



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

KÖNYVTÁRHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG- ÉS IGÉNYFELMÉRÉS ELEMZÉSE 2024





HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Elérési útvonal	Központi dokumentumtár/ Minőségbiztosítás/ Felmérések, Teljesítményértékelés/ Külső partnerek/ Használói elégedettség- és igényfelmérések/2024/Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérés elemzése 2024
Oldalszám	39 oldal
Készítette	Hodossyné Csőke Beáta Teljesítményértékelési csoportvezető; Ujjné Tellér Gabriella Teljesítményértékelési munkacsoport tag
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács

Kisk

a Minőségirányítási Tanács vezetője



Kisk

könyvtárvezető



1. Bevezetés

1.1. A felmérés céljának, módszereinek bemutatása

Intézményünknek, a Hamvas Béla Városi Könyvtár vezetőségének és dolgozóinak fontos, hogy milyen erősségeink, értékeink vannak. A folyamatos megújulás érdekében munkánk eredményességét és színvonalát, szolgáltatásaink sikerét különböző mérésekkel és azok értékelésével folyamatosan fejlesztjük. Könyvtárunk stratégiájában kiemelkedően fontos szerepet játszik a minőségfejlesztés, amelynek alapvető célja a könyvtárhasználók minél nagyobb elégedettségének elérése. A Minőségirányítási kézikönyvben megterveztük és bevezettük a mérések eljárásrendjét, amely a különböző mérési, elemzési, értékelési módszereket, valamint azok gyakoriságát tartalmazza. Ez alapján teljes körű használói elégedettség- és igényfelmérést négyévente végzünk. A felmérésben megvizsgáljuk, a szolgáltatásokkal való elégedettséget, a könyvtárral szemben támasztott igényeket, elvárásokat, javaslatokat.

A legutóbbi teljes körű felmérésre 2020-ban került sor. A 2024. évi teljes körű használói elégedettség- és igényfelmérés kérdéseinek összeállításában a Minőségirányítási Tanács tagjai vettek részt. A 2020-as kérdőívhez képest egyszerűsítettünk néhány kérdést, és az új szolgáltatásokkal is kiegészítettük a kérdések körét. A felmérés vizsgálta a megkérdezettek lakhelyét, iskolai végzettségét, foglalkozását, a könyvtárlátogatás gyakoriságát, az igénybe vett szolgáltatásokat, valamint hogy mennyire elégedettek azokkal. Értékelni lehetett a könyvtár elhelyezkedését, az épületet, az akadálymentesítést, a világítást, a hőmérsékletet, valamint eszközeit, szolgáltatásait, a könyvtárosokat, az információszerzési, tájékoztatói szokásokat, rendezvényeket.

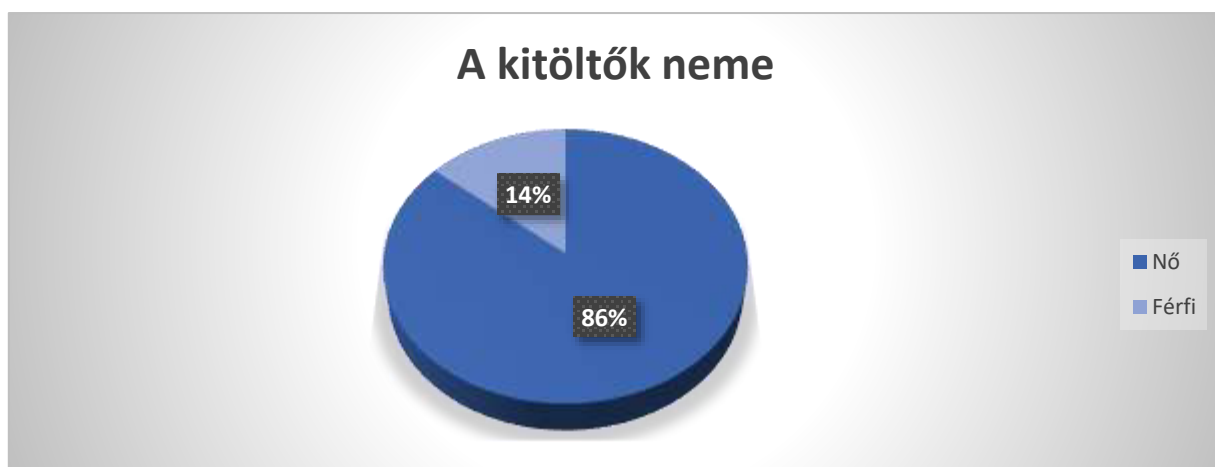
A mérésre 2024. április 23. és augusztus 31. között került sor. A kérdőívek online és papír formában is kitölthetőek voltak. A központi könyvtárban a kölcsönzőpultnál és a kölcsönzőtérben szóban tájékoztattuk a könyvtárhasználókat a felmérés céljáról, a kitöltött kérdőíveket 2 db zárt gyűjtődobozba lehetett bedobni. A felmérés természetesen mindkét fiókkönyvtárunkban is elérhető volt. Az online kérdőíveket minél több olvasónkhoz igyekeztünk eljuttatni, e-mailban és a hírlevélen keresztül. Plakátokat és szórólapokat készítettünk, ahol QR kódról is le lehetett olvasni a felmérést. Összesen 27 kérdést tettünk fel



a kitöltőknek. A válaszadásra általában egy ötfokú skála szolgált (teljes mértékben elégedett, inkább elégedett, kevésbé elégedett, egyáltalán nem elégedett, nem vettem igénybe), illetve volt olyan kérdés is, ahol több választási lehetőséget is felkínáltunk. Természetesen szabad szöveges válaszok megfogalmazására is volt lehetőség. A mérések lebonyolítását, a kérdőívek statisztikai és szöveges értékelését a Teljesítményértékelési munkacsoport végzi. Az eredményeket felhasználjuk a stratégiához, a folyamatok javításához, a munkatervekhez, könyvtári önértékelésekhez, a minőségfejlesztéshez. Az eredményeket ismertetjük és megvitatjuk a munkatársi értekezleten a munkatársakkal. A elemzést elérhetővé tesszük a honlapon, ahol az olvasók is visszajelzést kaphatnak a véleményükre vonatkozóan.

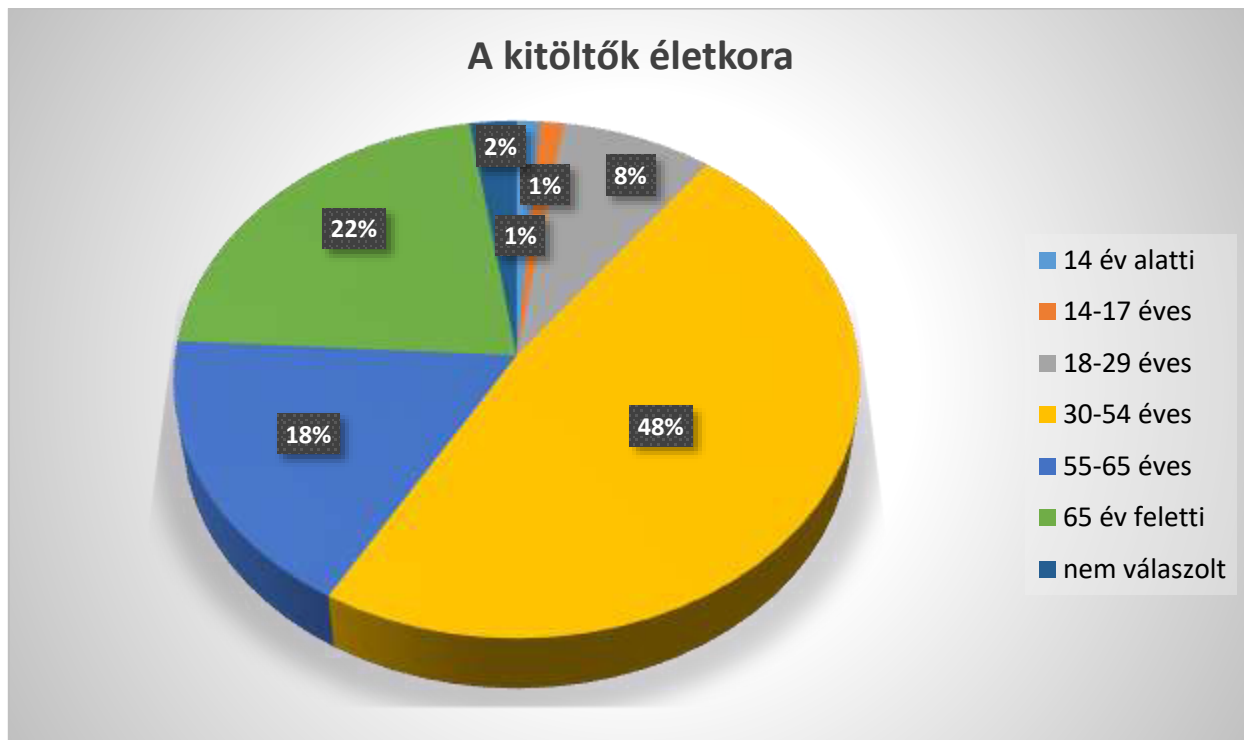
1.2 A kérdőívet kitöltőkre vonatkozó adatok

Papíralapon 90 db felmérést nyomtattunk ki, a központi könyvtárban 50 db, a két fiókkönyvtárban 20-20 db-ot, majd ezt még pótoltuk menet közben. Így összesen 140 db papíralapú kérdőív került nyomtatásra. Az online kiküldött kérdőívek darabszámát nem tudtuk számszerűsíteni, mivel e-mailban és a hírlevélen keresztül juttattuk el az olvasókhöz, valamint a honlapunkra is felkerült ahol bárki elérhette. A felmérést összesen 166 fő, ebből 91 fő online töltötte ki. A 140 db papír alapú kérdőívből mindössze 75 fő juttatta vissza hozzánk válaszait, ami 53%-os kitöltöttséget jelent. 2020-ban az összes kitöltő 112 fő volt, ami 67,4%-os emelkedés.





Mint minden alkalommal a mostani felmérésünkben is a kitöltők között a nők aránya lényegesen magasabb volt, mint a férfiaké. Ebben a kérdőívben a kitöltők 86% volt nő, a 14%-os férfi aránnyal szemben.



A válaszadók életkorát tekintve magasan a 30 és 54 év közötti korosztály a kiemelkedő, ez 48%-os arányt jelent. A 2020-as felmérésben is közöttük volt a legtöbb kitöltő. Őket követik a 65 év feletti 22%-kal, majd az 55 és 65 év közöttiek 18%-kal. A 18 és 29 év közötti kitöltők aránya 8%. A többi életkori tartományba tartozók elenyésző számban vettek részt a felmérésben, és a kérdőív kérdései is inkább a felnőtteket vették célba.



Foglalkozás szerint a legaktívabb kitöltők - mint minden felmérésben - az aktív főállású alkalmazottak voltak 43%-kal, ill. a nyugdíjasok 36%-kal, amely arány tükrözi a könyvtárba beiratkozottak életkori megoszlását is.



A kitöltők 88%-a beiratkozott olvasó, 7%-a nem tag, de tervezi, hogy beiratkozik, és 5%-a jelenleg nem tag, de volt már beiratkozva a könyvtárunkba. Nyílt kérdésként feltettük, hogy



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

“Miért döntött, úgy, hogy beiratkozik a könyvtárunkba?” Erre összesen 145 válasz érkezett. A legtöbben azért iratkoztak be, mert: szeretnek olvasni; szeretik a könyvtár légkörét; sok a könyvújdonság; anyagi megfontolásból, mert drágák a könyvek, folyóiratok; internet használat miatt; könyvtári programok miatt.

