azt mutatja, hogy a felhasználók nagy része nem tartja drágának a könyvtárat. „Csupán” 4,8% (6,1%) jelölte meg valamely negatív válaszlehetőséget. A nyitott kérdéseknél is csak a már említett internet témánál kerültek megemlítésre az árak.

A könyvtárosok szakértelme, segítőkészsége, megjelenése: Ezen téma érte el a legjobb eredményt az egész felmérést figyelembe véve. Egyik kérdésnél se érte el a 2%-ot (3%) a negatív válaszok aránya. Ennél a témakörnél a válaszadási hajlandóság is magas volt. A hiányzó adatok aránya 10,6% fölé egyik kérdésnél se ment. A munkatársakkal szinte maximálisan elégedettek a felhasználók. A szakértelem átlaga 1,15 (4,84), a segítőkészségé 1,1 (4,89) és a megjelenésé szintűgy 1,15 (4,83) volt.

Programok, rendezvények, találkozók: Természetesen a hiányzó adatok 30,1%-os aránya viszonylag magas, hiszen a kérdezés nem programokon, rendezvényeken történt. Akik, azonban válaszoltak főleg az elégedettségüket fejezték ki. Mindössze a megkérdezettek 2,2%-a (3,1%) vélekedett negatívan e témában. A kérdés átlaga 1,37 (4,6) volt. A nyitott kérdéseknél a felhasználók amellet, hogy több találkozót, programot, estet szeretnének megemlítették, hogy szélesebb kört kellene megcélozni a rendezvényekkel. Ide tartoznak, azok a szöveges válaszok is, amelyek szerint a könyvtárral kapcsolatos informálódást hatékonyabbá kéne tenni. Emellet pedig a könyvtár az ifjúság körében való népszerűsítése is nagyon fontos feladata az intézménynek.

sorsz.	Szempont	Teljesen elégedett	Inkább elégedett, mint nem	Inkább elégedetlen, mint elégedett	Egyáltalán nem elégedett	nem válaszolt, nem tudja, nem vonatkozik rá	A válaszok átlaga
1.	A könyvtár elhelyezkedése	179 79,2% (87,3%)	23 10,2% (11,2%)	2 0,9% (1%)	1 0,4% (0,5%)	21 9,3%	1,15 (4,84)
2.	A könyvtár épületének külső állapota	122 54% (59,8%)	66 29,2% (32,4%)	13 5,8% (6,4%)	3 1,3% (1,5%)	22 9,7%	1,5 (4,43)
3.	A könyvtár épületének belső állapota	130 57,5% (63,1%)	65 28,8% (31,6%)	9 4% (4,4%)	2 0,9% (1%)	20 8,8%	1,43 (4,51)
4.	Mellékhelység állapota	118 52,2% (59,9%)	63 27,9% (32%)	9 4% (4,6%)	7 3,1% (3,6%)	29 12,8%	1,52 (4,4)
5.	Tisztaság	169 74,8%	36 15,9%	2 0,9	0 0%	19 8,4%	1,19 (4,8)

		(81,6%)	(17,4%)	(1%)	(0%)		
6.	Az épületbe való akadálymentes bejutás	160 70,8% (88,4%)	20 8,8% (11%)	1 0,4% (0,6%)	0 0% (0%)	45 19,9%	1,12 (4,87)
7.	Az épületben való akadálymentes közlekedés	144 63,7% (81,4%)	25 11,1% (14,1%)	7 3,1% (4%)	1 0,4% (0,6%)	49 21,7%	1,24 (4,72)
8.	A tájékoztató és eligazító táblák	140 61,9% (71,1%)	49 21,7% (24,9%)	8 3,5% (4,1%)	0 0% (0%)	29 12,8%	1,33 (4,63)
9.	Nyitva tartás	102 45,1% (50%)	77 34,1% (37,7%)	20 8,8% (9,8%)	5 2,2% (2,5%)	22 9,7%	1,65 (4,23)
10.	Az ülőhelyek, asztalok mennyisége	156 69% (75,4%)	44 19,5% (21,3%)	7 3,1% (3,4%)	0 0% (0%)	19 8,4%	1,28 (4,69)
11.	Az ülőhelyek, asztalok minősége	126 55,8% (61,8%)	64 28,3% (31,4%)	10 4,4% (4,9%)	4 1,8% (2%)	22 9,7%	1,47 (4,46)
12.	Világítás	135 59,7% (66,8%)	54 23,9% (26,7%)	10 4,4% (5%)	3 1,3% (1,5%)	24 10,6%	1,41 (4,52)
13.	A hőmérséklet, fűtés	136 60,2% (65,7%)	53 23,5% (25,6%)	9 4% (4,3%)	9 4% (4,3%)	19 8,4%	1,47 (4,44)
14.	Számítógépek mennyisége	97 42,9% (63%)	43 19% (27,9%)	9 4% (5,8%)	5 2,2% (3,2%)	72 31,9%	1,49 (4,42)
15.	Számítógépek minősége	77 34,1% (52,4%)	51 22,6% (34,7%)	15 6,6% (10,2%)	4 1,8% (2,7%)	79 35%	1,63 (4,24)
16.	Az elektronikus szolgáltatások	89 39,4% (61,8%)	47 20,8% (32,6%)	7 3,1% (4,9%)	1 0,4% (0,7%)	82 36,3%	1,44 (4,5)
17.	Internet	82 36,3% (61,7%)	43 19% (32,3%)	6 2,7% (4,5%)	2 0,9% (1,5%)	93 41,2%	1,46 (4,48)
18.	Fénymásolók, nyomtatók mennyisége	85 37,6% (60,7%)	47 20,8% (33,6%)	7 3,1% (5%)	1 0,4% (0,7%)	86 38,1%	1,46 (4,49)
19.	Fénymásolók, nyomtatók minősége	82 36,3% (60,3%)	40 17,7% (29,4%)	12 5,3% (8,8%)	2 0,9% (1,5%)	90 39,8%	1,51 (4,38)
20.	DVD lejátszó, TV	54 23,9% (56,3%)	33 14,6% (34,4%)	6 2,7% (6,3%)	3 1,3% (3,1%)	130 57,5%	1,56 (4,34)
21.	Könyvállomány mennyisége	90 39,8%	77 34,1%	26 11,5%	8 3,5%	25 11,1%	1,76 (4,07)

