

A FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN KÖNYVTÁR OLVASÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSÉNEK EREDMÉNYEI (2024)



A beszámolót készítette:

Mácsai Ágnes
kulturális tanácsadó

Budapest, 2024.október 27.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	3
A kutatás előkészítése, céljai	3
A FELMÉRÉS ESZKÖZE, KÖRÜLMÉNYEI.....	4
KIK A KITÖLTŐK? – DEMOGRÁFIAI ADATOK.....	6
KÖNYVTÁRHASZNÁLAT	9
„Könyvtárba járni jó” - A könyvtárhasználat körülményei	9
A könyvtárlátogatás legjellemzőbb céljai	10
A könyvtári nyitvatartással kapcsolatos vélemények, elvárások	12
Locker	13
Ajánlások	14
SZOLGÁLTATÁSOK.....	15
Kölcsönzés	15
Honlapon keresztül elérhető szolgáltatások.....	17
Adatbázisok használata	18
VÁLASZTÉK.....	19
Általános elégedettség a könyvtári választékkal	19
Folyóiratok, napi- és hetilapok választéka.....	21
KÖNYVTÁROSOK	22
A könyvtárosokkal való kapcsolat.....	22
Panaszkezelési tapasztalatok.....	23
RENDEZVÉNYEK	24
Értesülés a könyvtári hírekről, programokról	24
A programlátogatás célja és korlátai	25
ÖSSZEGZÉS, JAVASLATOK	28
Javaslatok	29
MELLÉKLETEK.....	31
1.számú melléklet – FSZEK Olvasói elégedettségmérés 2024 – magyar nyelvű kérdőív.....	31
2.számú melléklet – A kitöltött kérdőívek számának megoszlása tagkönyvtárak szerint.....	41
3.számú melléklet – A mérés során kapott adatok táblázatos gyűjteménye	43
4. sz. melléklet – Az olvasók által említett adatbázisok név szerint	54

BEVEZETÉS

A kutatás előkészítése, céljai

Huszonöt év után, 2024. február 29-től új főigazgató irányítja Magyarország legnagyobb és legtöbb olvasót fogadó könyvtári hálózatának, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárnak (FSZEK) a tevékenységét. A *felmérés célja, hogy az intézmény új vezetője és munkatársai reális képet kaphassanak arról, hogy jelenleg mik a tagsággal rendelkező olvasók könyvtárlátogatási motivációi, elsődlegesen mire, hogyan, miért használják a könyvtárak tereit, legjellemzőbb szolgáltatásait és ezekkel milyen mértékben elégedettek.* Az elégedettségmérés segítséget nyújt az olvasói igények feltérképezéséhez is. A kapott eredmények felhasználása lehetővé kell, hogy tegye, hogy a 2025. évi munkaterv már az aktuális olvasói visszajelzésekre reagálva készüljenek el.

Az olvasói elégedettségmérés előkészítéseként 2024 tavaszán egy front-end mérés keretében vizsgáltuk a FSZEK vezető pozícióban lévő munkatársainak véleményét az olvasói felmérések témakörében. Ebben a megkérdezésben 56 munkatárs vett akkor részt. Az ő tapasztalataikat és kérdéseiket figyelembe véve kezdődött meg a mérés előkészítése, amelyben az intézmény részéről a FSZEK Primer Kutatások Munkacsoport tagjai vettek részt, név szerint:

1. Kiss Eszter – könyvtárvezető, a munkacsoport vezetője
2. Báling Gábor – könyvtárvezető
3. Farkas Ferenc – Központi Könyvtár igazgató
4. Kerékgyártó Ágnes – Központi Könyvtár osztályvezető
5. Kovácsné Koreny Ágnes – főigazgató
6. Kuczkó Andrea – könyvtárvezető
7. Sóron Ildikó – régióigazgató
8. Szilák Hajnalka – Központi Könyvtár csoportvezető
9. Virág György – könyvtárvezető

A közös munka két 1 napos workshop és további online, illetve személyes egyeztetések keretében valósult meg.

A kérdőív tesztelésére - a munkacsoport tagjain kívül - azok a munkatársak lettek felkérve, akik a front-end mérésben jelezték, hogy ebben a folyamatban szívesen segítenék a könyvtárat. A felmérés szakmai felelőse külső szakértőként Mácsai Ágnes, kulturális tanácsadó volt.

Jóllehet a minta nem teljesíti a reprezentativitás követelményeit, a kérdőív kitöltőinek magas száma, több mint 3000 válasz érkezett, következtetések levonását engedi meg és további kutatások előkészítéséhez ad támpontokat. A hosszú kérdőív nagy számú kitöltéséből arra következtethetünk, hogy az olvasók egy jelentős része fontosnak tartja, hogy elmondja véleményét a könyvtáráról, könyvtárainról és ezzel segítséget adjon a további fejlesztésekhez. A könyvtárak iránti elköteleződés abban is megmutatkozott a felmérés során, hogy több mint ezer olvasó adta meg email címét további mérésekkel kapcsolatos megkeresésekhez, ami a munka folytatásához nyújthat majd jelentős segítséget.

Összességében elmondható, hogy az előkészítés során a munkatársak szakmai tudása, nyitottsága a közös munkára és korábbi tapasztalataik nagy segítséget nyújtottak a kérdőív összeállításánál, tesztelésénél és azok terjesztésénél is. A kidolgozott kérdőívet annak ellenére – vagy amellel - több, mint 3000 olvasó töltötte ki, hogy az ehhez szükséges idő nagyjából 15-20 perc volt. A könyvtár a 2024. évi felmérés során sok értékes véleményt tudott gyűjteni, ami az alapját adhatja az elkövetkezendő időszak tervezésének.

A FELMÉRÉS ESZKÖZE, KÖRÜLMÉNYEI

A kutatás eszköze **kérdőíves felmérés** volt, a **Typeform** program használatával. A kérdőívek **magyar és angol nyelven** készültek, online és papír alapon is kitölthetőek voltak. (A magyar nyelvű kérdőívet lásd az 1. számú mellékletben). A kitöltés népszerűsítése a könyvtár saját online és offline csatornáin keresztül történtek. A közösségi médián és a hírlevélen keresztül híradások egyértelműen nagy számú kitöltést eredményeztek.

A magyar nyelvű **kérdőív 31 zárt és 3 nyitott**, összesen 34 darab **kérdést tartalmazott**¹, amelyet 5 demográfiai kérdés egészített ki. A témakörök a következők voltak:

-  könyvtárhasználat
-  szolgáltatások
-  választékra vonatkozó kérdések
-  könyvtárosok
-  rendezvények
-  demográfia

Az olvasóknak egy-egy témakörön belül nem kellett minden kérdésre választ adniuk, ha az előző kérdésekre adott válaszok alapján ez nem volt releváns. A kérdőívre kapott visszajelzések alapján több kitöltő hiányolt egy olyan nyitott kérdést, amelyben bármely, a könyvtárral kapcsolatos véleményét elmondhatta volna. Az, hogy ilyen kérdés nem szerepelt a kérdőívben tudatos döntés volt. Eleve több témakört fedtünk le és úgy gondoltuk, hogy a vélemények nyilvánítására elegendő lehetőség adódott a három nyitott kérdés, illetve a zárt kérdések végiggondolt megválaszolása során.

A kitöltésre a **14 év feletti FSZEK könyvtári tagsággal rendelkező olvasók** lettek felkérve.

A kitöltés ideje a 2024. június 6 és július 2. közötti időszak volt. Az adattisztítás utáni **mintaszám 3252 darab** kitöltött kérdőív volt. **Ebből 3023 darabot online (93%) és 229 darabot (7%) töltöttek ki papír alapon.** Akik könyvtárban papíron töltötték ki a kérdőívet és megadták a születési idejüket (215 fő), róluk azt tudjuk, hogy 63%-uk a veterán (10%) vagy a baby boomer (53%) generációk² tagjai. Ezzel az aránnyal a teljes mintához képest ez a két csoport felülreprezentáltnak tekinthető ebben a kitöltési módban.

Az online kérdőív esetében a releváns kérdésekre kötelező volt választ adniuk a kitöltőknek, így ennél a kitöltési formánál adathiányok nem jelentkeztek. A papír alapú kitöltéseknél felmerülő probléma volt, hogy mivel a válaszadók maguk töltötték ki a kérdőíveket, így azok között sok volt a hiányos. A fentiek, a generációs attitűdök (ma a nyugdíjasok jelentős része már rendszeresen használ internetet³), a papír alapú kérdőív gondozására fordított munkaórák és a nyomtatások környezeti hatásait figyelembe véve érdemes végig gondolni, hogy **szükséges-e a papír alapú adatgyűjtés biztosítása egy következő felmérés során?**

Mindösszesen csak **7 darab angol nyelvű kérdőív kitöltés** érkezett. Ezért a feldolgozás és az elemzés során ezek a magyar válaszokkal közösen kerültek értékelésre. Ennek a felmérésnek a tapasztalatai

¹ Az angol nyelvű kérdőívben eggyel kevesebb volt a zárt kérdések száma, a választékra vonatkozó kérdéskörnél.

² A generációk részletezését lásd később, a Demográfiai adatoknál.

³ Az NMHH egy 2024-es kutatásában a következőt olvashatjuk: „A Gemius online közönségmérési adatai szerint 2024. első negyedévében megközelítőleg 7 millió felhasználó látogatta meg a különböző hazai vagy külföldi weboldalakat és applikációkat. A Baby boomer generációba tartozó népességből körülbelül 1,7 millió, míg az X generáció tagjaiból majdnem 2 millió felhasználó került ki.”

alapján, amennyiben a könyvtár az idegennyelvű beiratkozótól (is) szeretne visszajelzéseket gyűjteni, érdemes átgondolni, **hogyan lehet őket milyen direktebb csatornákon keresztül elérni.**

Az összesen **3252 darab kitöltés közül 505 darab érkezett a Központi Könyvtárból (15,5%)**. A tagkönyvtárakból **13 és 147 darab közötti kitöltést** sikerült gyűjteni. (A részletes listát lásd az 2. számú mellékletben). A felmérés során azt is vizsgáltuk, hogy milyen könyvtár típusokból érkeztek a válaszok. Az ezek közötti megoszlás a következők szerint alakult:

Tagkönyvtár típusa	Db	%
<i>I-II. (nagy és közepes könyvtár)</i>	1802	55,41%
<i>III. (kiskönyvtár)</i>	942	28,97%
<i>Központi Könyvtár</i>	505	15,53%
<i>Online regisztráció</i>	3	0,09%
Végösszeg	3252	100,00%

1.számú táblázat: A kitöltők tagkönyvtárak közötti megoszlása

A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim volt. Azok a könyvtárhasználók, akik a jövőben is szívesen részt vennének a FSZEK fejlesztéséhez kapcsolódó megkérdezésekben megadhatták az email címüket. Az értékelés során viszont minden adat anonim módon került feldolgozásra. A mostani mérés egy **1028 darab email címet tartalmazó adatbázist eredményezett**, amely stabil alapot adhat a jövőbeli megkérdezésekhez. A felmérés egyik fő pozitív hozadékának ez tekinthető.

A feldolgozása során figyelemmel kísértük, hogy a különböző besorolású tagkönyvtárak (Központi Könyvtár; I-II. nagy és közepes könyvtár; III. kiskönyvtár) között felfedezhetőek-e eltérések egy-egy kérdéskör kapcsán. Ahol jelentős eltérések voltak tapasztalhatóak, ott ezek az adatok értékelésénél bemutatásra kerülnek. A beszámoló készítéséhez felhasznált adatok táblázatos formában a 3. számú mellékletekben találhatóak.

A kérdőívben szerepeltek olyan kérdések is, amelyeket a könyvtárak egyedisége és sokfélesége miatt nem teljes könyvtári, hanem tagkönyvtári szinten érdemes vizsgálni. Ezek olyan kérdések, amelyek a tagkönyvtárak olvasóinak egyéni preferenciáit mutatják. Ezek alapján bizonyos kérdésekre adott válaszok nem a mostani összegzésben szerepelnek, hanem a tagkönyvtárak egyénileg – igény esetén segítséggel – dolgozzák fel részletesebben azokat. Ezek a kérdések a következők:

-  Mely időszakban szeretné, hogy a könyvtár nyitvatartása bővüljön? (7. kérdés)
-  Ajánlaná-e családtagjainak, barátainak a könyvtár használatát? – Indoklás (10. kérdés)
-  Választék bővítésre vonatkozó kérdések (20., 21., 22.24. kérdések)

A felmérést összegző eredmények megismerése mellett, a tervezések és a döntések előkészítése során tagkönyvtáranként, illetve könyvtári típusonként ajánlott megvizsgálni a kapott válaszokat.⁴

A felmérésnek egy nagyon örömteli eredménye, hogy **a könyvtár használatát a válaszadók 97,8%-a, 3175 fő ajánlaná családtagjainak, barátainak.** Amellett, hogy a könyvtárak irányába ilyen pozitív attitűdje van a látogatóknak, fontosnak tartottuk, hogy azokat a területeket is megismerjük, hogy hol kellene még fejlődni, hogy az olvasók minél magasabb színvonalú szolgáltatáshoz juthassanak.

Az egyik olvasó azt írta, hogy „*Aki szeret olvasni, annak legyen könyvtári tagsága.*” – ennek fényében nézzük, hogy a tagsággal rendelkező kitöltők mit is mondtak a könyvtárakról.

⁴ Minden tagkönyvtár számára biztosított a saját adataihoz való hozzáférés.

KIK A KITÖLTŐK? – DEMOGRÁFIAI ADATOK

A kérdőívben öt kérdéssel szeretnénk meg tudni, hogy mik a kitöltők jellemzői. Ezek a következők voltak:

- ☉ foglalkozás
- ☉ iskolai végzettség
- ☉ nem
- ☉ lakhely
- ☉ kor

A kitöltők jellemzően aktív dolgozók (47,6%) vagy nyugdíjasok (35,4%) voltak. Akiket kevésbé sikerült elérni a mérésben, de a könyvtár számára jelentős olvasói réteget jelentenek ők a **felsőoktatási hallgatók (4,2%)** és kisgyerekes családok, ezen belül a **GYES-en vagy GYED-en lévő (4,3%)**. A kutatás számára releváns korcsoportokban a FSZEK olvasói között a mérés idején az aktív dolgozók aránya nagyjából 36%-os, a felsőoktatási hallgatóké 19%-os, a nyugdíjasoké pedig 28%-os volt. A továbbiakban a kapott eredményeket ezeknek a **torzításoknak** a figyelembevételével ajánlott felhasználni.

A kapott eredményekben kevésbé jelenik meg a **középiskolások (3,3%)**, az **átmenetileg munkanélküliek (1,6%)** és az **általános iskolások (1%)** véleménye. Ez utóbbi kategóriában a válaszok alacsony száma teljesen indokolt a mintavétel életkori feltétele miatt, a 14 év feletti olvasók kerültek megkérdezésre. Az előző méréshez képest a minta összetételében nem történt jelentős változás.

Mi jellemzi Önt leginkább a felsoroltak közül?	2024	2018
aktív dolgozó	47,6%	45,3%
nyugdíjas	35,4%	34,7%
GYES-en/GYED-en lévő	4,3%	5,4%
felsőoktatási hallgató	4,2%	5,7%
középiskolás	3,3%	3,1%
egyéb	2,5%	3,6%
átmenetileg munkanélküli	1,6%	2,2%
általános iskolás	1,0%	n/a

2.számú táblázat: A kitöltők élethelyzet szerinti megoszlása

A kitöltők 82,5%-a volt nő, 16,1%-a férfi. A 2018-as méréshez képest minimálisan, de növekedett a női kitöltők száma. A nők nagyobb kitöltési hajlandóságának oka lehet, hogy ők a tapasztalatok alapján eleve szívesebben adnak visszajelzéseket, illetve, hogy a könyvtár által használt elérési útvonalakkal, kommunikációs eszközökkel inkább őket sikerült elérni. Az országos olvasói adatok⁵ nem indokolnak ekkora eltérést a két nem között, ezért ezt is **torzításként** érdemes figyelembe venni. **A válaszadók 1,4%-a (46 fő) nem kívánta megadni a nemét.**

⁵ Lásd [Tóth Máté: A hazai felnőtt lakosság olvasási és könyvtárhasználati szokásai 2019-ben](#) (Az én könyvtáram projekt keretében)

A kérdőív kitöltői a **legnagyobb részben a 26-65 éves korosztályból (60,9%)** kerültek ki. Őket követték a **65 év feletti (32,1%)**. A mintában a kor szerinti összetételben sem található jelentős eltérés az előző felméréshez képest, a 65 év feletti kitöltők aránya nőtt leginkább, 4,7%-kal. Érhető módon a foglalkozás és a kor szerinti megoszlás hasonló mintázatot mutat.

Kor	2024	2018
14-18 éves	2,5%	n/a
15-18 éves	n/a	3,4%
19-25 éves	4,5%	6,5%
26-65 éves	60,9%	62,7%
65 év felett	32,1%	27,4%

3. számú táblázat: A kitöltők kor szerinti megoszlása

A korosztályonként besorolás mellett érdemes lehet megnézni a kitöltők generációs csoportosítását is. Steigervald Krisztián írása⁶ alapján a generációs besorolások és a generációs jegyek ismerete abban nyújthat segítséget, hogy jobban megértsük és elfogadjuk egymást. Jelen kutatásba azért fontos behozni ezt a szempontot, mert ez a könyvtár számára több területen pl.: könyvtárhasználati célok, rendezvények, az olvasói igények jobb megismerését szolgálhatja. Többféle generációs besorolás létezik, a jelen összefoglalóban az említett könyvben szereplő lesz a kiindulási pont. Az alapján a következőként alakult a kitöltők megoszlása:

Generációk	Születtek	Fő	%
veterán/építő	1945 előtt	186	5,8%
baby boomer	1946-1964	1055	32,7%
X	1965-1979	850 ⁷	26,3%
Y	1980-1994	834	25,9%
Z	1995-2009	283	8,8%
alfa	2010-től	18 ⁸	0,6%
Összesen		3226	100 %

4. számú táblázat: A kitöltők generációk szerinti megoszlása

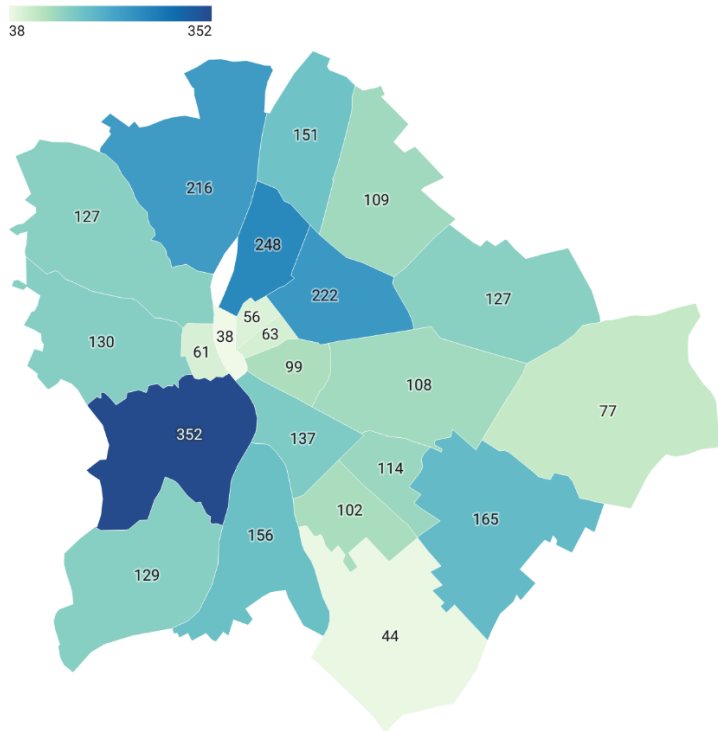
⁶ Steigervald Krisztián (2024): Generációk harca – Hogyan értsük meg egymást? (Budapest, Partvonal Kiadó)

⁷ A felmérésben választ adó X generációsok jellemzően még aktív dolgozók, csak 3%-uk nyugdíjas.