Íme néhány válasz:

- *Kisfiammal sok gyerekkönyvet veszünk ki. Egyrészt élmény neki elmenni, másrészt változatos történeteket ismerhet így meg, harmadrészt spórolunk a sok új könyvön, illetve kitapasztalom, hogy milyen témájúakat szeret jobban.*
- *Gyermekkorom óta könyvtárlátogató vagyok és nagyon szeretem a könyvtár atmoszféráját tökéletes az alkotómunkához valamint segédkönyvtáros is vagyok.*
- *Már nem férek itthon a könyveimtől és mindig megjelenik újabb és újabb könyv, amit el szeretnék olvasni.*
- *Sokat olvasok és az új könyvek egyre drágábbak. Szerettem idejárni! Jó programokat szerveznek!*
- *Nagyon szeretek olvasni, kora gyermekkorom óta rendelkezem könyvtári tagságokkal.*
- *Számomra releváns szakmai könyvek megtalálhatóak a könyvtárban.*
- *Filmek és egyéb dokumentumok kölcsönzése.*
- *Szeretünk olvasni, és így gazdaságosabb. Illetve kedveljük a könyvtárosokat.*
- *Szükségem volt az érettségi miatt szótárakra, de azóta sem bántam meg, hogy beiratkoztam.*
- *Nagyon sok könyv, DVD, CD elérhető.*
- *Főleg folyóirat kölcsönzés miatt.*
- *Szükség volt a kutatásomhoz.*
- *Szeretek olvasni, és pályázatokat, kvizeket megoldani.*
- *Téli-nyári jó művelődési lehetőség, főleg télen, amikor a játszóterek kihaltak.*
- *Szeretek olvasni, nálunk ez családi program, hiszen a párom és a gyerekeim is járnak könyvtárba. Példát mutatni a gyerekeimnek.*
- *Még általános iskolásként iratkoztam be, kb. 1970 körül. Sok könyvet elolvastam, nem kellett költekeznem.*

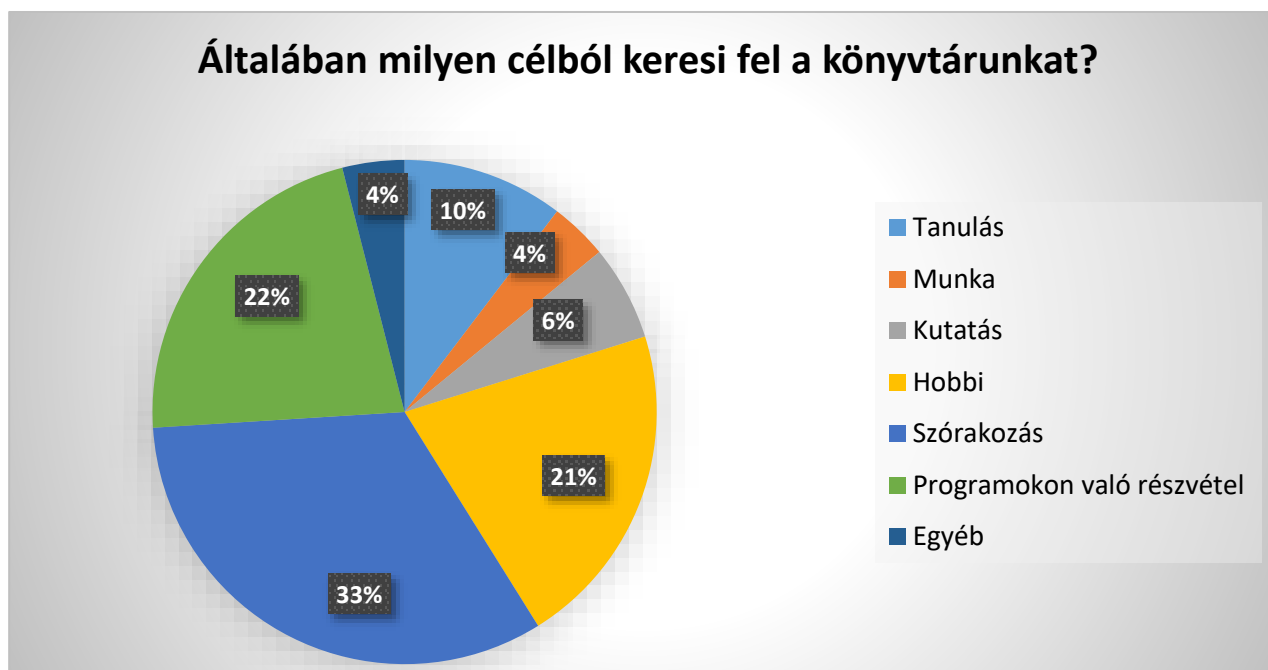


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- *Szeretem a könyveket, folyóiratokat, és a könyvtár atmoszféráját. Jó itt lenni.*

A válaszadók 12%-a a kitöltéskor nem volt beiratkozva a könyvtárba. Szerettük volna megtudni ennek az okát, de olyan választ nem kaptunk, amelyre bármilyen fejlesztést alapozhatnánk. Ezért ennek a kérdésnek nem sok hasznát vettük, a következő kérdőívből kihagyható.

“Az évente való beiratkozást nem tartom jó ötletnek! Nem is értem hogy aki egyszer beiratkozott, az miért nem folytonos tagsággal rendelkezik?” A könyvtári tagság egy évre érvényes, melyet évente szükséges megújítani. Ezt a Könyvtárhasználati szabályzat, az Európai Parlament és a Tanács (2016. április 27.) 2016/679/EU rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről, valamint és a 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény is szabályozza, amely előírja, a könyvtári tagok adatainak őrzését.

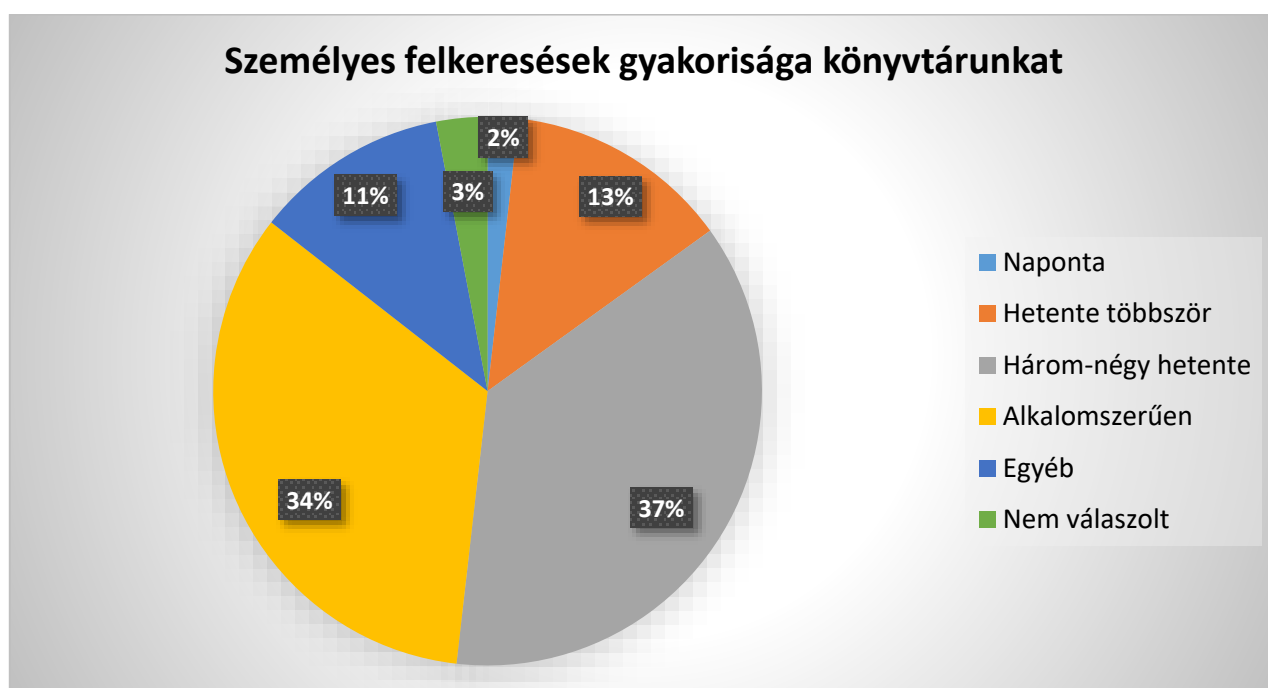


A milyen célból keresi fel könyvtárunkat kérdésre több választ is meg lehetett jelölni, ennek ellenére a válaszolók túlnyomó többsége csak egy választ jelölt meg. 33% elsősorban szórakozás céljából keres fel minket, ez az arány négy évvel ezelőtt még 83% volt. Ez a nagy eltérés valószínűleg abból adódik, hogy az előző felmérésnél jellemzőbb volt, hogy több



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

választ jelöltek meg (habár ez most is lehetőség volt), így arányaiban többen választották egyéb lehetőségek mellett a szórakozást is. 22% a programokon való részvétel miatt, hobbihoz 21% keresi fel az intézményt. 2020-ban még a tanuláshoz 34%, munkához 18%, kutatás céljából 17% keresett fel bennünket, most ez az arány csökkenést mutat, hiszen tanulás miatt 10%, munka miatt 4%, kutatás miatt 6% jár a könyvtárba. Tehát megállapíthatjuk, hogy inkább szórakozás, kikapcsolódás céljából keresnek fel bennünket a látogatók.

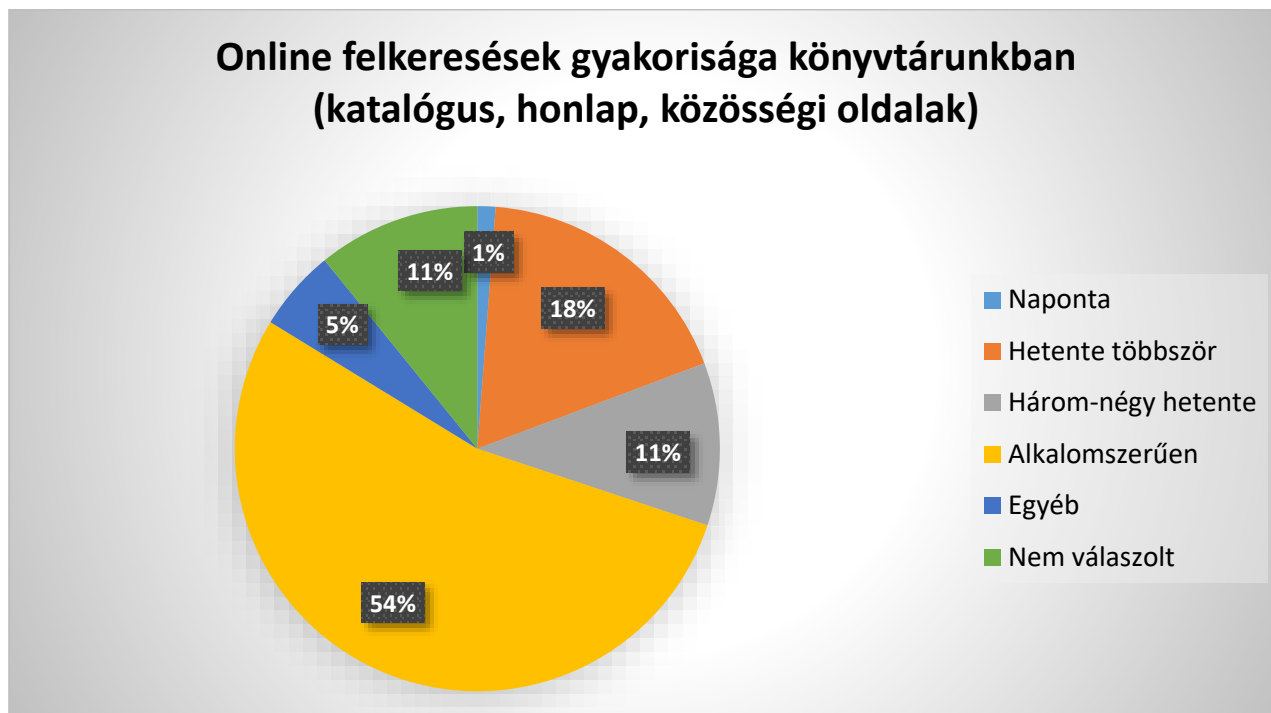


A személyes és online látogatások gyakoriságát egyaránt felmértük. Azok aránya, akik 3-4 hetente keresik fel a könyvtárunkat 2020-ban 60% volt, 2024-ben 37%. Ők elsősorban dokumentumot cserélni, kölcsönözni jönnek be az intézménybe. Közel 10%-ot nöött azoknak az aránya (34%), akik alkalmyszerűen keresik fel a könyvtárunkat. 13% hetente többször (korábban 8% volt), 2%-ék naponta látogatja az intézményt, ők valószínűleg a folyóirat-olvasót és az internetet veszik igénybe, valamint tanulni, dolgozni járnak hozzánk. 11% egyéb gyakorisággal jár személyesen a könyvtárba (havi 2-3 alkalom, kéthetente, 1-2 hetente, hat hetente, hetente). Az adatokból az olvasható ki, hogy azoknak, akik korábban 3-4 hetente jártak és most más gyakoriságot jelöltek meg, kb. a fele ettől gyakrabban, és kb. a fele ettől



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

ritkábban jár jelenleg könyvtárba. Statisztikai adataink alapján a személyes látogatások száma ugyanakkor 2020 óta minden évben emelkedik.