		(44,8%)	(38,3%)	(12,9%)	(4%)		
22.	Könyvállomány minősége (tartalma)	96 42,5% (48,7%)	69 30,5% (35%)	28 12,4% (14,2%)	4 1,8% (2%)	29 12,8%	1,7 (4,14)
23.	Könyvállomány minősége (fizikai állapota)	71 31,4% (36%)	84 37,2% (42,6%)	38 16,8% (19,3%)	4 1,8% (2%)	29 12,8%	1,87 (3,91)
24.	Könyvállomány összetétele, választéka	83 36,7% (41,5%)	84 37,2% (42%)	28 12,4% (14%)	5 2,2% (2,5%)	26 11,5%	1,78 (4,06)
25.	Folyóírat állomány mennyisége	86 38,1% (51,2%)	56 24,8% (33,3%)	23 10,2% (13,7%)	3 1,3% (1,8%)	58 25,7%	1,66 (4,18)
26.	Folyóírat állomány összetétele, választéka	91 40,3% (54,5%)	51 22,6% (30,5%)	21 9,3% (12,6%)	4 1,8% (2,4%)	59 26,1%	1,63 (4,22)
27.	Audiovizuális dokumentumok mennyisége	48 21,2% (53,3%)	29 12,8% (32,2%)	10 4,4% (11,1%)	3 1,3% (3,3%)	136 60,2%	1,64 (4,21)
28.	Audiovizuális dokumentumok összetétele, választéka	44 19,5% (48,9%)	33 14,6% (36,7%)	10 4,4% (11,1%)	3 1,3% (3,3%)	136 60,2%	1,69 (4,17)
29.	Audiovizuális dokumentumok fizikai állapota	45 19,9% (51,1%)	33 14,6% (37,5%)	9 4% (10,2%)	1 0,4% (1,1%)	138 61,1%	1,61 (4,27)
30.	Az állományok frissülése	53 23,5% (38,4%)	52 23% (37,7%)	30 13,3% (21,7%)	3 1,3% (2,2%)	88 38,9%	1,88 (3,88)
31.	A dokumentumok kölcsönzési határideje	105 46,5% (60%)	60 26,5% (34,3%)	9 4% (5,1%)	1 0,4% (0,6%)	51 22,6%	1,52 (4,48)
32.	Várakozás idő a kölcsönzésre (sorban állás)	126 55,8% (67,7%)	52 23% (28%)	6 2,7% (3,2%)	2 0,9% (1,1%)	40 17,7%	1,38 (4,58)
33.	A könyvtárközi kölcsönzés	113 50% (79%)	26 11,5% (18,2%)	2 0,9% (1,4%)	2 0,9% (1,4%)	83 36,7%	1,32 (4,72)
34.	A szolgáltatások ára	109 48,2% (60,2%)	61 27% (33,7%)	8 3,5% (4,4%)	3 1,3% (1,7%)	45 19,9%	1,48 (4,46)
35.	Könyvtárosok szakértelme	175 77,4% (86,6%)	24 10,6% (11,9%)	3 1,3% (1,5%)	0 0% (0%)	24 10,6%	1,15 (4,84)
36.	Könyvtárosok segítőkészsége	189 83,6% (92,2%)	13 5,8% (6,3%)	2 0,9% (1%)	1 0,4% (0,5%)	21 9,3%	1,1 (4,89)

37.	Könyvtárosok, munkatársak megjelenése	181 80,1% (87,9%)	21 9,3% (10,2%)	3 1,3% (1,5%)	1 0,4% (0,5%)	20 8,8%	1,15 (4,83)
38.	Programok, rendezvények, találkozók	106 46,9% (67,1%)	47 20,8% (29,7%)	4 1,8% (2,5%)	1 0,4% (0,6%)	68 30,1%	1,37 (4,6)

Végül megkértük a felhasználókat, hogy egy 10-es skálán értékeljék a könyvtárat összességében. Szerencsére kevesen voltak (6 fő – 2,7%), akik nem válaszoltak, vagy nem tudták mit jelöljenek erre a kérdésre. Az értékelés átlaga 8,8 volt, amely azt mutatja, hogy általában a felhasználók jó véleménnyel vannak az intézményről. A leggyengébb osztályzatot (1-es) senki sem választotta és a kettést is csupán 1 fő. A hármas és négyes osztályzatot szintúgy nem jelölte meg senki. A megkérdezettek több mint harmada (35,4%) teljesen elégedett (10-es) volt a könyvtárral összességében. Ráadásul 50% 8-as vagy 9-es osztályzatot választott.

Értékelje egy 10-es skálán a könyvtárat összességében!

		Elemsszám	%	% a hiányzó adat nélkül
Érvényes	2	1	0,4	0,5
	5	4	1,8	1,8
	6	5	2,2	2,3
	7	17	7,5	7,7
	8	53	23,5	24,1
	9	60	26,5	27,3
	10	80	35,4	36,4
	Összesen	220	97,3	100,0
Hiányzó adat	nem válaszolt, nem tudja	6	2,7	
Összesen		226	100,0	

Természetesen az elégedettségre vonatkozó válaszokat is megvizsgáltuk kereszt táblákban. Erre létrehoztunk egy új kategória beosztást az életkor tekintetében. A legfontosabb elégedettségi kérdéseket ezzel vetettük össze. Kiszámoltuk lebontva az átlagokat is. A könnyebb megértés érdekében csak a hagyományos átlagszámítást használtuk.