⁸ Az alfa generációs kitöltők alacsony száma miatt a továbbiakban ennek a generációnak a válaszait nem vizsgáljuk külön.

A FSZEK Budapest könyvtára, így nem meglepő, hogy **10-ből 9 kitöltő budapesti lakos (93,6%)** vagy Budapest **agglomerációjában él (4,8%)**. A más magyarországi településen élők aránya elenyészően kicsi (**1,3%**), külföldről érkezett olvasóktól pedig **csak 8 db (0,3%)** kitöltés érkezett. A vizsgálat nem terjedt ki a könyvtárakat turisztikai céllal felkereső olvasókra.

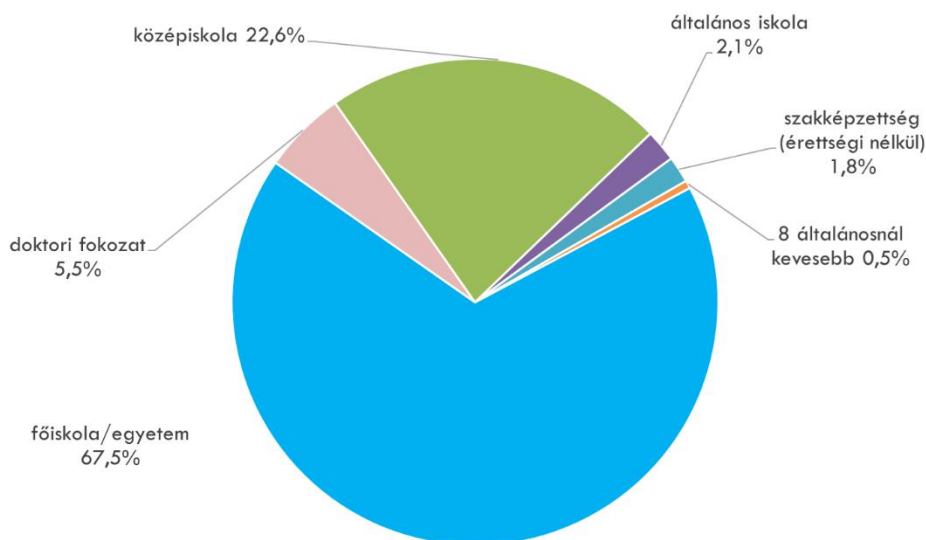
A budapesti kitöltők megoszlása kerületenként (N=3031)



Map: Mácsai Ágnes • Map data: © OSM • Created with Datawrapper

A válaszadók jellemzően **legalább főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkeznek (73%)** vagy pedig **középiskolai végzettségük (22,6%)** van. Már az előző mérésben is jellemzően a diplomások (62,7%) mondták el az igényeiket, véleményüket a könyvtárról, ez az arány most még nagyobb lett.

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége? (N=3248)



KÖNYVTÁRHASZNÁLAT

A felmérés meghatározó részei voltak a könyvtárhasználat jobb megértését szolgáló kérdések. Itt azokat a kérdéseket jártuk körbe, hogy az olvasók mikor és miért járnak könyvtárba, változtatnának-e könyvtáruk nyitvatartásán, mennyire igényelnék a locker szolgáltatás bevezetését, illetve, hogy ajánlanák-e másoknak a könyvtár használatát. Ezen kérdésekre adott válaszok megismerése segítséget nyújt a könyvtár és az olvasók közötti kapcsolat jobb megértésében.

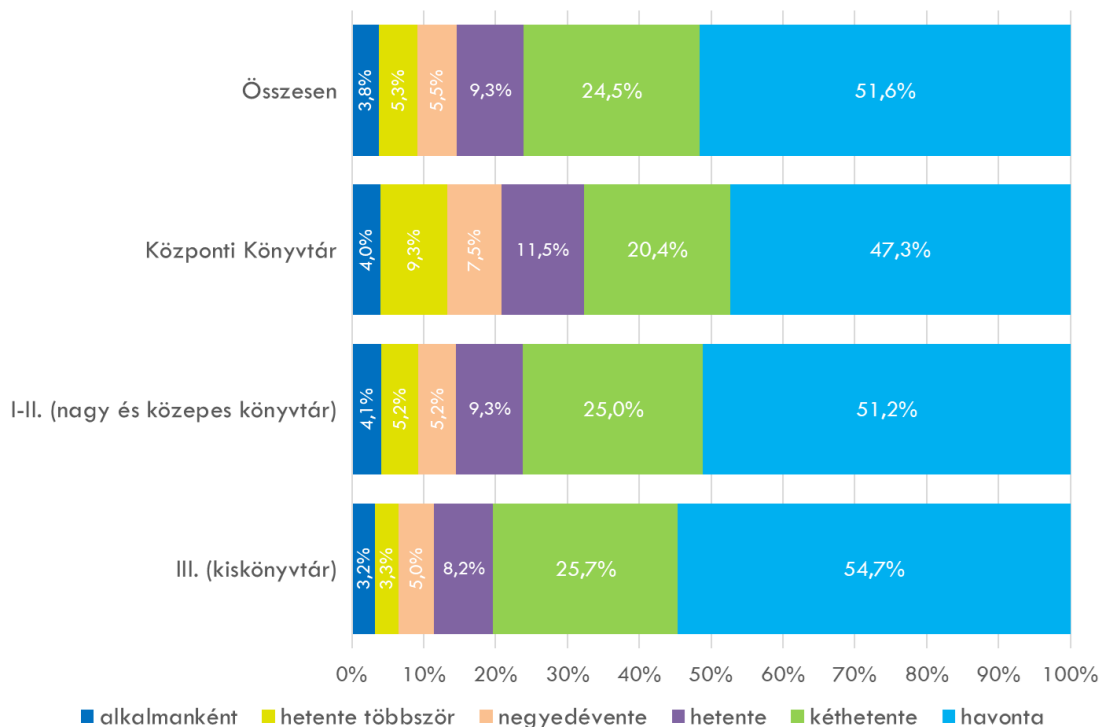
„Könyvtárba járni jó” - A könyvtárhasználat körülményei

A kérdőívet jellemzően a kölcsönzésre jogosító (73,9%) vagy bérletes tagsággal (17,2%) rendelkező olvasók töltötték ki. A helyben használatra érvényes olvasójegyet váltó kitöltők véleménye valamennyire (8,5%) még megjelenik a válaszok között, de a napijeggyel (0,3%), illetve az online regisztrációval (0,1%) rendelkező olvasóké szinte egyáltalán nem. Az olvasójegy típusa a könyvtárak felkeresésének célját, az igénybe vett szolgáltatások típusát jelentősen meghatározta.

A megkérdezett olvasók leginkább havonta, illetve kéthetente járnak könyvtárba. Ez a válasz szorosan összefügg azzal, hogy milyen típusú olvasójeggyel és céllal mennek a látogatók jellemzően a könyvtárba. Mivel a látogatások legtöbbször által említett célja a kölcsönzés, így a látogatási gyakoriság a kölcsönzési idővel áll összefüggésben. A különböző típusú könyvtárak esetében megegyező mintázat látható.

A hetente többszöri látogatás a leginkább a Központi Könyvtárban jellemző, itt a látogatási célok között fontos szerepe van a könyvek helyben olvasásának, illetve a könyvtár közösségi helyként való használatának is.

3. Milyen gyakran jár könyvtárba? (N=3244)



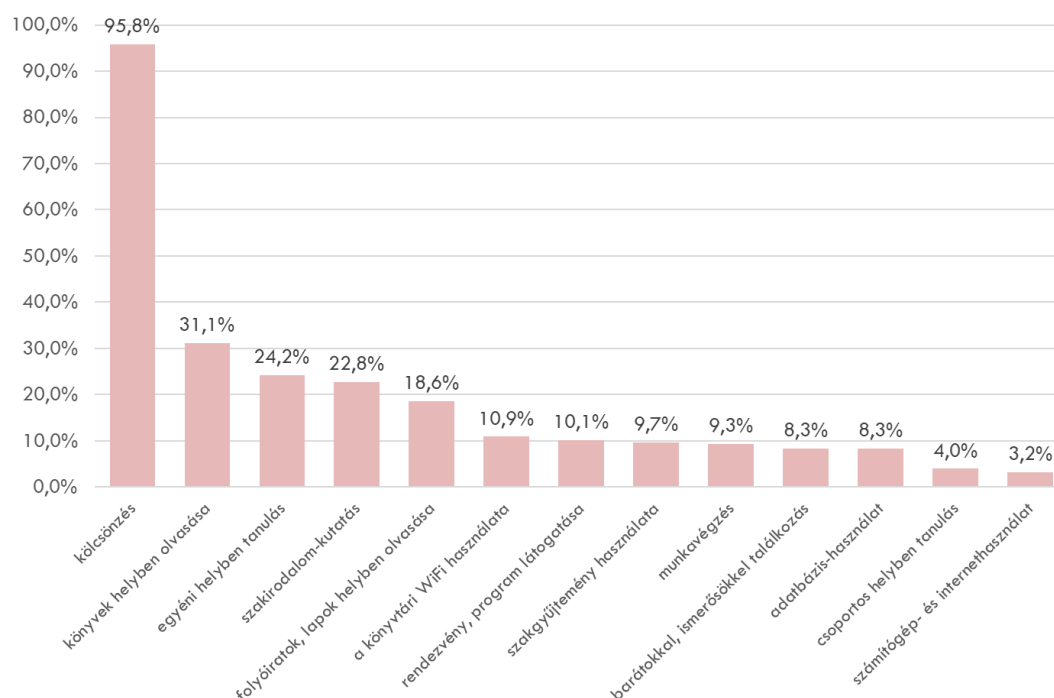
A könyvtárlátogatás legjellemzőbb céljai

A **könyvtárlátogatás leggyakrabban említett célja** - minden típusú könyvtár esetében - a **könyvkölcsönzés (97,1%)** volt. Ezt követően viszont érdemes a könyvtárak felkeresésének célját a különböző típusú könyvtáranként és nem a teljes minta átlaga alapján vizsgálnunk, mivel a nagy különbségek miatt az átlagok megtévesztőek lehetnek. A könyvtárak felkeresésének öt, a legtöbb olvasó által megjelölt céljait vizsgálva azt látjuk, hogy a mintázat a Központi Könyvtár esetében teljesen eltér a kiskönyvtárak, illetve a nagy és közepes könyvtárakhoz viszonyítva.

A **Központi Könyvtár** esetében a **kölcsönzést** követően a látogatás célja a **helyben olvasási lehetőségek igénybevétele, az egyéni helyben tanulás** és a speciális gyűjteményből adódó **szakirodalom-kutatás**. A kapott eredményeknél mindenképpen érdemes figyelembe venni, hogy a Központi Könyvtár kitöltői között a felsőoktatási hallgatók aránya csak 14%-os volt. Mivel az ő arányuk a beiratkozott olvasók között ennél jelentősen nagyobb, ezért a könyvtár (egyéni és csoportos) tanulási célú használata minden bizonnyal ennél az aránynál magasabb.

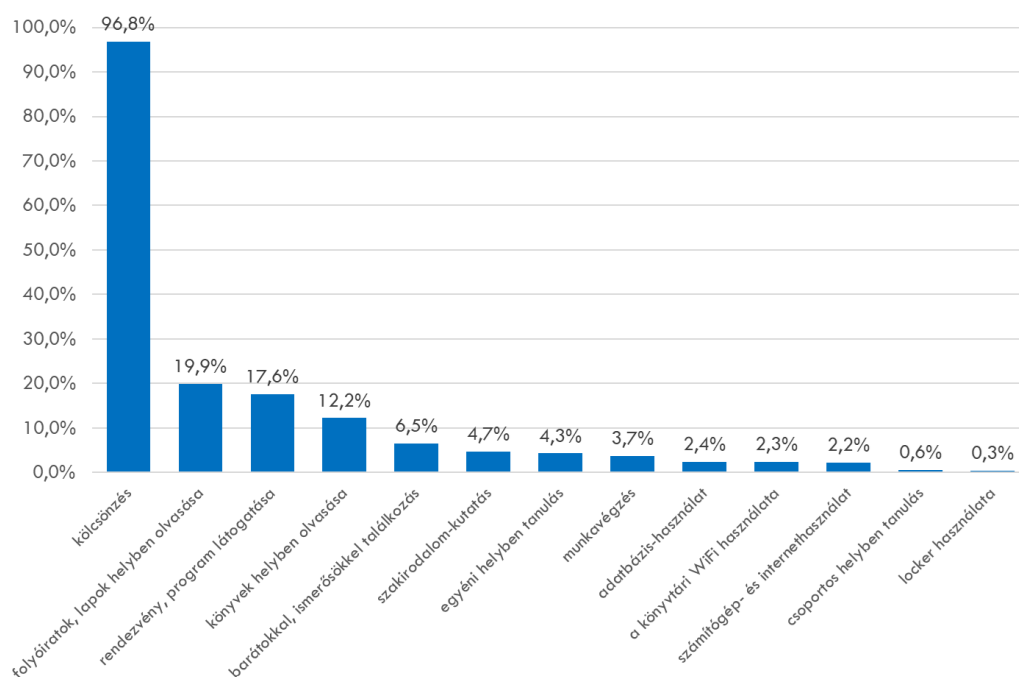
A szakgyűjtemények esetében a Központi Könyvtár ezen részeit használó olvasók céljait, elégedettségét és igényeit érdemes lehet a könyvtáron belül külön is megvizsgálni, hiszen ezek a gyűjtemények speciális olvasói réteget vonzanak, akikre külön használói szegmensként érdemes tekinteni.

4. Milyen céllal használja a könyvtárat? Központi Könyvtár (N=505)

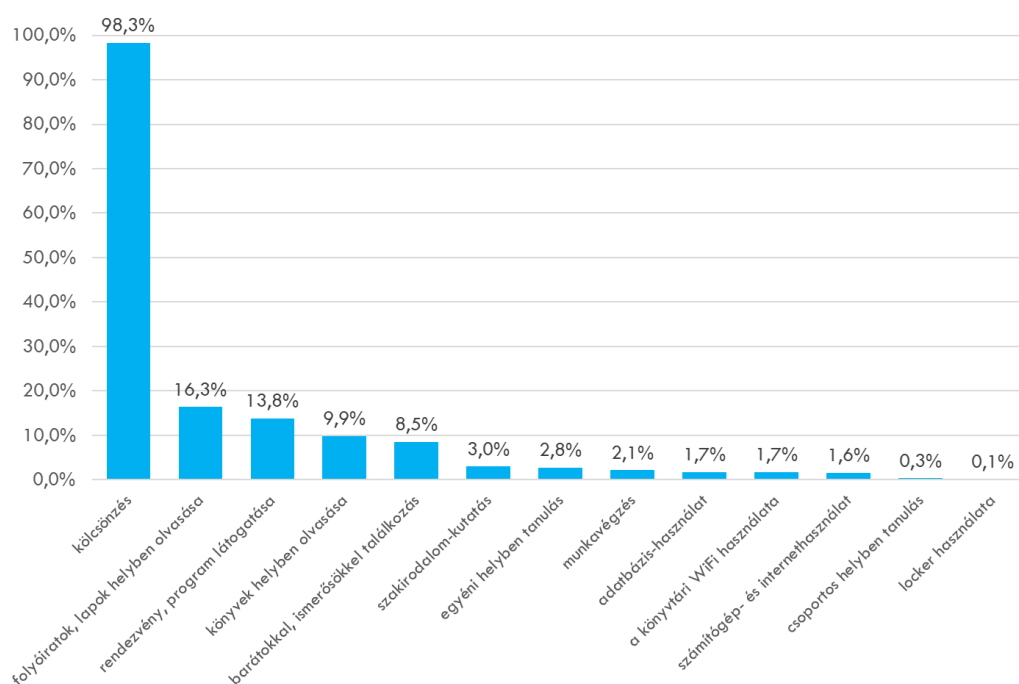


Az I-II. és III. típusú könyvtárak esetében a mintázat eltér a Központi Könyvtár esetében kapott eredményektől. Itt a kölcsönzés, a helyben olvasás mellett a rendezvények, programok látogatása és kisebb arányban a barátokkal, ismerősökkel való találkozás is megjelenik a leggyakoribb látogatási célok között. Ezek alapján azt mondhatjuk, hogy ezek a könyvtárak a kölcsönzés, olvasás mellett, a találkozások, közös kikapcsolódás fontos színterei is az olvasók számára. Viszont az is látszik, hogy ezekben a típusú könyvtárakban a tanulási és a munkavégzési célú könyvtárhasználat aránya csekély, a könyvtár méretének csökkenésével ez az arány is egyre kisebb lesz.