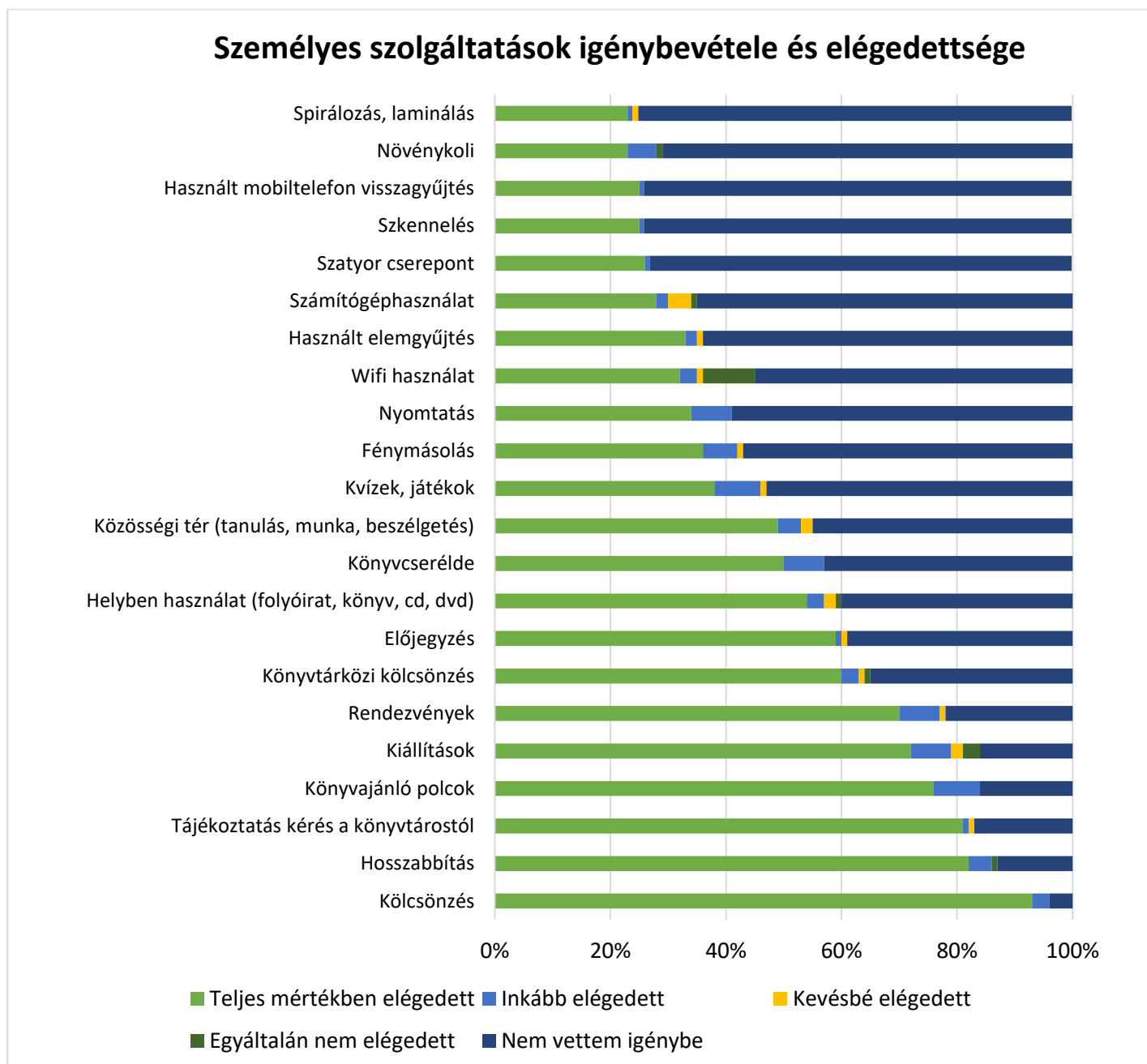


Az alkalmyszerű online látogatások aránya nagyjából megegyezik a 2020-as év adatával, ami 55% volt, jelenleg 54%. A hetente többszöri használat emelkedést mutat, ami 5%-ról 18%-ra nőtt. 11% három-négy hetente látogatja online felületeinket, közöttük valószínűleg sokan vannak, akik az online hosszabbítás lehetőségével élnek. 2020-ban a kitöltők 26%-a vagy nem használja az online látogatáshoz köthető szolgáltatásokat, vagy egyéb gyakorisággal használja, pl. hetente, ill. változó gyakorisággal. Ez az arány 2024-ben 16%-ra csökkent, de összességében nőtt az online látogatások száma, melyet statisztikai adataink is igazolnak.



2. A könyvtárhasználók elégedettségének felmérése, részletes bemutatása és elemzése

2.1. A személyesen igénybe vehető szolgáltatások népszerűsége és az azokkal való elégedettség



Ebben a kérdéscsoportban azt vizsgáltuk, hogy olvasóink mely szolgáltatásokat veszik igénybe személyesen leginkább, illetve melyek kevésbé népszerűek, és milyen a szolgáltatásokkal való elégedettség mértéke.



A kölcsönzést mint könyvtári alapszolgáltatást a kitöltők 96%-a igénybe vette már, és közülük 93% teljes mértékben, 3% pedig inkább elégedett volt a szolgáltatással. Ezek az arányok a 2020-as felméréshez képest stagnálást mutatnak. Könyvtárunk nagy és korszerű, a használói igények figyelembevételével gyarapított állománya a legtöbb igényt kiszolgálja. A központi könyvtár állományából hiányzó kötetek sok esetben megtalálhatóak a Tiszaszederkényi Fiókkönyvtárban, ahonnan 1-2 nap alatt szintén hozzájuthatnak olvasóink. Az eligazodást és a dokumentumok kiválasztását különböző ajánlókcal, műfaj- és témajelölő címkékkel segítjük. 1-2 válaszadó megjegyzése a könyvek állapotára vonatkozott: *“Nagyon használt könyvek frissítése, akár a névadó író polcon található könyvkincse is nagyon használt.”* *“Némelyik könyv erősen viseltet.”* Az utóbbi időben tapasztaltuk, hogy új könyveket is rongált állapotban hoznak vissza olvasóink, a helyzet kezelésére figyelemfelhívó videót és szórólapot készítettünk, melyben a könyvek állagának megőrzésére kérjük őket. A régi kötetek nem minden esetben szerezhetőek be újra, valamint mérlegeljük azt is, hogy a régiek újra beszerzésére vagy pedig az újonnan megjelenő művekre van nagyobb igény. Könyvtárunk tervszerűen és rendszeresen vonja ki gyűjteményéből a tartalmilag elavult, vagy rongálódott dokumentumokat. 2024-ben a három telephely állományának átvizsgálása után 2061 db dokumentumot selejteztünk le, amely kötetekből decemberben könyvbörzét szerveztünk a lakosság részére.

A kölcsönzési idő hosszabbításának lehetőségét a kitöltők 87%-a használta már, ami 8%-os csökkenést mutat az előző felméréshez képest. Az adat azt mutatja, hogy a kölcsönzők többségével előfordul, hogy a három hetes kölcsönzési idő nem elegendő a dokumentumok elolvasására. 82%-uk teljes mértékben, 4%-uk inkább elégedett volt a szolgáltatással. 1% elégedetlenségét fejezte ki. 1 fő válaszadótól kaptunk olyan visszajelzést, amely szerint egyéb elfoglaltságai miatt kevés a 6 hetes kölcsönzési idő. A dokumentumok hosszabbítására kétszeri alkalmat biztosítunk, ami összesen 9 hét kölcsönzési időt jelent. A mások által előjegyzett dokumentumok hosszabbítására viszont nincs lehetőség. A korábbi gyakorlat több hosszabbítást tett lehetővé, ez azonban azt eredményezte, hogy korlátozottabbá vált más felhasználók dokumentumhoz való hozzáférése, túl sokat kellett várni egy-egy kölcsönzésben lévő könyvre és csökkent a dokumentumok forgási sebessége. Olvasóink többségének



megfelel a kialakult gyakorlat, a rendelkezésre álló időhöz igazítják a kölcsönzött dokumentumok számát.

A könyvtárban többféle **könyvajánló polcot** gondozunk, figyelemmel kísérjük ezek népszerűségét. Kéthavonta frissítjük a *Témánál vagyunk* válogatást, amelyben mindig újabb témákra hívjuk fel látogatóink figyelmét. A *Cserébe ajánlom* polcon olvasóink egymásnak szánt ajánlataikból választhatnak. *Olvasóink kedvencei* állványunkon népszerű, az olvasók és könyvtárosok által kedvelt olvasmányok sorakoznak. A Szabados Ágnes országos olvasásnépszerűsítő akciójához kapcsolódó *Nincs időm olvasni* könyvajánlót a *Könyves ábécé* váltotta fel, amely a magyar kortárs szerzők műveit népszerűsítette. Létrehoztuk az 1 perces kölcsönzöt, amely több tematika és műfaj szerint csoportosítva gyors választásra ad lehetőséget. Ezeket az ajánlókat látogatóink 84%-a ismeri, használja, és elégedett is velük.

A **tájékoztatás kérése a könyvtárostól** szolgáltatás az előző felmérésben nem szerepelt. A használók 83%-a vette már igénybe, 82%-uk elégedett volt vele. Az utóbbi években a tájékoztató munka jellege sokat változott, a kérdések többsége technikai referenz. Könyvtárunkban az udvarias, előzékeny, odaforduló, problémamegoldó hozzáállás, a teljességre törekvő, szakszerű tájékoztató munka a jellemző, az ennek való megfelelés alapvető elvárás a munkatársak felé. Felkészült, jól képzett és tapasztalt könyvtárosaink igyekeznek minden alkalommal a legszéleskörűbb tájékoztatást adni és megoldást találni a felmerülő kérdésekben. Ezzel kapcsolatos elégedettségüket számos visszajelzésben olvashattuk: *“Teljesen elégedett vagyok. A könyvtárosok kedvesek, segítőkészek.”* *“Nagyon elégedett vagyok a könyvtári dolgozók munkájával!”* *“Kedves, udvarias kiszolgálás.”*

A **kiállításokat** a válaszadók 84%-a látogatta már, és 79% elégedett volt vele. A kiállítások 1,5-2 havonta cserélődnek a könyvtár földszintjén, igyekszünk minél változatosabb témákat bemutatni, jellemzően képzőművészeti és ismeretterjesztő tárlatokat szervezünk. Utóbbihoz számos esetben interaktív foglalkozásokat készítünk és iskolai csoportokat szervezünk rá. *“A kiállítások nagyon érdekesek, sok az iskolásoknak való téma.”* A szolgáltatással a válaszadók 5%-a nem volt elégedett. A nyílt kérdésekre adott válaszok alapján ez egyrészt abból adódhat, hogy az egyéni ízlésnek nem feleltek meg a témák, illetve több kiállítást szeretnének, ugyanakkor olyan vélemény is volt, mely szerint nagyon érdekesek a kiállítások.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

A könyvtár által szervezett **rendezvényeken** a válaszadók 78%-a vett már részt, 77%-uk elégedett volt. A nyílt kérdésekre érkezett válaszokból kiszűrhető, hogy több rendezvényt szeretnének. A rendezvények és azokon résztvevők száma évről-évre emelkedik. 2023-ban 403 program volt a könyvtárban, ami azt jelenti, hogy minden nyitvatartási napra 1,7 db rendezvény esett. 2024-ben 540 rendezvényt szerveztünk, amely napi 2,2 db programot jelent. A könyvtári rendezvények sokféle témát érintenek és igyekszünk minden korosztálynak kínálni valamit. A gyermekeknek szóló foglalkozások egy része nem családi program, hanem az óvodákon, iskolákon keresztül csoportosan vehető igénybe, ezért ezek az átlag könyvtárhasználó számára "láthatatlanok". 2024-ben 130 csoportot fogadtunk köznevelési intézményekből. A hatékony gazdálkodást, egyben a változatos közösségi szolgáltatásokat biztosítja, hogy számos programunk minimális anyagi ráfordítással valósul meg, ami viszont a könyvtárosok részéről kíván nagyobb energiabefektetést. A korábbi felmérésekhez hasonlóan érkeztek javaslatok olyan rendezvényekre is, amelyek már léteznek. Honlapunkon, közösségi oldalainkon ezekről teljes körűen lehet tájékozódni.

Néhány vélemény a rendezvényekkel kapcsolatban:

- *Több kisgyermekes program az óvodás korosztálynak.*
- *Esetleg lehetnének a fiatalabb, 20-25 éves korosztályt megcélzó programok is.*
- *Nagyon színes a könyvtár programajánlója.*
- *Lehetne gyakrabban babusgató program és gyerekfoglalkozások.*
- *Nagyon szeretjük a babusgatót, lehetne gyakrabban, mint 3 hét.*
- *Rendezvények bővítése, illetve ismételése, mivel több esetben nem jutok el a meghirdetett rendezvényre helyhiány miatt.*
- *A rendezvények látványosak és interaktívak.*
- *Több workshop jó lenne.*
- *Nagyon szeretjük a családi barkácsdélutánokat, és minden kézműves jellegű programot.*



Könyvtárközi kölcsönzést a válaszadók közel 65%-a igényelt már, és 63% elégedett is volt ezzel a szolgáltatással, ez 5% növekedés az előző méréshez képest. Ez azt mutatja, hogy viszonylag gyakran előfordul, hogy a keresett könyv nem található meg az állományunkban, de annak a lehetőségnek is örülnek használóink, ha azokat másik könyvtárból tudjuk kölcsönözni számukra.