Az első ilyen pontunk a mellékhelység volt. Az adatokból kitűnik, hogy a legfiatalabb és a legöregebb korosztály elégedettebb a két középsőnél. A 18 és 35 év közöttiek csupán 47,4%-a volt teljesen elégedett. Ennek a kategóriának az átlag a 4-et se érte el.

Mennyire elégedett a mellékhelység állapotával?

			Életkor kategóriák				
			18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a mellékhelység állapotával?	Teljesen elégedett	fő	15	18	53	28	114
		%	78,9%	47,4%	60,2%	65,1%	60,6%
	inkább elégedett, mint nem	fő	2	16	29	12	59
		%	10,5%	42,1%	33,0%	27,9%	31,4%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő	1	3	4	1	9
		%	5,3%	7,9%	4,5%	2,3%	4,8%
	Egyáltalán nem elégedett	fő	1	1	2	2	6
		%	5,3%	2,6%	2,3%	4,7%	3,2%
Összesen		fő	19	38	88	43	188
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,53	3,97	4,44	4,47

A következő kényes kérdés a nyitva tartás. A tendencia itt is hasonló. A főleg diákokból álló fiatalság és a főleg nyugdíjasokból álló legidősebb kategória nagyobb arányban volt teljesen elégedett a másik két korosztályhoz képest. A 18-35 évesek 23,8%-a negatívan reagált erre a kérdésre, sőt átlaguk most se érte el a 4 egészet.

Mennyire elégedett a nyitva tartással?

		Életkor kategóriák				Összesen
		18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a nyitva tartással?	Teljesen elégedett	fő 12 % 57,1%	fő 19 % 45,2%	fő 42 % 46,2%	fő 25 % 61,0%	fő 98 % 50,3%
	inkább elégedett, mint nem	fő 7 % 33,3%	fő 13 % 31,0%	fő 41 % 45,1%	fő 11 % 26,8%	fő 72 % 36,9%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő 0 % 0%	fő 8 % 19,0%	fő 8 % 8,8%	fő 4 % 9,8%	fő 20 % 10,3%
	Egyáltalán nem elégedett	fő 2 % 9,5%	fő 2 % 4,8%	fő 0 % 0%	fő 1 % 2,4%	fő 5 % 2,6%
	Összesen	fő 21 % 100,0%	fő 42 % 100,0%	fő 91 % 100,0%	fő 41 % 100,0%	fő 195 % 100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,29	3,93	4,29	4,34

A hőmérséklet és fűtés kérdésnél változtak az eddig megszokott eredmények. Az adatok egyértelműen mutatják, hogy az idősebbek kevésbé elégedettek e témában. A legkorosabb kategória 14,6%-a negatív válaszolt, míg a legfiatalabbak 100% pozitívan. Az átlagoknál még inkább szembetűnő, hogy ennél a kérdésnél a korrallal csökken az elégedettség mértéke.

Mennyire elégedett a hőmérséklettel, fűtéssel?

			Életkor kategóriák				Összesen
			18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a hőmérséklettel, fűtéssel?	Teljesen elégedett	fő	17	35	53	26	131
		%	81,0%	81,4%	58,2%	63,4%	66,8%
	inkább elégedett, mint nem	fő	4	5	30	9	48
		%	19,0%	11,6%	33,0%	22,0%	24,5%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő	0	2	3	3	8
		%	0%	4,7%	3,3%	7,3%	4,1%
	Egyáltalán nem elégedett	fő	0	1	5	3	9
		%	0%	2,3%	5,5%	7,3%	4,6%
Összesen		fő	21	43	91	41	196
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,81	4,65	4,35	4,27

A következő táblázatunk a számítógépek minőségéhez köthető. Itt ugyancsak az életkor növekedéssel csökken a teljesen elégedettek aránya. Míg 18 év alatt 73,7% az arány, addig 60 év felett már csak 31,3%. Az átlagok e tendencia szerint alakulnak. Míg a legfiatalabbak 4,63-as értéket produkáltak, addig a legidősebbek csupán 3,56-ost.

Mennyire elégedett a számítógépek minőségével?

		Életkor kategóriák				Összesen
		18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a számítógépek minőségével?	Teljesen elégedett	fő 14 % 73,7%	fő 23 % 69,7%	fő 33 % 47,1%	fő 5 % 31,3%	fő 75 % 54,3%
	inkább elégedett, mint nem	fő 4 % 21,1%	fő 7 % 21,2%	fő 28 % 40,0%	fő 6 % 37,5%	fő 45 % 32,6%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő 1 % 5,3%	fő 2 % 6,1%	fő 8 % 11,4%	fő 3 % 18,8%	fő 14 % 10,1%
	Egyáltalán nem elégedett	fő 0 % 0%	fő 1 % 3,0%	fő 1 % 1,4%	fő 2 % 12,5%	fő 4 % 2,9%
	Összesen	fő 19 % 100,0%	fő 33 % 100,0%	fő 70 % 100,0%	fő 16 % 100,0%	fő 138 % 100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,63	4,48	4,2	3,56

A könyvvállomány mennyisége ügyében újra a két középső korosztály az elégedetlenebb. A 60 év felettiak 59%-a teljesen elégedett, míg a legfiatalabbaknál 57,1% ez az érték. Az átlag a 18-35 éves és a 36-60 éves korosztálynál 4, illetve 3,97 volt, amely sokkal kisebb mint a két másik kategóriánál.

Mennyire elégedett a könyvvállomány mennyiségével?