4. Milyen céllal használja a könyvtárat? I-II. típusú könyvtárak (N=1802)

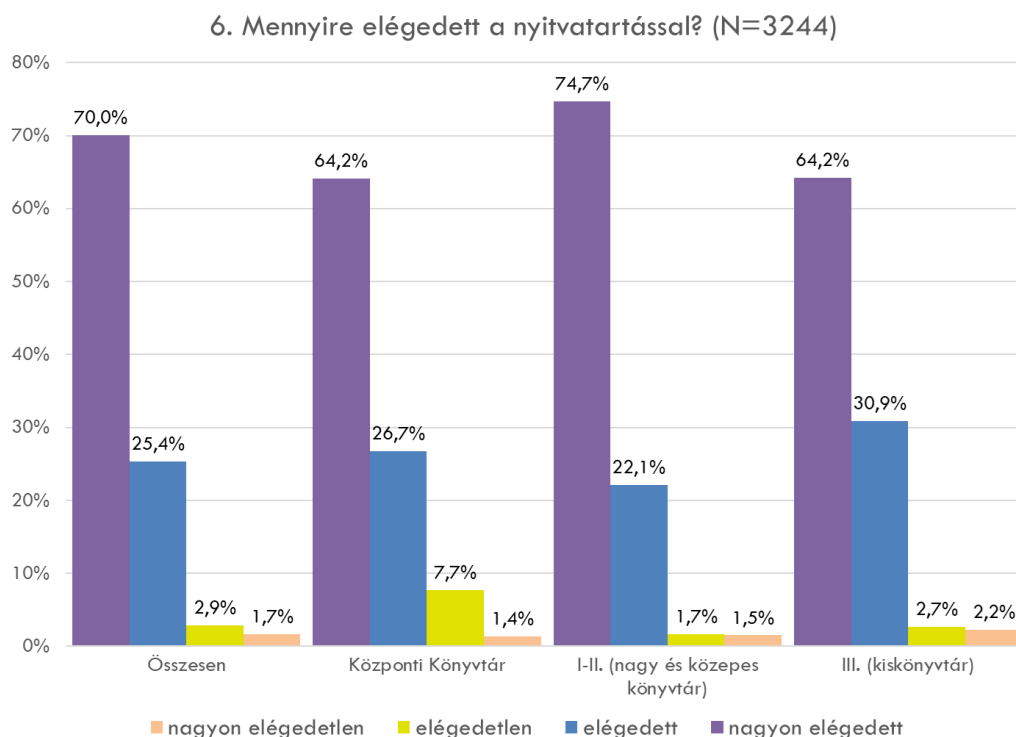


4. Milyen céllal használja a könyvtárat? III. típusú könyvtárak (N=942)



A könyvtári nyitvatartással kapcsolatos vélemények, elvárások

A könyvtárak nyitvatartásával a megkérdezettek **95,4%-a (3095 fő) elégedett vagy nagyon elégedett** volt. Ha a különböző típusú könyvtárakat vizsgáljuk nem található jelentősebb eltérés, annyi mondható el, hogy a Központi Könyvtár kitöltői valamivel kevesebben (90,9% - 459 fő) elégedettek a jelenlegi nyitvatartással.



A legjellemzőbb válasz arra a kérdésre, hogy az olvasók **mikor használják a könyvtárat, a hétköznap délután (15:00-18:00 óra között)** és a szintén **hétköznap kora délután (12:00-15:00 óra között)** volt. Ezeket a válaszopciókat összesen 1873-an (58,8%) és 1297-en (40,7%) jelölték meg.

A felmérés során az olvasóknak lehetőségük volt megjelölni egy időszakot, hogy **mikor szeretnék, hogy az adott könyvtár nyitvatartása bővüljön**. Itt már csak 1817 fő mondta azt, hogy elégedett (56,1%) a mostani nyitvatartással. **1424 fő jelölt meg időszakot**, amely válaszokat a későbbiekben tagkönyvtáranként lesz érdemes megvizsgálni, hiszen a könyvtárak nyitvatartása nem egységes a teljes hálózatban, az igényekhez, kapacitásokhoz alakítható.

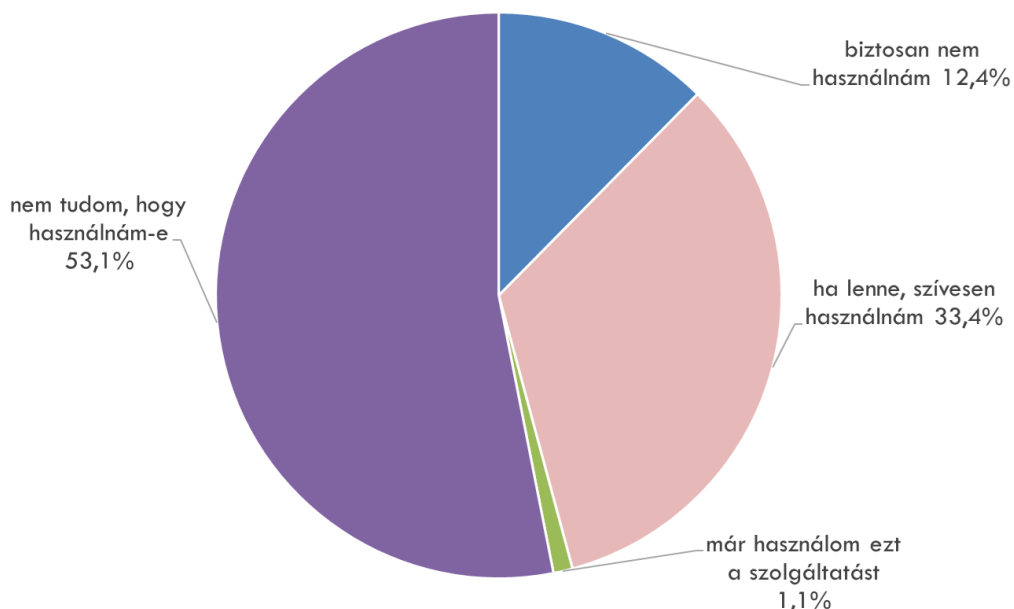
Locker

A következő kérdés így hangzott: *Mennyire fontos az Ön számára, hogy a könyvtárnak legyen könyvautomata (locker) szolgáltatása, ami a nap 24 órájában használható?* Erre a kérdésre összesen 3249 fő adott választ és közülük **1717 fő (53,1%) mondta azt, hogy nem tudja, hogy használná-e ezt a szolgáltatást.** Ilyen nagy arányú bizonytalanság esetén azt feltételezhetjük, hogy az olvasóknak további információkra lenne szükségük erről a szolgáltatásról ahhoz, hogy eldönthessék a jövőben igényelnék-e a saját könyvtárukban ennek bevezetését. Nem volt kimutatható kapcsolat a generációk és közöttük, hogy valaki bizonytalan a szolgáltatás jövőbeli igénybevételével kapcsolatban.

Minden harmadik válaszadó (33,4% - 1081 fő) szívesen használná ezt a szolgáltatást, ez az arány a Központi Könyvtár esetében magasabb 40,2%.

401 megkérdezett (12,4%) mondta azt, hogy biztosan nem használná ezt a szolgáltatást, ez az arány a Központi Könyvtár esetében csak 5,7% volt. A mintában összefüggés található a kor és a szolgáltatás elutasítása között, az idősebb generációk tagjai kevésbé tudják elképzelni, hogy ezt a szolgáltatást használnák majd a jövőben. A szöveges válaszokból tudható, hogy a könyvtárlátogatás sok esetben egyfajta szociális élmény is (interakció a könyvtárossal, más olvasókkal). A digitális vagy a szolgáltatások automatizálására irányuló fejlesztések esetében érdemes lehet azt is világossá tenni az olvasók számára, hogy egy-egy szolgáltatás megújítása vagy egy új bevezetése esetén hogyan változnának a könyvtárosokkal való személyes találkozások lehetőségei pl.: ha van locker, a nyitvatartás csökkenne-e az adott könyvtárban.

8. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a könyvtárnak legyen könyvautomata (locker) szolgáltatása, ami a nap 24 órájában használható? (N=3235)



Ajánlások

A felmérésben részt vevő olvasók szinte egyöntetűen (97,8%) ajánlanák családtagjaiknak, barátaiknak a könyvtár használatát. 1,6% nem tudja és csak 0,6% (18 fő) nem ajánlaná a könyvtárat. Az olvasóktól szöveges indoklást is kértünk ezekhez a válaszokhoz. A kapott szöveges ajánlásokat, értékeléseket, bizonyos esetekben panaszokat, negatív tapasztalatokat, tagkönyvtári szinten érdemes megismerni és összegezni. Következzen most néhány olvasói vélemény, amely a könyvtárak ajánlása mellett, illetve ellene érvel a teljesség igénye nélkül:

Könyvtárba járni jó! Olvasni jó!

A könyvtár igazi multifunkcionális szolgáltatóhely, információgyűjtésre, tájékozódáshoz és szórakozásra is kiváló, fedett oázis a belvárosban.

Könyvtár nélkül lehet élni, de nem érdemes!

Évente egy könyv árért bármennyi könyvet el lehet olvasni, az adatbázis-előfizetésekről nem is szólva.

Az olvasni szerető embernek otthon van sok könyve, de annyi sosem lehet, hogy ne érhetné kellemes meglepetés, ha könyvtárba megy.

A gyerekeimmel járunk a könyvtárba, nagyon szeretjük a hangulatát, izgalommal keresik a számukra érdekes könyveket. Amit nagyon megszeretnek, azt megvesszük itthonra, de így a könyvtár segítségével sokkal szélesebb körben tudunk könyveket fogyasztani, olyanokra is sor kerülhet, ami pénz szűkében vagy hely hiányában nem kerül fel itthon a polcra.

Az olvasás nem opció, hanem életforma.

Olvasni vagány.

A könyvtár közösségteremtő és a fenntarthatóságot segíti.

Inkább igen is, meg nem is. Az ott dolgozó könyvtárosok kedves személyisége hatalmasat dob a könyvtár leharcolt küllemén. Sajnálom, hogy ilyen körülmények között kell nekik ott dolgozniuk.

A válasz csak erre a tagkönyvtárra vonatkozik: megbízhatatlan, kicsi a választék. A többi könyvtárban nem volt jellemző, hogy panaszra lett volna okom.

Az itteni könyvtárosok nem valami kedvesek.

Mélységesen felháborítónak tartom, hogy a könyvtárban mindenki kiabál, hangoskodik folyamatosan, mind a látogatók, mind a könyvtárosok. Egy könyvtárban csendnek kellene lennie, hogy aki olvasni, tanulni érkezik, azt ne zavarja mások kiabálása. Régen a könyvtárosok is suttogva beszéltek csak, és mindenkire (!!) rászóltak, hogy maradjon csendben! Ma már itt a gyerekek ordibálnak, sikoltoznak, senki nem szól rájuk, és a felnőttek is csak túl hangosan képesek beszélgetni, telefonálni. ...

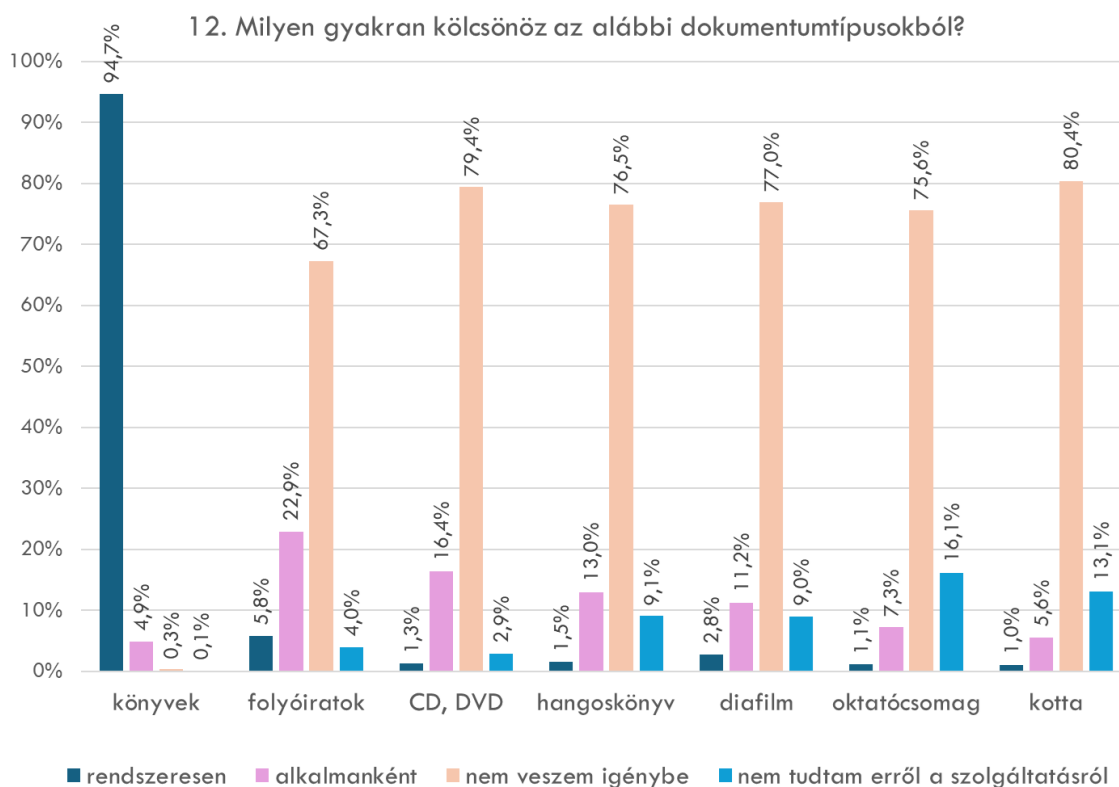
SZOLGÁLTATÁSOK

A következő kérdéscsoportban a kitöltők által igénybe vett szolgáltatásokról kérdeztük az olvasókat. Itt a dokumentumok kölcsönzési gyakorisága, a honlapon keresztül elérhető szolgáltatásokkal való elégedettség és az adatbázisok használata voltak a főbb témák. Emellett egy kérdéssel előzetes felmérést is készítettünk az ingyenes CD, DVD kölcsönzés lehetőségéről.

Kölcsönzés

A kitöltők 98%-a szokott valamilyen dokumentumot kölcsönözni könyvtárából, könyvet szinte minden kitöltő kölcsönöz (99,5%). A kölcsönzések ilyen magas aránya egyáltalán nem meglepő, ha figyelembe vesszük, hogy a kérdőívet kitöltők 91,1%-a kölcsönzésre jogosító tagsággal, illetve bérlettel rendelkezik. A FSZEK egészét tekintve a könyvkölcsönzést a folyóiratok kölcsönzése követi, de ennek aránya már csak 28,7%.

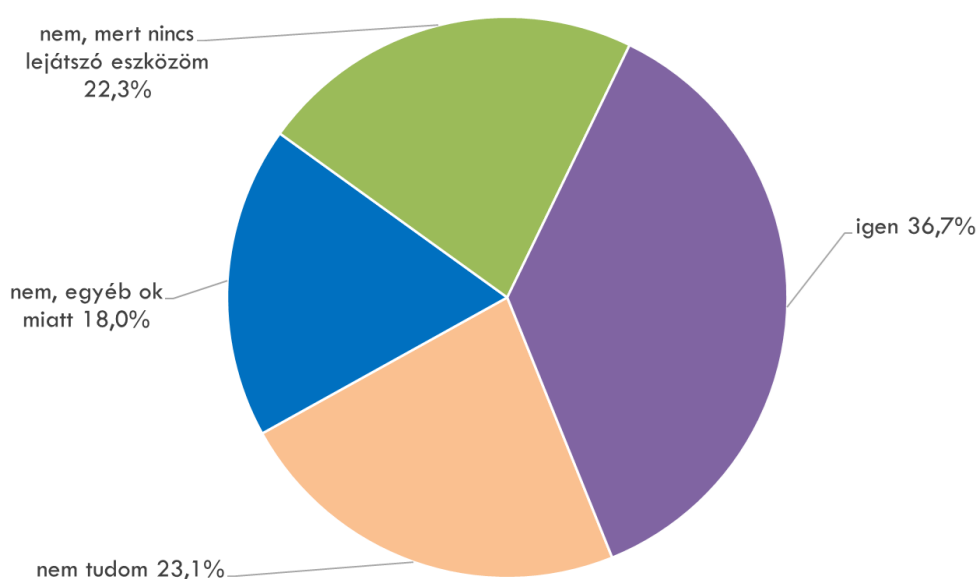
Az olvasók **legkevésbé a könyvtár oktatócsomag szolgáltatásáról értesültek**, 16,1% nem tudott erről a szolgáltatásról. Ennek kommunikációjára, népszerűsítésére érdemes lehet külön figyelmet fordítani.



A CD, DVD kölcsönzési, jelenleg külön kölcsönzési díjért igénybe vehető szolgáltatást a megkérdezettek **1,3%-a használja rendszeresen,** további **16,4%** pedig **alkalmanként.** 2422 olvasó nem veszi igénybe jelenleg ezt a szolgáltatást. Közülük 43,1%-nak nincs CD, DVD lejátszására alkalmas eszköze, 25,2% pedig egyéb ok miatt nem kölcsönöz vagy kölcsönözne ilyen adathordozót. **Amennyiben ez a szolgáltatás a jövőben ingyenes lenne a jelenleg nem használók 14,1%-a (342 fő) kölcsönözne szívesen.** Náluk feltételezhetjük, hogy anyagi okból nem élnek jelenleg ezzel a lehetőséggel.

Ha ennél a dokumentum típusnál az **ingyenesség** bevezetésre kerülne, **az olvasók nagyjából egyharmada (36,7%) kölcsönözne szívesen és 23,1%-os a bizonytalanok aránya.** A szolgáltatás igénybe nem vételének jellemző oka a lejátszóeszköz hiánya (22,3%).

13. Amennyiben ingyenes lenne, Ön kölcsönözne CD-t, DVD-t?
(N=3175)

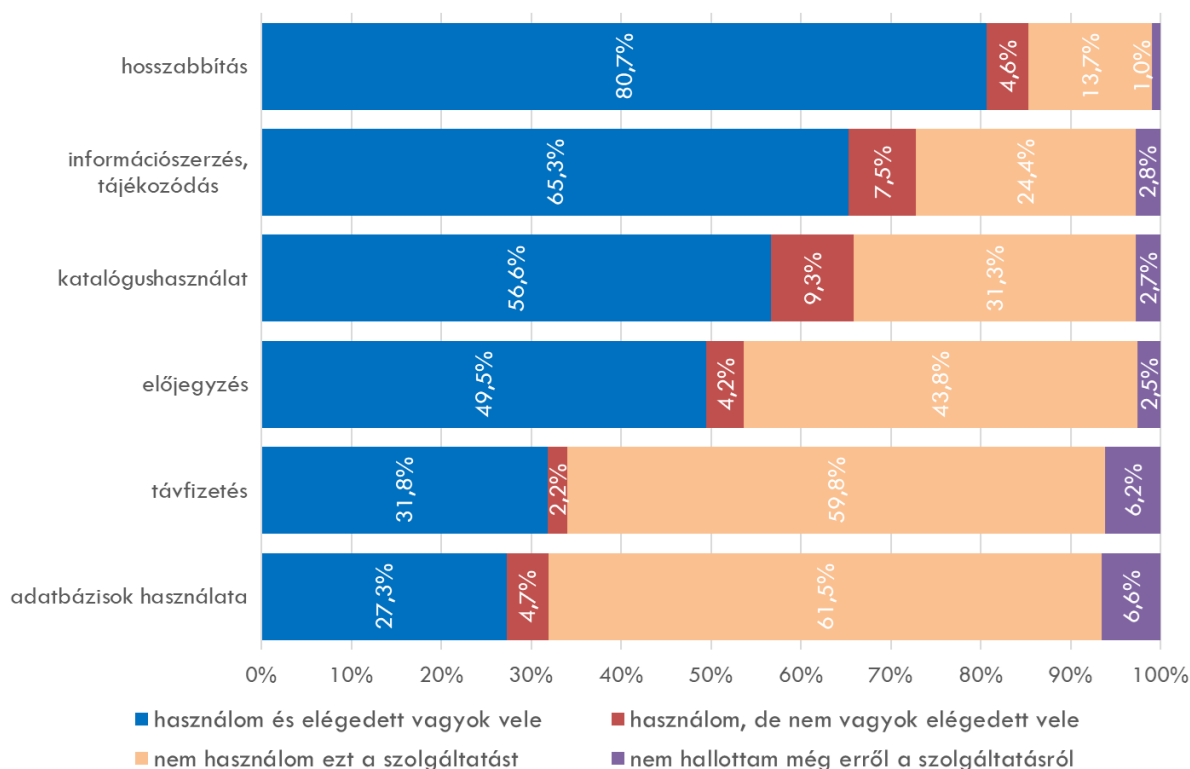


Honlapon keresztül elérhető szolgáltatások

A kitöltők körében **leginkább használt honlapon keresztül elérhető szolgáltatások a hosszabbítás (85,3%), az információszerzés, tájékozódás (72,8%) és a katalógushasználat (65,9%)**. Az olvasók a **legkevésbé az adatbázisokat (61,5%) és a távfizetést (59,8%) használják**. Ez utóbbinál két ok is lehet a nem használatra: nincs szüksége a kitöltőnek rá vagy nem komfortos számára az internetes felületen való fizetés, így inkább a könyvtárban személyesen fizet.