Az **előjegyzést** a megkérdezettek 61%-a használta már, ami 18%-kal kevesebb, mint az előző felmérésben. 60%-uk elégedett volt a szolgáltatással. 1% kevésbé volt elégedett, ami abból adódhat, hogy esetleg túl hosszú ideig kellett várni az előjegyzett könyvre. Mivel a beszerzési keret hatékony felhasználása és a minél szélesebb dokumentum kínálat biztosítása miatt a könyveket egy példányban szerezzük be, a népszerű kötetek esetében ugyanarra a könyvre többen is várakozhatnak egyszerre. Igényként merült fel egy automatikus üzenet szolgáltatás, amely az előjegyzés pillanatában értesítést küldene, így az olvasó még a határidő lejárta előtt tudná, hogy mennyi ideje van az adott könyvet elolvasni (az előjegyzett könyvek nem hosszabbíthatók). Ennek megvalósíthatóságát megvizsgáljuk.

A **dokumentumok helybenhasználati** lehetőségét a kitöltők 60%-a vette igénybe, 6%-kal kevesebb az előző felméréshez képest. Az igénybevevők 57%-a teljes mértékben vagy inkább elégedett volt. 3% kevésbé volt elégedett a helybenhasználati lehetőségekkel, melynek oka nem derült ki a felmérésből.

A **könyvcseréldét** a válaszadók 57%-a vette már igénybe, és elégedett is volt vele. Itt lehetőség van a megunt könyvek leadására, újrahasználatára, számos kötet cserél gazdát ezáltal. *“Szerettem volna ingyen könyveket adományozni Önöknek. Sajnos nem volt átvételi kapacitás.”* Könyvtárunk a Gyűjtőköri Szabályzatának megfelelően fogad be állományába beleltározásra - többek között helyhiány miatt is - csak olyan könyveket, amelyek tartalmilag nem elavultak, és külsőleg tökéletes állapotban vannak. Az ajándékkönyvek befogadásával kapcsolatban a honlapunkon tájékoztatás adunk.

A könyvtár **közösségi tér** funkcióját a kitöltők 55%-a vette már igénybe, 53% elégedett volt vele. 2% kevésbé elégedett volt, amelynek talán oka lehet: *“A közösségi tér elég hangos, mindenki mindent hall, nem lehet csendben elvonulni, elmélkedni.”* Adottságainkhoz mérten



odafigyelünk, hogy mindig legyen lehetőség félrevonulni, ahol nyugodtan lehet tanulni, dolgozni. Azonban ebből a szempontból hátrány, hogy a felnőttkönyvtár olvasói tere egy légtér. Ebben a térben folyik a digitális kompetenciafejlesztés is (Logiscool), - ahol a gyermekek programozó kurzusokon vehetnek részt - amely esetenként nagyobb hangzavarral jár. Ennek megoldására kívánatos lenne egy olyan oktatóterem kialakítása, amely elkülönül az olvasói tértől, de helyhiány miatt ezt jelenleg nem tudjuk megvalósítani.

Az elmúlt években számos **kvízt, játékot** indítottunk a könyvtárban, melyeket a válaszadók 47%-a vett már igénybe, és 46%-uk elégedett is volt velük. Változatos témákban, változatos feladatokat igyekszünk használóink számára összeállítani különböző nehézségi fokokon. *“A kvízek, játékok, amiket havonta kiadnak, azok lehetnének könnyebbek. Egy kissé bonyolult bizonyos korosztálynak.”*

Intézményünkben a **wifit** a látogatók 45%-a használta, ebből 35% volt elégedett. Több visszajelzés volt azzal kapcsolatban, hogy nincs wifi az épületben, pedig a szolgáltatás már évek óta elérhető. Ennek orvoslására jól látható helyeken feltüntettük a wifi kódot az olvasói terekben. A másik ezzel kapcsolatos negatív észrevétel a jel erősségére vonatkozott, valamint igényként fogalmazódott meg, hogy a Tizzaszederkényi Fiókkönyvtárban is szükség lenne wifire. A központi könyvtárban az olvasói wifi jel erősségében az épületen belül enyhe ingadozás tapasztalható, de mindenhol eléri legalább a közepes szintet. A fiókkönyvtárban megvizsgáljuk a wifi kiépítésének lehetőségét.

A **kiegészítő könyvtári szolgáltatások** közül nyomtatást a kitöltők 41%-a kért már, szkennelést pedig 26%. Ez 2-2%-kal kevesebb az előző felméréshez képest. A használók mindkét szolgáltatással elégedettek voltak.

Az **irodai szolgáltatások** közül a fénymásolást 43% igényelt, azok közül, 42% elégedett volt vele. A spirálózást és laminálást összesen 25% igényelte, és többségük elégedett is volt vele, azonban a korábbihoz képest 8%-kal csökkent az igénylők aránya.

A **számítógéphasználat** igénybevétele 35% volt, melyből 30% volt elégedett. A korábbi felmérésben 48% volt az igénybevevők, 43% az elégedettek aránya. A csökkenésből és megfigyeléseink alapján az látszik, hogy ennek a szolgáltatásnak egy kisebb kialakult



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

törzsközönsége van, új felhasználók ritkábban veszik igénybe. Habár érkezett olyan észrevétel, hogy több gépre lenne szükség, jellemzően 1-2 gépnyi szabad kapacitás mindig van. A meglévő gépek viszont folyamatosan avulnak, azok cseréjére volna szükség, amit viszont a forráshiány akadályoz.

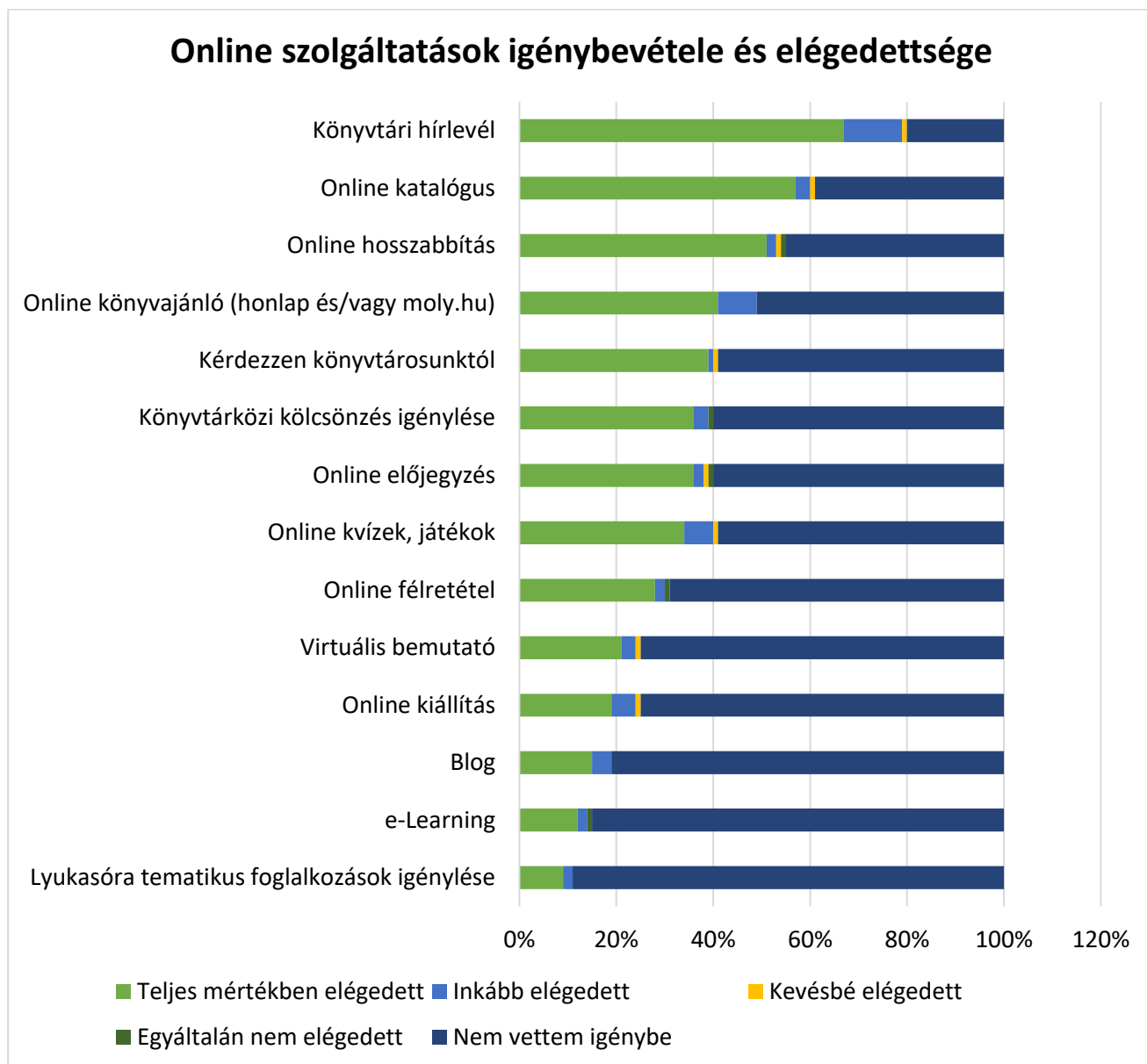
A fenntarthatóság ösztönzése miatt vezettük be a **KÉK szolgáltatásokat**, melyek közül a **használt elemgyűjtést** 36% vette már igénybe, ebből 35% elégedett volt. A **növénykolt** 29% használta, a **szatyor cserepontot** 27%, a **használt mobiltelefonok visszagyűjtésének** lehetőségével 26% élt már, a szolgáltatásokkal elégedettek voltak a használók.

Összességében elmondható, hogy a személyesen igénybe vehető szolgáltatások közül a dokumentum- és információszolgáltatáshoz kötődőek a legnépszerűbbek, ezeket használják a legtöbben. Ezek közé ékelődnek a különböző közösségi szolgáltatások. Majd a kiegészítő könyvtári szolgáltatások, az irodai szolgáltatások, a számítógéphasználat és a KÉK szolgáltatások következnek. Az is megfigyelhető, hogy csak a wifi használat volt, ahol nagyobb mértékű (9%) elégedetlenség volt, ennek megoldására közben már hoztunk is javító intézkedést. Számos nyílt válaszban fejezték ki maximális elégedettségüket a könyvtár példaértékű működésével, a könyvtárosok segítőkészségével, szolgáltatásaival kapcsolatban:

“Becsülje meg a könyvtár a dolgozóit, mert az ő kedvességük és lelkesedésük tartja életben a könyvtárat, ők teszik jó helyé! Maga a könyvtár otthonos, hangulatos, jó ide bejönni. :)”



2. Online szolgáltatások igénybevétele



Könyvtárunkban sok hagyományos szolgáltatás online változatban is igényelhető a honlapunkon keresztül vagy e-mailben. Az internethasználók számára ez kényelmes megoldás, és időt takaríthatnak meg a használatukkal.

Az online szolgáltatások közül a **könyvtári hírlevél** a legnépszerűbb, a válaszadók 80%-a használta már és 79% elégedett is volt vele. Hírlevelünkben tájékoztatjuk a használókat szolgáltatásainkról, a könyvtári eseményekről. Megjelenését, tartalmát igyekszünk



folyamatosan a használói igényekhez igazítani, hogy minél eredményesebb tájékoztatást nyújthassunk. Az olvasói hírlevélén kívül pedagógus hírlevelet is működtetünk.

Online katalógusunkat 61% százalék vette már igénybe, ez 3% emelkedés az előző felméréshez képest. Időközben Huntéka integrált rendszerre váltottunk, melynek olvasói online katalógusa felhasználóbarátabb, mint az előző rendszeré, olvasóink szívesen használják, gyakran már a könyvtárlátogatás előtt tájékozódnak a katalógusban az őket érdeklő dokumentum elérhetőségéről. A használók 60%-a elégedett az online katalógussal.

Az **online hosszabbítást** a megkérdezettek 55%-a vette igénybe, ez szintén 3% emelkedés az előző méréshez képest. Volt olyan válaszadó, aki kevesli a kétszeri hosszabbítási lehetőséget, ennek okát azonban fentebb már kifejtettük.

Az **online könyvajánlót** sokkal kevesebben használják, mint a könyvtárban kihelyezett ajánló polcokat. Azonban a válaszolók 49%-a így is böngészte már a honlapunkon található ajánlóinkat, a használók többsége elégedett is volt vele. A legutóbbi felmérés óta ajánlóink a moly.hu oldalon is megjelennek.