		Életkor kategóriák				Összesen
		18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a könyvvállomány mennyiségével?	Teljesen elégedett	fő 12 % 57,1%	16 39,0%	37 40,7%	23 59%	88 45,8%
	inkább elégedett, mint nem	fő 6 % 28,6%	18 43,9%	36 39,6%	12 30,8%	72 37,5%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő 3 % 14,3%	5 12,2%	14 15,4%	4 10,3%	26 13,5%
	Egyáltalán nem elégedett	fő 0 % 0%	2 4,9%	4 4,4%	0 0%	6 3,1%
Összesen		fő 21 % 100,0%	41 100,0%	91 100,0%	39 100,0%	192 100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,29	4	3,97	4,38

A könyvállomány tartalmával foglalkozó kérdésnél pozitív irányban kimagaslanak a legfiatalabbak. 81% teljesen elégedett. Ehhez egy igen magas 4,81-es átlag tartozik. A másik véglétt a 18 és 35 év közötti korosztály, ahol csupán 42,9% elégedett teljes mértékig. Ez 4,02-es átlagot produkált.

Mennyire elégedett a könyvállomány minőségével (tartalmával)?

			Életkor kategóriák				Összesen
			18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a könyvállomány minőségével (tartalmával)?	Teljesen elégedett	fő	17	18	40	20	95
		%	81,0%	42,9%	46,5%	51,3%	50,5%
	Inkább elégedett, mint nem	fő	4	16	30	13	63
		%	19,0%	38,1%	34,9%	33,3%	33,5%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő	0	7	14	5	26
		%	0%	16,7%	16,3%	12,8%	13,8%
	Egyáltalán nem elégedett	fő	0	1	2	1	4
		%	0%	2,4%	2,3%	2,6%	2,1%
Összesen		fő	21	42	86	39	188
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,81	4,02	4,07	4,18

A könyvtárlomány fizikai állapotánál szintén a 18 év alattiak a legelégedettebbek. A 4,15-ös átlag azonban azt mutatja, hogy szerintük is vannak problémák a könyvek minőségével. A többi kategóriánál a negatív válaszok igen nagy arányban szerepelnek (pl.: a legidősebbek 28,9% elégedetlen ezzel a témával). A 18 és 35 év közöttiek és a 60 év felettiek átlaga bőven 4 egész alatt maradt.

Mennyire elégedett a könyvtárlomány minőségével (fizikai állapotával)?

			Életkor kategóriák				Összesen
			18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a könyvtárlomány minőségével (fizikai állapotával)?	Teljesen elégedett	fő	9	16	33	12	70
		%	45,0%	38,1%	37,5%	31,6%	37,2%
	inkább elégedett, mint nem	fő	8	16	39	15	78
		%	40,0%	38,1%	44,3%	39,5%	41,5%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő	3	9	15	10	37
		%	15,0%	21,4%	17,0%	26,3%	19,7%
	Egyáltalán nem elégedett	fő	0	1	1	1	3
		%	0%	2,4%	1,1%	2,6%	1,6%
Összesen		fő	20	42	88	38	188
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,15	3,88	4	3,68

A könyvtárlomány összetétel és választéka témában az eddigi tendenciákkal megegyező válaszok érkeztek. A fiatalok kétharmada teljesen elégedett, amely 4,48%-os átlaghoz vezetett. Míg a 18-35 év közöttiek egy harmad sem volt teljesen elégedett. Ez csupán 3,85-ös átlagot jelentett. A másik két kategória közül az legidősebbek álltak pozitívabban a kérdéshez.

Mennyire elégedett a könyvtárlomány összetételével, választékkal?

			Életkor kategóriák				Összesen
			18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a könyvtárlomány összetételével, választékkal?	Teljesen elégedett	fő	14	12	36	21	83
		%	66,7%	29,3%	40,0%	53,8%	43,5%
	inkább elégedett, mint nem	fő	5	21	40	11	77
		%	23,8%	51,2%	44,4%	28,2%	40,3%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő	2	6	13	5	26
		%	9,5%	14,6%	14,4%	12,8%	13,6%
	Egyáltalán nem elégedett	fő	0	2	1	2	5
		%	0%	4,9%	1,1%	5,1%	2,6%
Összesen		fő	21	41	90	39	191
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Életkor kategóriák	18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett
Átlagok	4,48	3,85	4,08	4,13

A folyóiratokat főleg az idősebbek forgatják, míg a fiatalok nem igazán használják ezt a szolgáltatást. A 60 év felett voltak a legszigorúbbak a megkérdezettek. Ebben a korosztályban 46,9% volt a teljesen elégedettek aránya, amely a legrosszabb átlaghoz (4,06) vezetett. A legfiatalabbak maradtak ennél a kérdésnél is a legpozitívabbak. Három negyedük teljesen elégedett volt.

Mennyire elégedett a folyóirat állomány összetételével, választékkal?

			Életkor kategóriák				Összesen
			18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a folyóirat állomány összetételével, választékkal?	Teljesen elégedett	fő	12	16	47	15	90
		%	75,0%	51,6%	60,3%	46,9%	57,3%
	Inkább elégedett, mint nem	fő	3	10	22	11	46
		%	18,8%	32,3%	28,2%	34,4%	29,3%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő	0	5	7	5	17
		%	0%	16,1%	9,0%	15,6%	10,8%
	Egyáltalán nem elégedett	fő	1	0	2	1	4
		%	6,3%	0%	2,6%	3,1%	2,5%
Összesen		fő	16	31	78	32	157
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,56	4,19	4,35	4,06

Az utolsó elégedettségi kérdés, amit összevetettünk az életkor kategóriákkal az a programok, rendezvények, találkozók. A megszokott tendenciákat észleltük itt is. A legpozitívabbak a 18 év alattiak, akiknek a 86,7%-uk teljesen elégedett volt. A következő korosztály viszont a legelégedetlenebb volt. Csak 57,1%-uk választotta a legpozitívabb választ.

Mennyire elégedett a programokkal, rendezvényekkel, találkozókkal?