Az igénybe vett szolgáltatásokkal döntően elégedettek az olvasók. Ez az állítás legkevésbé a katalógusra volt igaz. Mivel a felvett adatok és a kiértékelés között eltelt időszakban a katalógus megújításra került, így ez reflektál a felmérésben kapott eredményekre. Ennél a megújított szolgáltatásnál érdemes lehet majd követni az olvasói elégedettség változását, akár úgy is, hogy a könyvtár részben abból a 9,3%-ból választja ki a megkérdezetteket, akik a jelenlegi elégedettségmérésben nem voltak elégedettek ezzel a szolgáltatással.

14. Mennyire elégedett a következő, honlapon keresztül elérhető szolgáltatásokkal?

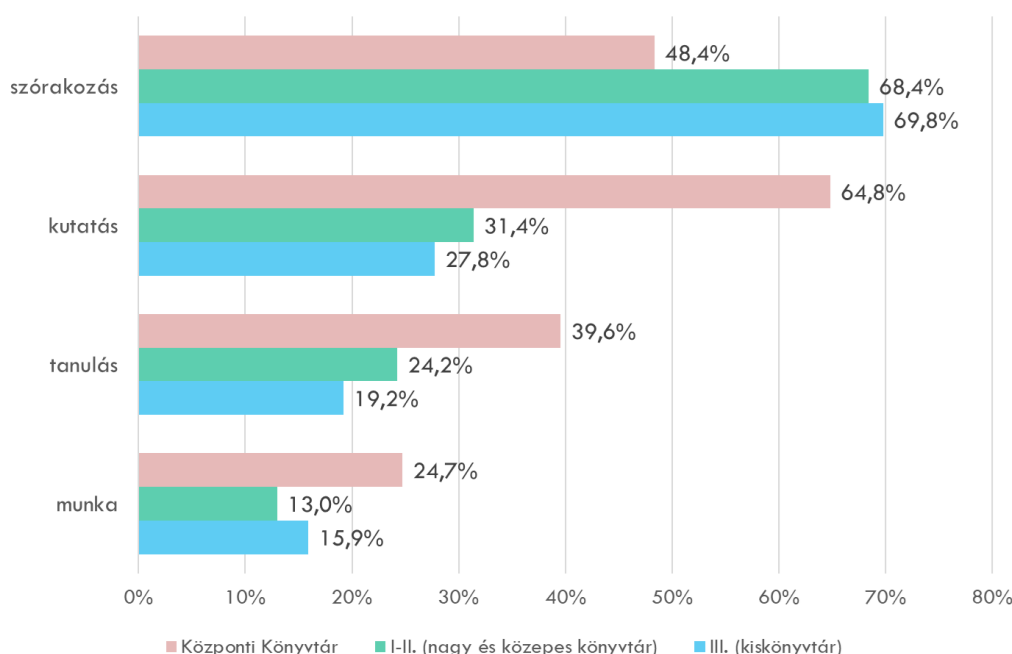


Adatbázisok használata

A mérés több pontján tettünk fel olyan kérdést, amely az adatbázisok használatát, ismertségét vizsgálta. Mivel a könyvtár számára jelentős erőforrásokat igényel az adatbázisokra való előfizetés, így fontos kérdés a szolgáltatás finomhangolása, hogy olyan kínálat álljon rendelkezésre, amelyet az olvasók igénybe is vesznek.

A Központi Könyvtár megkérdezett olvasóinak 8,3%-a, az I-II. típusú könyvtárak 2,4%-a és a III. típusú könyvtárak 1,7%-a látogatási céljai között szerepel az adatbázisok használata. A mostani kutatás alapján **az adatbázisok használata és a látogatási motivációk között kapcsolat áll fenn.** Ahol nagyobb volt a könyvtár tanulási helyként és/vagy munkavégzési célú használata, ott az adatbázisok is használata is jellemzőbb volt. Az adatbázisok felhasználási célja legjellemzőbben a szórakozás és a kutatás, de a Központi Könyvtár és a tagkönyvtárak között jelentős eltéréseket találunk. A Központi Könyvtárban inkább a kutatás, a tagkönyvtárakban a szórakozás került a használat fókuszába.

16. Milyen célból használta már az adatbázisokat?



A teljes könyvtári hálózatra vetítve csak az olvasók **6,6%-a** mondta azt, hogy **nem ismeri ezt a szolgáltatást**, de óvatosan kell ezzel az adattal bánni. 959-en válaszolták azt, hogy használtak már adatbázist, de felidézni, megnevezni valódi adatbázist csak 352-en tudtak. **A leggyakoribb tévhit, hogy a katalógus adatbázisnak számít**, ezt 257-en írták. **A legtöbbet említett adatbázis az Arcanum Digitális Tudománytár (187 db említés)**, ezt követte a Magyar Elektronikus Könyvtár (40 db), a Laptapir (32 db) és az EBSCO (31 db). További 52 darab adatbázis került megnevezésre az olvasók által (1 és 24 említés között). A teljes listát lásd a 4. számú mellékletben

A kapott adatok alapján elmondható, hogy a kitöltők kis arányban használják az adatbázisokat és a legtöbb esetben már magát az adatbázis szót sem jól értelmezik, nagy számban a katalógust értik ez alatt. Ezek alapján ajánlott lehet az igénybe vehető adatbázisokat jobban bemutatni az olvasók számára, megmutatni, hogy milyen információk találhatók meg bennük. Ez a fajta megértés a későbbiekben meghozhatja a nagyobb használati kedvet is, amely a könyvtár egész életen tartó tanulóhoz kapcsolódó céljainak elérését is segítheti.

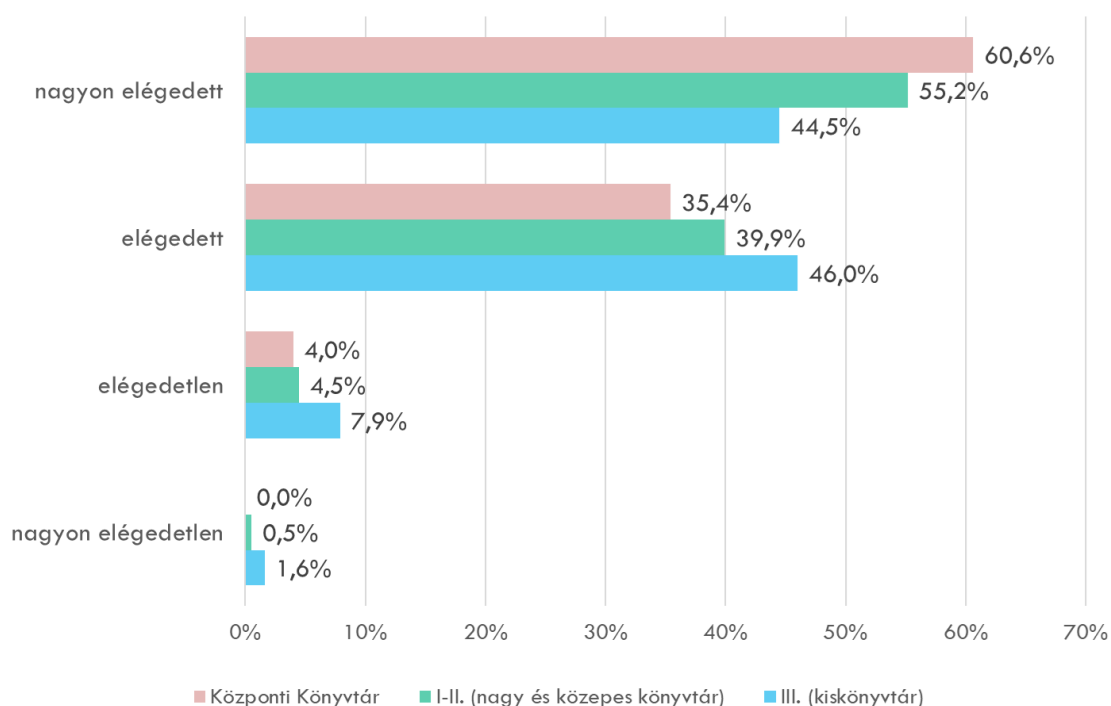
VÁLASZTÉK

A következő nagy témakör a könyvtárak könyv és egyéb dokumentumtípusokkal kapcsolatos választékával foglalkozott. A jelenlegi összefoglalóban nem kerülnek összegzésre azok a válaszok (20., 21., 22., 24. kérdések), amelyek a választékbővítéssel kapcsolatos műfaji igényeket tartalmazzák. Ennek oka, hogy mivel a tagkönyvtárak maguk döntenek a kínálatuk bővítéséről, ezért az összesítések nem jelentenének akkora segítséget a választékbővítésben, mintha az adott tagkönyvtár a saját adatait összegezné.

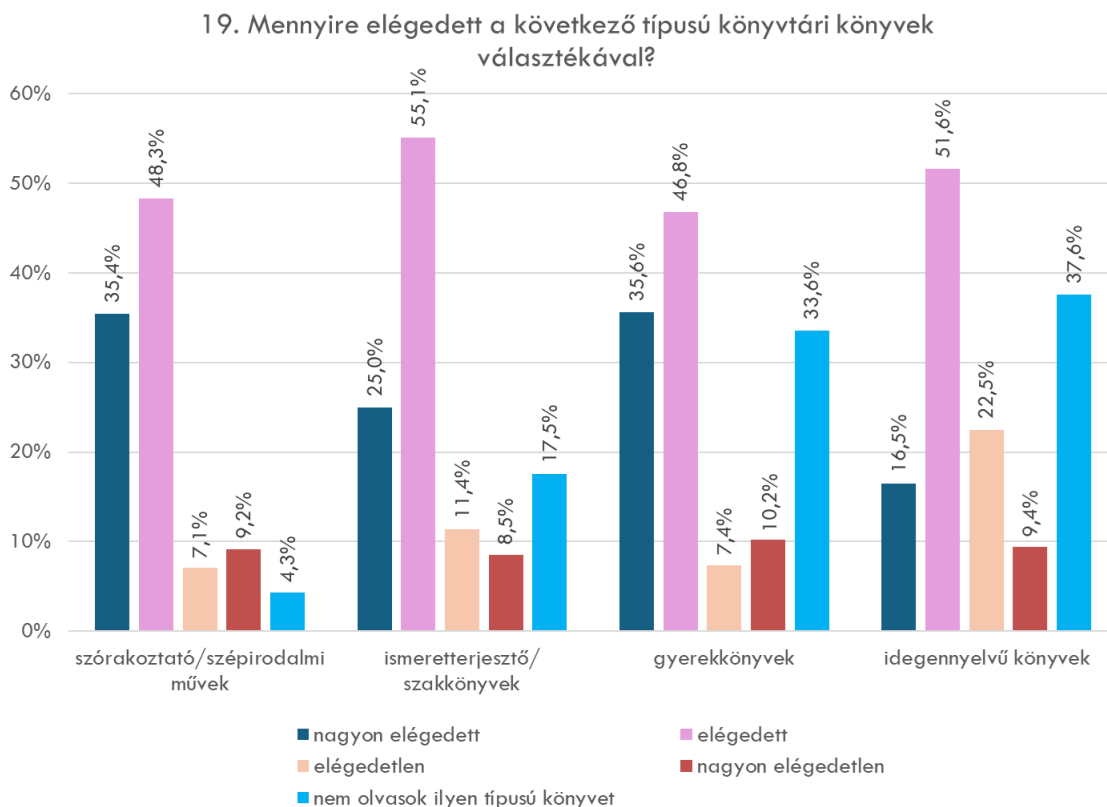
Általános elégedettség a könyvtári választékkal

Összességében az mondható el, hogy a jelenlegi felmérésben résztvevő **olvasók elégedettek vagy nagyon elégedettek a rendelkezésre álló könyvválasztékkal. Az elégedettség összefüggésben áll a könyvtárak méretével**, a nagyobb könyvtárakban jobban elégedettek a választékkal az olvasók. A szöveges ajánlásoknál azt írta több olvasói is, hogy a FSZEK egyik legnagyobb erőssége, hogy az egyre emelkedő könyvárak mellett az éves szinten egy-két új könyv áráért való beiratkozással lehetőséget teremtenek a budapestiek számára a klasszikus és a kortárs irodalomhoz, szakirodalomhoz való hozzájutásra.

18. Összességében mennyire elégedett az Ön által értékelt könyvtár könyvválasztékával? (N=3235)

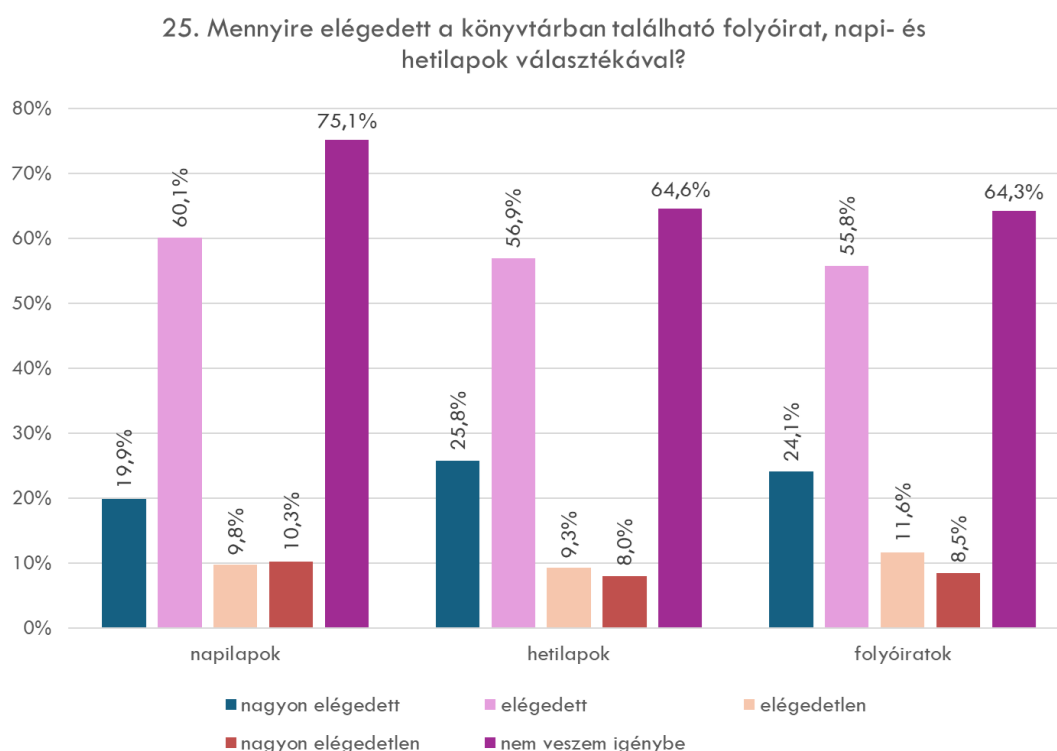


Az olvasók leginkább a szórakoztató és szépirodalmi művek és a gyerekkönyvek kínálatával vannak megelégedve. A legelégedetlenebbek pedig az idegennyelvű könyvek választékával. A válaszokból az látszik, hogy a kitöltők 55,6%-a olvas könyvet valamilyen idegennyelven. Magasan kiemelkedik az olvasott nyelvek közül az angol, minden második ember (49.9%) ezen a nyelven olvas idegennyelvű könyvet. Ezt követi a német (14,4%) és a francia (5,6%).



Folyóiratok, napi- és hetilapok választéka

Folyóiratokat, napi és hetilapokat a kitöltők jelentős része (64,3%; 64,6%; 75,1%) nem olvas könyvtárában. Mivel ezen kiadványok rendelkezésre állása egyfajta alapszolgáltatás a könyvtárakban, ezért mégis érdemes foglalkozni ezen kiadványok választékával is. **Azok az olvasók, akik igénybe veszik ezt a szolgáltatást, jellemzően elégedettek a választékkal.** Viszont mivel mind a három kategóriában nagyjából egyötöd arányban találhatóak elégedetlen kitöltők, így ajánlott az olvasókkal közösen kialakítani a kínálatot. Ehhez jó eszköz lehet, ha a szolgáltatást jelenleg is használóktól és a nem használóktól is gyűjtenek a tagkönyvtárak adatot, kísérleteznek a kínálattal, hiszen ez az olvasói összetétellel és szokásokkal együtt változik.