A **kérdezzen könyvtárosunktól** online tájékoztató szolgáltatásunkat a kitöltők 41%-a igényelte, és 40%-uk elégedett volt vele. Az online tájékoztatás jó megoldás lehet, ha az olvasónak nincs ideje eljönni a könyvtárba, vagy valami miatt akadályoztatva van, de információra van szüksége. Azonban a személyes tájékoztatást még mindig előnyben részesítik, ezt 83% igényelte.

Könyvtárközi kölcsönzést online formában a válaszadók 40%-a igényelt, amely jelentős, 17%-os emelkedés az előző felméréshez képest. Ugyanakkor személyesen még mindig többen igénylik ezt a szolgáltatást (65%). Az online igénylők 39%-a elégedett volt a szolgáltatással. A könyvtárközi kölcsönzésre való igény leginkább a személyes tájékoztatás során merül fel, amikor kiderül, hogy a keresett könyv nincs meg nálunk, automatikusan felajánljuk ezt a lehetőséget.

Az előző felmérés óta új lehetőség az **online előjegyzés** kérése a Huntéka integrált rendszeren keresztül. Olvasóink kedvelik ezt a szolgáltatást, 40%-uk vette már igénybe, 38% elégedett volt vele.



Honlapunkon, közösségi oldalunkon rendszeresen teszünk közzé **online kvízeket, játékokat**, melyeket 41% vett már igénybe, 40% elégedett volt vele.

A Huntéka integrált rendszer lehetőséget biztosít a könyvtárban bent lévő könyvek **online félretételére** is, amely szintén kedvelt szolgáltatás. Különösen az újonnan beszerzett dokumentumok esetében veszik igénybe használóink, biztosítva ezáltal, hogy a kiszemelt olvasmányhoz biztosan hozzájussanak. 31% használta már, 30% elégedett volt vele.

Virtuális bemutatóink különböző témákban nyújtanak ismeretterjesztést. A válaszadók 25%-a tekintette meg honlapunkon, 24% volt elégedett velük.

Online kiállítások 2019 óta vannak a honlapunkon. Kezdetben a könyvtárban megrendezett kamarakiállítások anyagai kerültek ide elektronikus formában, külön menüpontba. Majd 2020-tól különböző évfordulókra, jeles napokra készültek ide ismeretterjesztő anyagok. Ezeket a közösségi oldalunkon keresztül is népszerűsítjük. A válaszadók 25%-a tekintette meg ezeket a kiállításokat, 24%-uk elégedettségét fejezte ki.

Használóink a honlapunkon található **blogokból** is tájékozódhatnak szolgáltatásainkról, programjainkról. Blogjainkat a közösségi oldalunkon is megosztjuk. Ezeket a válaszadók 19%-a tekintette már meg, és elégedettek is voltak vele, van aki még többet szeretne belőlük olvasni.

Az elsősorban oktatást támogató céllal készülő **e-Learning** anyagokat népszerűsítő kiadványban gyűjtöttük össze, és hírlevélen keresztül kínáljuk a pedagógusok számára. A tananyagok bárki számára ingyenesen hozzáférhetőek, szerteágazó témában adnak lehetőséget az iskolai tanulási folyamat kiegészítésére. Ezeket a válaszadók 15%-a használta már, 14% volt velük elégedett.

Szintén az oktatás támogatása céljából számos tematikus jelenléti gyermekfoglalkozást kínálunk, melyeket a *Lyukasóra: könyvtári foglalkozásajánló*ban gyűjtöttünk össze. Ezeket a **Lyukasóra tematikus foglalkozásokat** egy űrlap kitöltésével honlapunkon keresztül is lehet igényelni. Ezt a lehetőséget 11% vette már igénybe és elégedettek is voltak vele.

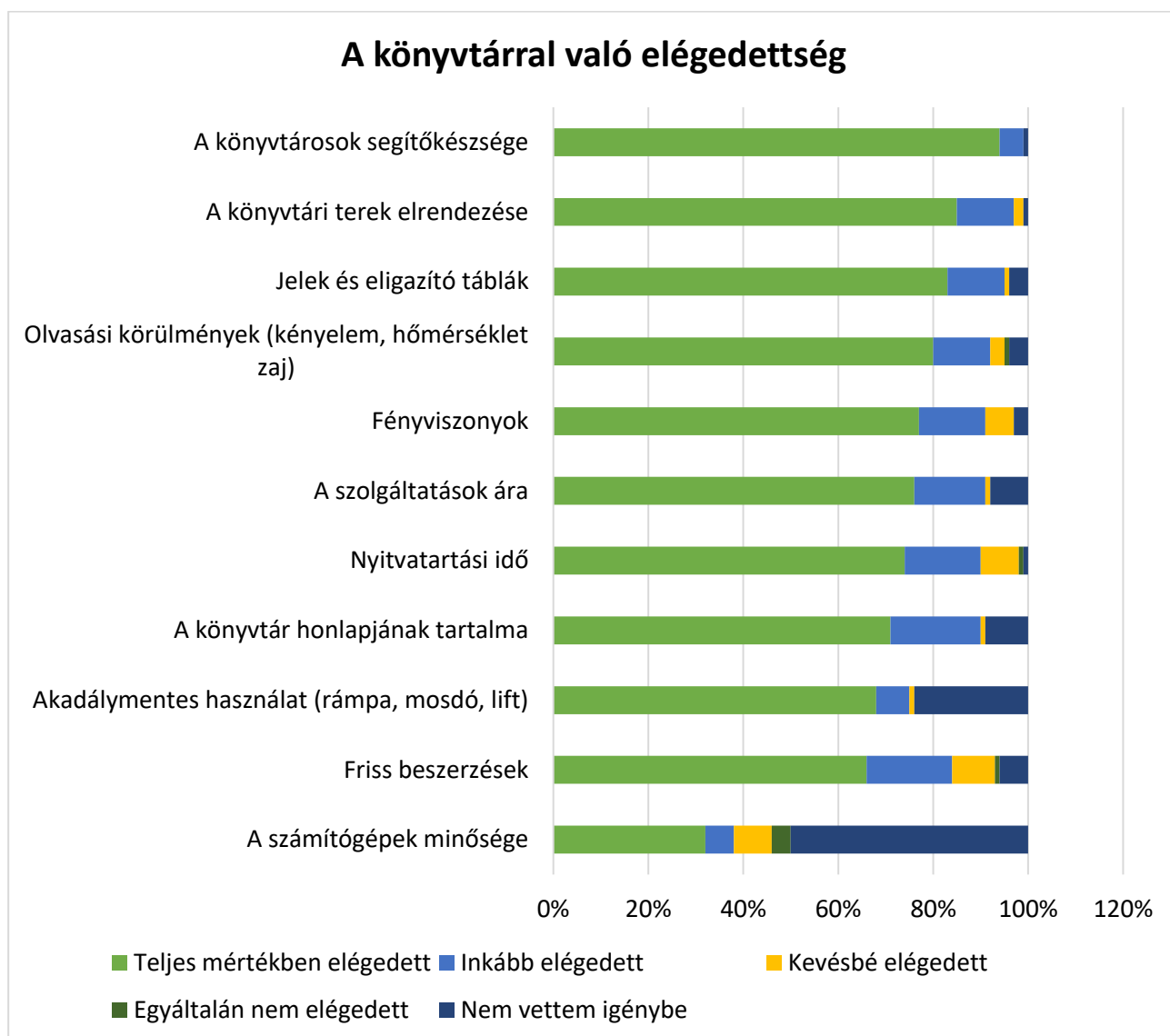


Összességében látható, hogy az online szolgáltatásokat kevesebben használják, mint a személyesen igénybe vehetőket. Ezt meg is fogalmazták a nyílt válaszolási lehetőségnél: *“Jobban szeretem a személyes jelenlétet.”* Javaslatként fogalmazták meg: *“Talán lehetne egy ismeretterjesztő előadást tartani az online lehetőségekről, azok használatáról.”* A honlappal kapcsolatos észrevétel, hogy egyszerűbb felületet igényelnének, kevesebb kattintással. Jellemzően a válaszok többségében kétféle visszajelzést kaptunk: vagy mindennel elégedettek voltak, vagy nem használják az online szolgáltatásokat.

A szolgáltatásbővítésre irányuló kérdésnél (9. kérdés) szabad szöveges válasz megfogalmazására volt lehetőség. A beérkező válaszok 43%-a a szolgáltatások körével való teljes elégedettséget tükrözte, nem javasoltak hiányzó szolgáltatásokat, kielégítőnek vélték a meglévőket. Ugyanakkor megfigyelhető, hogy a javaslatok között számos olyan merült fel, amelyek már léteznek vagy korábban léteztek (de az elégtelen kihasználtság miatt megszüntettük) a könyvtár kínálatában, pl. könyvklub, bábelőadás, könyv házhozszállítás mozgáskorlátozottaknak, természet- és környezetvédelemmel kapcsolatos programok, könyvvásár, felnőtteknek barkácsolós, kézműves program, a könyvtár virtuális bemutatása. A válaszok egy része arra vonatkozott, hogy az általunk rendszeresen, különböző időközönként szervezett programokból szeretnének többet, pl. kézműves, pódiumműsor, előadás, író-olvasó találkozó, kiállítás. Erre a kérdéskörre a rendezvények értékelésénél tértünk, illetve térünk ki bővebben. Néhány, a könyvtár feladatellátása szempontjából nem releváns vagy értelmezhetetlen választ is kaptunk.



3. A könyvtárral való általános elégedettség



Ebben a kérdésben a könyvtárral való általános elégedettséget befolyásoló tényezőket vizsgáltuk.

Ezen tényezők közül a legmagasabb elégedettséget a **könyvtárosok segítőkészségével** kapcsolatban mértük, 99% volt, amely 5%-kal nőtt az előző felmérés óta. Az olvasói igények mindig elsőbbséget élveznek, igyekszünk mindenkor maximális tudásunk szerint kiszolgálni látogatóinkat.

A **könyvtári terek elrendezésével** 97% elégedett volt. A berendezés fejlesztésére vonatkozóan vannak terveink, de ezek forrás hiányában évek óta nem tudnak megvalósulni.



Az **eligazodást segítő jelek és táblák** teljes körű cseréje 2021-ben történt meg pályázati támogatásból. Így egy esztétikusabb, az arculatunkhoz illeszkedő, egységes, olvasói igényeknek jobban megfelelő tájékoztató rendszert sikerült kialakítani. Olvasóink 96%-a elégedett volt ezzel, de ellenvélemény is volt: *“Az írók táblája nehézkes. Számomra elolvasni nagyon lent van, nagyobb táblára tenném.”*

Az **olvasási körülményekkel** a válaszadók 95%-a volt elégedett, amely 6%-kal magasabb az előző felméréshez képest. 4% viszont elégedetlenségét fejezte ki. Az utóbbi időben egyre nagyobb igény mutatkozik a tanulószobák használatára, ezért az épület lehetőségeihez mérten próbálunk erre alkalmas tereket kialakítani. Az Olvasóterem helyén is megkezdtük egy közösségi helyiség kialakítását, azonban ennek berendezése anyagi okokból még nem valósult meg. *“Pár db kis, 1 személyes asztallal lehetne több a felnőtt részen.”*

A **fényviszonyokkal** kapcsolatban több észrevétel is volt. *“Az olvasó térben jobb fényviszonyok lehetnének!”*, *“Kevés a fényviszony az olvasáshoz.”*, *“A folyóirat olvasóban kevés a fény.”* Ennek ellenére a válaszadók 91%-a elégedett volt a fényviszonyokkal, 6% fejezte ki elégedetlenségét. A könyvtári épületek kezelése, gondnoki, karbantartási, felújítási feladatainak ellátása a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ feladata. Az olvasói terekben elavult energiatakarékos izzók biztosítják a világítást, a kiégett izzókat takarékosági okokból csak részben pótolta a TIK. Ez összességében azt eredményezte, hogy az olvasáshoz nagyon gyenge fényviszonyok alakultak ki. Azonban 2024. végén megkezdődött a lámpatestek részleges cseréje korszerű LED-es világításra.

A **szolgáltatások árával** 91% volt elégedett. Hosszú évek után 2022-ben emeltük csekély mértékben a szolgáltatások árát, negatív visszajelzést ezzel kapcsolatban nem kaptunk.

A **nyitvatartási idővel** a válaszadók 91%-a elégedett volt. A törvényi előírásoknak megfelelően a központi könyvtárban heti 40 órában, a Tiszaszederkényi Fiókkönyvtárban heti 36 órában, a Tiszaparti Fiókkönyvtárban heti 10 órában biztosítjuk a szolgáltatások elérhetőségét. Ez a nyitvatartás olvasói igények felmérése alapján lett kialakítva. A napi háttér munka elvégzése miatt a nyitvatartási órák számát tovább növelni nem tudjuk.