			Életkor kategóriák				Összesen
			18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Mennyire elégedett a programokkal, rendezvényekkel, találkozókkal?	Teljesen elégedett	fő	13	16	53	22	104
		%	86,7%	57,1%	72,6%	64,7%	69,3%
	Inkább elégedett, mint nem	fő	2	10	19	10	41
		%	13,3%	35,7%	26,0%	29,4%	27,3%
	Inkább elégedetlen, mint elégedett	fő	0	2	1	1	4
		%	0%	7,1%	1,4%	2,9%	2,7%
	Egyáltalán nem elégedett	fő	0	0	0	1	1
		%	0%	0%	0%	2,9%	,7%
Összesen		fő	15	28	73	34	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	4,86	4,43	4,7	4,5

Végül azt a kérdést is összevetettük a korosztályokkal, ahol 10-es skálán értékelhették a felhasználók az intézményünket. A legfiatalabb korcsoport 42,9%-a 10-es osztályzatot adott a könyvtárunknak. A legidősebbek 38,3% választotta ezt. A 18 és 35 év közöttiek csupán 26,2%-a választotta a legjobb értéket. Míg a 36 és 60 év közöttiek 41,2% reagált így. Az átlag vizsgálatokor nem meglepő, hogy a legelégedettebbek a legfiatalabbak voltak 9-es értékkel. Míg a legnegatívabbak a 18-35 éves korosztály, akik átlaga 8,57 volt.

Értékelje egy 10-es skálán a könyvtárat összességében!

		Életkor kategóriák				Összesen
		18 év alatt	18 és 35 év között	36 és 60 év között	60 év felett	
Értékelje egy 10-es skálán a könyvtárat összességében!	2 fő	0	0	0	1	1
	%	0%	0%	0%	2,1%	0,5%
	5 fő	0	1	1	0	2
	%	0%	2,4%	1,0%	0%	1,0%
	6 fő	1	1	2	1	5
	%	4,8%	2,4%	2,1%	2,1%	2,4%
	7 fő	0	5	7	3	15
	%	0%	11,9%	7,2%	6,4%	7,2%
	8 fő	6	12	18	13	49
	%	28,6%	28,6%	18,6%	27,7%	23,7%
	9 fő	5	12	29	11	57
	%	23,8%	28,6%	29,9%	23,4%	27,5%
	10 fő	9	11	40	18	78
	%	42,9%	26,2%	41,2%	38,3%	37,7%
Összesen	fő	21	42	97	47	207
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

<i>Életkor kategóriák</i>	<i>18 év alatt</i>	<i>18 és 35 év között</i>	<i>36 és 60 év között</i>	<i>60 év felett</i>
Átlagok	9	8,57	8,98	8,77

5. Informálódás a könyvtárról

A következő fontos kérdésünk, hogy a felhasználó elérte-e a célját a könyvtárban, tehát amiért felkereste az intézményt, azt meg tudta-e valósítani. Általában a felhasználók sikerrel járnak és elérik céljukat. Csupán 4 fő (1,8%) volt, aki nemmel válaszolt erre a kérdésünkre.

Sikerült-e elérni célját? (amiért érkezett a könyvtárba meg tudta-e valósítani?)

		Elemzés	%	% a hiányzó adat nélkül
Érvényes	igen	215	95,1	98,2
	nem	4	1,8	1,8
	Összesen	219	96,9	100,0
Hiányzó adat	nem válaszolt	7	3,1	
Összesen		226	100,0	

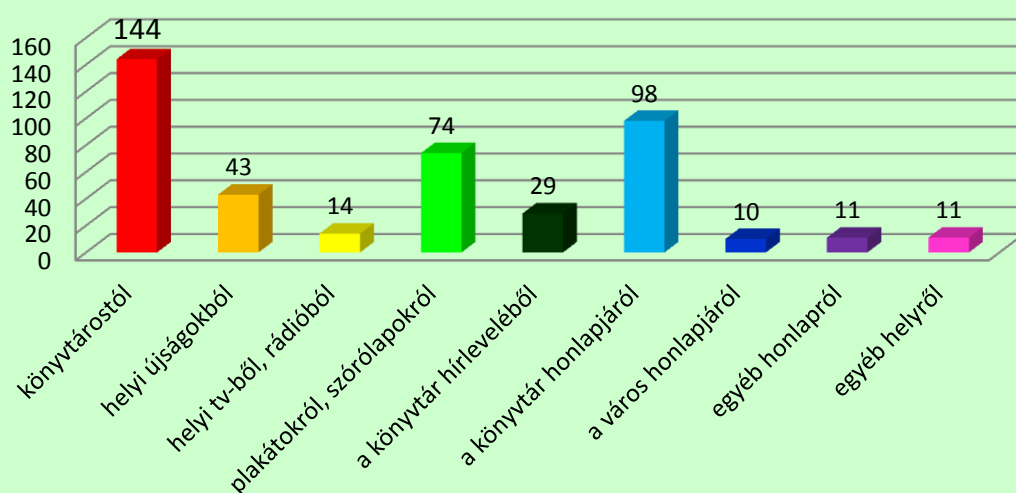
A következő kérdés az informálódás témájához tartozott: „Honnan informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról, eseményekről?” Itt akár több lehetőséget jelölhettek meg a felhasználók. A 226 megkérdezettből 4 fő nem válaszolt erre a kérdésre.

Az összes válasz majdnem harmada (33,2%) a „könyvtárosoktól”-ra érkezett. A felhasználók 64,9%-a (144 fő) tájékozódik a munkatársaktól. A válaszolók 44,1 %-a (98 fő) jelölte meg a könyvtár honlapját. Ez az összes válasz 22,6%-a. A harmadik legnépszerűbb információs csatorna a plakátok és a szórólapok. A felhasználók harmada (33,3%) informálódik innen. Ez az összes válasz 17,1%-át jelentette. A helyi TV, rádió elmaradt a várakozásoktól, hiszen csupán 14-en (6,3%) jelölték meg. Az „egyéb honlap” és az „egyéb hely” válaszlehetőségnél megkérdeztük, hogy az olvasók mire gondoltak. Az egyéb helyeken főleg a barátokat, ismerősöket értették. Az egyéb honlaponál, pedig főleg a könyvtár facebook profilját említették.