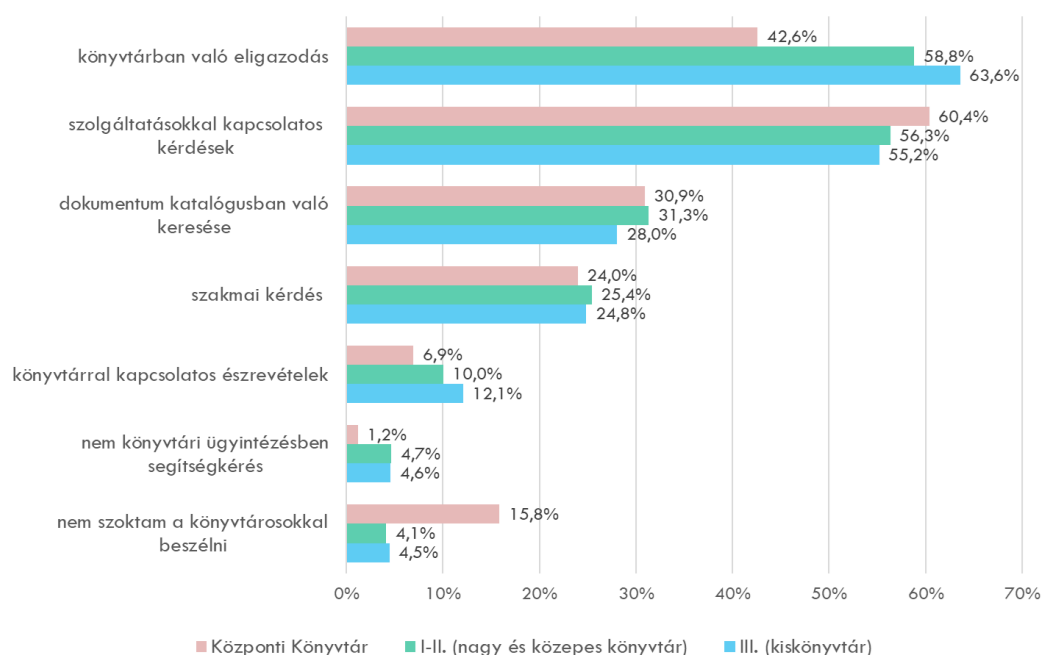


KÖNYVTÁROSOK

A könyvtárosokkal való kapcsolat

A könyvtárosokkal való interakciók kapcsán több dolgot is vizsgáltunk. Az egyik ilyen téma az volt, hogy **az olvasók milyen arányban és esetekben fordulnak a könyvtárosokhoz. Az olvasók a leggyakrabban a könyvtárban való eligazodás és a szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésekkel keresik meg a könyvtárosokat.** Mind a három típusú könyvtár esetében ezek a megkérdezés fő okai, de ennél a kérdésnél is megfigyelhető, hogy a Központi Könyvtár esetében más arányú válaszok érkeztek. Itt a könyvtárban való eligazodás kérdése kicsit kevésbé hangsúlyos, mint a többi könyvtár esetében, de a szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések miatt viszont több olvasó fordul a könyvtárosokhoz.

26. Könyvtári látogatása során milyen esetekben fordul a könyvtárosokhoz?



A dokumentum katalógusban való keresése és a szakmai kérdésben (témautató, adatbázis-használat, forráskeresés stb.) történő segítségkérés is jellemző. A megkérdezett olvasók válaszai alapján kevésbé jellemző a könyvtárral kapcsolatos észrevételek, javaslatok, panaszok adása a könyvtárosok felé. Az elmondható, hogy a könyvtári méret növekedésével ez a fajta személyes visszajelzés csökken. Legkevésbé a nem könyvtári ügyekben való segítségkérés a meghatározó ebben a témakörben.

A felmérésben 196-an (6%) mondták azt, hogy nem szoktak a könyvtárossal beszélni. A Központi Könyvtár esetében volt a legnagyobb azon olvasók aránya (15,8%), akikre ez jellemző. Mindegyik könyvtár típusú esetében egyértelműen azt mondták az olvasók, hogy **azért nem fordulnak a könyvtárhoz, mert önállóan is eligazodnak a könyvtárban (94,9%).** Említésre került a **megszólíthatóság hiánya (8,2%)** is, minimálisan említették meg a könyvtárosok túlzott elfoglaltságát és szakmai felkészültségüknek a hiányát, mint visszatartó erő. Egyéb a kapcsolatba kerülést nehezítő egyéni indokok között szerepelt a szociális szorongás, autizmus, szelektív mutizmus is.

Az olvasók a könyvtárosoktól kapott információkkal döntően elégedettek vagy nagyon elégedettek (2984 fő – 98,2%) voltak.

Panaszkezelési tapasztalatok

Összesen 340 válaszadó mondta, hogy volt már panaszkezelési ügye a könyvtárral. Közülük 290-en úgy gondolják, hogy panaszukat megfelelő módon kezelték. 50 válaszadó mondta azt, hogy nem volt elégedett a panaszkezeléssel, közülük 30-an a Központi Könyvtárra vonatkozóan töltötték ki a kérdőívet. Azok, akik nem voltak elégedettek a panaszkezeléssel legjellemzőbben a nem megfelelő kommunikációt, hozzáállást kifogásolták. A témák között felmerült a beiratkozással, kölcsönzéssel, hosszabbítással kapcsolatos nem megfelelő vagy nem elég kényelmes, rugalmas megoldások. Jellemző volt még a technikai felszereltséggel, problémával kapcsolatos ügyintézés hiányossága is.

Jóllehet nem teljesen panaszkezelési tapasztalatot érint, de ennél a témakörnél érdemes megnézni azokat az indoklásokat is (10 válasz), amelyek azok az olvasók adtak, akik nem ajánlanák a könyvtárat másoknak. Náluk a következő témakörök kerültek elő:

- nem megfelelő választék vagy körülmények
- munkatársak felkészültségének vagy segítőkészségének a hiánya
- munkatársak nem megfelelő beszédstílusa
- csend hiánya a könyvtárban,

Mivel minden panaszkezelési eset egyedi, így ajánlott ezeket a visszajelzéseket egy-egy tagkönyvtárra, illetve a Központi Könyvtárra egyedileg megnézni. Érdemes lehet végiggondolni, hogy utólagosan van-e relevanciája a panasz orvoslásának, illetve, hogy vannak-e olyan visszatérő kérdések, amelyek megválaszolásán, megoldásán érdemes lenne akár a könyvtáros munkatársakkal közösen dolgozni.

Korábban már láttuk a kapott eredményeknél, hogy az olvasók legjellemzőbben igénybe vett szolgáltatása a könyvkölcsönzés volt. Ezek alapján a könyvtár elsődlegesen az olvasmányok beszerzési helye, de az is kiderült a válaszokból, hogy egyáltalán nem mindegy az olvasók számára, hogy ez mennyire barátságos hangulatban, milyen könyvtárosok részvételével valósul meg. A könyvtárosok esetében a kedvesség, segítőkészség, proaktivitás (a könyvtárosok a korábbi kölcsönzések alapján ajánl könyvet) és a hozzáértés az olvasók szemében fontos tulajdonságok. A nem megfelelő kommunikációs mód ezzel szemben erősen rontja a megkérdezett olvasók látogatási élményét.

RENDEZVÉNYEK

Értesülés a könyvtári hírekről, programokról

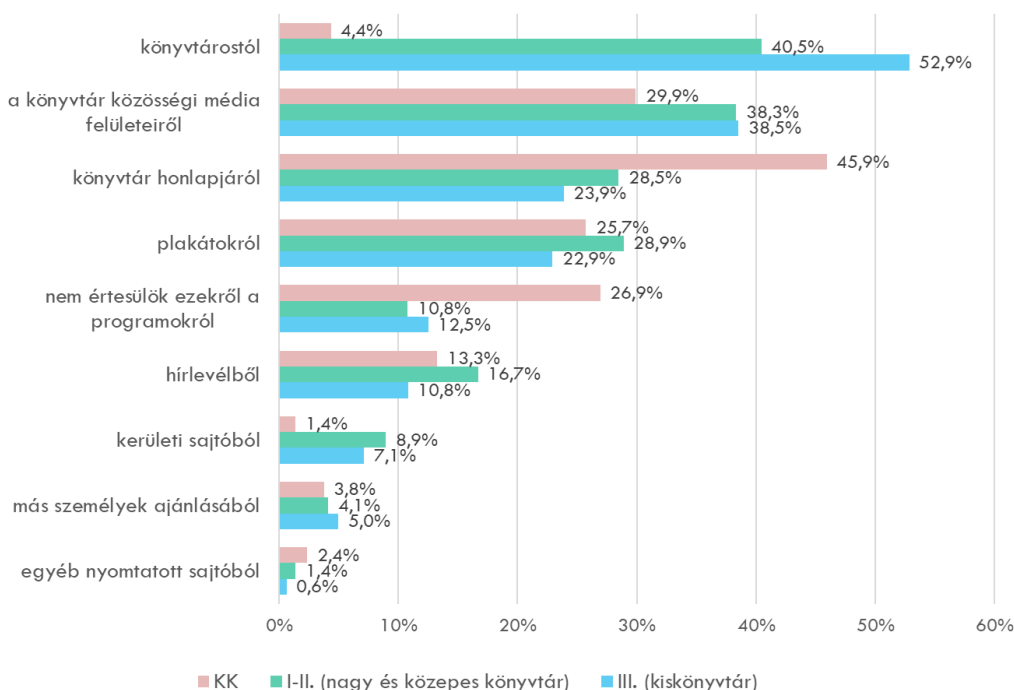
A könyvtári programokról való értesülés esetében érdemes a kiskönyvtárakat és nagy- és közepes könyvtárakat a Központi Könyvtárról külön értékelni, mivel könyvtártípusonként jelentős eltérések voltak ebben a témakörben is.

A Központi Könyvtárnál a legjellemzőbb formája a programokról való értesülésnek a könyvtár honlapja (45,9%), a könyvtár közösségi média felületei (29,9%) és a plakátok (25,7%).

A tagkönyvtárak esetében az olvasók leginkább a könyvtárosoktól szereznek tudomást a programokról, kiskönyvtáraknál 52,9%, nagy- és közepes könyvtáraknál ez az arány 40,5%. Ezt követte a könyvtár közösségi média felületei (III.: 38,5% és I-II.: 38,4%), a könyvtár honlapja (III.: 23,9% és I-II.: 28,5%) és a plakátok (III.: 22,9% és 28,9%).

Érdekes adat, hogy **a más személyek ajánlásából történő értesülés kevésbé volt jellemző**, pedig a kulturális programoknál ez egy domináns értesülési forma szokott lenni. A Központi Könyvtár esetében jelentős volt azon olvasók aránya (26,9%), akik nem értesülnek a programokról. Ők nagyrészt a Z és Y generáció tagjai.

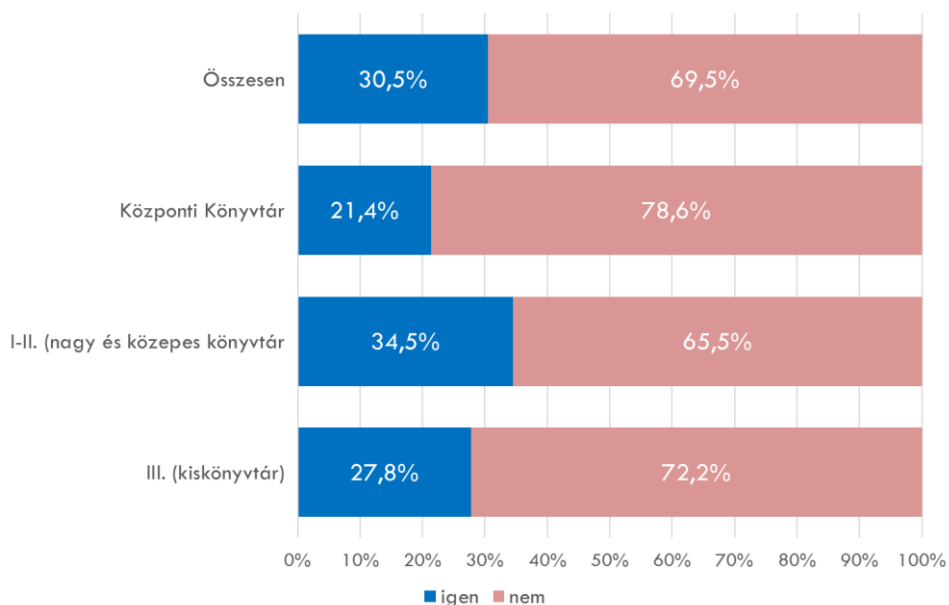
31. Jellemzően honnan értesül a könyvtárral kapcsolatos hírekről, programokról? (N=3249)



A programlátogatás célja és korlátai

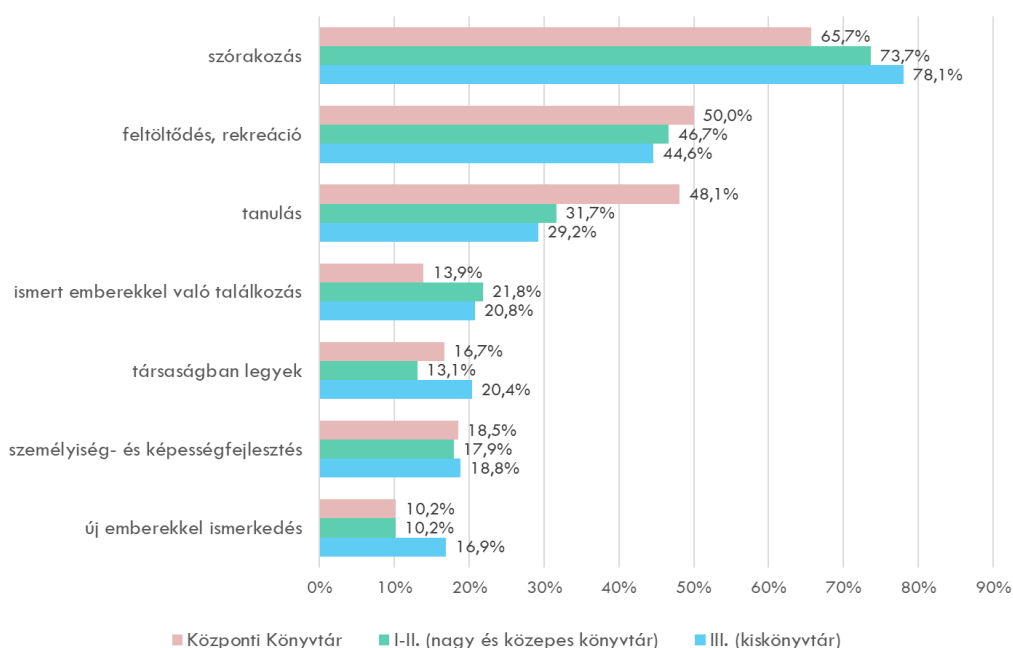
A kitöltők 30,5%-a járt az elmúlt egy évben könyvtári programon. A Központi Könyvtár esetében ez az arány 21,4%. A generációk között egy esetben találunk az átlagtól jelentősebb eltérést a Z generációnál. A Z generáció tagjai az átlaghoz képest alacsonyabb arányban vettek részt programokon, csak nagyjából minden ötödik válaszadóra (19,1% - 54 fő) volt ez jellemző ebben a korosztályi kategóriában.

32. Járt-e az elmúlt egy évben könyvtári rendezvényen? (N=3234)



A legerősebb motiváció a programlátogatásokra a szórakozás, ezt követi a feltöltődés, rekreáció. A tanulási cél is fontos a programok választása során. Ez utóbbi motiváció a Központi Könyvtár programjait látogatók esetében a többi tagkönyvtárhoz képest jóval magasabb, 48,1%. **A legkevésbé jellemző szempont az új emberekkel való ismerkedés.**

33. Milyen céllal látogatja a könyvtári programokat?



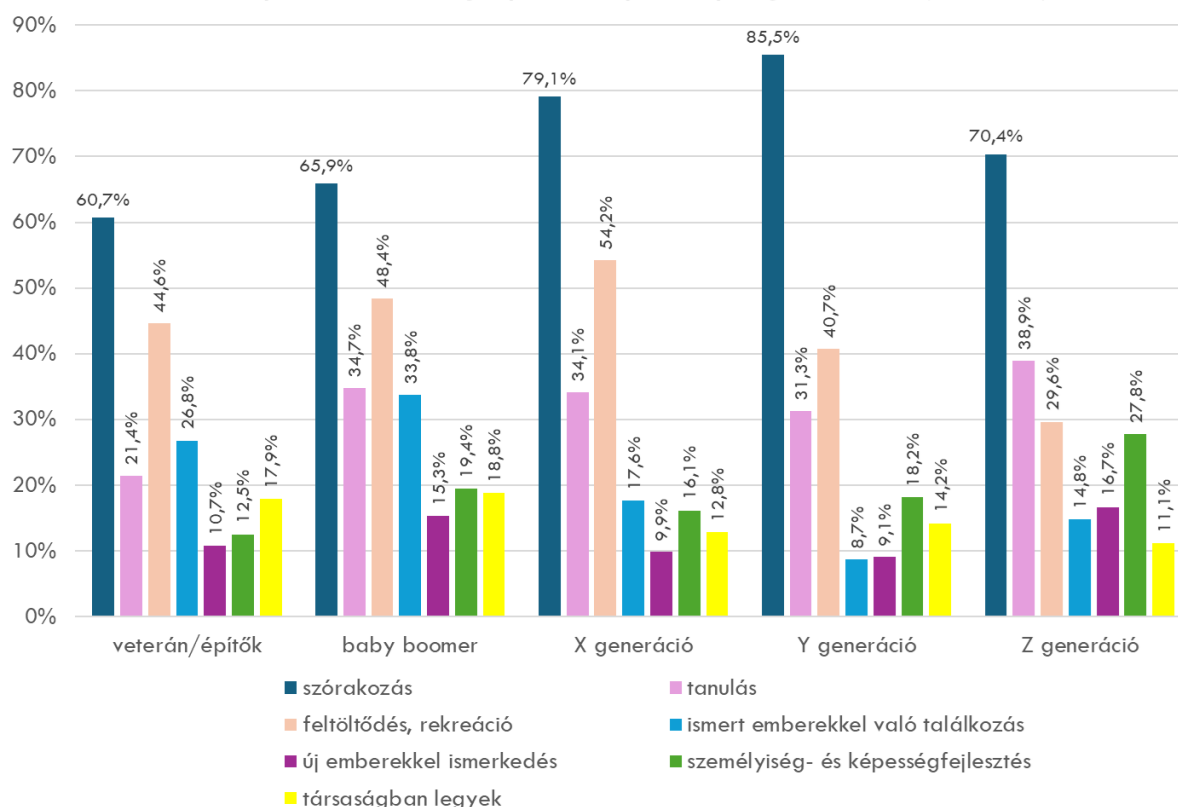
Érdeemes megnézni, hogy a generációk esetében milyen motivációk játszottak szerepet abban, hogy valaki részt vegyen egy könyvtári rendezvényen. **Minden generáció esetében igaz volt, hogy a legfőbb motiváció a szórakozás.** Ezt jellemzően a feltöltődés, rekreáció követte, de itt található egy meglepő adat. **A Z generáció esetében nem a feltöltődés volt a második legtöbbet említett ok a programlátogatásra, hanem a tanulás.** Ennek a generációnak a tanuláshoz kapcsolódóan fontos még a személyiség- és képességfejlesztés és emellett a feltöltődés is egy-egy programon való részvétel során.

Az idősebb, a veterán és a baby boomer generáció tagjai szórakozni és feltöltődni szeretnének leginkább egy-egy programon. Ezen két generáció számára még nagy vonzerővel bír az ismert emberekkel való találkozás lehetősége. A tanulás a baby boomer generáció tagjai számára még fontos elem, de ez a veteránokat már kevésbé jellemzi.

Az X és Y generációk mintázata a legfőbb okokat tekintve megegyezik, a szórakozás, feltöltődés és a tanulás motiválja őket a részvételre. Amit érdemes lehet programszervezés során figyelembe venni, hogy ennek a két generációnak kimagaslóan nagy az igénye a szórakozásra, ami nem meglepő, mert ezeknek a generációknak a tagjai döntően aktív munkavállalók.