A **honlap tartalmával** a válaszadók 90%-a elégedett volt, 9% viszont egyáltalán nem használja. A honlap 2024-ben újabb átalakításon ment keresztül, így az előírásoknak megfelelően már akadálymentes elemeket is tartalmaz. A honlap struktúráját igyekszünk használói szemmel folyamatosan alakítani, ennek ellenére érkezett néhány észrevétel, amely a felület egyszerűsítésének igényére vonatkozott. A honlapon keresztül törekszünk a széleskörű tájékoztatásra, melynek része a szolgáltatásaink PR- anyagainak közzététele, híradás könyvtári eseményekről, programokról, rendezvényekről, interaktív játékok indítása, kulturális tartalmak megjelenítése.

Az **akadálymentes használat**tal 75% volt elégedett, 24% pedig nem használja ezeket a lehetőségeket. A bejárat akadálymentes, a bejárat ajtó fotocellás. A földszinti korszerűsített, olvasói mosdó a mozgáskorlátozottak számára készült, de ugyanakkor bababarát is. Az emeleti részek lifttel megközelíthetőek. Az akadálymentes használatot segíti a hangoskönyvek, öregbetűs könyvek beszerzése, kölcsönzése. Honlapunk részben akadálymentesen működik.

A **friss beszerzésekkel** a válaszadók 84%-a volt elégedett. A legutóbbi felméréshez képest ez 6%-os javulást jelent. Az állománygyarapítás alapja a tervszerű, olvasói igényeket figyelembe vevő, és az olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosok javaslatain alapuló, a **könyvtár gyűjtőkörének** megfelelő, időarányos dokumentum beszerzés. Kiemelt szempont a beszerzésre fordítható keret minél gazdaságosabb felhasználása, a legkedvezőbb szállító partnerek kiválasztása, a kínálgó pályázati lehetőségek kihasználásával forrásaink bővítése. 2024-ben összesen 1902 db dokumentumot (könyv, cd, dvd, diafilm, folyóirat) szereztünk be 7.122.467 Ft értékben, melynek leltári értéke 9.268.626 Ft. Ez éves szinten 23%-os kedvezményt jelent intézményünknek. Az olvasói igényeket igyekszünk messzemenően teljesíteni, ugyanakkor a könyvpiac nagyon széles kínálatából nem tudunk mindent beszerezni. Felülvizsgáljuk, és ha szükséges módosítjuk a folyóirat rendeltet, valamint a kölcsönözhető folyóiratok körét az igényeknek és a költségvetésnek megfelelően. 2024-ben 115 féle kurrens folyóirat járt a könyvtárba, 116 példányban.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

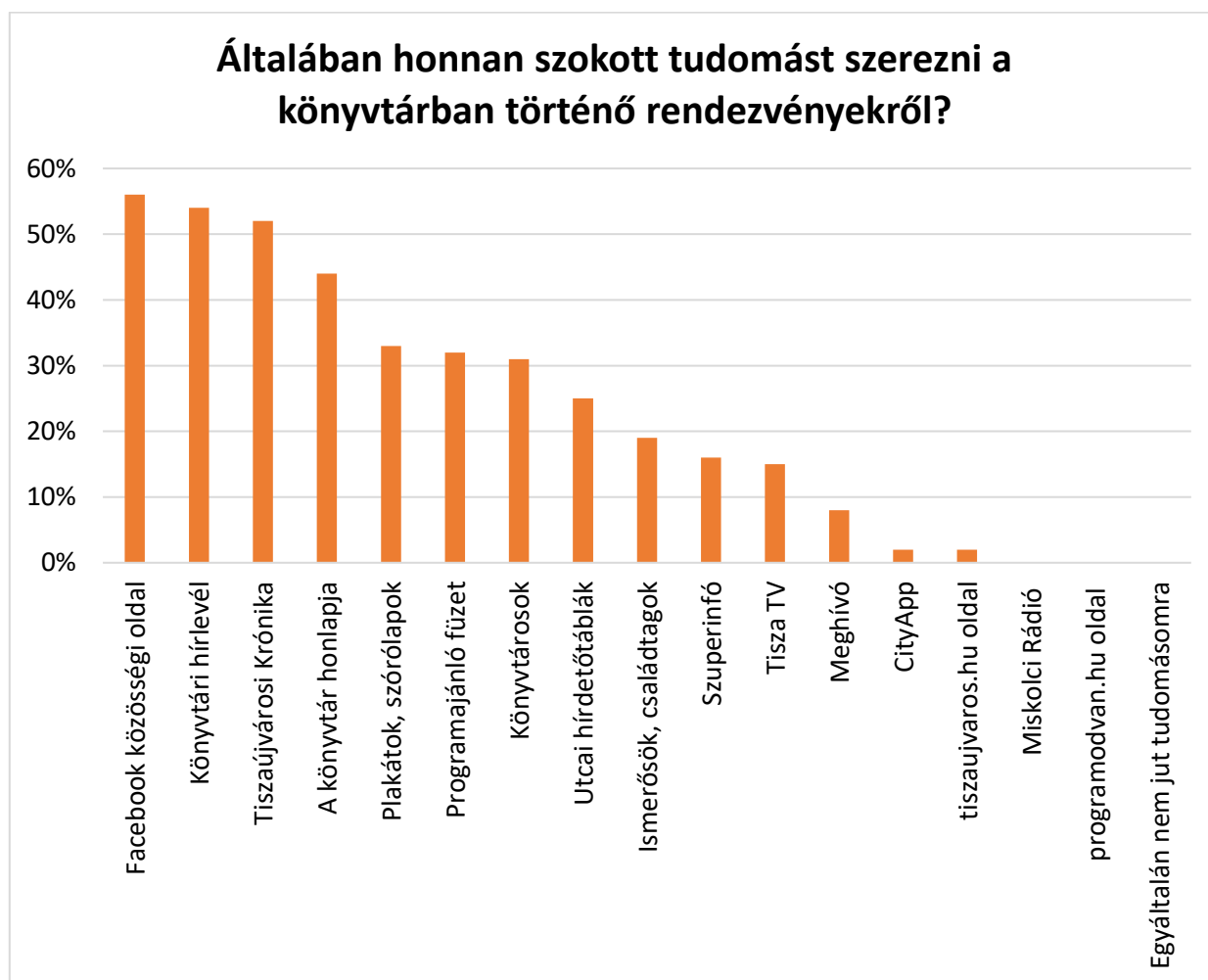
A megvásárolt új dokumentumokról a honlapon könyvajánlót jelentetünk meg, melyről az olvasóink a közösségi oldalon és a hírlevélben is kapnak értesítést. Ide vonatkozó vélemények: *“Több idegennyelvű (angol) könyv.” “Az én ízlésemnek túl sok a lektűr.”*

A **számítógépek minőségével** a válaszadók 38%-a volt elégedett. Ez az arány kevésnek tűnik, viszont 50% egyáltalán nem használja a hozzá köthető szolgáltatásokat. Azonban az is igaz, hogy itt mértük a legmagasabb elégedetlenséget, 12%-ot. A számítógépek tervszerű cseréje már évek óta nem biztosított, így folyamatos az avulás. Ezt az is mutatja, hogy 2016-ban még 56%, 2020-ban már csak 47% volt elégedett a számítógépek minőségével. Ezzel kapcsolatban több visszajelzést is kaptunk: *“Időnként ráférne szoftverfrissítés a gépekre.”*, *“Több számítógép jó volna! És csendesebb, nem ennyire forgalmas helyre kellene tenni őket.”* *“Gyorsabb számítógépek.” “Számítógép minősége.”*

Összességében elmondható a könyvtárral kapcsolatos általános képről, hogy ennél a kérdéskörnél is többségben voltak azok a válaszok, amelyek a teljes mértékű elégedettséget fejezték ki: *“Minden rendben a könyvtárral.” “Nagyon szeretünk odajárni a tanítványaimmal.” “Gratulálok a könyvtár dolgozóinak, a változatos programokhoz! Fiatalos, lelkes csapat! Kedvesek segítőkészek kreatívak. Csak így tovább!” “Maximálisan meg vagyok elégedve a könyvtárral minden szinten.” “Segítőkészek az ott dolgozók, ha esetleg elakadnék bármiben, vagy keresek valamit.” “Igazán színvonalas, sokoldalú közvetítést végeznek.”*



4. A könyvtár rendezvényeire vonatkozó felmérés eredményeinek elemzése



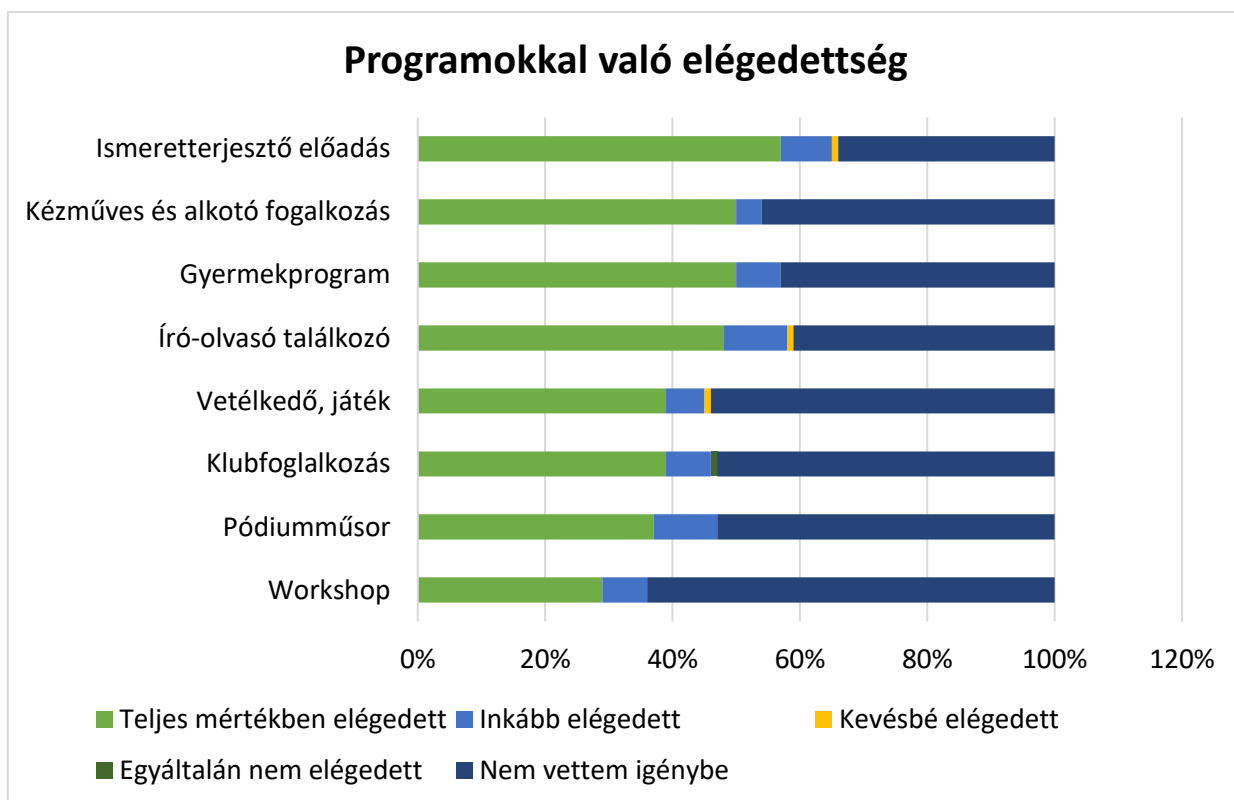
Rendezvényeink népszerűsítése céljából fontos tudnunk, hogy látogatóink honnan értesülnek programjainkról. Igyekszünk kihasználni a rendelkezésre álló lehetőségeket, felhívni magunkra a figyelmet. Ennél a kérdésnél több választ is meg lehetett jelölni. Jelentős változás a korábbi felméréshez képest, hogy míg 2020-ban a **facebook közösségi oldal** csak az 5. legnépszerűbb tájékozási forrás volt, most ezt a csatornát jelölték meg elsődleges információforrásként a rendezvényekről való értesülés szempontjából, (56%). A **könyvtári hírlevelet** havonta küldjük ki a legfontosabb információkkal és a Hamvas Hírmondóval, amelyben az aktuális hónap eseményei, szolgáltatásai vannak összegyűjtve. A hírlevelet a válaszadók 54%-a jelölte meg értesülési csatornaként. A **Tiszaújvárosi Krónika**, amely korábban a legfontosabb csatorna volt, most 52%-kal a harmadik helyre került. Fontos megjegyezni, hogy a nyomtatott kommunikációs csatornák közül ez a legnépszerűbb. A



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

könyvtár honlapját 44% jelölte meg. A plakátokról és szórólapokról 33%, a Programajánló füzetből 32%, a könyvtárosoktól 31%, az utcai hirdetőtáblákról 25%, ismerősöktől, családtagoktól 19% értesül a rendezvényekről. A Szuperinfóban 2022-től jelennek meg ingyenes programjaink hirdetései, így nagyobb eséllyel jutnak el az információk a város vonzáskörzetében élőkhez is. 16% jelölte meg értesülési csatornaként. A Tisza TV-ből 15%, meghívókból 8%, a CityAppból és a tiszaujvaros.hu-ról 2-2% értesül. A Miskolci Rádiót és a programodvan.hu oldalt senki nem jelölte meg válaszként. Olyan sem volt, aki egyáltalán nem értesül az eseményeinkről.