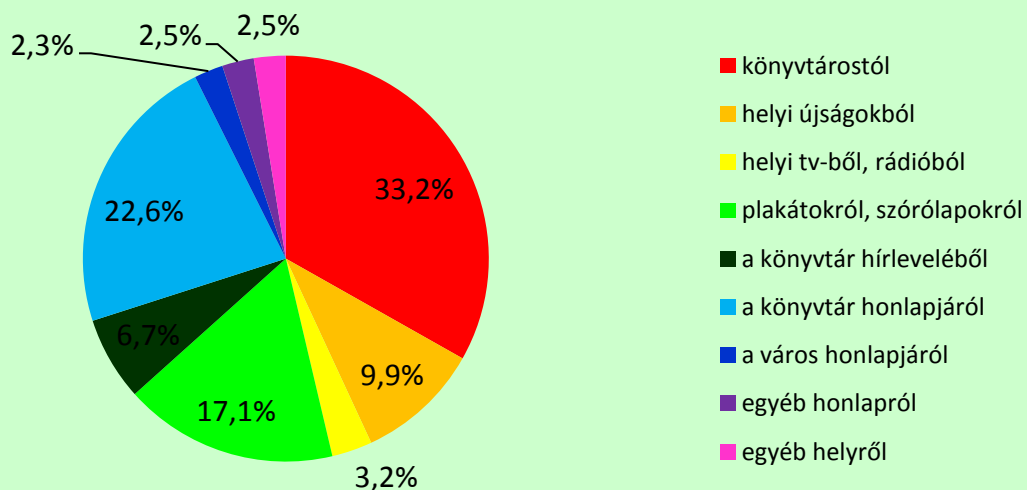
Honnan informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról, eseményekről?

	Elemzés	% (a válaszolókhoz viszonyítva)
könyvtárostól	144	64,9%
helyi újságokból	43	19,4%
helyi tv-ből, rádióból	14	6,3%
plakátokról, szórólapokról	74	33,3%
a könyvtár hírleveléből	29	13,1%
a könyvtár honlapjáról	98	44,1%
a város honlapjáról	10	4,5%
egyéb honlapról	11	5,0%
egyéb helyről	11	5,0%

Honnan informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról, eseményekről?



Honnan informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról, eseményekről?



A válaszokat összevetettük az életkor kategóriákkal. A 18-30 éves korosztályon kívül mindegyik kategória az átlag (64,9%) felett volt a könyvtárosoktól való informálódás tekintetében. A 18-30 év közöttiek csupán 43,8%-a jelölte meg ezt a válaszlehetőséget. A helyi újságok főleg az idősebb korosztályokat érik el a könyvtári információkkal. Míg a 18 évnél fiatalabbak csak 9,5%-a választotta ezt az alternatívát, addig az 55 évnél idősebb korosztálynál már 24,3%. Nem meglepő, hogy a helyi TV, és rádió is a legidősebb korosztálynál jelenik meg legnagyobb arányban (8,6%). Érdekes eredmények születtek a könyvtári honlap ügyében. A legfiatalabb és a legidősebb korosztály informálódik innen a legkisebb arányban. Előbbi 33,3%-os, utóbbi 38,6%-os értéket ad. A 18-30 év közötti korosztály (azután, hogy a könyvtárosoktól kisebb arányban tájékozódnak) értéke itt jóval az átlag felett van a maga 62,5%-val. Ezt a kategóriát tovább kutattuk (elemeztük a korcsoportok más beosztása szerint is ezt a kérdést). A könyvtárosoktól való tájékozódás kis aránya 2 korcsoportban (18-25 és 26-35 év közöttiek) is jelen van, tehát nem áll meg a 30 éveseknél. Ennek az alacsony értéknek az ellentéte pedig az könyvtári honlap kérdésénél köszön vissza. A 18-25 éves kategória 50%-ban, míg 26-35 éves korosztály 71,4%-ban jelölte meg a honlap használatát az informálódás érdekében. Ez mindkettő az átlag (44,1%) felett van.

A könyvtárostól informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?

		Életkor kategóriák				Összesen
		18 évnél fiatalabb korosztály	18-30 éves korosztály	31-55 éves korosztály	55 évnél idősebb korosztály	
A könyvtárostól informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?	fő	15	14	58	50	137
	igen %	71,4%	43,8%	67,4%	71,4%	65,6%
	fő	6	18	28	20	72
	nem %	28,6%	56,3%	32,6%	28,6%	34,4%
Összesen	fő	21	32	86	70	209
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A helyi újságokból informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?

		Életkor kategóriák				Összesen
		18 évnél fiatalabb korosztály	18-30 éves korosztály	31-55 éves korosztály	55 évnél idősebb korosztály	
A helyi újságokból informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?	fő	2	5	16	17	40
	igen	9,5%	15,6%	18,6%	24,3%	19,1%
	fő	19	27	70	53	169
	nem	90,5%	84,4%	81,4%	75,7%	80,9%
Összesen	fő	21	32	86	70	209
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A helyi tv-ből, rádióból informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?

		Életkor kategóriák				Összesen
		18 évnél fiatalabb korosztály	18-30 éves korosztály	31-55 éves korosztály	55 évnél idősebb korosztály	
A helyi tv-ből, rádióból informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?	fő	1	1	4	6	12
	igen	4,8%	3,1%	4,7%	8,6%	5,7%
	fő	20	31	82	64	197
	nem	95,2%	96,9%	95,3%	91,4%	94,3%
Összesen	fő	21	32	86	70	209
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A könyvtár honlapjáról informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?