A könyvtári programok látogatási motivációinak a vizsgálata során ajánlott tagkönyvtáranként is megvizsgálni az okokat a teljes tagkönyvtárra és aztán generációkra lebontva is. A rendezvények, programok további szervezéséhez ajánlott a jelenlegi programok elégedettség-, és igénymérése könyvtáranként, illetve egy nem látogatói mérés is sok hasznos információval szolgálhat.

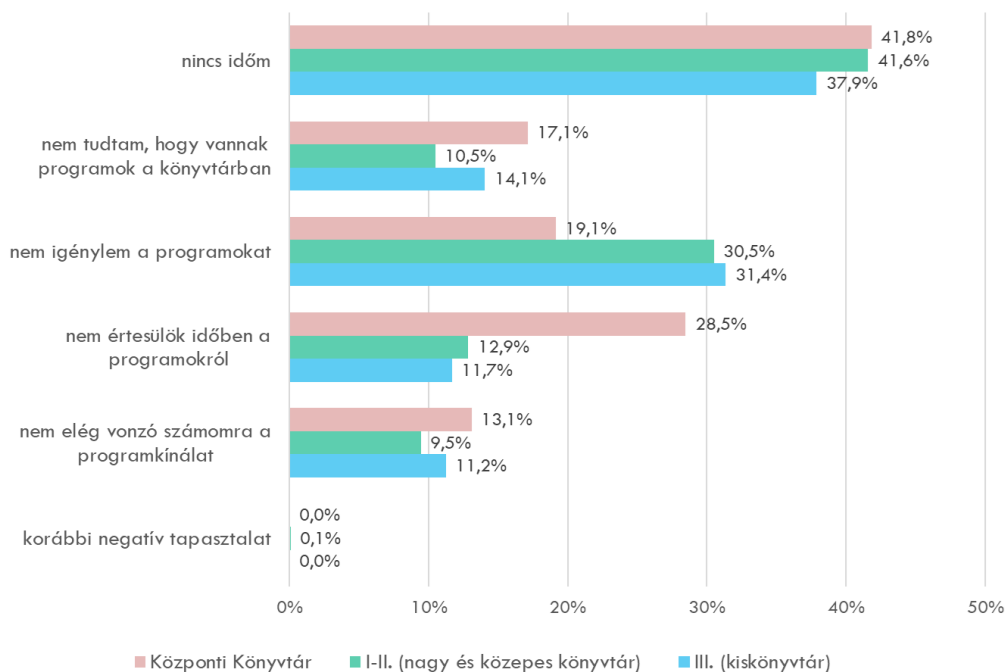
33. Milyen céllal látogatja a könyvtári programokat? (N=972)



A válaszadók nagyobb része (69,5%) mondta azt, hogy az elmúlt egy évben nem járt könyvtári programon. A legjellemzőbb visszatartó erő az volt, hogy **az olvasónak nincs ideje**, illetve, hogy **nem igényli a programokat.** A Központi Könyvtár esetében kimagasló volt azoknak az aránya (28,5%), akik nem értesülnek időben a programokról. Korábbi negatív tapasztalatot összesen csak egy olvasó jelölt meg, mint a programokon való részvételtől távol tartó tényező. Az egyéb tényezők között szerepelt

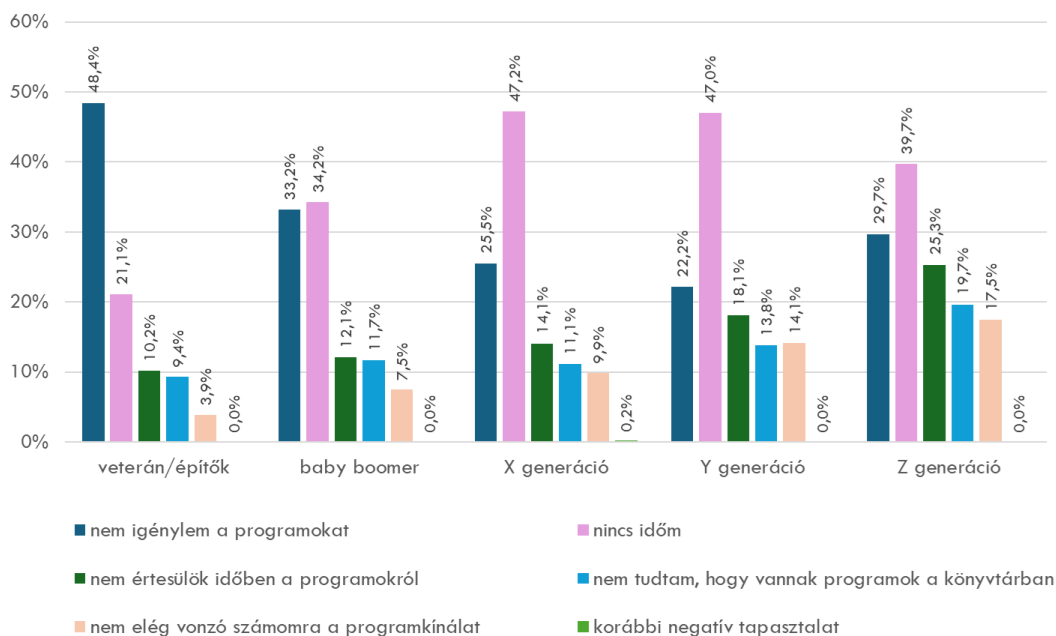
többek között a programok nem megfelelő időpontja, betegség, mozgáskorlátozottság vagy a könyvtár és a lakóhely távolsága is.

34. Amennyiben az elmúlt egy évben nem vett részt könyvtári rendezvényen, mi volt ennek az oka?



Ha a programok nem látogatásának okait generációként vizsgáljuk azt látjuk, hogy a legidősebbek, a veterán generáció tagjai leginkább nem igénylik a programokat, de ez az indok a többi csoportot is jellemzi valamilyen mértékben. A többi generáció esetén az időhiány a legfőbb ok a programok mellőzésére, leginkább az aktív X és Y generáció esetében.

34. Amennyiben az elmúlt egy évben nem vett részt könyvtári rendezvényen, mi volt ennek az oka? (N=2228)



ÖSSZEGZÉS, JAVASLATOK

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár 2024. évi olvasói elégedettségmérésével az volt a célunk, hogy **egy általános képet kapjunk arról, hogy kik a könyvtárak olvasói, milyen használati profillal rendelkeznek.** Jóllehet már a mérés tervezésénél tudtuk, hogy egy ennyire sokszínű intézmény esetében a kihívásokat jelent majd ennek a képnek a megrajzolása. Ehhez azt az utat választottuk, hogy **jellemzően olyan kérdéseket tettünk fel a kitöltőknek, amelyek a teljes könyvtári szinten is értelmezhetőek lesznek.** Emellett néhány kifejezetten olyan kérdés is bekerült a kérdőívbe, amelyek értelmezését az egyes tagkönyvtárakra lebontva tartunk hasznosnak pl. nyitvatartás- és választékbővítés.

Tudatos döntésünk volt, hogy egy hosszabb, az olvasók számára több erőfeszítést igénylő kérdőívet állítottunk össze. **A több mint érvényes 3000 kitöltés** alapján elmondható, hogy ez jó döntésnek bizonyult. Nagy számú mintát kaptunk, de a reprezentativitás követelményeinek több ponton nem felel meg, több helyen torzításokat tartalmaz pl.: az olvasójegyek, a foglalkozás, kor tekintetében. Ennek ellenére a kapott adatok már alapját adhatják előzetes következtetések levonásának és további kutatások előkészítéséhez nyújthatnak támpontot.

A hosszabb kérdőív nagy számú kitöltéséből arra következtethetünk, **hogy az olvasók egy jelentős része fontosnak tartja, hogy elmondja véleményét a könyvtáráról, könyvtárainról** és ezzel segítséget adjon a további fejlesztésekhez. A könyvtárak iránti elköteleződés abban is megmutatkozott a felmérés során, hogy **több mint ezer olvasó adta meg email címét további megkeresésekhez,** ami a további mérésekhez nyújt meghatározó segítséget. Ezt tekinthetjük a kutatás egyik kiemelkedő eredményének. Ahhoz, hogy a könyvtárfejlesztések ne csak az olvasókért, de az olvasókkal közösen valósulhassanak meg, az intézményben ajánlott meghonosítani a rendszeres, tudatosan előkészített méréseket.

A felmérés eredményei leginkább a **kölcsönzésre jogosító tagsággal jellemző olvasók** véleményét tükrözi. Elmondható, hogy a kitöltők a klasszikus **könyvkölcsönzési funkció miatt keresik fel a könyvtárakat. Az olvasók jellemzően elégedettek a könyvválasztékkal,** de ezt a kérdést is tagkönyvtári szinten érdemes részletesebben megvizsgálni. A kitöltők egy része számára a könyvtár egyfajta rekreációs helyet, tanulási teret vagy a találkozások pontját is jelenti, **közösségi könyvtárként is funkcionál, de nem ez még a jellemző.** Az olvasók olyan helyekre mennek szívesen, amelyek az adott élethelyzetüknek megfelelnek.

A felmérésben kiderült, hogy **a megkérdezettek kisebb része jár programokra,** vannak, akik nem is értesülnek ezekről. Az információszerzés formája sokféle. Vannak, aki **könyvtárosuktól,** mások a **könyvtár honlapjáról, közösségi média felületeiről vagy plakátokról értesülnek** ezekről. A rendezvények, programok szervezése során az aktuális programokkal való elégedettséget érdemes megvizsgálni, emellett pedig igénymérést készíteni a jelenleg használókkal és nem használókkal is.

A könyvtár használata mellett fontos érv maga az **olvasás szeretete, „a könyvtárban lenni” érzés pozitív megélése,** az emelkedő könyvárak ellenére is hozzá lehet jutni aktuális olvasmányokhoz. Emellett azzal, hogy az olvasóknak nem kell minden esetben új könyveket venniük a **fenntarthatóság** kérdése is előtérbe került.

A könyvtárlátogatás során az olvasók a könyvtárosok segítségét leginkább a szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésekben és a könyvtárban való eligazodás során kérik. Örömteli hír, hogy a megkérdezettek a könyvtárosokat megszólíthatónak érzik és a tőlük kapott információkkal, felvilágosítással elégedettek.

A felmérésben kitértünk egy-egy kérdés erejéig szolgáltatások bevezetésére és megújítására (locker; CD, DVD kölcsönzés). Ahogy minden szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos döntés meghozatala esetén itt is érdemes további szekunder adatokat elemezni vagy primer adatokat gyűjteni új mérésekkel.

A felmérés eredményei azt mutatják, hogy **az adatbázisok használata még kevésbé jellemzi a kitöltőket**. Már az is problémát jelentett a kitöltők egy részének, hogy mi számít adatbázisnak. A leggyakoribb tévhit az volt, hogy a katalógus adatbázis. Ezért érdemes lehet teljes könyvtári szinten jobban bemutatni az olvasóknak, hogy milyen adatbázisokat mire tudnak a tagságukkal használni.

A honlapon keresztül elérhető szolgáltatásokat az olvasók használják és általánosságban elégedettek is ezekkel. A katalógushasználtnál volt a legmagasabb azok száma, akik használják a szolgáltatást, de nem elégedettek vele. Mivel az adatfelvétel óta a katalógus megújításra került, így érdemes lesz a használói visszajelzéseket, véleményeket monitorozni.

Az már többször elhangzott, hogy ezt a mostani elégedettségmérést kiindulópontként érdemes kezelni. Következzenek a javaslatok, hogy milyen módon lehetne a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár olvasói méréseit folytatni, fejleszteni.

Javaslatok

1. A Primer Kutatások Munkacsoport további működése, aktív részvétele ajánlott. Eddigi könyvtári és mérési tapasztalataik az alapját adhatják a teljes könyvtári hálózatra érvényes olvasói mérési keretrendszer kidolgozásának.
2. Érdemes felülvizsgálni, hogy egy következő mérés során szükséges-e még papír alapú kérdőívek készítése vagy elegendő az online.
3. A speciális látogatói csoportok véleményének megjelenéséhez elérésüket jobban kell célozni annak megfelelő, hogy őket hol találjuk és hogyan tudunk velük kapcsolatba lépni pl.: külföldi olvasók, napijeggyel rendelkezők, felsőoktatási hallgatók stb.
4. A minta megbízhatóságának növelése érdekében érdemes megvizsgálni a nagyobb erőforrásokat igénylő reprezentativitás kérdését.
5. A döntések előkészítéséhez javasolt a statisztikai adatok és a mérésekben kapott egyéb eredmények együttes használata. Amennyiben szükséges és lehetséges a statisztikai adatgyűjtési rendszer intézményi igényekhez való igazítása is hasznos lehet.
6. Ahhoz, hogy intézményi szinten minden könyvtáros munkatárs számára egyértelmű legyen az olvasói megkérdezések lényege, szükséges számukra biztosítani a megfelelő elméleti és gyakorlati háttérrel. Ahhoz, hogy az olvasói mérések beépüljenek a napi munkába először a munkatársak elköteleződését kell a téma iránt megteremteni, ez adja majd a bevonódás mélységét.
7. A további mérések elképzelhetőek teljes könyvtári szinten, régiók vagy tagkönyvtárak szintjén is. Az minden esetben fontos, hogy legyen a területnek felelőse, legyen kidolgozott célja a méréseknek és az eredmények felhasználásának lehetőségei adottak legyenek.
8. Az elégedettségmérés mellett fontos az igénymérések készítése is.
9. A következő témakörök mélyebb megértéséhez újabb mérések ajánlottak teljes könyvtári szinten:
 - 📖 honlapon keresztül elérhető szolgáltatások: célzott megkeresés a használók körében kérdőív vagy interjú készítése
 - 📖 CD, DVD kölcsönzés: statisztikai adatok vizsgálatok mellett a jelenlegi használók és nem használók vizsgálata csoportos interjúk formájában
 - 📖 adatbázisok használat: érdemes első körben a használati szokásokat és igényeket felmérni célzott megkereséssel, ezt követően a nem használók esetében kideríteni, hogy miért nem veszik igénybe ezt a szolgáltatást, ismerik-e egyáltalán
 - 📖 könyvtári hírekről való értesülés: akik nem értesülnek a programokról, őket milyen csatornákon lehetne elérni, honnan értesülnek programokról, rendezvényekről, mire lenne igényük (interjúk)

10. A jelenlegi mérés alapján, tagkönyvtári szinten pedig a következő témákat lenne érdemes tagkönyvtári szinten mélyebben megismerni:

-  nyitvatartás módosítása: könyvtáron belüli szavazás vagy véleményfal segítségével
-  locker: szavazás a könyvtáron belül, hogy igényelnék-e a szolgáltatást (előtte egyértelművé kell tenni, hogy ez mit is jelentene); csoportos interjúk segítségével az okokat lehetne feltérképezni
-  könyvválaszték bővítése: csoportos interjúk készítése az olvasókkal, hogy a választékbővítés konkrétan milyen irányú legyen; elképzelhető közösségi szavazás is a témában
-  folyóiratok, napi- és hetilapok választékának kialakítása: kérdőív vagy interjú segítségével felmérni, hogy konkrétan milyen lapokat olvasnának szívesen az olvasók
-  könyvtárosi munka értékelése: egyéni interjúk, megkérdezések segítségével felmérni, hogy az olvasók mit gondolnak a könyvtárosokról; elfogultság miatt nem ajánlott, hogy az adatfelvételt a saját könyvtárosok végezzék
-  rendezvények: minden rendezvényt, programot érdemes külön-külön és a tagkönyvtárra egészében is megvizsgálni a rendezvényeket követő rövid megkérdezéssel; csoportos interjúk során az olvasók bevonhatóak akár a rendezvények tervezésébe is

Összességében elmondható, hogy az olvasók pozitív attitűddel rendelkeznek a könyvtárak irányába, többségében elégedettek a szolgáltatásokkal, a könyvtárosokkal. Amellett, hogy ezek az eredmények jó érzést adhatnak, érdemes megvizsgálni azokat a visszajelzéseket is, amelyekkel az olvasói elégedettség továbbfejleszthető lenne. Ahhoz, hogy a könyvtár betöltse huszonegyedik századi funkcióját, közösségi helyként is működhessen, szükséges, hogy a döntések az olvasói véleményekre alapozva, az olvasókkal közösen születessenek meg. A mérés adataiból az látszik, hogy az olvasók nyitottak erre és a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár munkatársai is.

MELLÉKLETEK

1.számú melléklet – FSZEK Olvasói elégedettségmérés 2024 – magyar nyelvű kérdőív



FSZEK OLVASÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS 2024

Kedves Olvasónk!

Az alábbi kérdőíven a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár (FSZEK) szolgáltatásaival és látogatóink könyvtárhasználati szokásaival kapcsolatban gyűjtünk adatokat a 14 év feletti könyvtári tagsággal rendelkező olvasóktól. Kérjük, hogy a kérdőív kitöltésével segítse munkánkat, hogy **az Önök számára leginkább megfelelő módon fejleszthessük tovább a könyvtár szolgáltatásait**. A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim, az így nyert adatokat összesítve kezeljük, így a kérdőívet kitöltők személyazonossága nem azonosítható. **A kérdőív kitöltéséhez nagyjából 15-20 perc szükséges.**

Köszönjük!

KÖNYVTÁRHASZNÁLAT

1. Milyen típusú olvasójegye van?

- ☐ 3-6-12 hónapra érvényes kölcsönzésre jogosító tagság egy vagy több tagkönyvtárban
- ☐ bérletes tagság (a teljes hálózatban használható)
- ☐ regisztrált, helyben használatra érvényes olvasójegy
- ☐ napijegy
- ☐ nincs olvasójegyetem

2. Kérjük, nevezze meg, hogy melyik könyvtárunkat értékeli:

.....

3. Milyen gyakran jár könyvtárba?

- ☐ hetente többször
- ☐ hetente
- ☐ kéthetente
- ☐ havonta
- ☐ negyedévente
- ☐ alkalmanként



4. Milyen céllal használja a könyvtárat? (több válasz is megjelölhető)

- ☐ kölcsönzés
- ☐ könyvek helyben olvasása
- ☐ folyóiratok, napi- és hetilapok helyben olvasása
- ☐ egyéni helyben tanulás
- ☐ csoportos helyben tanulás
- ☐ munkavégzés
- ☐ szakgyűjtemény használata (Budapest, Szociológia, Zenei)
- ☐ szakirodalom-kutatás
- ☐ adatbázis-használat
- ☐ rendezvény, könyvtári program látogatása
- ☐ barátokkal, ismerősökkel való találkozás
- ☐ számítógép- és internethasználat
- ☐ a könyvtári WiFi használata
- ☐ könyvautomata (locker) használata

5. Jellemzően mikor használja a könyvtárat? (Kérjük, minden olyan cellába tegyen egy X-et, amikor használja a könyvtárat!)

	reggel (9:00-10:00)	délelőtt (10:00-12:00)	kora délután (12:00-15:00)	délután (15:00-18:00)	este (18:00-20:00)
hétköznap					
szombaton					

6. Mennyire elégedett a nyitvatartással?

nagyon
elégedetlen
1

elégedetlen
2

elégedett
3

nagyon elégedett
4



7. Kérjük, jelölje be, hogy mely időszakban szeretné leginkább, hogy a könyvtár nyitvatartása bővüljön? Kérjük, csak egy opciót jelöljön meg!