Megkérdeztük, hogy milyen egyéb hirdetési lehetőségeket javasolna a könyvtári rendezvények megjelenítésére. 65 válasz érkezett erre a kérdésre, melyeknek döntő többsége szerint elegendőek a meglévő csatornák, nem tudnak újat javasolni. Több plakát kihelyezését javasolták a városi hirdetőtáblákra, iskolákba, óvodákba. Utóbbival negatív tapasztalatunk, hogy az intézményekbe eljuttatott plakátok sokszor nem kerülnek ki. Továbbá a TikTok és az Instagram működtetését javasolták még a fiatalok elérése érdekében.





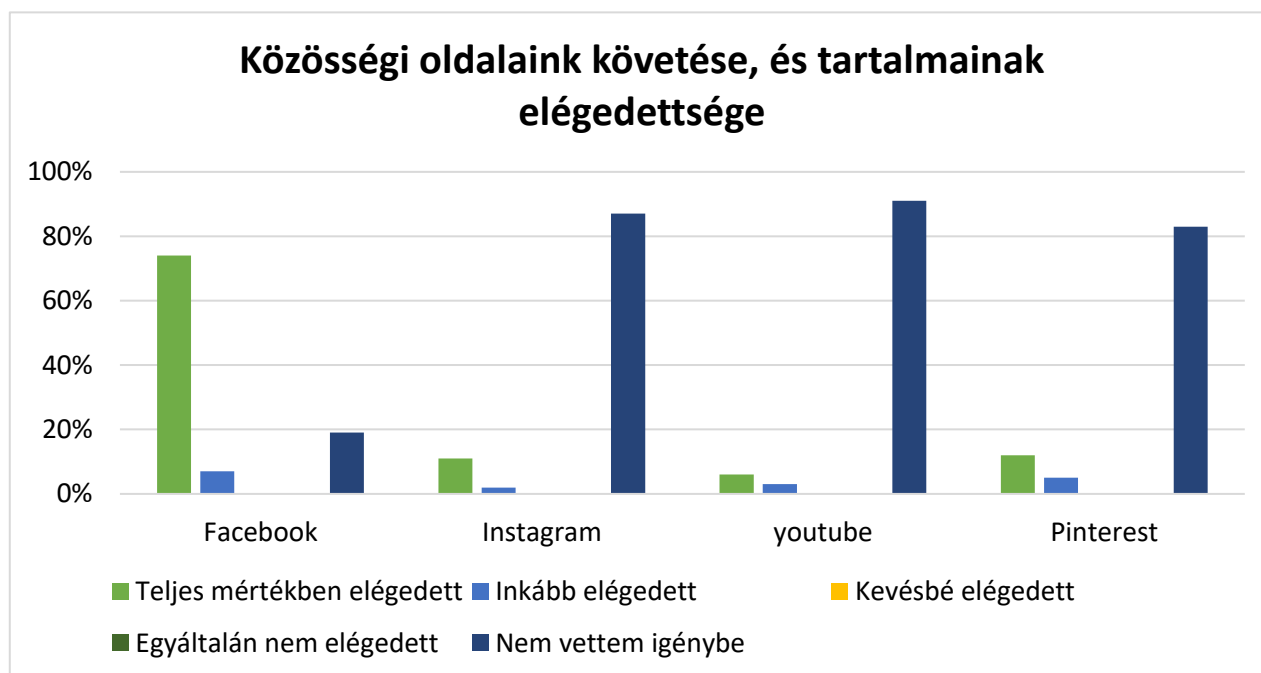
A könyvtár rendezvényskalája a témák és programtípusok tekintetében is rendkívül széles, nagy hangsúlyt fektetünk a kisközösségek létrehozására és működtetésére. Ezek tervezése és lebonyolítása, vezetése is könyvtárosaink feladata. A hagyományos könyvtári ünnepekre változatos rendezvényeket szervezünk. Kamarakiállításaink egy részét gyermekeknek szóló interaktív foglalkozással egészítjük ki.

Felmértük, hogy mely programtípusokkal a leginkább elégedettek. A legmagasabb elégedettséget az **ismeretterjesztő foglalkozások**nál mértük, 65% elégedett volt, 34% nem vett még részt ezeken a programokon. Ezeket a foglalkozásokat különböző témakörökben és különböző korcsoportoknak szervezzük. **Író-olvasó találkozók**at általában az ünnepi könyvhét vagy az Országos Könyvtári Napok alkalmából szervezünk. Igyekszünk olyan szerzőket meghívni, akiknek könyvtárunkban népszerűek a művei. Ezekkel az eseményekkel összességében 58% volt elégedett. A **gyermekprogramokkal** összességében 57% volt elégedett. A gyermekek számára családi és köznevelési intézményeken keresztül elérhető programokat is kínálunk, amelyek között vannak kézműves, ismeretterjesztő és mesefoglalkozások is. A **kézműves és alkotó foglalkozásokkal** a résztvevők 54%-a elégedett volt, 46% pedig még nem vett részt. Ezek jellemzően családi programok, ahol szülő és gyermeke együtt tudnak alkotni. Felnőttek számára is indítottunk már alkotó kézműves programot, azonban a kezdeti lelkesedés után a program iránti igény csökkent, így megszüntettük. A **pódiumműsorokkal** 47% elégedett volt, 53% viszont nem vett még részt ilyen előadáson. A műsorok ára az utóbbi néhány évben nagyon magasra szökött, így többségük a költségvetésünkhöz képest megfizethetetlen kategóriába került. Azonban a legtöbb ilyen program teltházzal zajlik és pozitív visszajelzéseket kapunk. A **klubfoglalkozásokkal** 46% volt elégedett, 53% még nem vette igénybe ezt a lehetőséget. A klubok különböző témák köré épülnek (könyvklub, manga, ökokör) és tagjai általában állandóak. Olvasóink játékos attitűdjét kihasználva különböző alkalmakhoz kötve, online és a könyvtárban megoldható **vetélkedőket, kihívásokat, játékokat** hirdetünk, melyek általában nagy népszerűségnek örvendenek, 45% volt elégedett velük, 54% még nem vett részt ezeken. **Workshopot** eddig jellemzően öko témákban tartottunk, ezekkel 36% elégedett volt, 64% nem vett még részt ilyen típusú programon.



A kérdőívben megkérdeztük, milyen programokat látnának szívesen a jövőben. A válaszok jelentős része a jelenlegi választékkal való elégedettséget fejezte ki, nem tudtak javaslatot megfogalmazni. Sok válasz általánosságokat tartalmazott, olyan rendezvényeket javasoltak, amelyek már léteznek a kínálatunkban, vagy ezekből szeretnének többet (itt majdnem mindenféle típusú programunkat felsorolták). 2024-ben összesen 540 program zajlott a központi és a fiókkönyvtárakban, ami nyitvatartási naponként 2,2 db rendezvényt jelent. Ez az adat a jelenlegi dolgozói létszámmal és költségvetéssel nem növelhető tovább. A látogatók száma 14.430 volt, ami szintén rekordnak számít az intézményben. Volt néhány olyan javaslat, amelyek nem a könyvtári profilhoz illő programok, pl. mozi, stand up, szabadtéri koncert. Író-olvasó találkozóhoz ajánlott szerzők: Lengyel Boglárka, Péterfy Gergely, Szlaviczsek Judit, Szántó Dániel, Zajác D. Zoltán, Puzsér Róbert. Igényként merült fel, hogy a 10-14 éves korosztálynak is kellene programot szervezni, mert csak a kisebbeknek van. A két éve működő Manga-anime klub kifejezetten ennek a korosztálynak szól, valamint a kiállításokhoz kapcsolódó interaktív és egyéb tematikus foglalkozásokat is jellemzően ennek a korosztálynak szervezzük, melyekről az előzőekben bővebben írtunk.

5. Közösségi oldalak



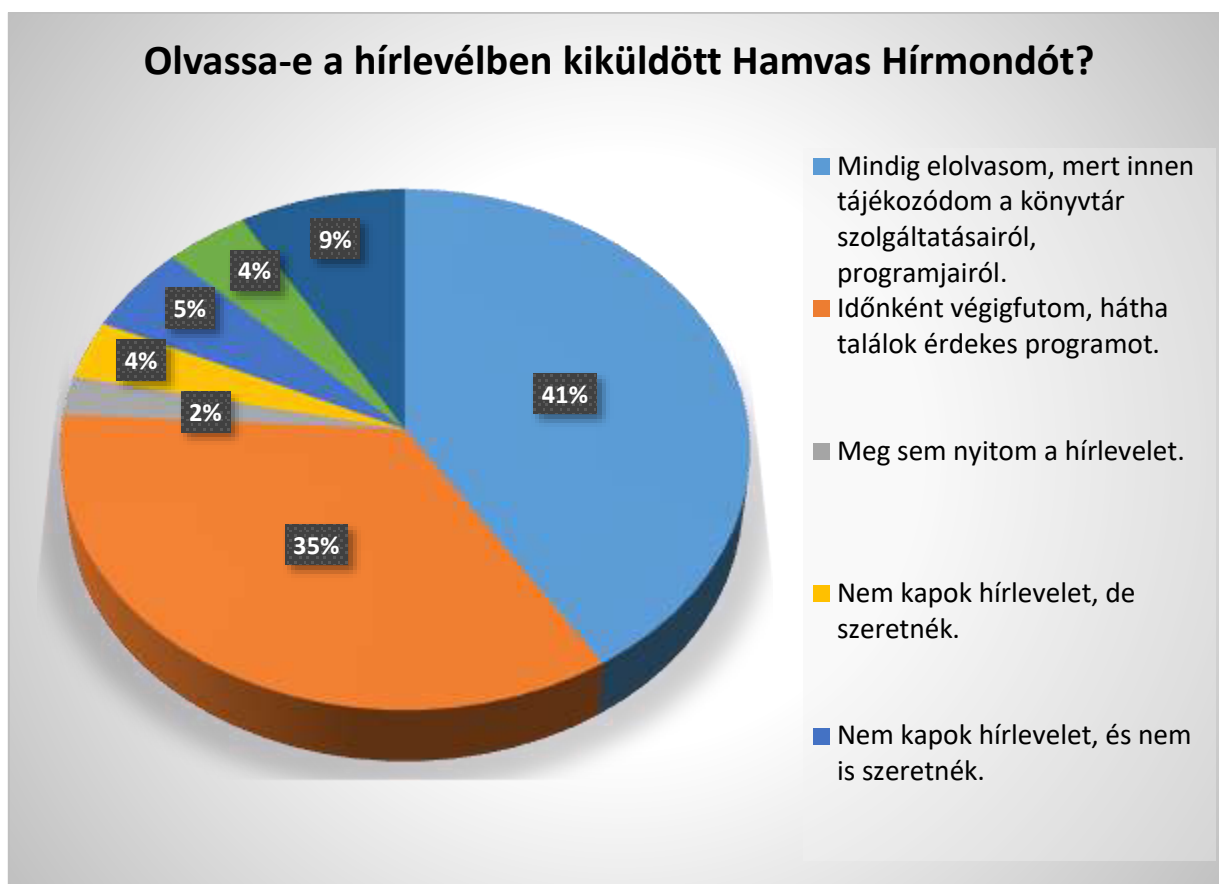


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Intézményünk is igyekszik lépést tartani az egyre népszerűbb közösségi oldalakkal. Évek óta kedvelt oldalak a Facebook, a youtube, Pinterest, és az Instagram, könyvtárunk is használja ezeket. A kitöltők 74%-a teljes mértékben elégedett, 7%-a inkább elégedett a könyvtár Facebook oldalával. Az Instagram, Pinterest (17%) és a youtube (9%) esetében alacsonyabb az elégedettség, ami azzal magyarázható, hogy ezeket az oldalakat a válaszadók jelentős többsége nem használja (Instagram: 87%, Pinterest: 83%, youtube: 91%), valamint a tartalomfeltöltés is ritkább ezeken az oldalainkon. Kértük a kitöltőktől, írják le véleményüket, javaslataikat ezzel a kérdéssel kapcsolatban. 42 válasz érkezett, amiből kiderül, hogy elsősorban a Facebook-ot követik, ahol a hirdetéseket, könyvajánlókat, programokat figyelik.