		Életkor kategóriák				Összesen
		18 évnél fiatalabb korosztály	18-30 éves korosztály	31-55 éves korosztály	55 évnél idősebb korosztály	
A könyvtár honlapjáról informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?	fő	7	20	39	27	93
	igen	33,3%	62,5%	45,3%	38,6%	44,5%
	fő	14	12	47	43	116
	nem	66,7%	37,5%	54,7%	61,4%	55,5%
Összesen	fő	21	32	86	70	209
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A könyvtárostól informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?

		Életkor kategóriák						
		18 év alatt	18-25 év között	26-35 év között	36-45 év között	46-55 év között	56-65 év között	65 év felett
A könyvtárostól informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?	fő	15	10	10	20	32	34	16
	igen %	71,4%	45,5%	47,6%	62,5%	74,4%	72,3%	69,6%
	fő	6	12	11	12	11	13	7
	nem %	28,6%	54,5%	52,4%	37,5%	25,6%	27,7%	30,4%
Összesen	fő	21	22	21	32	43	47	23
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A könyvtár honlapjáról informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?

		Életkor kategóriák						
		18 év alatt	18-25 év között	26-35 év között	36-45 év között	46-55 év között	56-65 év között	65 év felett
A könyvtár honlapjáról informálódik a könyvtárról, a könyvtárban történő változásokról?	fő	7	11	15	13	20	21	6
	igen %	33,3%	50,0%	71,4%	40,6%	46,5%	44,7%	26,1%
	fő	14	11	6	19	23	26	17
	nem %	66,7%	50,0%	28,6%	59,4%	53,5%	55,3%	73,9%
Összesen	fő	21	22	21	32	43	47	23
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Természetesen a könyvtár honlapjának témájában is megkérdeztük az olvasókat. A válaszolók több mint a fele, 54,7%-a (123 fő) használja a könyvtár honlapját.

Használja-e a könyvtár honlapját?

		Elemsszám	%	% a hiányzó adat nélkül
Érvényes	igen	123	54,4	54,7
	nem	102	45,1	45,3
	Összesen	225	99,6	100,0
Hiányzó adat	nem válaszolt	1	0,4	
Összesen		226	100,0	



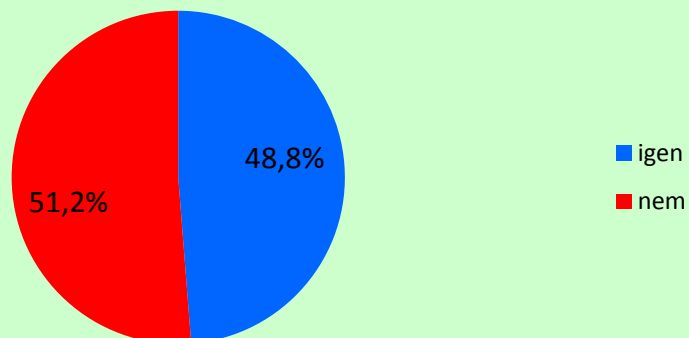
Ezt a kérdést is összevetettük az életkor kategóriákkal. Hasonló eredmények születtek, mint az informálódás témakörében. Leginkább (75%-os aránnyal) a 18-30 éves kategória látogatja a honlapot. Míg a legidősebb és a legfiatalabb korosztály fele sem használja a könyvtár weboldalát. Az 55 évnél idősebbeknél ez annyira nem meglepő, és náluk nehezebb is ezen az adaton javítani (idővel úgyis magasabb lesz). A gyerekek azonban fogékonyak az informatikai szolgáltatásokra, úgyhogy mindenféleképpen népszerűsíteni kellene ezen lehetőségeket körükben.

Használja-e a könyvtár honlapját?						
		Életkor kategóriák				Összesen
		18 évnél fiatalabb korosztály	18-30 éves korosztály	31-55 éves korosztály	55 évnél idősebb korosztály	
Használja-e a könyvtár honlapját?	fő	10	24	51	33	118
	igen					
	%	47,6%	75,0%	58,6%	45,8%	55,7%
	fő	11	8	36	39	94
	nem					
	%	52,4%	25,0%	41,4%	54,2%	44,3%
Összesen	fő	21	32	87	72	212
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

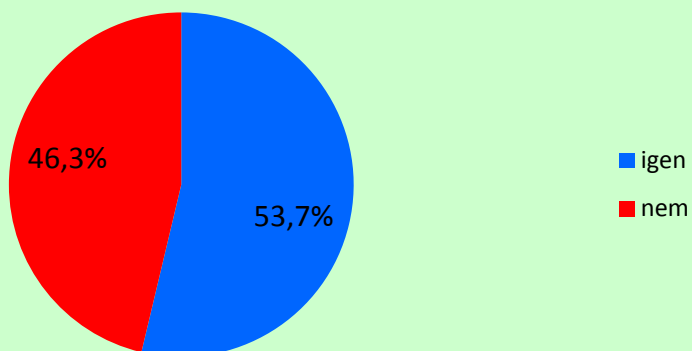
Megkérdeztük a honlapot látogató felhasználókat, hogy mire használják az oldalt. Ebből kiderült, hogy mely webes szolgáltatás a legnépszerűbb. Legtöbben (55,4%) online hosszabbításra használják az oldalt. A honlap látogatók több mint fele igénybe veszi az online katalógust, illetve tájékozódik a programokról, rendezvényekről itt. Mindkét kérdésnél 53,7% volt az használók aránya. Viszonylag sokan (48,8%) használják az oldalt, hogy informálódjanak a nyitva tartásról. Az elektronikus könyvtárat viszont sajnos viszonylag kevesen látogatják. Az weboldalt használók csupán 14%-a. Ezen szolgáltatás népszerűsítése mindenféleképpen szükséges lenne. Megkérdeztük a felhasználókat, hogy esetleg igénybe veszik-e egyéb célra a könyvtári honlapot. Erre azonban senki sem adott helyeslő választ.