- | | |
|---|---|
| ☐ elégedett vagyok a nyitvatartással | ☐ hétköznap este |
| ☐ hétköznap reggel | ☐ szombaton reggel |
| ☐ hétköznap délelőtt | ☐ szombaton délelőtt |
| ☐ hétköznap délután | ☐ szombaton délután |

8. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a könyvtárnak legyen könyvautomata (locker) szolgáltatása, ami a nap 24 órájában használható?

- ☐ ha lenne, szívesen használnám
- ☐ nem tudom, hogy használnám-e
- ☐ biztosan nem használnám
- ☐ már használom ezt a szolgáltatást

9. Ajánlaná-e családtagjainak, barátainak a könyvtár használatát?

- ☐ igen
- ☐ nem
- ☐ nem tudom

10. Kérjük, előző válaszát indokolja meg!

.....

.....

.....

SZOLGÁLTATÁSOK

11. Szokott az Ön által kiválasztott könyvtárból kölcsönözni?

igen

nem

Amennyiben nem szokott kölcsönözni, kérjük, hogy a kitöltést a 14-es kérdéssel folytassa.



12. Milyen gyakran kölcsönöz az alábbi dokumentumtípusokból?

	rendszeresen	alkalmanként	nem veszem igénybe	nem tudtam erről a szolgáltatásról
könyvek				
folyóiratok				
CD, DVD				
hangoskönyv				
diafilm				
oktatócsomag				
kotta				

13. Amennyiben ingyenes lenne Ön kölcsönözne CD-t, DVD-t?

- ☐ igen
- ☐ nem, mert nincs CD, DVD lejátszó eszközöm
- ☐ nem, egyéb ok miatt
- ☐ nem tudom

14. Mennyire elégedett a következő, honlapon keresztül elérhető szolgáltatásokkal?

	használok, de nem vagyok elégedett vele	használok és elégedett vagyok vele	nem használok ezt a szolgáltatást	nem hallottam még erről a szolgáltatásról
információszerzés, tájékozódás				
katalógushasználat				
adatbázisok használata				
hosszabbítás				
előjegyzés				
távfizetés				



15. Használta már valamelyik adatbázisunkat?

igen

nem

Ha nem használta még adatbázisainkat, kérjük, hogy a kitöltést a 18-as kérdéssel folytassa.

16. Milyen célból használta már az adatbázisokat? (több válasz is megjelölhető)

- ☐ kutatás
- ☐ tanulás
- ☐ munka
- ☐ szórakozás, szabadidős olvasás

17. Kérjük, írja le nekünk, hogy melyik adatbázisunkat használta már.

.....

.....

.....

VÁLASZTÉKRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

18. Összességében mennyire elégedett az Ön által értékelt könyvtár könyvválasztékával?

nagyon
elégedetlen
1

elégedetlen
2

elégedett
3

nagyon elégedett
4

19. Mennyire elégedett a következő típusú könyvtári könyvek választékával?

	nagyon elégedetlen	elégedetlen	elégedett	nagyon elégedett	nem kölcsönzők ilyen típusú könyvet
szórakoztató/ szépirodalmi művek					
ismeretterjesztő/ szakkönyvek					
gyerekkönyvek					
idegennyelvű könyvek					



20. Amennyiben szeretne a felsorolt szórakoztató, illetve szépirodalmi műfajok valamelyikéből nagyobb választékot látni a könyvtárban, jelölje be azokat. Maximum hármat választhat!

- ☐ elégedett vagyok a jelenlegi választékkal
- ☐ nem olvasok ilyen típusú könyvet
- ☐ klasszikus irodalom
- ☐ kortárs magyar szépirodalom
- ☐ kortárs külföldi szépirodalom
- ☐ akció, kaland, krimi
- ☐ életrajzok, visszaemlékezések
- ☐ fantasztikus irodalom, science fiction
- ☐ humor
- ☐ történelmi regények
- ☐ romantikus irodalom

21. Az ismeretterjesztő könyvek és a szakkönyvek választékát tekintve mely területekről olvasna többet? Maximum ötöt választhat!

- | | |
|--|--|
| ☐ elégedett vagyok a jelenlegi választékkal | ☐ napjaink, politika |
| ☐ nem olvasok ilyen típusú könyvet | ☐ nyelvkönyv, szótár |
| ☐ család, gyereknevelés | ☐ pénz, gazdaság, üzleti élet |
| ☐ életmód, egészség | ☐ pszichológia |
| ☐ ezotéria | ☐ sport, természetjárás |
| ☐ filozófia | ☐ számítástechnika, internet, mesterséges intelligencia |
| ☐ gasztronómia | ☐ társadalomtudományok |
| ☐ hobbi, szabadidő | ☐ technológia |
| ☐ kert, ház otthon | ☐ természettudományok |
| ☐ környezetvédelem, fenntarthatóság | ☐ történelem |
| ☐ művészet, építészet | ☐ utazás |
| | ☐ vallás, mitológia |



22. Milyen típusú gyerekkönyvekből kölcsönözne többet? Maximum hármat választhat!

- | | |
|--|---|
| ☐ elégedett vagyok a jelenlegi választékkal | ☐ népmesék |
| ☐ nem olvasok ilyen típusú könyvet | ☐ lapozók, leporellók |
| ☐ képes mesekönyvek | ☐ mondókák, dalos könyvek |
| ☐ klasszikus mesék | ☐ versek |
| ☐ mai mesék | ☐ foglalkoztató, fejlesztő könyvek |
| | ☐ gyerekregények |
| | ☐ ismeretterjesztő könyvek |

23. A következők közül milyen idegen nyelveken szokott olvasni? (több válasz is megjelölhető)

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ angolul | ☐ spanyolul |
| ☐ németül | ☐ oroszul |
| ☐ franciául | ☐ egyéb |
| ☐ olaszul | ☐ egyiken sem |

24. A felsoroltak közül milyen jellegű könyveket olvasna szívesen idegen nyelven?

Maximum hármat választhat!

- ☐ elégedett vagyok a jelenlegi választékkal
- ☐ nem olvasok ilyen típusú könyvet
- ☐ klasszikus szépirodalom
- ☐ kortárs szépirodalom
- ☐ gyermek-, és ifjúsági irodalom
- ☐ szórakoztató irodalom
- ☐ ismeretterjesztő könyvek
- ☐ szakirodalom

25. Mennyire elégedett a könyvtárban található folyóirat, napi- és hetilapok választékával?

	nagyon elégedetlen	elégedetlen	elégedett	nagyon elégedett	nem veszem igénybe
napilapok (Magyar Nemzet, Népszava stb.)					
hetilapok (HVG, Nők Lapja stb.)					
folyóiratok (Rubicon, Forbes stb.)					



KÖNYVTÁROSOK

26. Könyvtári látogatása során milyen esetekben fordul a könyvtárosokhoz? (több válasz is megjelölhető)

- ☐ szakmai kérdés (téma kutatás, adatbázis-használat, forráskeresés stb.)
- ☐ dokumentum katalógusban való keresése
- ☐ szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések (kölcsönzés, számítógéphasználat stb.)
- ☐ könyvtárban való eligazodás
- ☐ könyvtárral kapcsolatos észrevételek, javaslatok, panaszok
- ☐ nem könyvtári ügyintézésben segítségkérés
- ☐ nem szoktam a könyvtárosokkal beszélni

Amennyiben nem szokott a könyvtárosokhoz fordulni, kérjük, hogy a kitöltést a 28-as kérdéssel folytassa.

27. Jellemzően mennyire elégedett a könyvtárosoktól kapott információkkal?

nagyon elégedetlen	elégedetlen	elégedett	nagyon elégedett
1	2	3	4

28. Amennyiben nem szokott a könyvtárosokhoz fordulni mi ennek az oka? (több válasz is megjelölhető)

- ☐ önállóan is eligazodom a könyvtárban
- ☐ nem érzem őket megszólíthatónak
- ☐ nem elérhetőek, elfoglaltak
- ☐ nem érzem őket szakmailag eléggé felkészültnek
- ☐ egyéb:

29. Mi a könyvtár panaszkezelésével kapcsolatos eddigi tapasztalata?

- ☐ nem volt még ilyen ügyem a könyvtárral
- ☐ a panaszomat megfelelő módon kezelték
- ☐ nem voltam elégedett a panaszkezeléssel

30. Amennyiben a nem volt elégedett válaszlehetőséget jelölte meg, kérjük, választ indokolja meg.

.....
.....
.....



RENDEZVÉNYEK

31. Jellemzően honnan értesül a könyvtárral kapcsolatos hírekről, programokról? (több válasz is megjelölhető)

- ☐ a könyvtár közösségi média felületeiről
- ☐ könyvtár honlapjáról
- ☐ könyvtárostól
- ☐ hírlevélből
- ☐ plakátokról
- ☐ kerületi sajtóból
- ☐ egyéb nyomtatott sajtóból
- ☐ más személyek ajánlásából
- ☐ nem értesülök ezekről a programokról

32. Járt-e az elmúlt egy évben könyvtári rendezvényen?

igen

nem

Amennyiben nem járt könyvtári rendezvényen az elmúlt egy évben, kérjük, hogy a kitöltést a 34-es kérdéssel folytassa.

33. Milyen céllal látogatja a könyvtári programokat? (több válasz is megjelölhető)

- ☐ szórakozás
- ☐ tanulás
- ☐ feltöltődés, rekreáció
- ☐ ismert emberekkel való találkozás
- ☐ új emberekkel ismerkedés
- ☐ személyiség- és képességfejlesztés
- ☐ társaságban legyek

34. Amennyiben az elmúlt egy évben nem vett részt könyvtári rendezvényen, mi volt ennek az oka? (több válasz is megjelölhető)

- ☐ nem igénylem a programokat
- ☐ nincs időm
- ☐ nem elég vonzó számomra a programkínálat
- ☐ nem értesülök időben a programokról
- ☐ nem tudtam, hogy vannak programok a könyvtárban
- ☐ korábbi negatív tapasztalat
- ☐ egyéb:



DEMOGRÁFIA

Mi jellemzi Önt leginkább a felsoroltak közül? (Kérjük, csak egy opciót jelöljön meg.)

- | | |
|---|---|
| ☐ általános iskolás | ☐ nyugdíjas |
| ☐ középiskolás | ☐ átmenetileg munkanélküli |
| ☐ felsőoktatási hallgató | ☐ GYES-en/GYED-en lévő |
| ☐ aktív dolgozó | ☐ egyéb |

Neme:

férfi

nő

nem szeretném megadni

Születési éve:

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

- | | |
|--|--|
| ☐ 8 általánosnál kevesebb | ☐ középiskola / gimnázium |
| ☐ általános iskola | ☐ főiskola / egyetem |
| ☐ szakképzettség (érettségi nélkül) | ☐ doktori fokozat |

Mi az Ön lakhelye?

- ☐ Budapest
- ☐ Budapest agglomerációja (kevesebb, mint 30 km)
- ☐ más magyarországi település
- ☐ külföld

Budapest esetén kerület:

Amennyiben a jövőben szívesen részt venne a könyvtár fejlesztéséhez kapcsolódó megkérdezésekben, kérjük adja meg email címét:

Köszönjük a kitöltést!

2.számú melléklet – A kitöltött kérdőívek számának megoszlása tagkönyvtárak szerint

Tagkönyvtár, amelyre vonatkozóan a kérdőív kitöltés történt:	db	%
1 Központi Könyvtár 1088 Budapest, Szabó Ervin tér 1.	505	15,5%
21 XII/1. Ugocsa utcai Könyvtár 1126 Budapest, Ugocsa u.10.	147	4,5%
19 XI/5. Kelenföldi Könyvtár 1119 Budapest, Etele út 55.	144	4,4%
42 XXI/1. Sétáló utcai Könyvtár 1211 Budapest, Rákóczi F. 106.	128	3,9%
6 III/7. Krúdy Gyula Könyvtár 1035 Budapest, Fő tér 5.	114	3,5%
25 XIII/8. Dagály utcai Könyvtár 1138 Budapest, Dagály u. 9.	112	3,4%
38 XVIII/3. Lőrinci Nagykönyvtár 1183 Budapest, Thököly u. 5.	111	3,4%
17 X/4. Kőbányai Könyvtár 1105 Budapest, Szent László tér 7 – 14.	110	3,4%
10 VI/1 Körúti Könyvtár 1066 Budapest, Teréz körút 2-4.	101	3,1%
40 XX/2. Pesterzsébeti Könyvtár 1203 Budapest, Bíró M. u. 7.	98	3,0%
4 II/4. Török utcai Könyvtár 1023 Budapest, Török utca 7-9.	95	2,9%
7 IV/1. Király utcai Könyvtár 1042 Budapest, Király utca 5.	87	2,7%
39 XIX/1. Üllői úti Könyvtár 1191 Budapest, Üllői út 255.	86	2,6%
20 XI/6. Karinthy Frigyes Könyvtár 1117 Budapest, Karinthy F. út 11.	85	2,6%
5 III/5. Békásmegyeri Könyvtár 1039 Budapest, Füst Milán utca 26.	75	2,3%
46 XXII/3. Budafoki Könyvtár 1221 Budapest, Kossuth L. u. 30.	69	2,1%
33 XVI/2. Sashalmi Könyvtár 1163 Budapest, Veres P. út 53.	67	2,1%
14 IX/1. Börzsöny utcai Könyvtár 1098 Budapest, Börzsöny u. 13.	66	2,0%
26 XIV/1. Kassák Könyvtár 1145 Budapest, Uzsoki u. 57.	61	1,9%
18 XI/3. Móricz Zsigmond Könyvtár 1118 Budapest, Nagyszeben tér 1.	59	1,8%
35 XVII/4. Rákoskeresztúri Könyvtár 1173 Budapest, Pesti út 167.	58	1,8%
27 XIV/2. Bosnyák utcai Könyvtár 1145 Budapest, Bosnyák u. 1/A.	56	1,7%
8 IV/3. Babits Mihály Könyvtár 1048 Budapest, Lóverseny tér 5/a.	55	1,7%
2 I/1. Márai Sándor Könyvtár 1016 Budapest, Krisztina krt. 87/91.	54	1,7%
29 XV/1. Eötvös Könyvtár 1153 Budapest, Eötvös u. 8.	51	1,6%
15 IX/2. Boráros téri Könyvtár 1093 Budapest, Boráros tér 2.	50	1,5%
45 XXII/1. Nagytétényi Könyvtár 1225 Budapest, Nagytétényi u. 283.	48	1,5%
22 XIII/2. Radnóti Miklós Könyvtár 1133 Budapest, Pannónia u. 88-90.	43	1,3%
36 XVIII/1. Pestszentimrei Könyvtár 1188 Budapest, Vasút u. 48.	41	1,3%
32 XVI/1 Rákosi Könyvtár 1161 Budapest, Rákosi út 119.	41	1,3%
24 XIII/6. Angyalföldi Kertvárosi Könyvtár 1131 Budapest, Mosoly u. 40/A.	41	1,3%
3 II/1. Hűvösvölgyi úti Könyvtár 1021 Budapest, Hűvösvölgyi út 85.	40	1,2%
28 XIV/4. Füredi Könyvtár 1144 Budapest, Rákosfalva park 1 – 3. (A szolgáltatás átmenetileg a 1144 Budapest, Csertő park 10. szám alatt érhető el)	39	1,2%
30 XV/3. Zsókavár utcai Könyvtár 1157 Budapest, Zsókavár u. 28.	38	1,2%
9 V/2. Belvárosi Könyvtár 1054 Budapest, Vadász utca 42.	34	1,0%
47 XXIII/1. Soroksári Könyvtár, Petőfi 200 Emlékkönyvtár 1238 Budapest, Grassalkovich út 128.	33	1,0%
23 XIII/4. Lehel utcai Könyvtár 1134 Budapest, Lehel u. 31.	28	0,9%
31 XV/4. Szűcs István utcai Könyvtár 1158 Budapest, Szűcs I. u. 45.	24	0,7%
16 X/3. Újhegyi Könyvtár 1108 Budapest, Újhegyi sétány 16.	24	0,7%
13 VIII/2. Kálvária téri Könyvtár 1089 Budapest, Kálvária tér 12.	23	0,7%

12 VII/2. Deák Ferenc Könyvtár 1074 Budapest, Rottenbiller utca 10.	23	0,7%
37 XVIII/2. Havanna lakótelepi Könyvtár 1181 Budapest, Csontváry K. Tivadar u. 32.	16	0,5%
34 XVII/2. Rákosszabai Könyvtár 1171 Budapest, Péceli út 232.	15	0,5%
44 XXI/5. Csillagtelepi Könyvtár 1214 Budapest, Vénusz u. 2.	14	0,4%
43 XXI/3. Királyerdei Könyvtár 1213 Budapest, Szent István út 230.	14	0,4%
41 XX/4. Vécsey lakótelepi Könyvtár 1204 Budapest, Pacsirta u. 157/b.	13	0,4%
11 VI/2. Terézvárosi Gyermekkönyvtár 1061 Budapest, Liszt Ferenc tér 6.	13	0,4%
Online regisztráció	3	0,1%
Összesen	3252	100,0%

3.számú melléklet – A mérés során kapott adatok táblázatos gyűjteménye

DEMOGRÁFIA

Mi jellemzi Önt leginkább a felsoroltak közül?	Db	%
aktív dolgozó	1547	47,6%
nyugdíjas	1150	35,4%
GYES-en/GYED-en lévő	140	4,3%
felsőoktatási hallgató	137	4,2%
középiskolás	108	3,3%
egyéb	81	2,5%
átmenetileg munkanélküli	51	1,6%
általános iskolás	34	1,0%
Összesen	3248	100,0%

Neme	Db	%
nő	2680	82,5%
férfi	521	16,1%
nem szeretném megadni	46	1,4%
Összesen	3247	100,0%

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?	Db	%
főiskola/egyetem	2192	67,5%
középiskola	733	22,6%
doktori fokozat	180	5,5%
általános iskola	69	2,1%
szakképzettség (érettségi nélkül)	57	1,8%
8 általánosnál kevesebb	17	0,5%
Összesen	3248	100,0%

Mi az Ön lakhelye?	Db	%
Budapest	3041	93,6%
Budapest agglomerációja (kevesebb, mint 30 km)	157	4,8%
más magyarországi település	42	1,3%
külföld	8	0,2%
Végösszeg	3248	100,0%

KÖNYVTÁRHASZNÁLAT

1. Milyen típusú olvasójegye van?

Olvasójegy típusa	Db	%
3-6-12 hónapra érvényes kölcsönzésre jogosító tagság egy vagy több tagkönyvtárban	2403	74%
bérletes tagság (a teljes hálózatban használható)	560	17%
regisztrált, helyben használatra érvényes olvasójegy	276	8%
napijegy	10	0%
online regisztráció, adatbázis használatra jogosító olvasójegy	3	0%
Összesen	3252	100%