Néhány vélemény:

- *Mindig naprakészek, felhasználóbarát.*
- *Moly-on követem az új könyveket.*
- *Friss információkat tartalmaznak.*
- *A Facebook azért nagyon jó, mert értesítéseket is kapok.*
- *Facebook oldaluk jól informálja az oda látogatókat.*
- *Az új könyvekről készült Facebook videóknál nem látszik jól a könyv teljes mérete, sokszor lemarad a könyv széle, szövege, Lehetne jobb minőségű, teljes képernyős.*
- *A programfüzetet már sokkal hamarabb elérhetővé kellene tenni, mert sokszor a hóeleji programokról csak utólag értesülünk!*
- *Nem is tudtam, hogy Facebookon kívül is jelen vannak, kicsit jobban reklámozni.*
- *Több youtube videó jó lenne.*



Hírlevelünket és a Hamvas Hírmondót havonta juttatjuk el olvasóinkhoz, melyhez 2020-tól hírlevél küldő programot használunk. A kitöltők 41%-a mindig elolvassa a hírlevelet, 35% időnként végigfutja. Statisztikai adataink alapján az összes hírlevél feliratkozó 35%-a nyitja meg általában a hírlevelet. 2%, aki meg sem nyitja, és 5%, aki nem kap, és nem is szeretne hírlevelet kapni. 4% nem kap hírlevelet, de szeretne, nekik a felmérésben lehetőséget adtunk e-mail címük megadására. A kitöltők 9%-a nem válaszolt erre a kérdésre.

Összegzés:

A könyvtárról kialakult kép pozitív, a használók elégedettek a dokumentum-állománnyal, a szolgáltatásokkal, a könyvtárosokkal és nagyrészt az infrastruktúrával is.

A válaszadók 12%-a a kitöltéskor nem volt beiratkozva a könyvtárba. Szerettük volna megtudni ennek az okát, de olyan választ nem kaptunk, amelyre bármilyen fejlesztést alapozhatnánk. Ezért ennek a kérdésnek nem sok hasznát vettük, a következő kérdőívből kihagyható.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Több helyen tettünk fel nyílt kérdéseket, kértünk fejlesztési javaslatokat, akár egy konkrét területhez (pl. rendezvények) kapcsolódva, akár általánosságban, de sok esetben ugyanazok a válaszok ismétlődtek mindegyik kérdésnél. Ezért a következő felmérésből kikerülhet a 18-as kérdés.

Számos javaslat, ötlet felmerült, melyeket értékeltünk, rangsoroltunk és ezek mentén határoztuk meg a fejlesztendő területeket.

A javaslatok között több olyan szolgáltatás és rendezvény merült fel, amelyek már léteznek vagy korábban léteztek (de a kihasználatlanság miatt megszüntettük) a könyvtár kínálatában.

A dokumentum visszahívása azoknál az előjegyzéseknél működik, amelyeket az olvasó a könyvtáron keresztül tesz meg. Az online előjegyzés esetében ez a szolgáltatás nem teljesíthető. Ennek megvalósíthatóságát megvizsgáljuk.

A könyvtár honlapján teljes körűen és naprakészen lehet tájékozódni az aktuális szolgáltatásokról és rendezvényekről.

A válaszok egy része arra vonatkozott, hogy az általunk rendszeresen, különböző időközönként szervezett programokból vagy dokumentumokból szeretnének többet, erre a tárgyalta kérdéseknél részletesen kitértünk.

A könyvtári alapszolgáltatásokon kívül jelenleg is számos lehetőséget kínálunk használóinknak. Kaptunk azonban néhány, a könyvtár feladatellátása szempontjából nem releváns vagy szakmailag értelmezhetetlen javaslatot is.

Többször felmerülő problémák, fejlesztendő területek:

- A fiókkönyvtárban megvizsgáljuk a wifi kiépítésének lehetőségét. A központi könyvtárban kihelyeztük a wifi jelszót.
- Minden előjegyzés esetén automatikus dokumentum-visszahívás működtetése a Huntéka rendszeren keresztül.
- Olvasói számítógépek állapotának javítása vagy cseréje a források függvényében.
- Beszélgetésre, tanulásra alkalmas helyek kialakítása.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- Az olvasói terekben a világítás folyamatos korszerűsítése: a könyvtári épületek kezelése, gondnoki, karbantartási, felújítási feladatainak ellátása a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ feladata. 2024. második felében már történtek ezzel kapcsolatban változások, hiszen a központi épületben több helyen is elkezdték a világítás korszerűsítését. Továbbra is jelezzük a TIK felé a korszerűsítés szükségességét.

2024. november 30.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérés 2024

Kedves Könyvtárhasználó és leendő Könyvtárhasználó!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg az Ön igényeinek. Kérjük, töltse ki kérdőívünket (a papír alapú kérdőívet dobja be a könyvtárban erre kijelölt helyre, vagy adja át munkatársunknak). Közreműködését előre is köszönjük.

1. Jelenleg be van-e iratkozva könyvtárunkba? *Kérjük, hogy a kérdésre a megfelelő szám bekarikázásával válaszoljon!*

1. Igen
2. Nem, de tervezem
3. Nem, és nem is tervezem
4. Jelenleg nem, de voltam már tag

2. Miért döntött, úgy, hogy beiratkozik?

.....

.....

3. Miért döntött úgy, hogy nem iratkozik be?

.....

.....

4. Általában milyen célból keresi fel a könyvtárunkat? *Kérjük, hogy a kérdésre a megfelelő szám bekarikázásával válaszoljon! (Több válasz is megjelölhető)*

1. Tanulás
2. Munka
3. Kutatás
4. Hobbi
5. Szórakozás
6. Programokon való részvétel
7. Egyéb:



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

5. Milyen gyakran keresi fel SZEMÉLYESEN a könyvtárunkat? *Kérjük, hogy a kérdésre a megfelelő szám bekarikázásával válaszoljon!*

1. Naponta
2. Hetente többször
3. Három-négy hetente
4. Alkalomszerűen
5. Egyéb gyakorisággal:

6. Milyen gyakran keresi fel ONLINE (katalógus, honlap, közösségi oldalak) a könyvtárunkat? *Kérjük, hogy a kérdésre a megfelelő szám bekarikázásával válaszoljon!*

1. Naponta
2. Hetente többször
3. Három-négy hetente
4. Alkalomszerűen
5. Egyéb gyakorisággal:

7. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe személyesen, és mennyire elégedett ezekkel a szolgáltatásokkal? *Kérjük jelölje X-szel!*

	Szolgáltatások	Teljes mértékben elégedett	Inkább elégedett	Kevésbé elégedett	Egyáltalán nem elégedett	Nem vettem igénybe
1.	Előjegyzés					
2.	Fénymásolás					
3.	Használt elemgyűjtés					
4.	Használt mobiltelefon visszagyűjtés					
5.	Helyben használat (folyóirat, könyv, cd, dvd)					
6.	Hosszabbítás					



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

7.	Kiállítások					
8.	Kölcsönzés					
9.	Könyvajánló polcok					
10.	Könyvcserélde					
11.	Könyvtárközi kölcsönzés					
12.	Közösségi tér (tanulás, munka, beszélgetés)					
13.	Kvízek, játékok					
14.	Növénykolti					
15.	Nyomtatás					
16.	Rendezvények					
17.	Spirálozás, laminálás					
18.	Számítógéphasználat					
19.	Szatyor cserepont					
20.	Szkennelés					
21.	Tájékoztatás kérés a könyvtárostól					
22.	Wifi használat					

Vélemény, javaslat:

.....



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

8. Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe online, és mennyire elégedett ezekkel a szolgáltatásokkal? Kérjük jelölje X-szel!

	Szolgáltatások	Teljes mértékben elégedett	Inkább elégedett	Kevésbé elégedett	Egyáltalán nem elégedett	Nem vettem igénybe
1.	Blog					
2.	e-Learning					
3.	Kérdezzen könyvtárosunktól					
4.	Könyvtári hírlevél					
5.	Könyvtárközi kölcsönzés igénylése					
6.	Lyukasóra tematikus foglalkozások igénylése					
7.	Online előjegyzés					
8.	Online félretétel					
9.	Online hosszabbítás					
10.	Online katalógus					
11.	Online kiállítás					
12.	Online könyvajánló (honlap és/vagy moly.hu)					
13.	Online kvízek, játékok					
14.	Virtuális bemutató					

Vélemény, javaslat:

.....

9. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a könyvtári kínálatot?

.....

.....



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

10. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Kérjük jelölje X-szel, hogy milyen mértékben elégedett!

		Teljes mértékben elégedett	Inkább elégedett	Kevésbé elégedett	Egyáltalán nem elégedett	Nem vettem igénybe
1.	A könyvtár honlapjának tartalma					
2.	A könyvtári terek elrendezése					
3.	A könyvtárosok segítőkészsége					
4.	A szolgáltatások ára					
5.	Akadálymentes használat (rámpa, mosdó, lift)					
6.	Fényviszonyok					
7.	Friss beszerzések					
8.	Jelek és eligazító táblák					
9.	Nyitvatartási idő					
10.	Olvasási körülmények (kényelem, hőmérséklet, zaj)					
11.	A számítógépek minősége					

Vélemény, javaslat:
.....



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

11. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő rendezvényekről? Kérjük, hogy a kérdésre a megfelelő szám bekarikázásával válaszoljon! (Több válasz is megjelölhető)

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| 1. A könyvtár honlapja | 10. Plakátok, szórólapok |
| 2. Cityapp | 11. Programajánló füzet |
| 3. Facebook közösségi oldal | 12. Programodvan.hu oldal |
| 4. Utcai hirdetőtáblák | 13. Szuperinfó |
| 5. Ismerősök, családtagok | 14. Tisza TV |
| 6. Könyvtári hírlevél | 15. tiszaujvaros.hu oldal |
| 7. Könyvtárosok | 16. Tiszaújvárosi Krónika |
| 8. Meghívó | 17. Egyáltalán nem jut tudomásomra |
| 9. Miskolci Rádió | 18. Egyéb forrásból, és pedig:..... |
| | |

12. Milyen egyéb hirdetési lehetőségeket javasol a könyvtári rendezvények megjelenítésére?

.....

13. Kérjük értékelje és jelölje X-szel, mely programjainkkal mennyire elégedett?

	Programok	Teljes mértékben elégedett	Inkább elégedett	Kevésbé elégedett	Egyáltalán nem elégedett	Nem vettem igénybe
1.	Gyermekprogram					
2.	Író-olvasó találkozó					
3.	Ismeretterjesztő előadás					
4.	Kézműves és alkotó foglalkozás					
5.	Klubfoglalkozás					
6.	Pódiumműsor					
7.	Vetélkedő, játék					
8.	Workshop					



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

14. Milyen programokat látna szívesen a jövőben?

.....

**15. Melyik közösségi oldalainkat követi, és mennyire elégedett azok tartalmával?
Kérjük jelölje X-szel!**

	Programok	Teljes mértékben elégedett	Inkább elégedett	Kevésbé elégedett	Egyáltalán nem elégedett	Nem követem az oldalt
1.	Facebook					
2.	Instagram					
3.	Pinterest					
4.	youtube					

Vélemény, javaslat:

.....

16. Olvassa-e a hírlevélben kiküldött Hamvas Hírmondót? Kérjük, hogy a kérdésre a megfelelő szám bekarikázásával válaszoljon!

1. Mindig elolvasom, mert innen tájékozódok a könyvtár szolgáltatásairól, programjairól.
2. Időnként végigfutok, hátha találok érdekes programot.
3. Meg sem nyitom a hírlevelet.
4. Nem kapok hírlevelet, de szeretnék.
5. Nem kapok hírlevelet, és nem is szeretnék.
6. Nem kapok hírlevelet, a Hamvas Hírmondót a honlapon olvasom el.

Ha nem kap hírlevelet, de szeretné olvasni, e-mail címét itt megadhatja:

.....

17. Nevezze meg azt a 3 dolgot, amit fontosnak tartana fejleszteni?

1.

2.

3.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

18. Egyéb észrevételek, javaslatok:

.....

.....

Neme:

Életkora:

1 – nő

2 – férfi

Foglalkozása:

1 - Tanuló

2 - Főállású alkalmazott

3 - Önálló, vállalkozó

4 - Munkanélküli, munkát kereső

5 - Nyugdíjas

6 - Egyéb:

A kitöltők között 10 db kávékupont, 3 db Könyvtári tagság ajándékkártyát, 3 db termoszt és 10 db vászontáskát sorsolunk ki. Amennyiben részt kíván venni a sorsoláson, kérjük, adja meg elérhetőségét (e-mail cím, telefonszám)! Sorsolás: az októberi Országos Könyvtári Napokon.

.....

Köszönjük válaszait!

Hozzájárulok, hogy adataimat az **információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)** szerint és az adatvédelmi szabályzat szerint kezeljék. Az adatkezelő kijelenti, hogy az adatkezelés időtartama – amennyiben jogszabályi előírás erről nem rendelkezik - az adatkezelés céljának megszűnését követően a Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár érvényben lévő Iratkezelési szabályzata szerint történik.