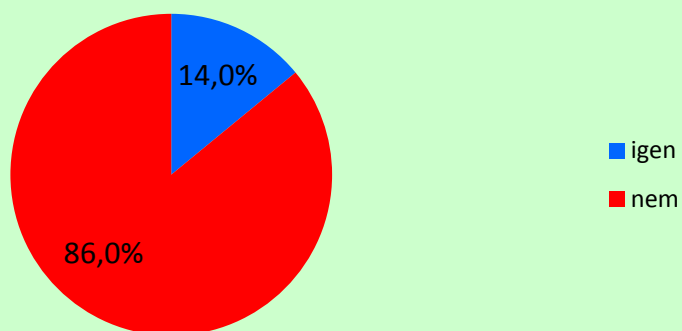
**Használja-e a könyvtár honlapját
tájékozódásra a nyitva tartásról?**



**Használja-e a könyvtár honlapját tájékozódásra
programokról, rendezvényekről?**



**Használja-e a könyvtár honlapjának
elektronikus könyvtár részét?**



Megkérdeztük a felhasználókat, hogy látogatnak-e egyéb könyvtárat. Ha igen, akkor mely vagy melyek ezek. A válaszadók 29,6% (67 fő) más intézményt is igénybe vesz. A szöveges válaszoknál csak 62 fő említett meg valamilyen más könyvtárat is. Voltak azonban, akik több más intézményt is megjelöltek. Akadtak olyanok is, akik válaszából nem derült ki a tényleges intézmény csak annak típusa (pl.: iskolai könyvtár) vagy az intézmény települése (pl.: Budapest). Legtöbbször (10 fő) a Szegedi Tudományegyetem Klebelsberg könyvtárát említették meg. Szegedről egyébként a Somogyi Könyvtárat is megjelölte 4 fő. A budapesti intézmények közül a legnépszerűbb az Országos Széchényi Könyvtár és a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár volt 3-3 fővel. A helyi (megyei) intézmények közül 5 fő a Szent István Egyetem könyvtárát, 3-3 fő a gyulai Mogyoróssy János Városi Könyvtárat, a VOKE Vasutas Könyvtárat, 2 fő pedig a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárat említette meg. Fiókkönyvtáraink közül a Lencsésit jelölték meg a legtöbbször (6 fő).

6. Nemzetiségi gyűjtemény

A könyvtárban található nemzetiségi gyűjteménnyel való elégedettséget is felmértük. Sajnos igen kevesen veszik igénybe ezeket az állományokat. A 226 megkérdezett közül csupán 8 fő (3,5%) válaszolta, hogy használja a nemzetiségi gyűjtemény valamely részét. A könyveket forgatják a legtöbbször (6 fő), míg az audiovizuális eszközöket a 8 főből senki sem veszi igénybe.

Hányan használják a nemzetiségi gyűjtemény egyes részeit?

nemzetiségi gyűjtemény részei	fő
könyvek	6 fő
folyóiratok	2 fő
audiovizuális dokumentumok	0 fő
nemzetiségi programok, rendezvények, találkozók	3 fő
egyéb részek	0 fő

Az elégedettséget ugyanúgy mértük itt is, mint a könyvtár általános részeinél. Sajnos maximum 8 válasz érkezhetett (de egyik témánál sem tudtunk feljegyezni ennyi visszajelzést), úgyhogy messzemenő következtetéseket nem tudtunk levonni az adatokból. A kevés számú válaszoló leginkább a mennyiséggel volt elégedettek, legkevésbé az állomány frissülésével.

sorsz.	Szempont	Teljesen elégedett	Inkább elégedett, mint nem	Inkább elégedetlen, mint elégedett	Egyáltalán nem elégedett	nem válaszolt, nem tudja, nem vonatkozik rá	A válaszok átlaga
1.	nemzetiségi állomány mennyisége	3 1,3% (50%)	3 1,3% (50%)	0 0% (0%)	0 0% (0%)	220 97,3%	1,5 (4,5)
2.	nemzetiségi állomány minősége	3 1,3% (50%)	2 0,8% (33,3%)	1 0,4% (16,7%)	0 0% (0%)	220 97,3%	1,67 (4,16)
3.	nemzetiségi állomány frissülése	1 0,4% (25%)	1 0,4% (25%)	2 0,9% (50%)	0 0% (0%)	222 98,2%	2,25 (3,25)
4.	nemzetiségi programok, rendezvények, találkozók	3 1,3% (75%)	1 0,4% (25%)	0 0% (0%)	0 0% (0%)	222 98,2%	1,25 (4,75)

7. Összegzés

Az elvégzett elégedettségmérés célját elérte. Sikerült az egész felmérést a terveknek megfelelően elvégezni. Megpróbáltuk a könyvtár minden szegletéről kikérdezni felhasználóinkat. Szerencsére az olvasók partnerek voltak, és így releváns, reprezentatív mintát tudtunk produkálni. Az eredmények kiértékelése során sok olyan információhoz jutottunk, amely jövőbeni munkánkat segítheti. Megtudtuk, mely szolgáltatások a legkedveltebbek és melyekkel a legelégedettebbek a felhasználóink. A vélemények meghallgatása után tudjuk, hogy mely területek a problémásabbak, mely szolgáltatásainkat kell fejlesztenünk. Összességében nagy örömet okozott, hogy az olvasók többnyire elégedettek a könyvtárral és szeretnek ide járni. Reméljük ez így is marad. Az összehasonlíthatóság érdekében 3-5 éven belül újra el kell majd végezni a felmérést.