3. Milyen gyakran jár könyvtárba?

Látogatás gyakorisága	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
havonta	515	54,7%	920	51,2%	239	47,3%	1674	51,6%
kéthetente	242	25,7%	449	25,0%	103	20,4%	794	24,5%
hetente	77	8,2%	168	9,3%	58	11,5%	303	9,3%
negyedévente	47	5,0%	93	5,2%	38	7,5%	178	5,5%
hetente többször	31	3,3%	94	5,2%	47	9,3%	172	5,3%
alkalmanként	30	3,2%	73	4,1%	20	4,0%	123	3,8%
Összesen	942	100%	1797	100%	505	100%	3244	100%

4. Milyen céllal használja a könyvtárat?

A látogatás célja	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
kölcsönzés	926	98,3%	1745	96,8%	484	95,8%	3155	97,1%
könyvek helyben olvasása	93	9,9%	220	12,2%	157	31,1%	470	14,5%
folyóiratok, napi- és hetilapok helyben olvasása	154	16,3%	359	19,9%	94	18,6%	607	18,7%
egyéni helyben tanulás	26	2,8%	77	4,3%	122	24,2%	225	6,9%
csoportos helyben tanulás	3	0,3%	11	0,6%	20	4,0%	34	1,0%
munkavégzés	20	2,1%	67	3,7%	47	9,3%	134	4,1%
szakgyűjtemény használata	0	0,0%	0	0,0%	49	9,7%	49	1,5%
szakirodalom-kutatás	28	3,0%	84	4,7%	115	22,8%	227	7,0%
adatbázis-használat	16	1,7%	43	2,4%	42	8,3%	101	3,1%
rendezvény, program látogatása	130	13,8%	318	17,6%	51	10,1%	499	15,4%
barátokkal, ismerősökkel való találkozás	80	8,5%	117	6,5%	42	8,3%	239	7,4%
számítógép- és internethasználat	15	1,6%	39	2,2%	16	3,2%	70	2,2%
a könyvtári WiFi használata	16	1,7%	42	2,3%	55	10,9%	113	3,5%
locker használata	1	0,1%	6	0,3%	0	0,0%	7	0,2%

5. Jellemzően mikor használja a könyvtárat?

Időszak	reggel (9:00-10:00)	délelőtt (10:00-12:00)	kora délután (12:00-15:00)	délután (15:00-18:00)	este (18:00-20:00)
hétköznap	421 (13,2%)	1198 (37,6%)	1297 (40,7%)	1873 (58,8%)	675 (21,2%)
szombaton	227 (7,1%)	614 (19,3%)	322 (10,1%)	174 (5,5%)	-

6. Mennyire elégedett a nyitvatartással?

Elégedettség	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
nagyon elégedett	605	64,2%	1343	74,7%	324	64,2%	2272	70,0%
elégedett	291	30,9%	397	22,1%	135	26,7%	823	25,4%
elégedetlen	25	2,7%	30	1,7%	39	7,7%	94	2,9%
nagyon elégedetlen	21	2,2%	27	1,5%	7	1,4%	55	1,7%
Összesen	942	100%	1797	100%	505	100%	3244	100%

7. Kérjük, jelölje be, hogy mely időszakban szeretné leginkább, hogy a könyvtár nyitvatartása bővüljön.

Időszak	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
elégedett vagyok	514	54,6%	1077	60%	226	44,8%	1817	56,1%
hétköznapi délelőtt	47	5,0%	99	5,5%	12	2,4%	158	4,9%
hétköznapi délután	132	14,0%	158	8,8%	6	1,2%	296	9,1%
hétköznapi este	69	7,3%	178	9,9%	64	12,7%	311	9,6%
hétköznapi reggel	40	4,3%	74	4,1%	95	18,8%	209	6,4%
szombati délelőtt	99	10,5%	86	4,8%	4	0,8%	189	5,8%
szombati délután	26	2,8%	108	6,0%	83	16,4%	217	6,7%
szombati reggel	14	1,5%	15	0,8%	15	3,0%	44	1,4%
Összesen	941	100%	1795	100%	505	100%	3241	100%

8. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a könyvtárnak legyen könyvautomata (locker) szolgáltatása, ami a nap 24 órájában használható?

Locker használat	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
biztosan nem használnám	146	15,5%	226	12,5%	29	5,7%	401	12,4%
ha lenne, szívesen használnám	284	30,1%	594	33,0%	203	40,2%	1081	33,4%
már használok ezt a szolgáltatást	14	1,5%	16	0,9%	6	1,2%	36	1,1%
nem tudom, hogy használnám-e	496	52,7%	954	52,9%	267	52,9%	1717	53,1%
Összesen	940	100%	1790	100%	505	100%	3235	100%

9. Ajánlaná-e családtagjainak, barátainak a könyvtár használatát?

Ajánlás	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
igen	920	97,8%	1758	97,7%	497	98,4%	3175	97,8%
nem	11	1,2%	7	0,4%	0	0,0%	18	0,6%
nem tudom	10	1,1%	35	1,9%	8	1,6%	53	1,6%
Összesen	941	100%	1800	100%	505	100%	3246	100%

SZOLGÁLTATÁSOK

11. Szokott az Ön által kiválasztott könyvtárból kölcsönözni?

Kölcsönzés	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
igen	929	98,6%	1758	97,6%	495	98,0%	3182	98%
nem	12	1,3%	42	2,3%	10	2,0%	64	2,0%
Összesen	941	100%	1800	100%	505	100%	3246	100%

12. Milyen gyakran kölcsönöz az alábbi dokumentumtípusokból?

Kölcsönzési gyakoriság	könyvek	könyvek	folyóiratok	folyóiratok	CD, DVD	CD, DVD
rendszeresen	3008	94,7%	179	5,8%	39	1,3%
alkalmanként	156	4,9%	702	22,9%	500	16,4%
nem veszem igénybe	10	0,3%	2063	67,3%	2422	79,4%
nem tudtam erről a szolgáltatásról	4	0,1%	122	4,0%	89	2,9%
Összesen	3178	100%	3066	100%	3050	100%

Kölcsönzési gyakoriság	hangos- könyv	hangos- könyv	dia- film	dia- film	oktató- csomag	oktató- csomag	kotta	kotta
rendszeresen	45	1,5%	85	2,8%	33	1,1%	31	1,0%
alkalmanként	396	13,0%	343	11,2%	222	7,3%	169	5,6%
nem tudtam erről a szolgáltatásról	277	9,1%	275	9,0%	489	16,1%	397	13,1%
nem veszem igénybe	2331	76,5%	2347	77,0%	2299	75,6%	2445	80,4%
Összesen	3049	100%	3050	100%	3043	100%	3042	100%

13. Amennyiben ingyenes lenne, Ön kölcsönözne CD-t, DVD-t?

CD, DVD kölcsönzés	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
igen	194	20,9%	394	22,5%	144	29,1%	732	23,1%
nem tudom	166	17,9%	337	19,2%	68	13,7%	571	18,0%
nem, egyéb ok miatt	224	24,2%	396	22,6%	87	17,6%	707	22,3%
nem, mert nincs CD, DVD lejátszó eszközöm	343	37,0%	626	35,7%	196	39,6%	1165	36,7%
Összesen	927	100%	1753	100%	495	100%	3175	100%

14. Mennyire elégedett a következő, honlapon keresztül elérhető szolgáltatásokkal?

Szolgáltatás	használok (elégedett)	használok (elégedett)	használok (elégedetlen)	használok (elégedetlen)	nem hallottam rőla	nem hallottam rőla	nem használok	nem használok	Összesen
információ- szerzés, tájékozódás	2096	65,3%	241	7,5%	90	2,8%	784	24,4%	3211
katalógus- használat	1794	56,6%	294	9,3%	87	2,7%	993	31,3%	3168
adatbázisok használat	862	27,3%	148	4,7%	208	6,6%	1945	61,5%	3163
hosszabbítás	2586	80,7%	148	4,6%	31	1,0%	440	13,7%	3205
előjegyzés	1574	49,5%	133	4,2%	81	2,5%	1392	43,8%	3180
távfigetés	1003	31,8%	70	2,2%	195	6,2%	1885	59,8%	3153

15. Használta már valamelyik adatbázisunkat?

Adatbázis	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
igen	245	26,1%	532	29,7%	182	36,0%	959	29,6%
nem	693	73,9%	1262	70,3%	323	64,0%	2278	70,4%
Összesen	938	100%	1794	100%	505	100%	3237	100%

16. Milyen célból használta már az adatbázisokat?

Adatbázishasználat célja	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
szórakozás, szabadidős olvasás	171	69,8%	364	68,4%	88	48,4%	623	65,0%
kutatás	68	27,8%	167	31,4%	118	64,8%	353	36,8%
tanulás	47	19,2%	129	24,2%	72	39,6%	248	25,9%
munka	39	15,9%	69	13,0%	45	24,7%	153	16,0%

VÁLASZTÉK

18. Összességében mennyire elégedett az Ön által értékelt könyvtár könyvválasztékával?

Elégedettség	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
nagyon elégedetlen	15	1,6%	9	0,5%	0	0%	24	0,7%
elégedetlen	74	7,9%	80	4,5%	20	4,0%	174	5,4%
elégedett	431	46,0%	716	39,9%	178	35,4%	1325	41,0%
nagyon elégedett	417	44,5%	990	55,2%	305	60,6%	1712	52,9%
Összesen	937	100%	1795	100%	503	100%	3235	100%

19. Mennyire elégedett a következő típusú könyvtári könyvek választékával?

Típus									nem olvassa	nem olvassa	Összesen
szórakoztató/szépirodalom	285	9,2%	220	7,1%	1497	48,3%	1098	35,4%	139	4,3%	3239
ismeretterjesztő/szakkönyvek	223	8,5%	300	11,4%	1449	55,1%	656	25,0%	559	17,5%	3187
gyerekkönyvek	215	10,2%	155	7,4%	984	46,8%	748	35,6%	1062	33,6%	3164
idegennyelvű könyvek	185	9,4%	443	22,5%	1016	51,6%	325	16,5%	1185	37,6%	3154

23. A következők közül milyen idegen nyelven szokott olvasni?

nyelv	igen	igen	nem	nem	összesen
angolul	1622	49,9%	1630	50,1%	3252
németül	467	14,4%	2785	85,6%	3252
franciául	182	5,6%	3070	94,4%	3252
olaszul	122	3,8%	3130	96,2%	3252
spanyolul	103	3,2%	3149	96,8%	3252
oroszul	82	2,5%	3170	97,5%	3252
egyéb	85	2,6%	3167	97,4%	3252
egyiken sem	1438	44,3%	1807	55,7%	3245

25. Mennyire elégedett a könyvtárban található folyóirat, napi- és hetilapok választékával?

Elégedettség									nem olvassa	nem olvassa	Össze- sen
napilapok	82	10,3%	78	9,8%	481	60,1%	159	19,9%	2418	75,1%	3218
hetilapok	91	8,0%	105	9,3%	645	56,9%	292	25,8%	2070	64,6%	3203
folyóiratok	97	8,5%	133	11,6%	637	55,8%	275	24,1%	2055	64,3%	3197

KÖNYVTÁROK

26. Könyvtári látogatása során milyen esetekben fordul a könyvtárhoz?

Témák	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
szakmai kérdés	234	24,8%	458	25,4%	121	24,0%	813	25,0%
dokumentum katalógusban való keresése	264	28,0%	564	31,3%	156	30,9%	984	30,3%
szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések	520	55,2%	1015	56,3%	305	60,4%	1840	56,6%
könyvtárban való eligazodás	599	63,6%	1060	58,8%	215	42,6%	1874	57,7%
könyvtárral kapcsolatos észrevételek,	114	12,1%	181	10,0%	35	6,9%	330	10,2%
nem könyvtári ügyintézésben segítségkérés	43	4,6%	84	4,7%	6	1,2%	133	4,1%
nem szoktam a könyvtárosokkal beszélni	42	4,5%	74	4,1%	80	15,8%	196	6,0%

27. Jellemzően mennyire elégedett a könyvtárosoktól kapott információkkal?

Elégedettség	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
nagyon elégedetlen	14	1,6%	10	0,6%	4	0,9%	28	0,9%
elégedetlen	6	0,7%	10	0,6%	11	2,6%	27	0,9%
elégedett	70	7,8%	153	8,9%	90	21,2%	313	10,3%
nagyon elégedett	808	90,0%	1543	89,9%	320	75,3%	2671	87,9%
Összesen	898	100%	1716	100%	425	100%	3039	100%

28. Amennyiben nem szokott a könyvtárosokhoz fordulni, mi ennek az oka?

Indok	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
önállóan is eligazodom a könyvtárban	39	92,9%	72	97,3%	75	93,8%	186	94,9%
nem érzem őket megszólíthatónak	4	9,5%	8	10,8%	4	5,0%	16	8,2%
nem elérhetőek, elfoglaltak	1	2,4%	0	0%	2	2,5%	3	1,5%
nem érzem őket szakmailag eléggé felkészültnek	1	2,4%	0	0%	1	1,3%	2	1,0%

29. Mi a könyvtár panaszkezeléssel kapcsolatos eddigi tapasztalata?

Tapasztalat	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
a panaszomat megfelelő módon kezelték	68	7,3%	153	8,6%	69	13,7%	290	9,0%
nem volt még ilyen ügyem a könyvtárral	865	92,5%	1618	90,4%	406	80,4%	2889	89,5%
nem voltam elégedett a panaszkezeléssel	2	0,2%	18	1,0%	30	5,9%	50	1,5%
Összesen	935	100%	1789	100%	505	100%	3229	100%

RENDEZVÉNYEK

31. Jellemzően honnan értesül a könyvtárral kapcsolatos hírekről, programokról?

Értesülés	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
a könyvtár közösségi média felületeiről	363	38,5%	691	38,3%	151	29,9%	1205	37,1%
könyvtár honlapjáról	225	23,9%	513	28,5%	232	45,9%	970	29,8%
könyvtárostól	498	52,9%	729	40,5%	22	4,4%	1249	38,4%
hírlevélből	102	10,8%	301	16,7%	67	13,3%	470	14,5%
plakátokról	216	22,9%	521	28,9%	130	25,7%	867	26,7%
kerületi sajtóból	67	7,1%	161	8,9%	7	1,4%	235	7,2%
egyéb nyomtatott sajtóból	6	0,6%	25	1,4%	12	2,4%	43	1,3%
más személyek ajánlásából	47	5,0%	74	4,1%	19	3,8%	140	4,3%
nem értesülök ezekről a programokról	118	12,5%	194	10,8%	136	26,9%	448	13,8%

32. Járt-e az elmúlt egy évben könyvtári rendezvényen?

Részvétel	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
igen	260	27,8%	619	34,5%	108	21,4%	987	30,5%
nem	676	72,2%	1174	65,5%	397	78,6%	2247	69,5%
Összesen	936	100%	1793	100%	505	100%	3234	100%

33. Milyen céllal látogatja a könyvtári programokat?

Cél	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
szórakozás	203	78,1%	456	73,7%	71	65,7%	730	74,0%
tanulás	76	29,2%	196	31,7%	52	48,1%	324	32,8%
feltöltődés, rekreáció	116	44,6%	289	46,7%	54	50,0%	459	46,5%
ismert emberekkel való találkozás	54	20,8%	135	21,8%	15	13,9%	204	20,7%
új emberekkel ismerkedés	44	16,9%	63	10,2%	11	10,2%	118	12,0%
személyiség- és képességfejlesztés	49	18,8%	111	17,9%	20	18,5%	180	18,2%
társaságban legyenek	53	20,4%	81	13,1%	18	16,7%	152	15,4%

34. Amennyiben az elmúlt egy évben nem vett részt könyvtári rendezvényen, mi volt ennek az oka?

Ok	III. típus	III. típus	I-II. típus	I-II. típus	Központi Könyvtár	Központi Könyvtár	Összesen	Összesen
nem igénylem a programokat	212	31,4%	358	30,5%	76	19,1%	646	28,7%
nincs időm	256	37,9%	488	41,6%	166	41,8%	910	40,5%
nem elég vonzó a programkínálat	76	11,2%	111	9,5%	52	13,1%	239	10,6%
nem értesülök időben a programokról	79	11,7%	151	12,9%	113	28,5%	343	15,3%
nem tudtam, hogyan vannak programok a könyvtárban	95	14,1%	123	10,5%	68	17,1%	286	12,7%
korábbi negatív tapasztalat	0	0%	1	0,1%	0	0%	1	0,0%

4. sz. melléklet – Az olvasók által említett adatbázisok név szerint

<i>Említett adatbázisok neve</i>	Említések száma (db)
Arcanum Digitális Tudománytár (ADT)	187
Magyar Elektronikus Könyvtár (MEK)	40
Laptapir	32
EBSCO	31
Hungaricana	24
JSTOR- Public Library Collection	23
MATARKA - Magyar Folyóiratok Tartalomjegyzékeinek Kereshető Adatbázisa	23
Budapest-képtár	21
Digitális Irodalmi Akadémia (DIA)	21
Szaktárs	18
Elektronikus Periodika Archívum (EPA)	16
MOKKA - Magyar Országos Közös Katalógus	16
Budapest időgép	15
CloudLibrary	15
MERSZ - Magyar Elektronikus Referenciamű Szolgáltatás (EISZ)	11
Akadémiai Digitális Archívum (ADA)	9
Közlönyök online	9
Nemzeti Audiovizuális Archívum (NAVA)	9
Céginfo	8
Digitális képtár	8
Arcanum Kézikönyvtár	7
Balassi Kiadó	6
EUROPEANA	6
Magyar Nemzeti Digitális Archívum (MaNDA)	6
Akadémiai Kiadó Szótárszolgáltatás (Szotar.net)	6
Typotex Interkönyv	6
Corvina	5
L'Harmattan	5
Budapest történetének válogatott bibliográfiája 1950-től napjainkig	4
Magyar Nemzeti Bibliográfia (MNB)	4
Gondolat Kiadó	3
Kossuth Kiadó	3
Új jogtár	3
ERIC (EBSCO)	3
Akadémiai folyóiratok	2
Irodalmi kritikák, tanulmányok bibliográfiája	2
Osiris Kiadó	2
Oxford Music Online	2
Attraktor Kiadó adatbázisa	2
EUR-Lex	2
EBSCO Discovery Service (EDS)	1
Sage Journals	1

Szent István Társulat adatbázisa	1
Akadémiai folyóiratok	1
Hungaricana - FSZEK	1
SzóTudásTár - Tinta Könyvkiadó	1
EBSCO Discovery	1
Kortárs Kiadó adatbázisa	1
Kalligram Kiadó adatbázisa	1
Encyclopaedia Britannica	1
SzocioWeb - A magyar szociológiai irodalom bibliográfiája	1
HUMANUS	1
Middle English Dictionary (MED)	1
Városháza Kiadó	1
Napvilág Kiadó adatbázisa	1
Tarsoly Kiadó könyvei	1